

YÜKSEKÖĞRETİMDE KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ VE SÜREÇLERİN İŞLEYİŞİ


Öğr. Gör. Dr. Bilge TAŞKIN
ÇAKÜ KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

Sunum içeriđi;

- ❖ YÖKAK'ın kriterlerine göre Kalite ve İç Kalite Güvencesi
- ❖ YÖKAK'ın değerlendirme kriterleri
- ❖ İç Kalite güvencesi unsurları
- ❖ Örnekler



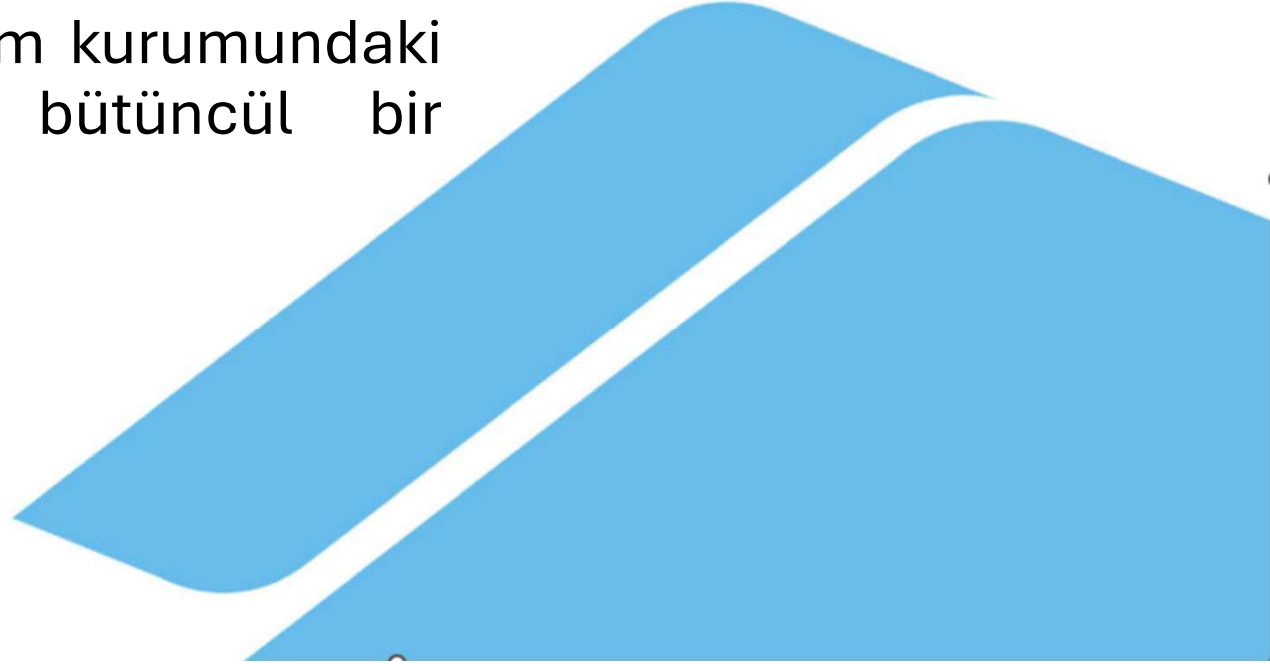
KALİTE KAVRAMI VE
YÜKSEKÖĞRETİMDE
KALİTE



Kalite kavramı genel olarak,
belirlenen **hedeflere ve**
standartlara uygunluk olarak
tanımlanmaktadır.

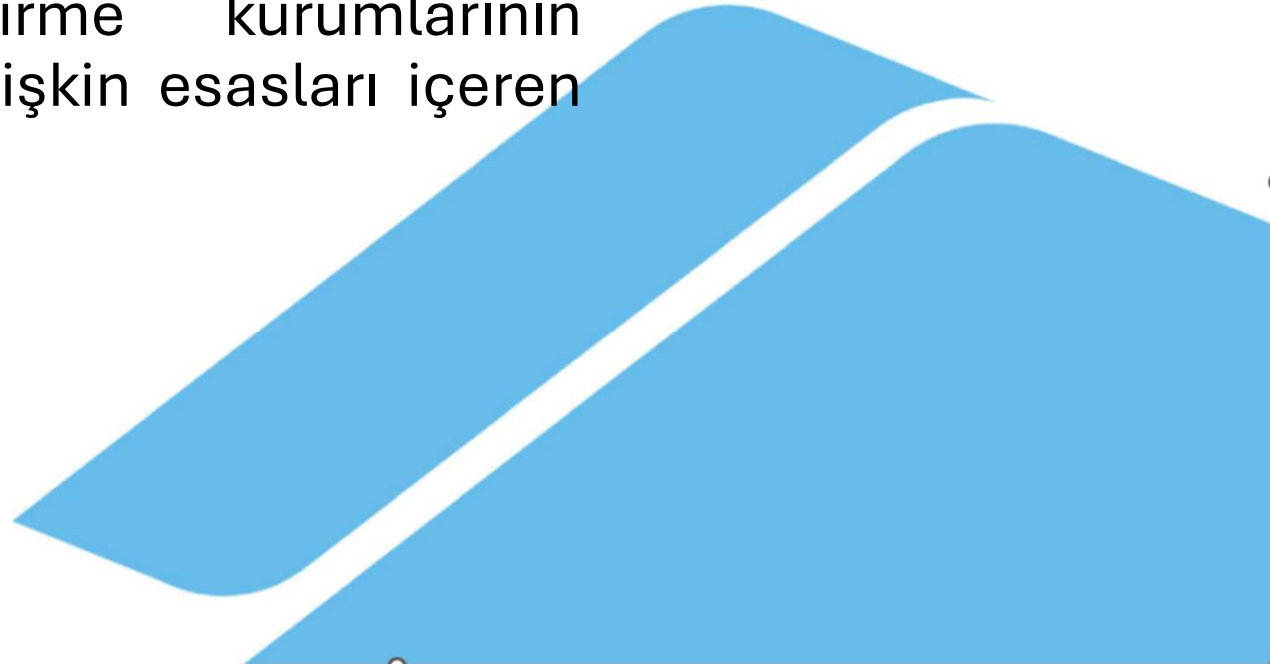
Yükseköğretimde Kalite Güvencesi nedir?

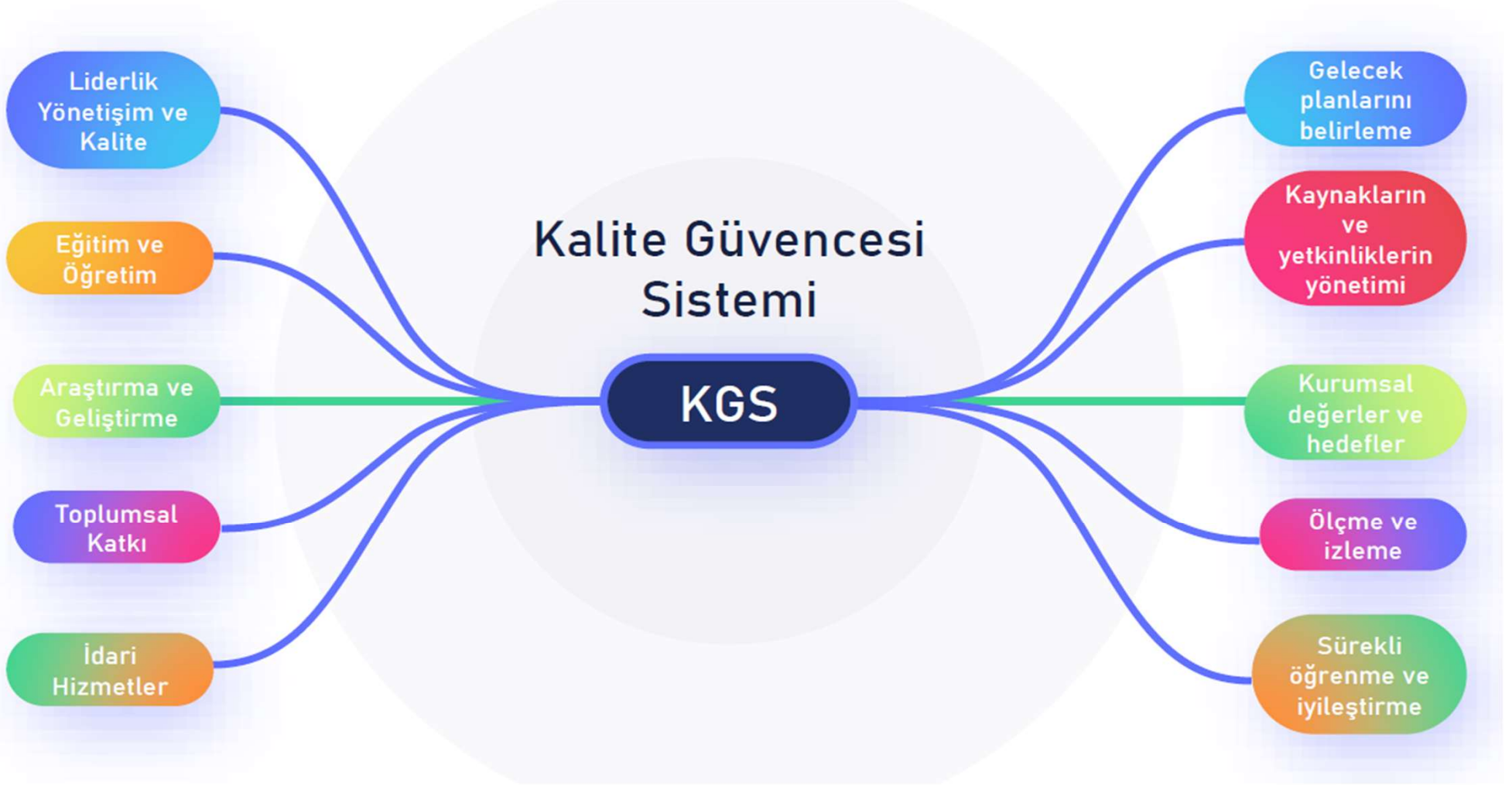
Yükseköğretimde kalite güvencesi, öğrencilere ve diğer tüm paydaşlara beklenen kalite standartlarında hizmet vermek için bir yükseköğretim kurumundaki tüm süreçleri kapsayan bütüncül bir yaklaşımı ifade eder.



Yükseköğretimde Kalite Güvencesi Sistemi nedir?

Yükseköğretim kurumlarının **eğitim-öğretim** ve **araştırma faaliyetleri** ile **idari hizmetlerinin** iç ve dış kalite güvencesi, akreditasyon süreçleri ve bağımsız dış değerlendirme kurumlarının yetkilendirilme süreçlerine ilişkin esasları içeren bir bütündür.



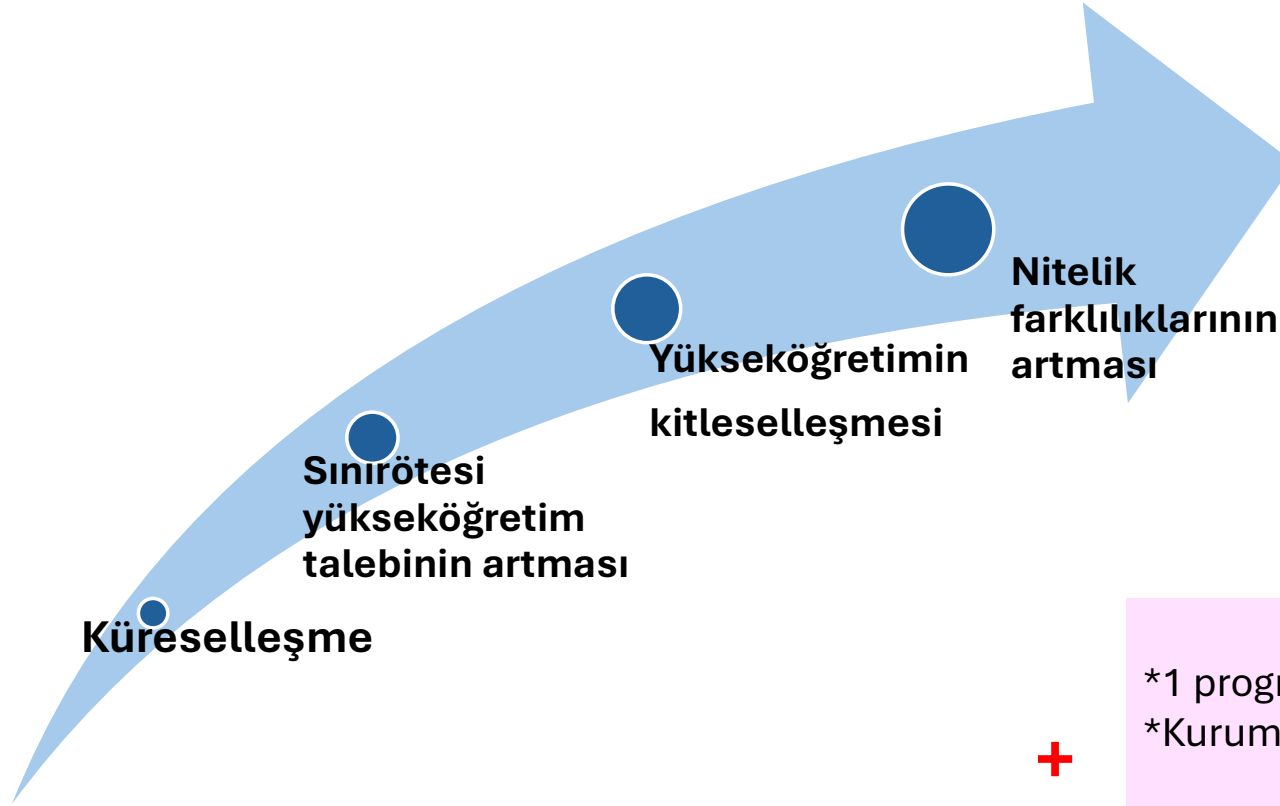


Süreçlerine ilişkin esasları içeren bir bütündür.

İç Kalite Güvencesinin Önemi

Programların yeterliliği,
paydaş (*öğrenci/mezun/meslek sahaları/istihdam alanları/yerel ekonomik saha paydaşları vb*) memnuniyeti,
her alanda sürekli iyileştirme sağlar.

İç Kalite Güvencesinin Artan Önemi



+

YÖK Kriterleri

- *1 program akreditasyonu olmayan
 - *Kurumsal akreditasyonu olmayan üniversitelerde doktora programı açılmayacak
- 2027 ye kadar KAP Şartı

Kalite Güvencesinin Kazanımları

ÖĞRENCİLER

- Programın amaç ve hedeflerine ulaşacağı garantisini
- Uluslararası hareketlilik ve tanınma
- İstihdam edilebilirlik

YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARI

- Hizmetlerin kalitesinin artırılması
- Nitelikli çıktı ve etkiler, başarı ve prestij
- Rekabet edebilirlik gücü
- Ekonomik ve sosyal gelişme

PAYDAŞLAR

- Güven
- Memnuniyet
- Nitelikli girdi

Diğer bir ifadeyle;

Öğrencilerin ve öğretim elemanlarının ulusal/uluslararası hareketliliğini sağlamak ve yaygınlaştırmak,

Eğitim/öğretimde STANDARDİZASYON ile ortak bir temelde buluşabilmek,

Yurt dışında diğer üniversitelerde kazanılan yeterliliklerin ve öğrenme sürelerinin karşılıklı olarak tanınmasını sağlamak.

EĞİTİM-ÖĞRETİMDE KALİTE



YÖKAK: Yüksek Öğretim Kalite Kurulu

23 Temmuz 2015 tarihinde; Türkiye'deki yükseköğretim kurumlarının kalite kültürü oluşturmak ve sürdürülebilir kalite güvencesi sistemleri geliştirmek misyonu ile oluşturulmuştur.

28 Nisan 2020 tarihinde; Avrupa Yükseköğretimde Kalite Güvencesi Birliği (**ENQA**)'ne tam üyeliği kabul edilmiştir. Böyle Uluslararası kalite çalışmaları kapsamındaki en önemli adımını atmıştır.

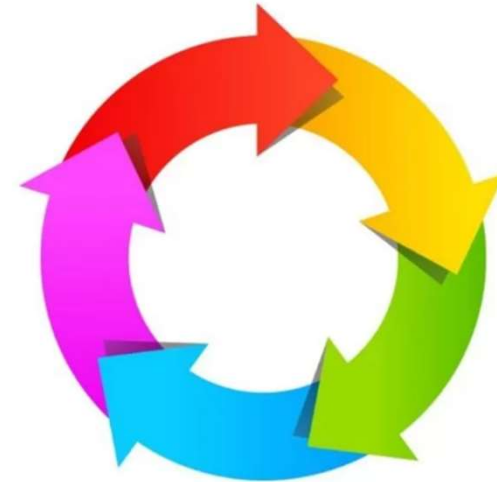


YÖKAK KALİTE YAKLAŞIMI TEMEL HEDEFİ

Yükseköğretim kurumlarının; idari yapılanma, faaliyet, hizmet ve toplumsal etki mekanizmalarının kalite güvencesi açısından değerlendirilmesini sağlamaktır.



**Gelişmeye Açık Yönler
Belirle & İyileştir**



**Güçlü Yönler
Süreklilik & Farklılaşma**

YÖKAK DEĞERLENDİRMESİ



Kurumsal Akreditasyon

Tüm kurum genelini kapsar

YÖKAK tarafından

Ücretsiz

Program Akreditasyonu

Bölüm/Programı kapsar

YÖKAK onaylı yetkili kuruluş
tarafından

Belli bir ücret karşılığı

- Her iki akreditasyon da bir «Dış Değerlendirme» yöntemidir.
- Her iki akreditasyon da İç Kalite Güvence Sistemini işletir.

Ara Değerlendirme

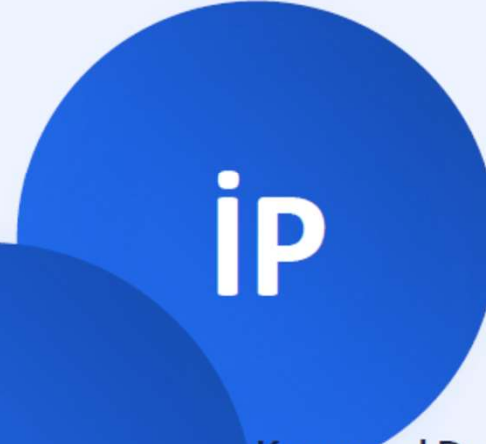
(KAP' ı izleyen ikinci yılın sonunda)
KAP kapsamında gelişimin değerlendirilmesi
Kurumsal Düzeyde
KAR kapsamında iyileşme alanları
Ara değerlendirme raporu



YÖKAK Değerlendirme Programları

İzleme Programı

(KDDP'yi izleyen en erken ikinci yılda)
Akran Değerlendirme
KGBR'de yer alan güçlü ve gelişmeye açık yönler
İzleme Raporu



Kurumsal Akreditasyon Programı

Akran Değerlendirme ve Karar
Kurumsal Düzeyde
Tüm ölçütler ve alt ölçütler
Kurumsal Akreditasyon Raporu

Kurumsal Dış Değerlendirme Programı

(ilk değerlendirme)
Akran Değerlendirme
Kurumsal düzeyde
Tüm ölçütler ve alt ölçütler
Kurumsal Geri Bildirim Raporu(KGBR)

YÖKAK, Yükseköğretim Kurumlarını Nasıl Değerlendirir?

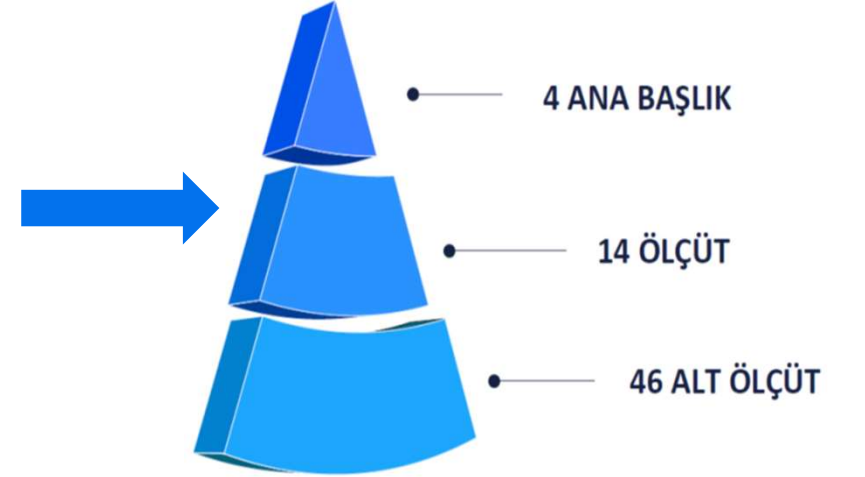
- YÖKAK, değerlendirme süreçlerini değerlendirme ölçütlerine göre yapmaktadır.
- Bu ölçütler (kriterler), Avrupa Yükseköğrenim Alanında Kalite Güvencesi Standartları ve Yönergelerinde (ESG) yer alan iç kalite güvencesi için standartlar ve yönergeler dikkate alınarak oluşturulmuştur.
- Aşağıdaki 4 ana başlıklı **DERECELİ DEĞERLENDİRME ANAHTARI**'nı kullanır.
- Kurumlardan her faaliyet için **PUKÖ DÖNGÜSÜ** işletmesini bekler.

A.Liderlik-İdari Yapılanma

B.Eğitim Öğretim

C.Araştırma Geliştirme

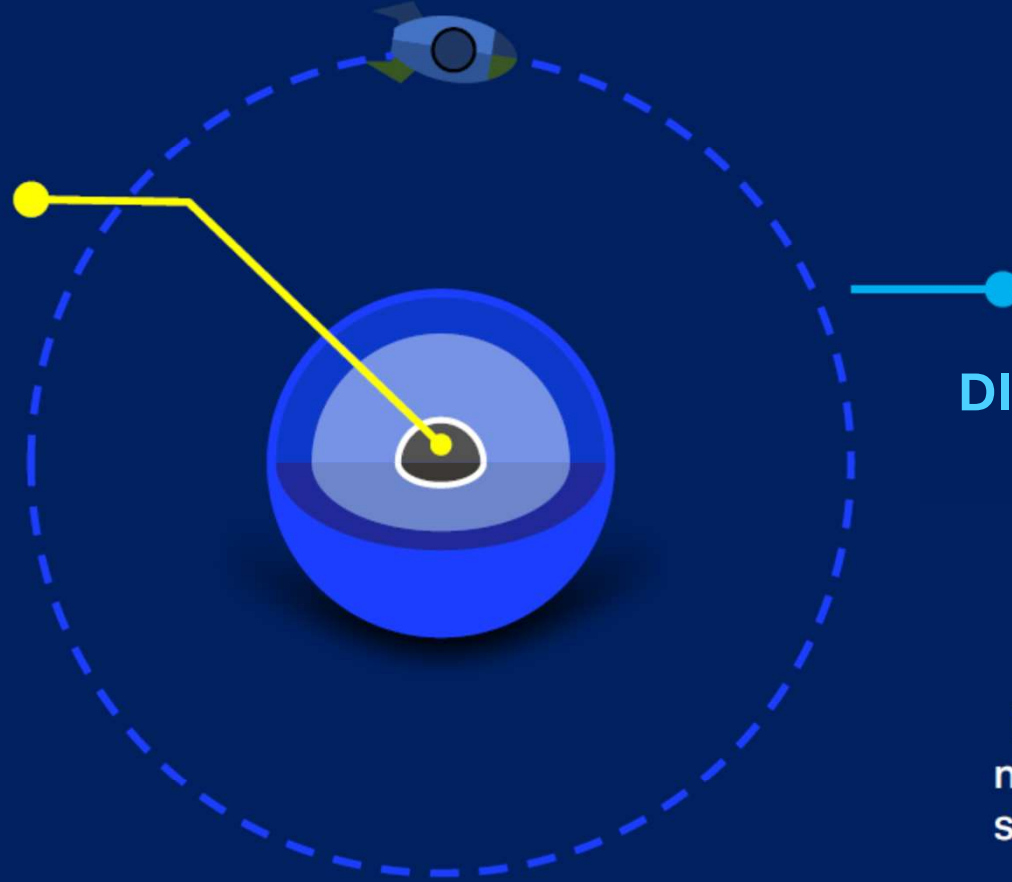
D.Toplumsal Katkı



YÜKSEKÖĞRETİMDE KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ

İÇ KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

Eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme gibi kalite güvencesi sistemi mekanizmalarının kurulması ve kalitenin özündeki düşünce olan PUKÖ çevriminin yürütülmesidir.



DIŞ KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ

İç kalite güvencesi sürecinin dışarıdan fotoğraflanması, yani bağımsız bir kuruluşun mekanizmaları incelemesi ve değerlendirmesidir.

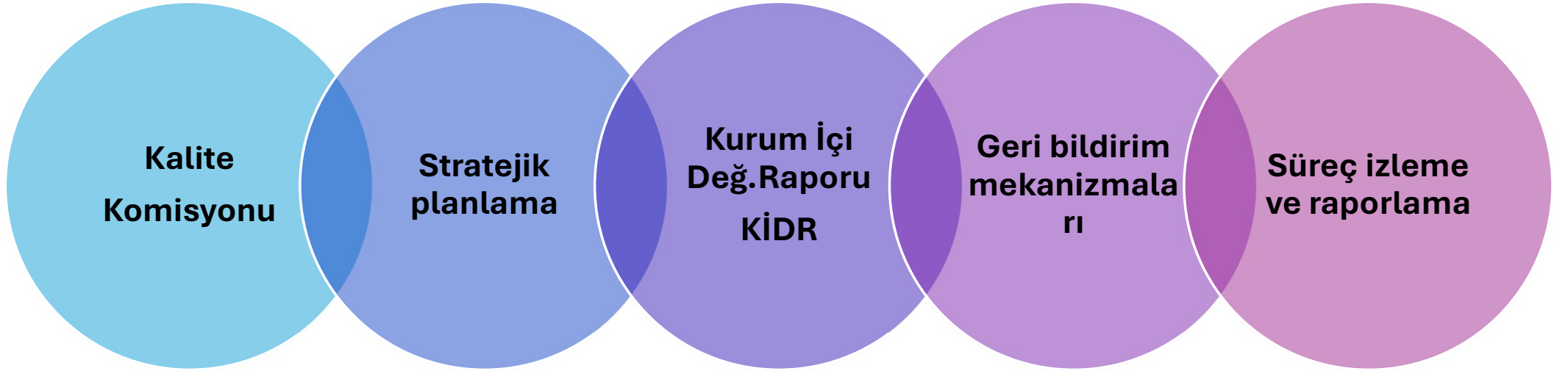
İç Kalite Güvencesi Nedir?

- Kurum içinde yapılan kalite izleme ve iyileştirme faaliyetleridir
- Tüm süreçlerin tanımlandığı, planlandığı, izlendiği ve iyileştirildiği bir yönetim mekanizması sunar.
- Sürdürülebilir ve sistematik yapıdır
- Kurumsal öğrenme kültürünün yerleşmiş halidir
- KİDR yazımının temelini oluşturur.

KURUM İÇ DEĞERLENDİRME/ KURUMSAL DIŞ DEĞERLENDİRME

1	Kurum ne yapmaya çalışıyor? <i>(Kurumun misyonu ve hedefleri)</i>
2	Kurum misyon ve hedeflerine nasıl ulaşmaya çalışıyor? <i>(Kurumun yönetim/organizasyonel süreçleri ve faaliyetleri)</i>
3	Kurum misyon ve hedeflerine ulaştığına nasıl emin oluyor? <i>(Kalite güvencesi süreçleri, İç değerlendirme süreçleri)</i>
4	Kurum geleceğe yönelik süreçlerini nasıl iyileştirmeyi planlıyor? <i>(Yükseköğretimin hızlı değişen gündemi kapsamında kurumun rekabet avantajını koruyabilmesi için sürekli iyileşme faaliyetleri)</i>

Kalite Güvencesi Sistemi Bileşenleri



KİDR (Kurum İçi Değerlendirme Raporu) Nedir?

A.Liderlik-İdari Hizmet

B.Eğitim Öğretim

C.Araştırma Geliştirme

D.Toplumsal Katkı

Yükseköğretim kurumunun **kendisi, tarafından;** bahsedilen dört faaliyetine ilişkin kalite güvencesi süreçlerini izlemek amacıyla her yıl hazırladığı rapordur.

KİDR, kurumun kendi fotoğrafını çekmesidir (özçekim).

KİDR (Kurum İçi Değerlendirme Raporu) Nedir?

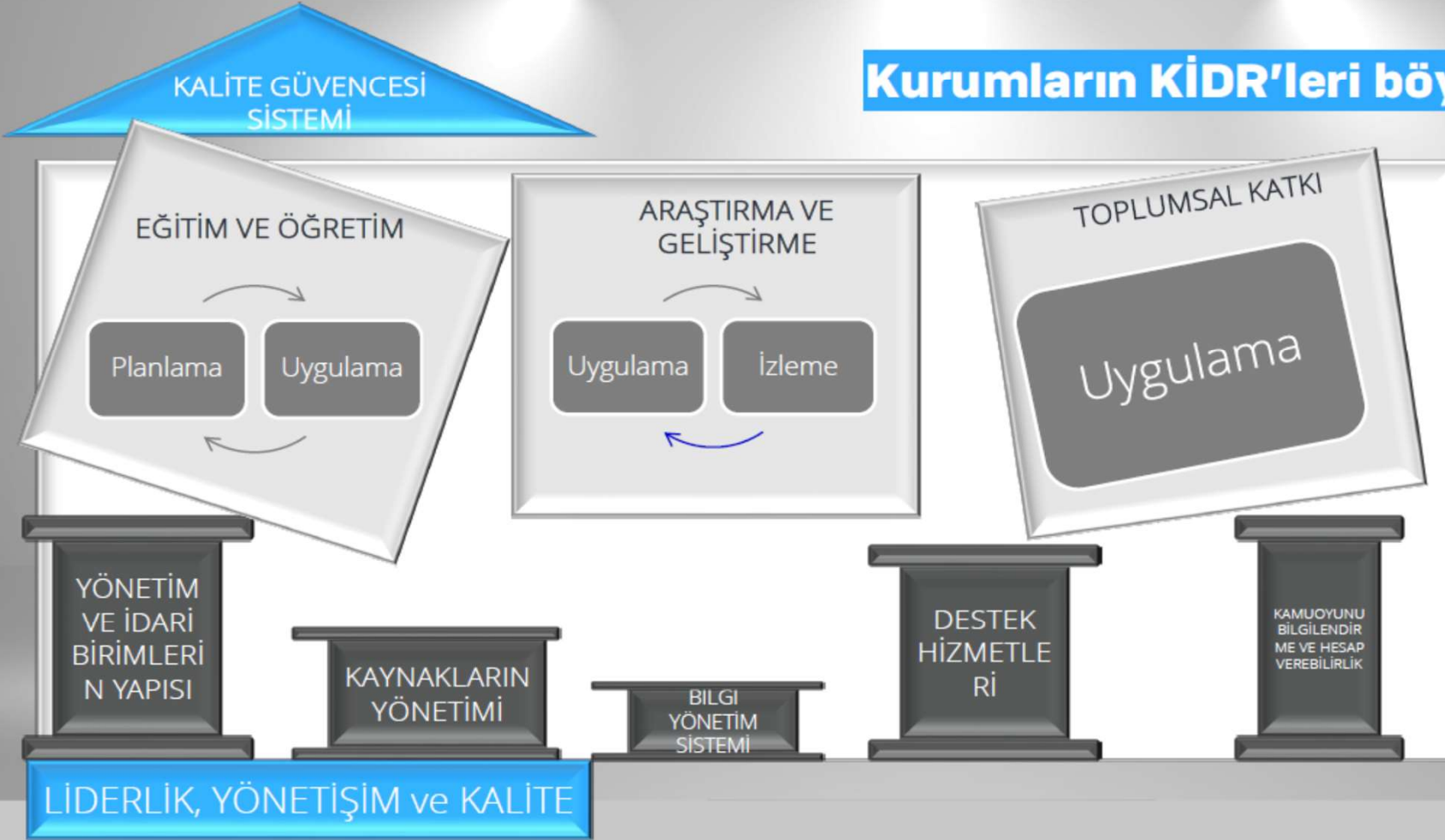
KİDR'nin amacı, kurumun kendi güçlü ve gelişmeye açık yanlarını tanımasına ve gelişmeye açık yanları ile ilgili iyileştirme süreçlerine katkı sağlamaktır.

Her yıl hazırlanması zorunludur.
Öz değerlendirme niteliğindedir.
Kanıt ve verilerle desteklenmelidir.

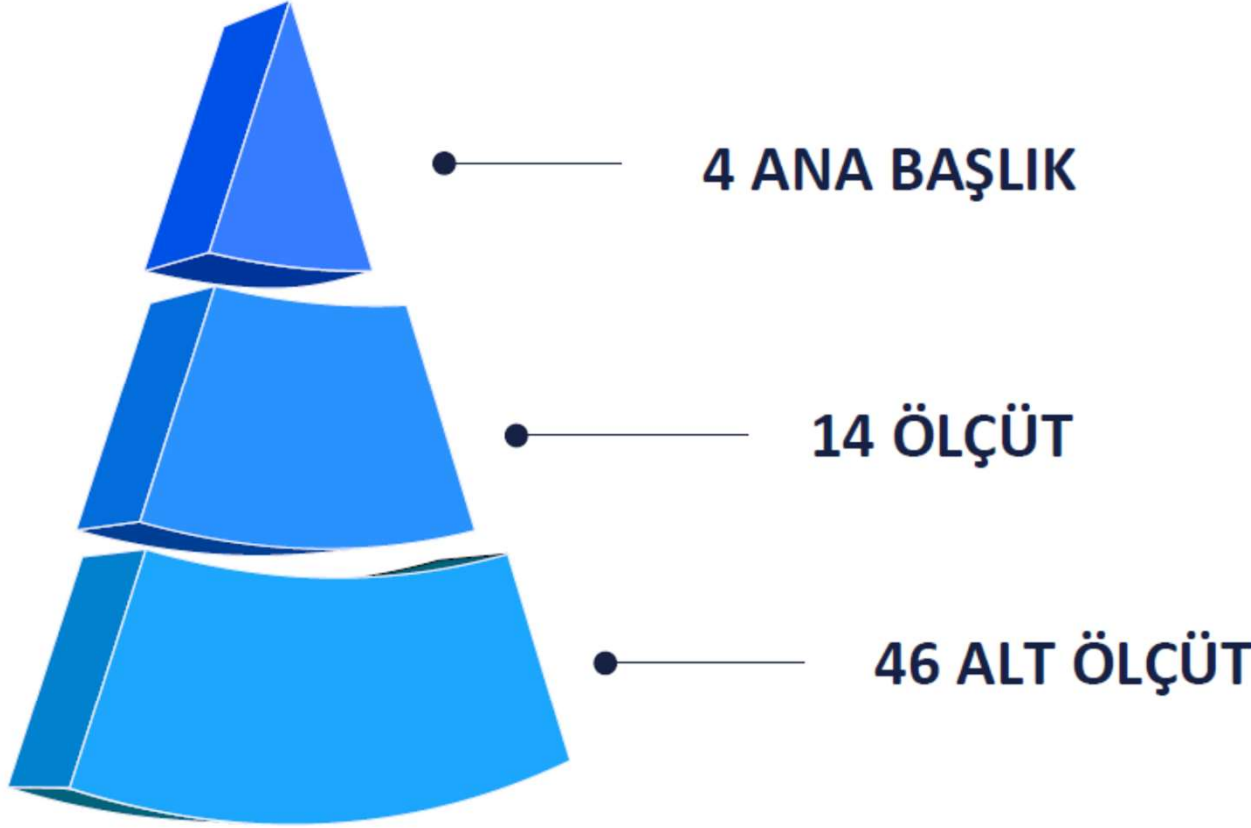
KİDR'in Yapısı/Mantığı



Kurumların KİDR'leri böyle olmamalıdır.



RAPORLARIN YAPISI



A. LİDERLİK, YÖNETİŞİM VE KALİTE

A.1. Liderlik Ve Kalite

A.1.1. Yönetim Modeli Ve İdari Yapı

.....

B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM

B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi

B.1.1. Programların tasarımı ve onayı

.....

C. ARAŞTIRMA VE GELİŞME

C.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları

C.1.1. Araştırma süreçlerinin yönetimi

.....

D. TOPLUMSAL KATKI

D.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları

D.1.1. Toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi

.....

Kalite Süreçlerinde PUKÖ Döngüsü Nedir?

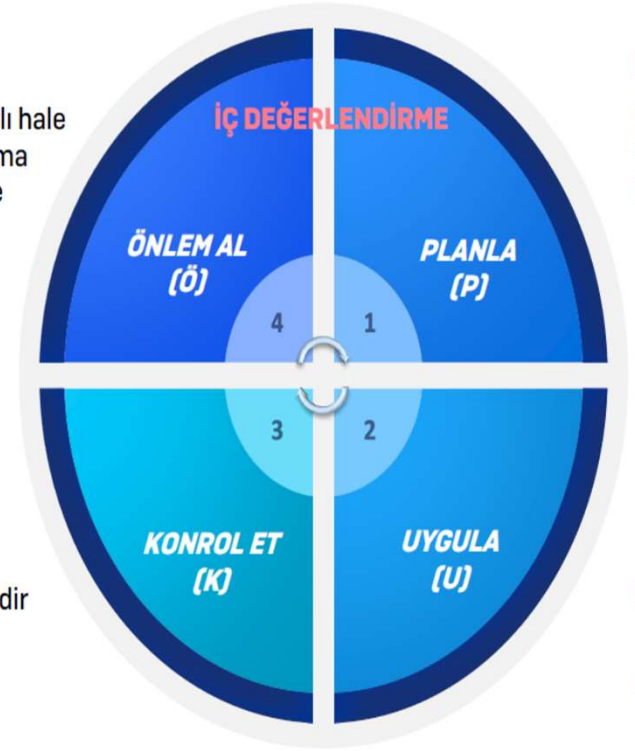
- PUKÖ döngüsü (Planla-Uygula-Kontrol et-Önlem al) kalite güvencesinin ana unsurlarından biridir.
- Kalite Güvencesini Planlama , Yürütme ve İyileştirmede kullandığı bir araç, yaklaşım mekanizmasıdır.
- Herbir alt ölçüt ve faaliyet için uygulanabilir.

Önlem Al (iyileştir)

İyileştirmeyi kararlı hale getir ve yeni çalışma kurallarını düzenle

Planla

Ne yapmak gerektiğini ve nasıl yapılacağını belirle



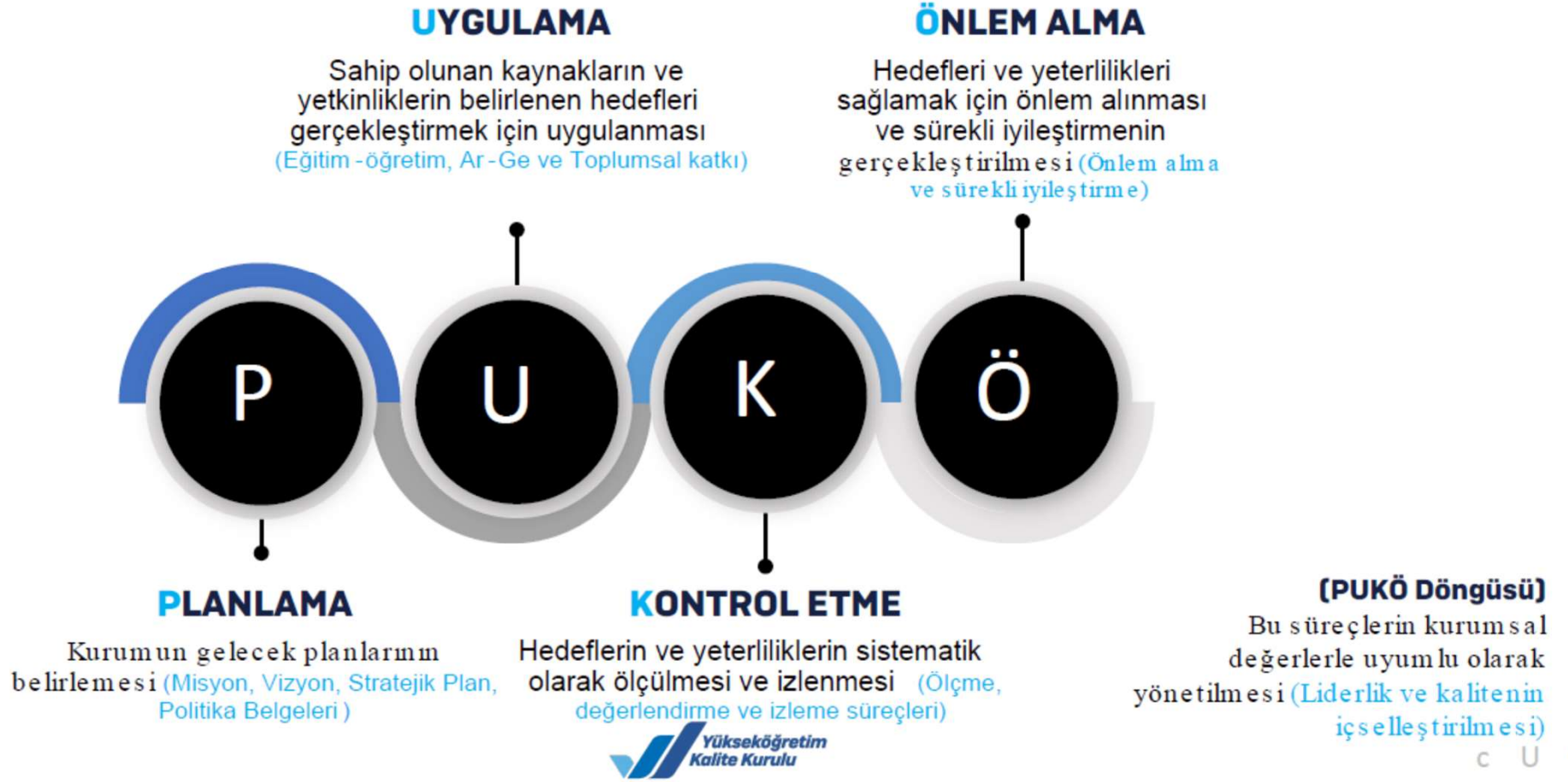
Kontrol Et (izle)

Sonuçları değerlendir ve varsa sapma nedenlerini anla

Uygula

Planı ve ölçüm araçlarını uygula

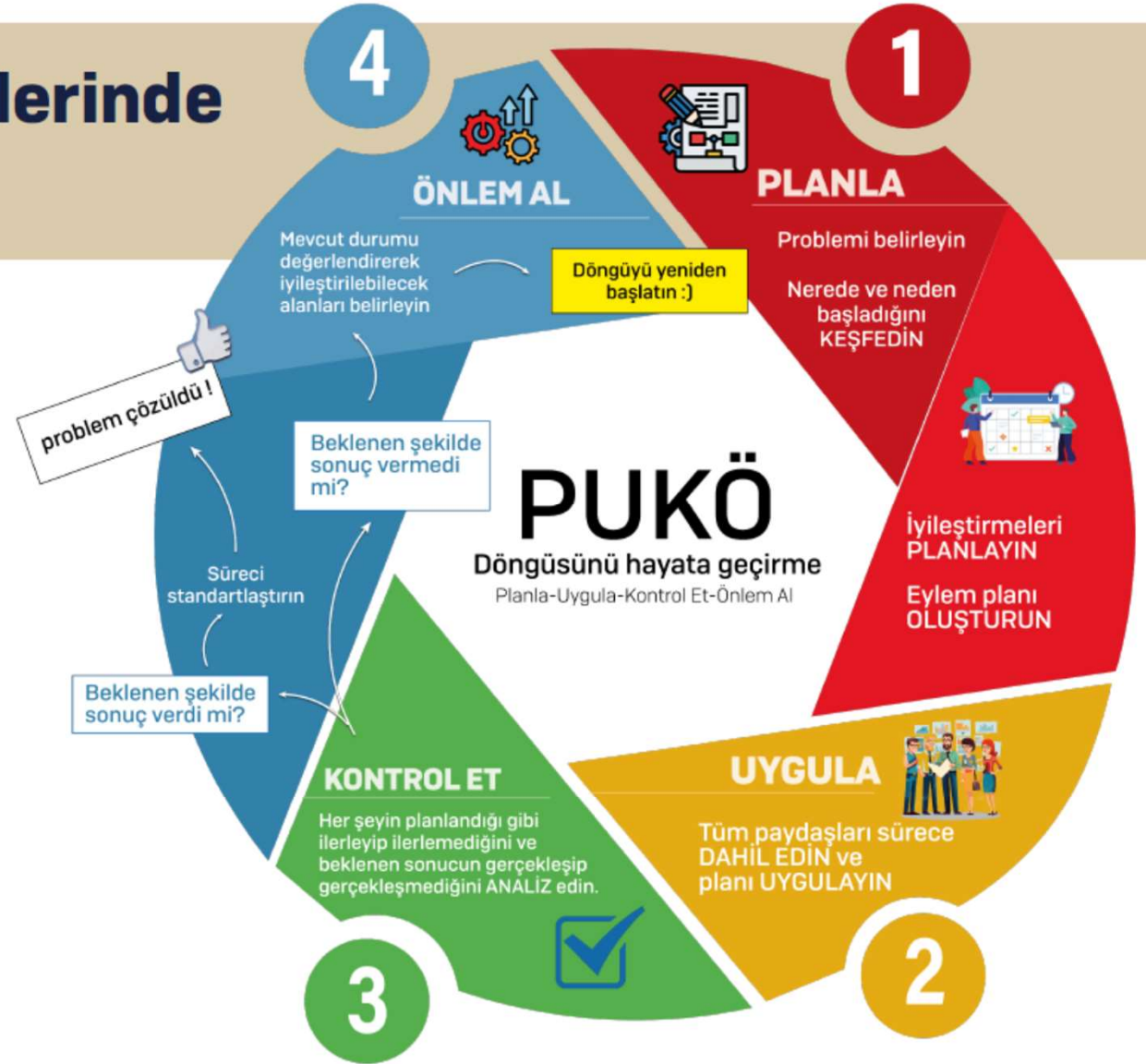
Kalite Güvencesi Sisteminin İçselleştirilmesi



Kalite Güvencesi Süreçlerinde PUKÖ Döngüsü

PUKÖ Döngüsünün Avantajları

- Sistemik Yaklaşım
- Kanıta Dayalı Karar Alma
- Sürekli İyileştirme
- Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik



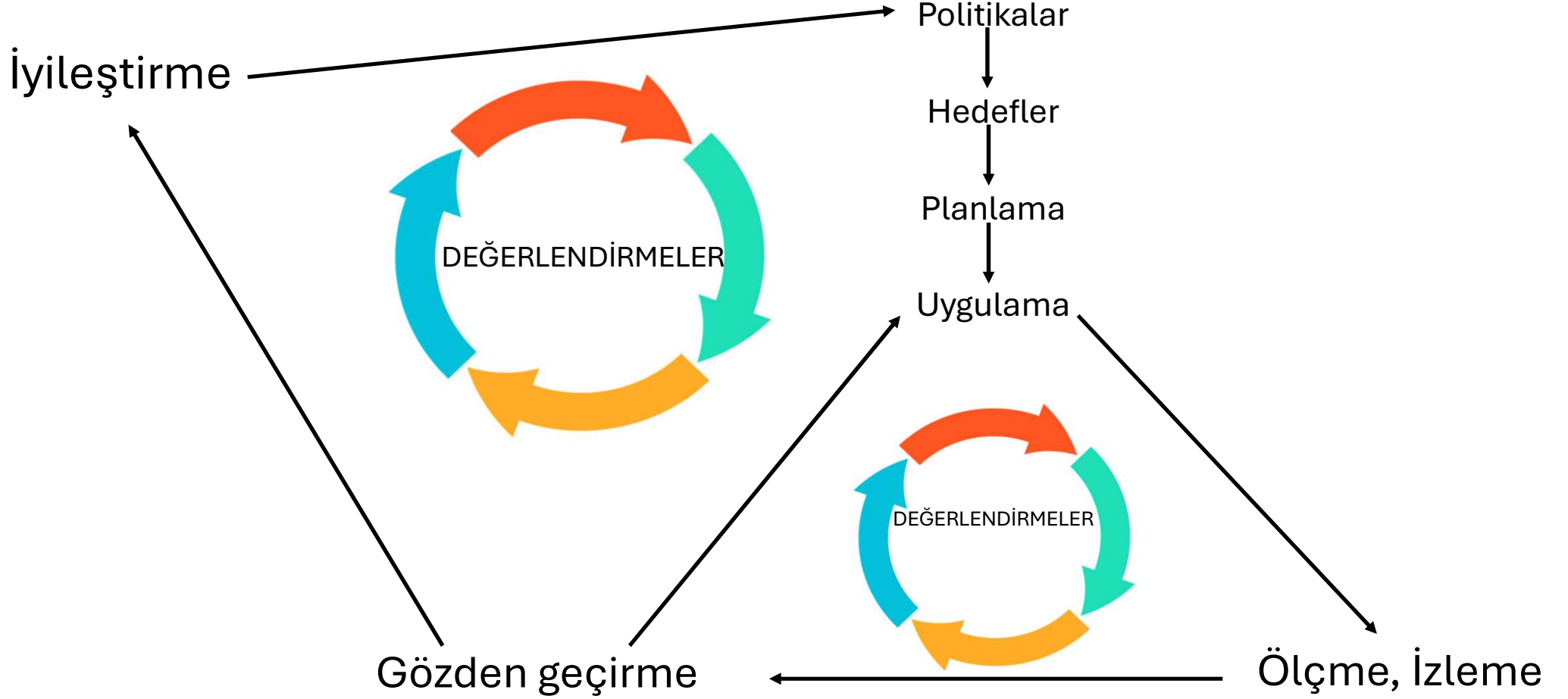
PUKÖ Çevrim Örnekleri – Eğitim ve Öğretim

P	TYYÇ 'ye göre bir ders tasarımı yapılması
U	Dersin müfredata eklenmesi
K	Dersin, öğrencilere uygulanan AKTS ve memnuniyet anketlerine göre (iç paydaş görüşü) kontrol edilmesi
Ö	İç paydaş görüşlerine göre yeniden düzenlenen dersin (başka bir dersle içerik çakışması varsa düzeltilmesi, ders içeriğine bir ölçme aracı daha eklenmesi gibi)

PUKÖ Çevrim Örnekleri – Toplumsal Katkı

P	Toplumsal Katkı bağlamında «bağımlılıkla mücadele» ile ilgili etkinliklerin planlanması
U	Öğrencilere yerel dış paydaşlarla işbirliği içinde eğitim ve seminerler verilmesi
K	Seminer ve eğitimlerde öğrencilerle etkileşim ya da anket sonuçlarının değerlendirilmesi
Ö	Bağımlılıkla mücadele konusunda Bağımlılıkla Mücadele Komisyonu Kurularak daha sistematik etkinlikler düzenlenmesi

Sürekli İyileşme Döngüsü



İç Kalite Güvence Sistemi

Kalite Güvencesi sistemi; Kurumun misyon, vizyon, stratejik amaç ve hedefler ile entegre olmalıdır.

Yükseköğretim kurumunun ilan ettiği kalite politikası esaslarına dayanmalıdır.

Kurumun kalite politikasının paydaşlar tarafından bilinir ve sahiplenilir olması gerekir.

Kurum çalışanlarının ve öğrencilerin kalite süreçlerini sahiplenmesi sağlanmalıdır.

Quality	Education and Training	Research and Development	Social Contr.
1. Quality	1. Management Effectiveness	1. Publishing Publications	1. Courses
2. Quality	2. Management Responsibility	2. Research and Development	2. Courses
3. Quality	3. Management Structure	3. Research and Development	3. Courses
4. Quality	4. Management Process	4. Research and Development	4. Courses
5. Quality	5. Management Results	5. Research and Development	5. Courses

Kurum içindeki tüm süreçlerin yazılı hale getirilmesi ve kurumsal değerlerle ve hedeflerle uyumlu olarak yönetilmesi sağlanmalıdır.

Kalite güvencesi süreçleri sürekli izlenmeli ve iyileştirilmelidir.

PUKÖ (planlama, uygulama, kontrol etme ve önlem alma) çevrimleri kapatılmalıdır.

Kurumsal süreklilik, liderlik ve kurum kültürü



KALİTE GÜVENCESİ FAALİYETLERİ MEVCUT DURUM

▶ ▶ ▶ ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ
KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

İç Kalite Güvencesi Mekanizmalarımız

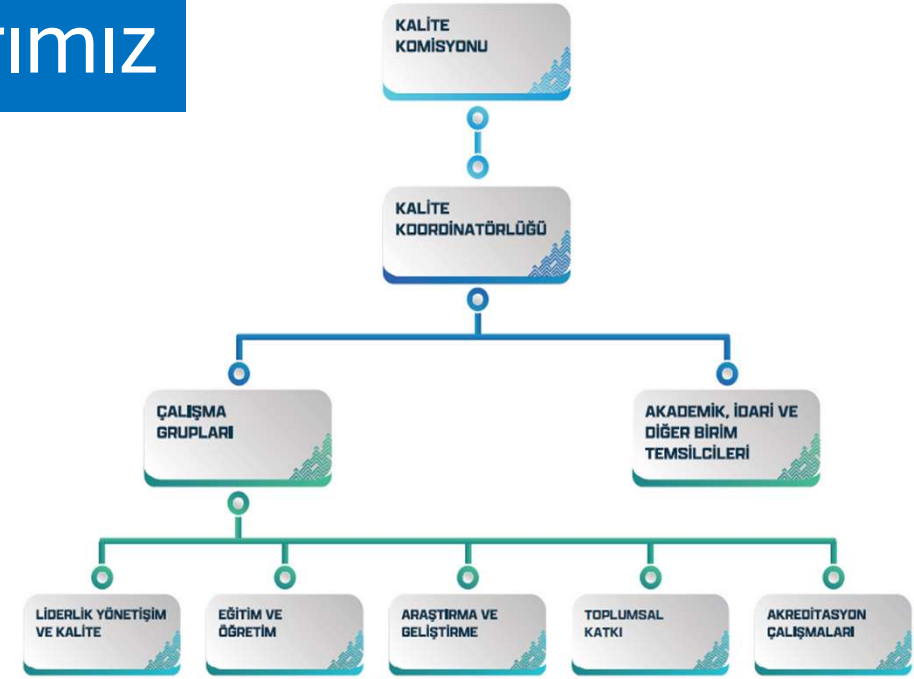
- Nisan 2025 tarihi itibarıyla 2024 yılı Kalite Güvencesi faaliyetlerinin değerlendirildiği **Kurum İç Değerlendirme Raporumuz (KİDR)** Kalite Koordinatörlüğü tarafından hazırlanarak YÖKAK sistemine yüklenmiştir.
- Kurumsal Akreditasyon Raporu'nda (KAR) değerlendiriciler tarafından ortaya konan tespitler ışığında ve oluşturulan **“eylem planı”** dahilinde kalite güvencesi çalışmalarına devam edilmektedir. PUKÖ örneklerinin çoğalması için birimler teşvik edilmektedir.
- Böylelikle, 2 yıl sonra YÖKAK tarafından gerçekleştirilecek **ara değerlendirme** için gerekli hazırlıklar yapılmaktadır.

İç Kalite Güvencesi Mekanizmalarımız

A.1. Liderlik ve Kalite

A.1.4. İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları

- ❖ **Kalite Komisyonu** ve bağlı birimlerce PUKÖ döngüsü gözetilerek işletilmektedir.
- ❖ **Kalite Takvimi** ve uygulamaları tanımlıdır. Tüm birimlerde Birim Kalite Temsilcisi belirlenmiş ve Kalite Komisyonu ile eşgüdüm içinde çalışılmaktadır.
- ❖ Rektörlüğün düzenli gerçekleştirdiği akademik birim ziyaretlerinde kalite kültürünün yayılmasına yönelik bilgilendirmeler yapmıştır.
- ❖ Özdeğerlendirme raporları ve Anketler, kalite güvencesi süreçlerine önemli girdiler sağlamakta ve PUKÖ çevrimlerinin kapatılmasına katkı sunmaktadır.
- ❖ İç kalite güvencesi sistemi mekanizmaları izlenmekte ve paydaş katılımı ile birlikte iyileştirilmektedir



Çankırı Karatekin Üniversitesi Kalite Komisyonu Faaliyet Takvimi (2024)

OCAK	ŞUBAT	MART	NİSAN
<ul style="list-style-type: none">Kurum İçi Değerlendirme Raporunun (KIDR) hazırlanması için hazırlıklara başlanmasıStatü ve Plan Analizi Performans Göstergesi verilerinin başta olmak üzere, anket sonuçlarının değerlendirilmesi	<ul style="list-style-type: none">KIDR için akademik ve idari birimlerden veri toplanmasıToplumsal Katkı verilerinin tasnifiProgram Akreditasyonu için Pilot Birimlere hazırlık çalışmalarının yürütülmesi	<ul style="list-style-type: none">Program Akreditasyonu için Birimler ile hazırlık çalışmalarının yürütülmesiBirimler tarafından gönderilen Özdeğerlendirme Raporlarının tasnifi	<ul style="list-style-type: none">KIDR için toplanan verilerin tasnifi, değerlendirilmesiKIDR yazımının tamamlanarak, YÖKAK sistemine girilmesi
MAYIS	HAZİRAN	TEMMUZ	AĞUSTOS
<ul style="list-style-type: none">Toplumsal Katkı çalışmalarının takibiKurumsal Akreditasyon Programına (KAP) başvuru için hazırlıkların başlaması	<ul style="list-style-type: none">Öğrenci Memnuniyet Anketinin uygulanmasıBölüm AKTS Bölüm Memnuniyet, Ders Memnuniyet anketlerinin uygulanmasının takibi	<ul style="list-style-type: none">Öz Değerlendirme Raporlarının değerlendirilmesiÖğrenci Memnuniyet Anketlerinin değerlendirilmesiProgram akreditasyonu başvuru sürecindeki programların takibi	<ul style="list-style-type: none">Uygulama ve Araştırma Merkez Faaliyet Raporlarının takibi ve değerlendirilmesiKAP hazırlıklarına devam edilmesi
EYLÜL	EKİM	KASIM	ARALIK
<ul style="list-style-type: none">Bologna Süreci veri güncellemlerinin takibi <p>Birimlere KAP süreci ile ilgili bilgilendirme toplantılarının yapılması</p>	<ul style="list-style-type: none">KAP hazırlıklarına devam edilmesiProgram akreditasyonu başvuru sürecindeki birimlerin hazırlıklarına devam edilmesi	<ul style="list-style-type: none">Dış Paydaş görüşlerinin alınması ve izlenmesiKAP kapsamındaki faaliyetlerin takibi	<ul style="list-style-type: none">Akademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketlerinin uygulanmasıAkademik ve İdari Personel Memnuniyet Anketlerinin

İç Kalite Güvencesi Mekanizmalarımız

- Fakülte, Enstitü ve MYO'lar 2024 yılı faaliyetlerini içeren **Birim İç Değerlendirme Raporunu (BİDR)** hazırlayıp Kalite Komisyonuna göndermiştir.
- Program Akreditasyonuna başvurmaya henüz hazır olmayan bölümler de ikinci kez **Özdeğerlendirme Raporlarını (ÖDR)** 1 Temmuz 2025 tarihine kadar hazırlayıp Kalite Komisyonuna gönderecektir.
- Düzenli olarak her akademik yıl sonunda öğrenci memnuniyet anketleri, Programlarda yürütülen her ders için **AKTS ve ders memnuniyet anketleri** ve **bölüm memnuniyet anketi** uygulanmaktadır.
- Sınavlar uygulanırken **ders öğrenme çıktılarının sınav sorularıyla ilişkilendirilmesi için** Bologna Eşgüdüm Komisyonu tarafından hazırlanan **matrisler** kullanılmaktadır.

PAYDAŞ KATILIMI VE KALİTE KÜLTÜRÜ

- Kalite yönetim sistemlerinin etkinliği, paydaş katılımı ile güçlenmektedir. Öğrenciler, akademik ve idari personel ile dış paydaşların sürece dahil edilmesi, kalite kültürünün kurumsallaşmasını sağlamaktadır. Kalite kültürü, kaliteyi yalnızca bir zorunluluk değil, kurumsal bir değer olarak benimsemeyi ifade eder.



A.4. Paydaş Katılımı

A.4.1 İç ve Dış Paydaş Katılımı



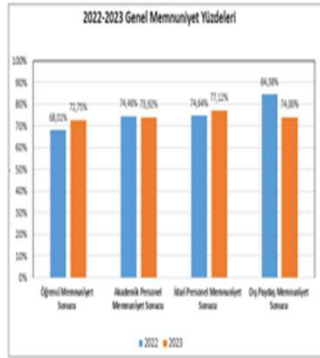
- İç ve Dış Paydaşlar kurumsal dönüşüm ihtiyacına göre dinamik olarak güncellenmektedir.
- Üniversite-Paydaş İşbirlikleri kurulmuştur.
- Bölgesel Kalkınma ve İhtisaslaşma Koordinatörlüğü Danışman Kurulu bünyesinde yerel paydaşlar da yer almaktadır.
- BEK Komisyonu, programların müfredat geliştirmesi/değişikliği için paydaş görüşü alma zorunluluğu getirmiştir.

PAYDAŞ GÖRÜŞ ALMA MEKANİZMALARI

Düzenli paydaş toplantıları



Memnuniyet anketleri



Birim ziyaretleri/ İşbirlikler



Web sayfası 'Bize Ulaşın' modülü

ÇAKÜMER

SİSTEMİ

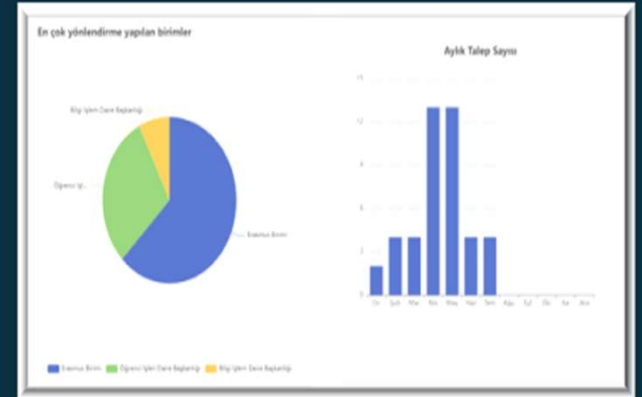
BARINMA DESTEK

SİSTEMİ

ÇAKÜMER



İYİLEŞTİRİLME ANKETLERİ



İç Kalite Güvencesi Mekanizmalarımız

- Her yıl sonunda **akademik ve idari personel memnuniyet anketleri** ve **işveren ve mezuniyet anketleri** uygulanmakta ve düzeltici faaliyetler oluşturulmaktadır.
- **Birim ve Bölüm web sitelerinin** ve **öğretim üyelerinin YÖKSİS kayıtlarının güncel olması** için gerekli tedbirler alınmaktadır.
- Her akademik ve idari birimde kalite güvencesi ve akreditasyondan sorumlu **komisyonlar** görev yapmaktadır.
- Kalite güvencesi faaliyetlerinin öğrenci boyutunda **“Kalite Öğrenci Topluluğu”** ve **“Sağlıkta Akreditasyon Topluluğu”** faaliyetlerini sürdürmektedir.
- Kalite Komisyonunda ve Yönetim Kurullarında **öğrenci temsilcilere** yer verilmektedir.

KALİTE GÜVENÇE SİSTEMİNİN OLMAZSA OLMAZI

- 1. Yaptığını Yaz, Yazdığını da Yap.**
- 2. Tüm faaliyetler için kalıcı kanıt sistemi oluştur.**
- 3. Sadece fotoğraf çekmek kanıt için yeterli değildir.**





ÇANKIRI KARATEKİN
ÜNİVERSİTESİ

KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ TEŞEKKÜRLER

Çankırı Karatekin Üniversitesi Uluyazı Kampüsü İMKB Rektörlük Binası Kat:2 / ÇANKIRI

www.karatekin.edu.tr

kalite@karatekin.edu.tr

[kalite.karatekin.edu.tr](https://www.karatekin.edu.tr/kalite)