
 Afyon Kocatepe Üniversitesi
 Kalite Koordinatörlüğü

Uygulama Örnekleriyle Kalite Güvence Sistemi

Prof. Dr. Gökhan Demirtaş


1

Kalitenin amacı nedir?

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

Girdi

→



Süreç

→

Çıktı

- Kalite Güvencesi Sistemi iki şekilde kurulabilir?
 - Kurum içi öz değerlendirmeler
 - Dış değerlendirmeler

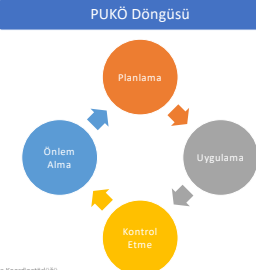
Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

2

Kalite nasıl sağlanır?

- Üstün performanslı kurumlar, kalite güvence sistemi kurmaktadır.
 - Bir şeyi neden yaptığını; sonuçlara nasıl ulaştığını ve sonuçların sürdürülebilirliğini nasıl sağladığına ilişkin öngörülebilir standartlara dayalı yönetim sistemleri kurar.
 - Müşteriler öncelikli olmak üzere tüm paydaşlarının beklentilerini karşılayan ve görüşlerini alan bir çıktıya odaklanır.

PUKÖ Döngüsü



Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

3

Kurumlar ne yapmalıdır?


- Faaliyetlerini stratejik bir şekilde **planlamalıdır**.
- Amaç ve hedeflere ulaşmak için **uygulamaya** özen gösterilmelidir.
- Sonuçların **kontrol** edilmesi için izleme ve değerlendirme yapılmalıdır.
- İyileştirmeyi ve sürdürülebilirliği sağlayacak **önlemler** almalıdır.

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

4

Yükseköğretimde Kalite Güvencesi Sistemi

- Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK)
 - Üniversitenin kalite güvence sistemini, kurumda yürütülen eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı faaliyetleriyle kurumun yönetim sistemini niteliksel ve niceliksel olarak değerlendirmesi beklenmektedir.



Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü


5

Üniversitelerin temel amacı

- Üniversiteler, eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme faaliyetlerinin sonucunda her düzeyde toplumsal gelişimi amaçlamaktadır.

Girdi

→



Süreç

→

Çıktı

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

6

Üniversitelerde kalite süreçlerine neden ihtiyaç duyuluyor?

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



7

Türkiye Yükseköğretiminde Kalite Çalışmaları

- Yükseköğretimde kalite çalışmaları, 2015 yılında Yükseköğretim Kalite Kurulunun (YÖKAK) kurulmasıyla yoğunlaşmıştır.
- Mali ve idari açıdan YÖK'ten farklı bir kurum olan YÖKAK'ın işleyişini düzenleyen [Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği](#), 11 Kasım 2021 tarihinde güncellenmiştir.



Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

8

Yükseköğretim Kalite Kurulunun temel görevleri

- Yükseköğretim kurumlarının dış değerlendirmesini yapmak
- Akreditasyon kuruluşlarının yetkilendirilmesi ve tanınması süreçlerini yürütmek
- Yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesi kültürünün içselleştirilmesi ve yaygınlaştırılmasını sağlamak

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

9

Üniversitemizde Kalite Çalışmaları

- Üniversitemizde YÖKAK düzenlemelerine istinaden yapılan kalite çalışmaları, 2016 yılında başlamıştır.
- 2017 yılında Kalite Komisyonu ve Kalite Koordinatörlüğü kurulmuştur.
- Üniversitemizdeki kalite çalışmaları, 27 Haziran 2019 tarihli [Afyon Kocatepe Üniversitesi Kalite Yönergesine](#) göre yürütülmektedir.

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

10

Kalite Komisyonunun Görevleri (6/1)

- Üniversitemizin stratejik planı ve hedefleri doğrultusunda ... iç ve dış kalite güvence sistemini kurmak,
 - ... kalite güvencesi çalışmalarının sonuçlarını içeren kurum iç değerlendirme raporunu hazırlamak ...
 - Dış değerlendirme sürecinde gerekli hazırlıkları yapmak

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

11

Kalite Koordinatörlüğünün Görevleri (9/1)

- Kalite güvence sisteminin oluşturulması için *komisyon tarafından belirlenen süreçleri* yürütmek
- Kalite kültürünün geliştirilmesi için faaliyetlerde bulunmak,
- Kurumun hizmet kalitesini ve paydaş memnuniyetini ölçmek

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

12

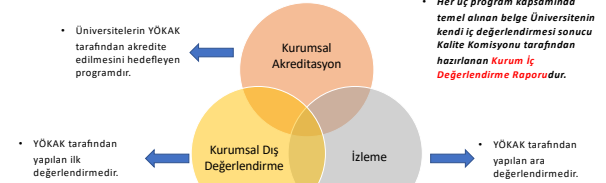
Kalite Sorumlularının Görevleri (10/1/c)

- Akademik ve idari birimlerde kalite güvencesi çalışmalarını kalite sorumluları yürütür.
- Akademik ve idari birimlerde kalite sorumluları, birim yöneticisi tarafından bu yönerge kapsamındaki iş ve işlemlerle ilgili yönetici yardımcılar arasından atanır.
- Akademik birimlerde kalite sorumlusuna çalışmalarında destek olmak ve alt birimlerde (bölüm/program) kalite güvencesi çalışmalarını yürütmek amacıyla alt birim yöneticileri öncelikli olarak öğretim üyeleri arasından bir kalite elçisi görevlendirilir.

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

13

YÖKAK'ın Kalite Değerlendirme Süreçleri



Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

14

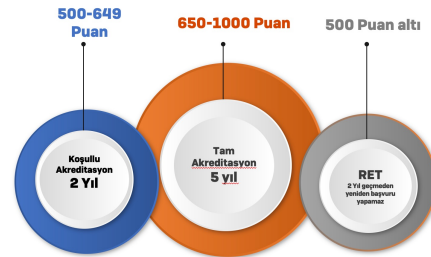
YÖKAK'ın Kalite Değerlendirme Faaliyetleri

- Kurumsal Dış Değerlendirme Programı
 - YÖKAK, üniversitelerin kalite güvencesi sistemini değerlendirmek amacıyla beş yılda en az bir kez olmak şartıyla dış değerlendirmeye tabi tutmaktadır. Değerlendirme takımı tarafından Kurumsal Geri Bildirim Raporu (KGBR) hazırlanmakta ve söz konusu rapor kamuoyuyla paylaşılmaktadır.
- İzleme Programı
 - Kurumsal dış değerlendirme sürecinden geçen üniversiteler, beş yıllık sürecin üçüncü yılında izlemeye tabi tutulurlar. Bu program sonunda hazırlanan İzleme Raporu, KGBR'de yer alan iyileştirmeye açık yönler konusunda üniversitemin neler yapacağına odaklanmaktadır.
- Kurumsal Akreditasyon Programı
 - Kurumsal dış değerlendirme süreçlerini başarıyla yürüterek kalite güvencesi sistemini oluşturan üniversitelerin başvurusuyla başlamaktadır.
 - Bu program kapsamında Üniversitemizdeki kalite güvencesi sistemi her bir değerlendirme ölçütü açısından ele alınarak öğün düzeyi puanlanmaktadır.
 - Puanlama sonuçlarına göre Üniversitemizin kurumsal olarak akredite olup olmayacağına karar verilen Kurumsal Akreditasyon Raporu (KAR) yayınlanmaktadır.

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

15

Kurumsal Akreditasyon Programı Karar Tablosu



16

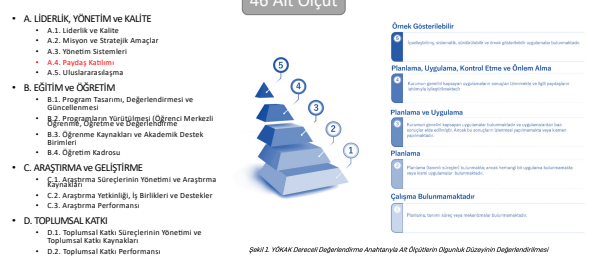
Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)

- Üniversitemin kendi güçlü ve gelişmeye açık yönlerini tanımasına ve iyileştirme süreçlerine katkı sağlamak amacıyla yapılmaktadır.
- Her yıl Şubat ya da Mart ayı sonuna kadar Kalite Komisyonu tarafından hazırlanmalıdır.
- KİDR, aşağıdaki sorulara cevap verir.
 - Kurum ne yapmaya çalışıyor?
 - Kurum misyon ve hedeflerine nasıl ulaşmaya çalışıyor?
 - Kurum misyon ve hedeflerine ulaştığına nasıl emin oluyor?
 - Kurum geleceğe yönelik süreçlerini nasıl iyileştirmeyi planlıyor?

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

17

Kurum İç Değerlendirme Kılavuzu



18

Uygulama Örneği

A. LİDERLİK, YÖNETİM VE KALİTE					
A.3. Misyon ve Stratejik Amaçlar					
	1	2	3	4	5
A.3.2. Stratejik amaç ve hedefler:	Kurumun stratejik plan bulunmamaktadır.	Kurumun kısa ediliş bir stratejik planı bulunmaktadır.	Kurumun bütünsel, tüm birimleri tarafından benimsenmiş ve paydaşlarca bilinen stratejik plan ve bu planla uyumlu uygulamaları vardır.	Kurum uyguladığı stratejik planı izlemekte ve ilgili paydaşlara belirli değerlendirme süreçleri aracılığıyla değerlendirilmekte ve sonuçları raporlanmaktadır.	İşleyiş süreci, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
Önemli Kanıtlar	<ul style="list-style-type: none"> Stratejik plan ve geliştirme süreci Performans raporları Kurumun stratejik planına planlama, uygulama, kontrol etme ve değerlendirme aşamalarında iç ve dış paydaş katılımını gösteren kanıtlar Stratejik plan ve hedefleri, Birleşik Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'yla uyumunu gösteren kanıtlar Standart uygulamalar ve mevzuat yönüyle kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirildiği ilgili politikaları ve uygulamalarını içeren kanıtlar 				
* Vakıf yükseköğretim kurumları için stratejik amaç ve hedefleri ile performans göstergelerinin tanımlanması gerekmektedir.					

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

19

Uygulama Örneği

A.2.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar

- Planlama
 - Stratejik Plan Hazırlama Komisyonu
- Uygulama
 - Akademik ve İdari Birimler
- Kontrol Etme ve Önlem Alma
 - Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme Komisyonu

Dereceli
Değerlendirme
Puanı

4

Somut çıktı:
Stratejik Plan, Yıllık İdare Faaliyet Raporları

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

20

Uygulama Örneği

EĞİTİM VE ÖĞRETİM					
B.3. Program Tanımı, Değerlendirme ve Güncellenmesi					
	1	2	3	4	5
B.3.1. Programların izlenmesi ve güncellenmesi	Program çıkartılma izlenmesi ve güncellenmesi için mekanizma bulunmamaktadır.	Program çıkartılma izlenmesi ve güncellenmesi için periyodik, ilke, kural ve göstergeler oluşturulmuştur.	Programların genelinde program çıkartılma izlenmesi ve güncellenmesi için mekanizmalar geliştirilmiştir.	Program çıkartılma mekanizmaları ile izlenmede ve ilgili paydaşların görüşleri alınarak güncellenmektedir.	İşleyiş süreci, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
Önemli Kanıtlar	<ul style="list-style-type: none"> Programların izlenmesi ve güncellenmesi için periyodik (yılık ve program süresinin sonunda) ilke, kural, gösterge, plan ve uygulamalar Kurumun misyon, vizyon ve hedefleri doğrultusunda programların güncellenmesi üzere kurulu mekanizma örnekleri Programların yıllık değerlendirme raporları (Program çıkartılma açısından değerlendirilme) Program çıkartılma süreci uygulanmış olan sistemler (Bilgi Yönetim Sistemi) Programların yıllık ve program süresi sonuna ilişkin olarak hazırlanan raporlar (İzlenimler) Yapılan iyileştirmeler ve değişiklikler konusunda paydaşlara bilgilendirildiği uygulamalar Programın amaçlarına ulaşıp ulaşılmadığına ilişkin geri bildirimler Standart uygulamalar ve mevzuat yönüyle kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirildiği ilgili politikaları ve uygulamalarını içeren kanıtlar 				

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

21

Uygulama Örneği

B.1.5. Programların İzlenmesi ve Güncellenmesi

- Planlama
 - Eğitim-Öğretim Yönergesi (11. madde)
- Uygulama
 - Öz değerlendirme ve akran değerlendirme takımları (İlgili raporlar)
- Kontrol Etme ve Önlem Alma
 - Birim Kurulu (Birim değerlendirme raporu)

Dereceli
Değerlendirme
Puanı

4

Somut çıktı:
Üniversite genelinde akreditasyona başvuracak bölümler belirlenmektedir.

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

22

Uygulama Örneği

EĞİTİM VE ÖĞRETİM					
B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri					
	1	2	3	4	5
B.3.4. Dezavantajlı gruplar	Kurumda dezavantajlı grupların eğitim olanağına erişimi ve adil öğrenme için planlamalar bulunmamaktadır.	Dezavantajlı grupların eğitim olanağına erişimi ve adil öğrenme için planlamalar bulunmaktadır.	Dezavantajlı grupların eğitim olanağına erişimi için uygulamalar yürütülmektedir.	Dezavantajlı grupların eğitim olanağına erişimi için uygulamalar izlenmekte ve dezavantajlı grupların görüşleri de alınarak iyileştirilmektedir.	İşleyiş süreci, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
Önemli Kanıtlar	<ul style="list-style-type: none"> Dezavantajlı öğrenme gruplarına sunulan hizmetlere ilişkin planlama ve uygulamalar (Kurullarda temsil edilmiş üniversite uygulamaları, vazo uzaktan eğitim sistemlerindeki uygulamalar vb.) Genel bildirimler yaygınlaştırma mekanizmalarında kullanıldığına ilişkin belgeler Eğilimli öğrenciler uygulamalarında ilgili izleme ve iyileştirme kanıtları Standart uygulamalar ve mevzuat yönüyle kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirildiği ilgili politikaları ve uygulamalarını içeren kanıtlar 				

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

23

Uygulama Örneği

B.3.4. Dezavantajlı gruplar

- Planlama
 - Üniversite Yönetim Kurulu
- Uygulama
 - Yapı İşleri Daire Başkanlığı, Kütüphane Daire Başkanlığı gibi birimler
- Kontrol Etme ve Önlem Alma
 - Engelli Öğrenci Komisyonu

Dereceli
Değerlendirme
Puanı

5

Somut çıktı:
YÖK tarafından verilen Engelsiz Üniversite Ödülleri Türkiye birinciliği

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

24

Uygulama Örneği

ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME				
Genel olarak bilinen alanlardaki bilimsel araştırmaya ve geliştirme çalışmaları için değerlendirilebilir. Bu alanlarda değerlendirilmeyecektir.				
C.1. Araştırma Süreçleri, Yöntemleri ve Araştırma Kaynakları				
Kurum, araştırma faaliyetleri için ayrı ayrı programlarda belirlenen akademik üyelerin bir veya birkaçını görevlendirerek araştırma ve geliştirme faaliyetleri için ayrı ayrı birimler oluşturmuştur ve bu birimlerin çalışmalarını yönetmektedir.				
1	2	3	4	5
Kurumda araştırma süreçleri ayrı ayrı programlarda belirlenmiş ve araştırma faaliyetleri için ayrı ayrı birimler oluşturulmuştur.	Kurumda araştırma süreçleri ayrı ayrı programlarda belirlenmiş ve araştırma faaliyetleri için ayrı ayrı birimler oluşturulmuştur.	Kurumda araştırma süreçleri ayrı ayrı programlarda belirlenmiş ve araştırma faaliyetleri için ayrı ayrı birimler oluşturulmuştur.	Kurumda araştırma süreçleri ayrı ayrı programlarda belirlenmiş ve araştırma faaliyetleri için ayrı ayrı birimler oluşturulmuştur.	Kurumda araştırma süreçleri ayrı ayrı programlarda belirlenmiş ve araştırma faaliyetleri için ayrı ayrı birimler oluşturulmuştur.
Örnek Sorular				
<ul style="list-style-type: none"> Araştırma süreçleri ayrı ayrı programlarda belirlenmiş ve araştırma faaliyetleri için ayrı ayrı birimler oluşturulmuştur. Araştırma süreçleri ayrı ayrı programlarda belirlenmiş ve araştırma faaliyetleri için ayrı ayrı birimler oluşturulmuştur. Araştırma süreçleri ayrı ayrı programlarda belirlenmiş ve araştırma faaliyetleri için ayrı ayrı birimler oluşturulmuştur. 				

Durum:
BAP, TTO gibi birimler ayrı ayrı yönergelerinde planlandığı gibi uygulamalarını sürdürüyor. Araştırma modeli ve organizasyonel yapı belirlenmediği için araştırma süreçlerinin işlerliği ve iyileşmesine ilişkin sonuçlar izlenmiyor ve önlemler alınmıyor.

Dereceli Değerlendirme Puanı

-

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü

Uygulama Örneği

TOPLUMSAL KATKI				
Üniversite, toplumsal katkı araştırmaları ve hedefleri doğrultusunda gerçekleştirilen faaliyetleri periyodik olarak izlemek ve sonuçları iyileştirmek için.				
1	2	3	4	5
C.2.2. Toplumsal Katkı Performansları (Üniversite)	Kurumda toplumsal katkı performansları değerlendirilerek değerlendirilmiştir.	Kurumda toplumsal katkı performansları değerlendirilerek değerlendirilmiştir.	Kurumda toplumsal katkı performansları değerlendirilerek değerlendirilmiştir.	Kurumda toplumsal katkı performansları değerlendirilerek değerlendirilmiştir.
Örnek Sorular				
<ul style="list-style-type: none"> Kurumda toplumsal katkı performansları değerlendirilerek değerlendirilmiştir. Kurumda toplumsal katkı performansları değerlendirilerek değerlendirilmiştir. Kurumda toplumsal katkı performansları değerlendirilerek değerlendirilmiştir. 				

Durum:
Planlama olmaksızın akademik birimler tarafından yapılan faaliyetler bulunuyor.

Dereceli Değerlendirme Puanı

-

Afyon Kocatepe Üniversitesi - Kalite Koordinatörlüğü