



# Yükseköğretimde Kalite Süreçleri

## Öğrenci Temsilcileri için Bilgilendirme Sunumu (20 Aralık 2021)

Afyon Kocatepe Üniversitesi  
Kalite Koordinatörlüğü

1

## Kalite nedir?

- Amerikan Kalite Kontrol Derneği – ASQC
  - Kalite, bir mal ya da hizmetin belirli bir ihtiyacı karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan sistemin tamamıdır.
- Japon Sanayi Standartları Komitesi
  - Hizmeti ekonomik bir yoldan üreten ve tüketicinin isteklerine cevap veren bir üretim sistemidir.

**Ürün odaklı dünyadan müşteri merkezli dünyaya geçiş...**

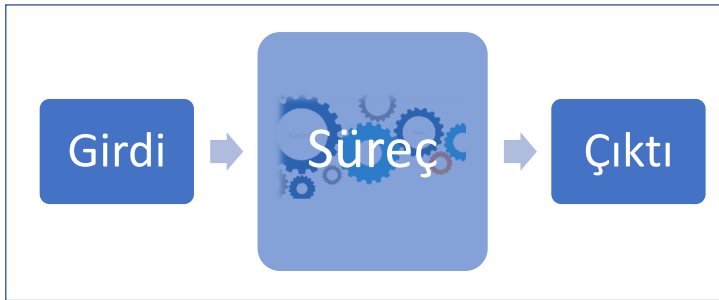


Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

2

## Kalitenin amacı nedir?

- Avrupa Kalite Yönetim Vakfı – EFQM
  - Müşteriye sunulan ürün ve hizmette mükemmelliğe ulaşmanın yanı sıra yönetim süreçlerinde de mükemmelliği yakalamaktır.

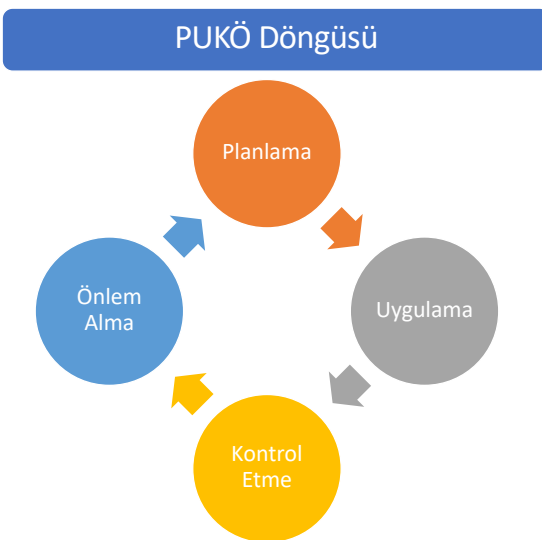


- Kalite Güvencesi Sistemi iki şekilde kurulabilir?
  - İç (öz) değerlendirmeler
  - Dış değerlendirmeler

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

3

## Kalite nasıl sağlanır?

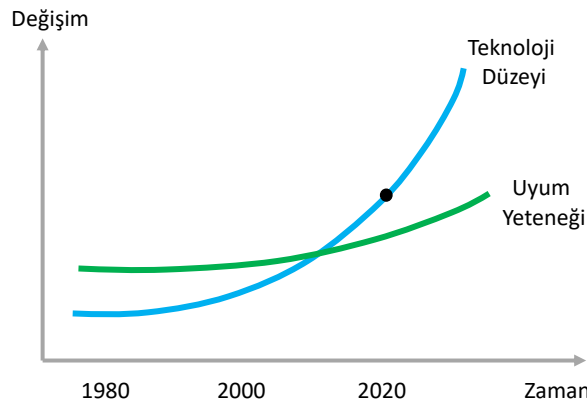


- Kurumlar,
  - Faaliyetlerini stratejik bir şekilde **p**lanlamalıdır.
  - Amaç ve hedeflere ulaşmak için **u**ygulamaya özen gösterilmelidir.
  - Sonuçların **k**ontrol edilmesi için izleme ve değerlendirme yapılmalıdır.
  - İyileştirmeyi ve sürdürülebilirliği sağlayacak **ö**nlemler almalıdır.

4

## Üniversitelerde kalite süreçlerine neden ihtiyaç duyuluyor?

- Üniversitelerin temel amacı, eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme faaliyetlerinin sonucunda her düzeyde toplumsal katkı/gelişimi artırmaktır.

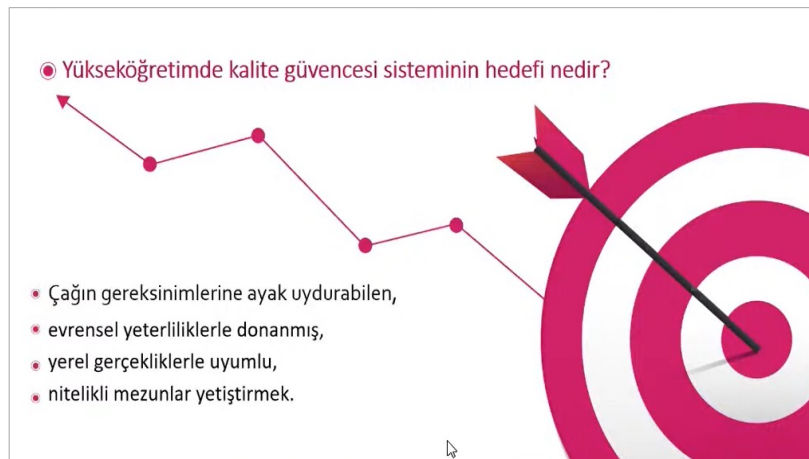


- Analitik düşünme
- İnovasyon
- Aktif öğrenme stratejileri
- Dijital yetkinlik
- Kompleks problem çözme
- İletişim yetkinliği
- Değerler/Etik

- Üniversitelerde başarı için
  - Çevik liderlik
  - İniyatif alma
  - Toplumda etki yaratabilme
  - Bilişim destekli bütünleşik yönetim

5

- Yükseköğretim kurumları, üstün performansı sağlayabilmek için Kalite Güvence Sistemi kurmaktadır.



- Sürdürülebilirliği sağlamak amacıyla öngörülebilir standartlara dayalı yönetim sistemleri kuran tüm kurumlar, bu süreçleri etkileyen ve süreçlerden etkilenen tüm paydaşlarından görüş alır.

6

## Peki bu paydaşlar kimlerdir?

Paydaşlarımız, 8 Mart 2021 tarihli Afyon Kocatepe Üniversitesi Eğitim-Öğretim Yönergesinin 4. maddesinde tanımlanmaktadır:

- İç Paydaş
  - Programın sonuçlarında etkili olan veya sonuçlarından etkilenen, program kapsamındaki kişiler (öğrenciler, akademik veya idari personel),
- Dış Paydaş
  - Programın sonuçlarında etkili olan veya sonuçlarından etkilenen, program dışındaki kurum, kuruluş ve kişiler (programın mezunları; ilgili özel sektör firmaları, işverenleri, yöneticileri ve çalışanları; ilgili kamu kurum ve kuruluşları, yöneticileri ve çalışanları; meslek örgütleri, sivil toplum kuruluşları vb.)

7



8

## Karar Alma ve Kalite Süreçlerine Öğrencilerin Katılımı Neden Önemlidir?

- Öğrencilerimizin kendi birimlerinde ve üniversite genelinde karar alma mekanizmalarında daha etkin rol üstlenmeleri gerekmektedir.
- Öğrencilerin yönetim süreçlerine katılımıyla eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı alanlarında kaliteyi artırmak açısından son derece önemlidir.
- Kalite Komisyonu olarak öğrenci görüşlerini almak için kullandığımız en etkili yöntem memnuniyet anketleridir. [Anket sonuçları](#) şeffaf bir şekilde yayınlanmaktadır.

9

## Paydaş Katılımı Nasıl Sağlanır?

- **ÖĞRENCİ KATILIMI** nasıl sağlanır?
  - Birim ya da bölüm kurullarında öğrencileri doğrudan ilgilendiren konularda, görüşlerinizin alınmasını talep edebilirsiniz.
  - Görüş ve önerilerinizi biriminizde kalite sorumlusu olan dekan/müdür yardımcısına doğrudan iletebilirsiniz.
  - Birim öğrenci temsilcileri, birim danışma kurullarının doğal üyesidir. Görüş ve önerilerinizi, birim danışma kurullarında ifade edebilirsiniz.
  - Öğrenci konseyi başkanı aracılığıyla ileterek ağırlık kazanan öğrenci görüşlerini kalite komisyonu gündemine taşıyabilirsiniz.
  - Öğrenci konseyi başkanı, senatonun doğal üyesidir.
  - YÖKAK dış değerlendirme faaliyetlerine katılabilirsiniz.



10

## Bir Sonraki Gündem

- **27 Aralık 2021 (Saat 15.30-17.00) tarihli toplantı**
  - Öğrenci memnuniyeti anket sonuçlarının görüşülmesi
  - Kalite süreçlerine ilişkin görüş ve önerilerinizin alınması
- **Toplantıya katılmadan önce aşağıdaki internet sitemizi ve özellikle öğrenci memnuniyeti anket sonuçlarını incelemenizi rica ederiz.**
  - Üniversitemiz Kalite Komisyonu (<https://kalite.aku.edu.tr>)
  - Öğrenci Memnuniyeti Anket Sonuçları ([https://kalite.aku.edu.tr/wp-content/uploads/sites/118/2021/12/MemAnk\\_2021\\_Ogrenci.pdf](https://kalite.aku.edu.tr/wp-content/uploads/sites/118/2021/12/MemAnk_2021_Ogrenci.pdf))

11



Katılımınız için teşekkür ederiz.  
**kalite@aku.edu.tr**

Afyon Kocatepe Üniversitesi  
Kalite Koordinatörlüğü

12