

KALİTE SÜREÇLERİ

Temel Bilgiler

A blue pen is positioned diagonally across the frame, resting on a document. The document features a bar chart with several blue bars of varying heights. The background is a light blue color with a subtle grid pattern. The text is centered over the image.

**Toplam Kalite Yönetimi
ve
Kalite Güvence Sistemi Nedir?**

Üniversiteler için **Toplam Kalite Yönetimi (TKY)** ve **Kalite Güvence Sistemi (KGS)** yükseköğretim kurumlarının etkinliğini ve verimliliğini artırmak amacıyla uygulanan süreçlerdir.

Hem yönetim hem de eğitim-öğretim kalitesini iyileştirmeye yönelik stratejiler içermektedir. Bu iki sistem birbirini tamamlar ve kurumların sürekli gelişim sağlaması açısından her ikisi de gereklidir.

TKY, kurum içi süreçlerin iyileştirilmesine ve çalışan katılımına odaklanır; tüm işleyişi kapsamlı olarak ele alır. Geniş bir kalite anlayışını benimser.

KGS, belirli standartlara uygunluğun sağlanması ve dış denetimlerle bu uygunluğun belgelenmesine odaklanır. Daha formal ve kurallara bağlı bir yapıdır.

TKY, KGS'nin bir parçası olarak işlev görebilir; ancak KGS belirli kalite standartlarını sürdürmeyi ve dış denetimlerle bunları garanti altına almayı amaçlayan daha yapılandırılmış bir sistemdir.

Toplam Kalite Yönetimi (TKY)



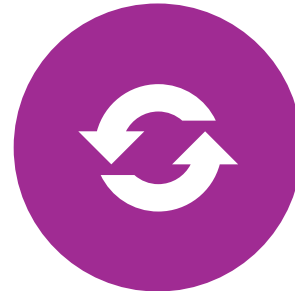
Kapsamı: Bir üniversitede kaliteyi artırmak için tüm paydaşların (öğrenciler, akademik personel, idari personel) katılımını hedefleyen geniş bir yönetim felsefesidir.



Yönelim: TKY, yalnızca eğitim ve araştırma süreçlerini değil; aynı zamanda idari ve mali süreçler ile hizmet süreçlerini de kapsar. Sürekli iyileştirmeyi, çalışan katılımını, müşteri odaklılığı ve süreçlerin verimliliğini artırmayı hedefler.



Sürekli İyileştirme: TKY, kaliteyi sürekli olarak iyileştirmeyi hedefleyen bir döngü içerir (örneğin Deming döngüsü: Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al).



Odak Noktası: Her seviyede çalışanın katılımıyla kaliteyi yönetme ve sürekli iyileştirme felsefesi üzerine kuruludur.

Kalite Güvence Sistemi (KGS)



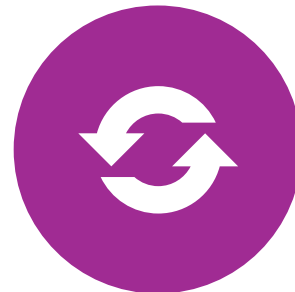
Kapsamı: KGS, daha çok **eğitim** ve **araştırma** süreçlerinin kalite standartlarına uygun olup olmadığını değerlendirmek için belirlenmiş bir çerçeveye odaklanır. Özellikle dış değerlendirme, akreditasyon süreçleri ve ulusal/uluslararası standartlarla ilgilidir.



Yönelim: KGS, eğitim-öğretim faaliyetlerinin kalitesini garanti altına almak için belli standartlar ve prosedürler belirler. Bu standartların uygulanıp uygulanmadığını denetlemek ve akreditasyon süreçlerine hazırlık için kullanılır.



Belgelendirme ve Akreditasyon: KGS, dış değerlendirmeler ve akreditasyon süreçleri ile kurumun kalitesini garanti altına alır. Belirli bir kalite seviyesini sürdürmeyi ve bu kaliteyi dışarıya kanıtlamayı amaçlar.



Odak Noktası: Eğitim-öğretim ve araştırma süreçlerinde kaliteyi güvence altına alma, belgelendirme ve denetleme ile daha kurumsal bir yapı üzerine odaklanır..

TKY ve KGS Nasıl
Kurulur?
Hangi Adımlar
İzlenmeli?



1.Üst Yönetimin Taahhüdü ve Liderlik

2. KGS Adımları

a. Kalite Komisyonlarının Kurulması

b. Mevcut Durum Analizi

c. Kalite Standartlarının Belirlenmesi

Türkiye'deki üniversiteler için kalite süreçlerini düzenleyen ana çerçeve, Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından belirlenen standartlardır. Bu standartlar; **Liderlik, Yönetişim ve Kalite, Eğitim ve Öğretim, Araştırma Geliştirme** ile **Toplumsal Katkı** başlıkları altında gruplandırılmıştır.

YÖKAK kurumsal akreditasyon için üniversitelerden 1000 puan üzerinden 650 puan talep etmektedir. 1000 puanın 400'ü '**Eğitim ve Öğretim**' başlığına ait olup üniversitelerden bu başlıkta en az 280 puan almaları beklenmektedir.

d. İç ve Dış Değerlendirme Süreçlerinin Kurulması

e. Geri Bildirim ve İyileştirme

3. TKY Adımları

a. Eğitim ve Bilinçlendirme

b. Kalite Kültürü Oluşturma

Tüm personelin kaliteyi bir hedef olarak benimsemesi ve süreçlerde aktif rol alması anlamında, kalite kültürünün yaygınlaştırılması için iç iletişim stratejilerinin geliştirilmesi, kalite ödülleri ve başarı teşvik programlarının düzenlenmesi önerilmektedir.

c. Süreçlerin İyileştirilmesi

Üniversiteye özgü tüm süreçler bahsi geçen 4 ana başlık dikkate alınarak sürekli analiz edilmeli ve geliştirilmelidir.

d. Veri Tabanlı Yönetim ve Karar Verme

4. Kalite Yönetimi için Yazılım ve Teknolojik Altyapı

5. Sertifikasyon ve Akreditasyon

6. Sürekli İyileştirme ve Stratejik Planlama

Sertifikasyon ve Akreditasyon Süreçleri (Kurumsal Akreditasyon - Program Akreditasyonu)

- **Kurumsal Akreditasyon Programı (KAP):** Yükseköğretim kurumlarındaki **liderlik, yönetim ve kalite, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme** ile **toplumsal katkı** süreçlerinin “**planlama, uygulama, kontrol etme ve önlem alma**” döngüsü kapsamında değerlendirilmesini sağlayan bir dış değerlendirme yöntemidir.
- **Program Akreditasyonu:** YÖKAK tarafından verilen yetkilendirme ile, bir akreditasyon kuruluşu tarafından belirli bir alanda önceden belirlenmiş, akademik ve alana özgü standartların bir yükseköğretim programı tarafından karşılanıp karşılanmadığını ölçen değerlendirme ve dış kalite güvence sürecini ifade etmektedir.



Kurumsal Akreditasyonun Faydaları

- Kurumdaki tüm süreçlerin uluslararası standartlara uyumlu şekilde yapılandırılmasını,
- Sistemik olarak ölçülebilen ve takip edilebilen süreçlerin oluşturulmasını,
- Sürekli iyileştirilme temelli bir yapının kurulmasını,
- İç ve dış kalite güvencesi mekanizmalarının güçlendirilmesini,
- Sürdürülebilir bir kalite anlayışının benimsenmesini,
- Yükseköğretim kurumlarının uluslararası tanınırlığını ve rekabet gücünü artırmayı,
- Kurum genelinde kurum kültürünün kazandırılmasını,
- Kurumsal hafıza ve bilgi yönetiminin geliştirilmesini,
- Stratejik planlama ve iyileştirme çalışmalarına katkı sağlayacak bir yapının kurulmasını,
- Kurumsal motivasyonun güçlendirilmesini,
- Şeffaf ve katılımcı bir yönetim anlayışının benimsenmesini,
- Kurum içindeki iyi uygulamaların paylaşılmasının ve yaygınlaştırılmasının teşvik edilmesini,
- Kurumların sürekli gelişimini destekleyen bir anlayışın benimsenmesini sağlar.

YÖKAK Dış Değerlendirme Süreçleri Nelerdir?

Kurumsal Dış Değerlendirme ve Kurumsal Akreditasyon



Kurumsal Dış Değerlendirme (KDP) ve KAP, YÖKAK tarafından yürütülen iki farklı dış değerlendirme uygulamasıdır.



Her iki program için değerlendirme ölçütleri, değerlendirme takımlarının oluşturulması, KİDR ile ön değerlendirme, ön ziyaret ve saha ziyareti süreçleri aynı olmakla birlikte programlar sonuçları itibarıyla birbirinden ayrılmaktadır.

- **KDP** sonucunda değerlendirme takımı tarafından Kurumsal Geri Bildirim Raporu (KGBR) hazırlanmakta ve söz konusu rapor kamuoyuyla paylaşılmaktadır.
- **KAP** sonucunda ise, değerlendirme takımı tarafından Kurumsal Akreditasyon Raporu (KAR) hazırlanır.
- Bu rapora istinaden YÖKAK tarafından ilgili kurum için tam akreditasyon (5 yıllık), koşullu akreditasyon (2 yıllık) veya akreditasyonun reddi kararı alınarak kamuoyuyla paylaşılmaktadır.

KDP ve KAP Süreçleri

KDP kapsamında değerlendirilen yükseköğretim kurumları, değerlendirme yılını izleyen en erken ikinci yılda YÖKAK tarafından İzleme Programına dâhil edilir.

KDP kapsamında değerlendirmesi gerçekleştirilen yükseköğretim kurumları bu değerlendirmeyi izleyen en geç beşinci yıl YÖKAK tarafından yürütülen KAP'a başvuru yaparlar.

İzleme Programı kapsamında değerlendirmesi gerçekleştirilmeyen yükseköğretim kurumları KAP'a başvuramaz.

KAP kapsamına alınacak yükseköğretim kurumları, ilgili yılda başvuruda bulunanlar arasından YÖKAK tarafından seçilir.

KDP ve İzleme Programı kapsamında değerlendirilen yükseköğretim kurumlarından, KDP'yi izleyen beş yıl içerisinde KAP'a başvuru yapmayanlar YÖKAK tarafından doğrudan KAP'a dâhil edilir.

KDP ve KAP başlatılmasına dair aşamalar

1. Değerlendirme sürecine dâhil olmak üzere niyet beyanında bulunan yükseköğretim kurumunun ilgili yıla ait KİDR'i, raporun kılavuzuna uygunluk açısından Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Komisyonu (KDDAK) tarafından bir ön değerlendirmeden geçirilir ve dış değerlendirme sürecine girmesinin uygunluğuna ilişkin onay verilmesi durumunda ilgili yılda kurumsal dış değerlendirmeye veya kurumsal akreditasyona dâhil edilecek kurum listesine alınır.
2. KDDAK, Kurumsal Dış Değerlendirme Yönergesi (KDDY) Madde 5 ve Madde 6 uyarınca dış değerlendirme programına dâhil olacak her kurum için, kurumun yapısına ve büyüklüğüne uygun sayıda üyeden oluşan bir değerlendirme takımı oluşturur, gerektiğinde günceller ve Kurulun onayına sunar.

KDP ve KAP başlatılmasına dair aşamalar

3. Değerlendirme takımı ile değerlendirme sürecine dâhil edilen kurum arasında herhangi bir çıkar çatışması/çakışması bulunup bulunmadığı değerlendiriciler ve kurum tarafından Kalite Güvencesi Yönetim Bilgi Sistemi üzerinden beyan edilir. Çıkar çatışması/çakışması durumunun ortaya çıkması hâlinde mevcut değerlendiricilerin yerine yeni değerlendiriciler görevlendirilir.
4. KDDAK, değerlendiriciler ve kurumlardan aldıkları geri bildirimleri dikkate alarak çıkar çatışması/çakışmasına meydan vermeyecek biçimde değerlendirme takımı-değerlendirilecek kurum eşleştirmelerini yapar.
5. KAP için yükseköğretim kurumu ile YÖKAK arasında KAP Sözleşmesi imzalanır.

Kurum İç Değerlendirme Raporlarının (KİDR) Hazırlanması



2

Değerlendirme Takımlarının Oluşturulması



3

4

Kurumsal Akreditasyon Raporunun Hazırlanması



5

6

Ara Değerlendirme



7

Kurumsal Akreditasyon Programına Dahil Edilecek Kurumların Belirlenmesi

Ön Ziyaret ve Saha Ziyaretinin Gerçekleştirilmesi

Kurumsal Akreditasyon Kararının Verilmesi

KDP ve KAP için YÖKAK Tarafından Belirlenen Takvim

Bahar Dönemi Takvimi

Tarih	Açıklama
Ocak-Şubat	Değerlendirilecek kurumların belirlenmesi
Ocak-Mart	Kurum İç Değerlendirme Raporlarının hazırlanması
Mart-Nisan	Değerlendirici Eğitimi
Nisan-Mayıs	Saha ziyaretlerinin gerçekleştirilmesi
Haziran-Temmuz	<ul style="list-style-type: none">Kurumsal Dış Değerlendirme Programı için Kurumsal Geri Bildirim Raporlarının yayımlanmasıKurumsal Akreditasyon Programı için Kurumsal Akreditasyon Raporunun ve akreditasyon kararının yayımlanması

Güz Dönemi Takvimi

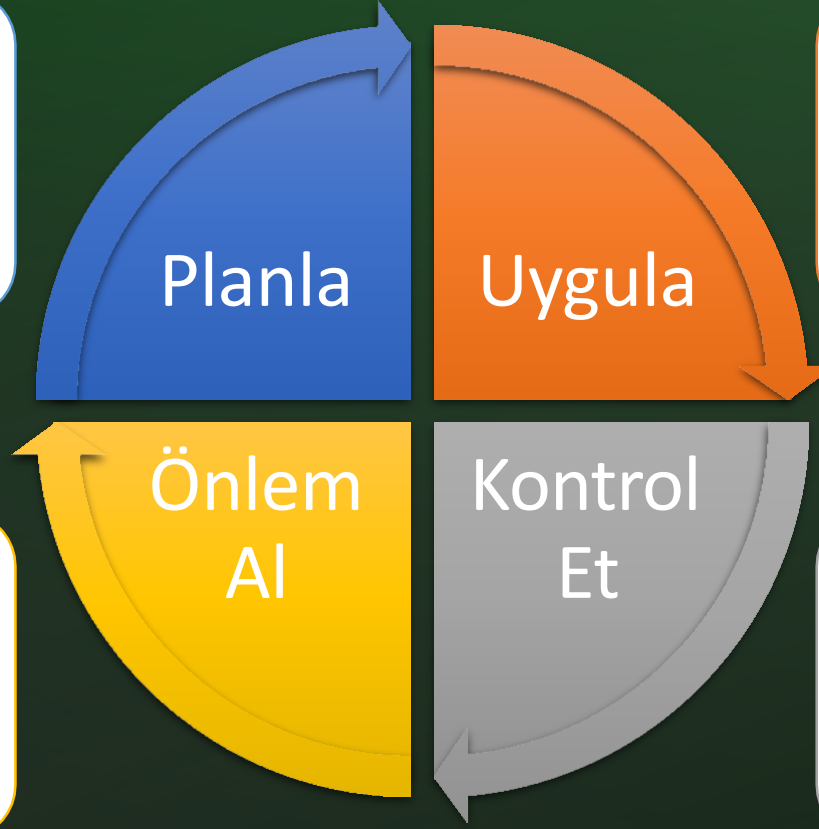
Tarih	Açıklama
Ocak-Şubat	Değerlendirilecek kurumların belirlenmesi
Ocak-Mart	Kurum İç Değerlendirme Raporlarının hazırlanması
Eylül	Değerlendirici Eğitimi
Ekim-Kasım	Saha ziyaretlerinin gerçekleştirilmesi
Aralık-Ocak	<ul style="list-style-type: none">Kurumsal Dış Değerlendirme Programı için Kurumsal Geri Bildirim Raporlarının yayımlanmasıKurumsal Akreditasyon Programı için Kurumsal Akreditasyon Raporunun ve akreditasyon kararının yayımlanması

PUKÖ Döngüsü ve Puanlama

PUKÖ Döngüsü

- Yapılacak iş veya işlemler nelerdir?
- Hangi kaynaklara ihtiyacımız olacak?
- Mevcut kaynaklarımız nelerdir?
- Risklerimiz ve fırsatlarımız nelerdir?
- Görev ve sorumluluklar tanımlanmış mı?
- Planın hedefleri ve başarı kriterleri nelerdir?

- Her şey plana uygunsa sürece aynı şekilde devam et
- Sürekli iyileştirme planlarını süreç paydaşlarından iste
- Beklenmeyen durum söz konusu ise planlama aşamasını tekrar gözden geçir.



- Görev ve sorumlulukları bildir
- Yapılan planı uygula

- Uygulamayı kayıt altına al ve raporla
- Başarı kriterlerini değerlendir ve raporla
- Riskleri ve fırsatları yeniden değerlendir

Değerlendirme Süreci ve Puanlama

Başlık	Puanlama
Liderlik, Yönetişim, Kalite	300 puan
Eğitim-Öğretim	400 puan
Araştırma-Geliştirme	200 puan
Toplumsal Katkı	100 puan

Puan	Sonuç	Akreditasyon
650 – 1000 puan	Tam Akreditasyon	5 Yıl
500 - 649 puan	Koşullu akreditasyon	2 Yıl
< 500 puan	YÖKAK destek	2 Yıl başvuramaz

Değerlendirme Süreci ve Puanlama



500 puan altında kalarak akreditasyonun reddi kararı verilen yükseköğretim kurumları, bu kararı izleyen en erken ikinci yıl sonunda KAP'a başvuru yapabilirler.



Eğitim ve Öğretim başlığında 400 puan üzerinden 280 puan alamayan yükseköğretim kurumlarının toplam puanı 650 ve üzerinde olsa dahi tam akreditasyon alamazlar ve bu kurumlara koşullu akreditasyon verilir.



KAP sonucunda verilen akreditasyon kararı ile birlikte YÖKAK tarafından hazırlanan kurumun kalite gelişimi göstermesi beklenen hususları içeren Akreditasyon Karar Mektubu kuruma resmi yazı ile iletilir.

Akreditasyon İçin Ölçütler

Kurum İç Değerlendirme Hazırlama Rehberinde tanımlanan değerlendirme ölçütleri kullanılır.



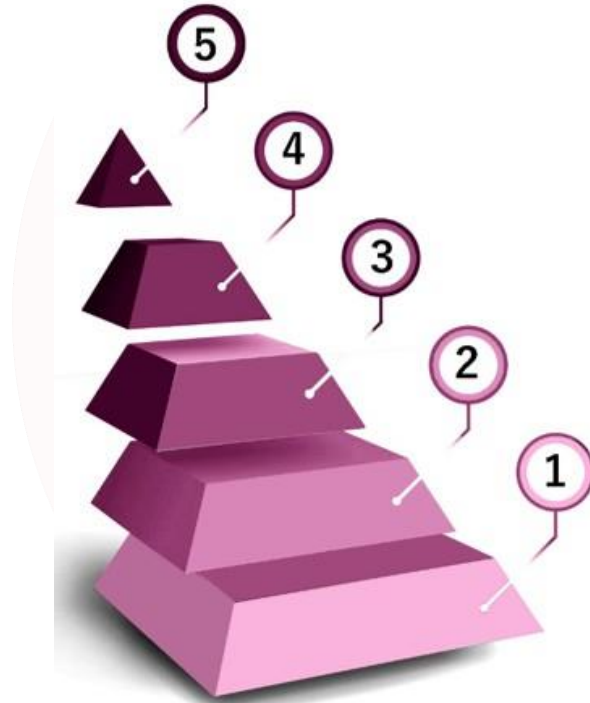
RUBRİK PUANLAMA

ANA BAŞLIK	ÖLÇÜTLER	PUAN
A. LİDERLİK, YÖNETİM VE KALİTE 300 PUAN	A.1. Liderlik ve Kalite	60
	A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar	60
	A.3. Yönetim Sistemleri	60
	A.4. Paydaş Katılımı	60
	A.5. Uluslararasılaşma	60
B. EĞİTİM VE ÖĞRETİM 400 PUAN	B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi	140
	B.2. Programların Yürütülmesi (Öğrenci Merkezli Öğrenme Öğretme ve Değerlendirme)	80
	B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetleri	80
	B.4. Öğretim Kadrosu	100
C. ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME 200 PUAN	C.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları	50
	C.2. Araştırma Yetkinlikliği, İşbirlikler ve Destekler	50
	C.3. Araştırma Performansı	100
D.TOPLUM SAL KATKI 100 PUAN	D.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları	40
	D.2. Toplumsal Katkı Performansı	60

Akreditasyon için Rubrik Değerlendirme

Her bir ölçüt için 1 ile 5 arasında puanlama yapılır.

Hedef her ölçüt için 4 veya 5 puan almaktır.



YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarı

Örnek Gösterilebilir

5 İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.

Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma

4 Kurumun genelini kapsayan uygulamaların sonuçları izlenmekte ve ilgili paydaşların katılımıyla iyileştirilmektedir

Planlama ve Uygulama

3 Kurumun genelini kapsayan uygulamalar bulunmaktadır ve uygulamalardan bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak bu sonuçların izlenmesi yapılmamakta veya kısmen yapılmaktadır.

Planlama

2 Planlama (tanımlı süreçler) bulunmakta; ancak herhangi bir uygulama bulunmamakta veya kısmi uygulamalar bulunmaktadır.

Çalışma Bulunmamaktadır

1 Planlama, tanımlı süreç veya mekanizmalar bulunmamaktadır.