

Kalite Yönetimi ve Veri
Değerlendirme Uygulama ve
Araştırma Merkezi

KAVDEM

AKADEMİK BİRİM ZİYARETLERİ

Kalite Güvence Sistemi Nedir?

Yükseköğretim kurumlarının;

Eğitim-Öğretim,

Araştırma-Geliştirme

Toplumsal Katkı Faaliyetleri

İdari Hizmetlerinin

iç ve dış kalite güvencesi ve akreditasyon süreçlerini planlama ve uygulama esaslarının tümünü kapsar.

Yükseköğretim kurumlarında kalite güvence sistemlerinin kurulması

MADDE 9 – (1) Yükseköğretim kurumları, kendi kurumlarında uygulanacak iç ve dış kalite güvence sisteminin kurulması ve işletilmesi ile iç ve dış değerlendirme sürecinin bu konuda hazırlanacak uygulama esasları kapsamında yürütülmesini sağlamakla yükümlüdür.

Kalite Güvencesi Sistemi Temel Prensipleri

- a) Üniversite bünyesinde **kalite güvencesi kültürünün** yaygın hale getirilmesi,
- b) Üniversite bünyesindeki kalite güvencesi çalışmalarının üniversitenin ilan ettiği **Kalite Politikası** esaslarına dayanması,
- c) Üniversite içinde öğretim elemanlarının akademik konularda, idari personelin ise yönetsel konulardan **kalite süreçlerini sahiplenmesi ve temel görevlerinden birisi olarak görmesi**,
- d) Tüm faaliyetlerin **planlanması**, plana uygun olarak **uygulanması**, uygulama neticelerinin görülmesi için **ölçme** işlemlerinin gerçekleştirilmesi ve ölçme neticelerine göre geliştirilmesi gereken alanlar tespit edilerek **geliştirme** çalışmalarının gerçekleştirilmesi,
- e) Üniversite içindeki tüm süreçlerin ilkeler ve görev tanımlarının **yazılı hale getirilmesi ve yazıldığı gibi uygulanması**.

Kalite Güvencesi Kültürü

- Tüm süreçleri kapsayan kalite politikası
- Etkin insan kaynakları yönetimi
- Kurumsal aidiyet
- Etkin bir liderlik anlayışı
- Kalite süreçleri sahiplenilmesi ve sorumlulukların paylaşılması
- Paydaşlar ile etkin iletişim ve uzlaş
- Akademik ve idari birimler ile yönetim arasında etkin bir iletişim ağı
- Süreçlerin bilgi yönetim sistemleri ile desteklenmesi
- Geri bildirim mekanizması

Kalite Güvencesi Kültürü

Kalite kültürünün gelişimini olumlu yönde etkileyen yapısal ve yönetsel unsurlar arasında;

- Üniversitenin sürekli gelişimi için bir **strateji oluşturulması**
- Uygulanabilir ve iyi işleyen **kalite yönetimi ve kalite güvence sistemleri**
- Öğrencilerin ve akademik personelin **karar alma süreçlerine dâhil edilmesi**
- Üniversitede akademik ve idari birimler arasında **iyi uygulamaların paylaşılması**
- Dış paydaşların üniversitedeki kalite çalışmalarına erişimi
- ✓ Üniversitemizin kalite kültürünün sürdürülebilirliği; üniversitenin itibarını, üniversiteye olan güveni ve üniversitenin rekabet gücünü artırmaktadır.

Kalite Güvence Sistemi ve Paydaşlar

- Öğretim programı ile etkileşimde olan, programın **sonuçlarında etkili olan veya sonuçlarından etkilenen** kurum, kuruluş ve bireylerdir.
- Paydaşlar, **iç ve dış paydaşlar** olarak gruplanabilir. Öğrenciler ve mezunlar, programla ilişkili kurum ve kuruluşlar, işverenler, programda aktif görev alan yöneticiler, öğretim elemanları ve idari personel üniversitemizin paydaşlarını oluşturmaktadır.
- Paydaş katılımının fonksiyonu, üniversitemizin genel kalite güvencesi sisteminin işleyişine yönelik olarak **izleme ve iyileştirme çalışmalarının yapılması** ve ayrıca **paydaş memnuniyetinin** sağlanmasıdır.
- Paydaş görüşleri; anket, yazılı soru sorma, toplantılar ve odak grup görüşmeleri vb. şekilde alınabilir.
- Danışma Kurulu, Öz Değerlendirme ve Dış Paydaş Anketleri, Genel Bildirim Sistemi, Öğrenci Anketleri

Birim Kalite Komitelerinin Çalışma Usul ve Esasları

- **PAÜ Kalite Komisyonu Yönergesi Madde 9 – (1)**
- Komite, kendisine verilen görevleri yerine getirebilmek için aşağıda belirtilen usul ve esaslar doğrultusunda çalışır:
- a) Pamukkale Üniversitesi Birim Kalite Komiteleri, **en az her akademik yarıyılıda bir kez** olmak üzere Komite Başkanının belirleyeceği tarihlerde toplanır.
- b) Pamukkale Üniversitesi Birim Kalite Komiteleri üye tam sayısının salt çoğunluğu ile toplanır ve toplantıya katılanların salt çoğunluğu ile karar alır. Oyların eşit olması halinde Komite Başkanının oyu yönünde karar verilmiş sayılır.
- c) **Kararlar Başkan ve üyeler tarafından imzalanan tutanaklarla tespit edilir.** Kararlara her takvim yılı başından itibaren bir sıra numarası verilir. Kararlarda toplantı tarihi, karar sayısı, karar metni ve toplantı katılım durumu listesi yer alır.

Birim Kalite Komitesinin Görev ve Sorumlulukları

PAÜ Kalite Komisyonu Yönergesi MADDE 10 – (1)

- a) Üniversitenin stratejik planı ve hedefleri doğrultusunda, **birim stratejik faaliyetlerini planlamak, birim stratejik hedeflerini belirlemek ve izlemek,**
- b) Üniversite stratejik performans göstergelerine ve kurumsal iç değerlendirme verilerine ilişkin **kendi birimine ait verileri hazırlamak ve raporlamak,**
- c) Eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı faaliyetleri ile idari hizmetlerin değerlendirilmesi ve kalitesinin geliştirilmesi ile ilgili biriminde iç ve dış **kalite güvence sistemini kurmak, kurumsal göstergeleri belirlemek ve bu çalışmaları Kalite Komisyonu tarafından belirlenen araçlar vasıtasıyla raporlamak.**

Stratejik Plan

- Üniversitemiz 2019-2023 Stratejik Planı *Amaç 4-Kaliteyi Güvence Altına Alarak Kurumsal Yönetim Süreçlerini Yapılandırmak ve Kurumsallaşmayı Sürekli Geliştirmek* hedeflerine ulaşmak amacıyla birimler tarafından gerekli planlamaların yapılması, gerçekleştirilmesi, izlenmesi, sonuçların değerlendirilmesi ve gerekli önlemlerin alınması

AMAÇ 4	Kaliteyi Güvence Altına Alarak Kurumsal Yönetim Süreçlerini Yapılandırmak ve Kurumsallaşmayı Sürekli Geliştirmek	
HEDEF 4.1	Süreçlerin etkinliğini artırarak kalitenin geliştirilmesi	
	Göstergeler	
4.1.1	Birimlerde iş süreçlerinin tanımlanma oranı	
4.1.2	İdari personele mevzuat kapsamlı verilen hizmet içi eğitim saatleri toplamı	
4.1.3	Kişisel gelişim ve iletişim becerilerine yönelik verilen eğitim saati toplamı	
4.1.4	İdari görevlerde yer alan personelin, iş analizi/ iş tanımlarının yapılandırılmasına yönelik faaliyetlerin tamamlanma oranı	
4.1.5	Yönetim Bilgi Sistemleri yazılımları ve uygulamalarından memnuniyet düzeyi	
HEDEF 4.2	Akademik ve idari birimlerde kalite güvence sistemlerinin yapılanmasını 2023 yılına kadar tamamlamak	
	Göstergeler	
4.2.1	Kalite Yönetim Sistemi ve/veya Eğitim Akreditasyon Belgeleri bulunan birimlerin sayısı	
4.2.2	Öğrenci memnuniyet düzeyi (%)	
4.2.3	Akademik personel memnuniyet düzeyi (%)	
4.2.4	İdari personel memnuniyet düzeyi (%)	
4.2.5	Kalite yönetimi ile ilgili verilen eğitim saatleri toplamı	
HEDEF 4.3	Kurumsal kimliğin güçlendirilmesi ve paydaşlarla etkileşimin geliştirilmesi	
	Göstergeler	
4.3.1	Kurum kültüründen memnuniyet düzeyi	
4.3.2	Üniversitenin faaliyetlerine ilişkin toplam yayın sayısı	
4.3.3	Üniversite ve birimlerin Danışma Kurulları tarafından yapılan toplantı sayısı	
4.3.4	Lisans ve lisansüstü düzeyinde yabancı uyruklu öğrenci sayısı	
4.3.5	Üniversitelerle gerçekleştirilen karşılıklı değişim programları anlaşma sayısı	

Öz Değerlendirme Anketleri

- Öz Değerlendirme Anketlerine katılımın sağlanması
- KAVDEM tarafından hazırlanıp yayınlanan anket sonuç raporuna göre iyileştirme faaliyetlerinin planlanması
- İyileştirme faaliyetlerinin kayıt altına alınması



PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ

2021 ÖZ DEĞERLENDİRME ANKETİ
SONUÇ RAPORU

Kalite Yönetimi ve Veri Değerlendirme
Uygulama ve Araştırma Merkezi
KAVDEM

2022

BEKLENTİLER

- Misyon, Vizyon ve Üniversite Politikaları
- Organizasyon Şeması
- Görev Tanımları
- İş Akışları
- Hizmet Envanteri ve Standartları
- Birim Kalite Komitesi ve Danışma Kurulu Toplantıları
- Web Sayfası Kalite Güvence Başlığı

Genel Bildirim Sistemi

Genel Bildirim Bilgi Sistemi

Yetkili sayfalarda ara

Anasayfa

Bildirimlerim

Listeleme

Talep

Genel Bildirim (Öneri) Sistemi > Bildirimlerim > Talep

Genel Bildirim Sistemi Giriş Ekranı

Bildirim Tipi:

Seçiniz...

Kapsam:

Seçiniz!

Birim Tür :

Seçiniz!

İlgili Birim:

BİRİM SEÇİNİZ.

Konu:

(En Fazla 100 karakter)

Mesaj:

(En Fazla 500 karakter)

Varsa Çözüm Önerinizi Yazınız:

(En Fazla 500 karakter)

Kurum/Birim İç Değerlendirme Raporu

- Birim Kalite Komiteleri tarafından birim iç değerlendirme raporunun hazırlanması
- KİDR Kılavuz Açıklamaları
- Uygulamaya ilişkin detay açıklamalar
- PUKÖ Çevriminin dikkate alınması
- Uygulamalara yönelik kanıtların sunulması (doküman, kılavuz, yönetmelik-yönerge, süreç akışları, resmi yazı, toplantı tutanağı, anket sonuçları, resim, ekran alıntısı, web adresi vb.)
- KİDR Raporunda yer alan gelişmeye açık yönlerin iyileştirilmesi

KİDR İçeriği Nasıl Olmalıdır?

- ölçütü ile ilgili planlarınız neler? Bunları nasıl planlıyorsunuz (hangi araçlarla, paydaşların katılımını sağlayarak mı)?
- Bu planlarınızla uyumlu olarak, ölçütü kapsamında yaptığınız uygulamalarınız nelerdir?
- ölçütü kapsamındaki bu uygulamaların sonuçlarını nerelerde, hangi araçları kullanarak izliyorsunuz? Elde ettiğiniz sonuçlarınız nelerdir? Sonuçları nasıl analiz ediyor ve değerlendiriyorsunuz?
- ölçütü ile ilgili bu analizlerinizde ve değerlendirmelerinizden neler öğrendiniz ve neleri iyileştirdiniz?

**Rapor dört
sorunun her bir
ölçüt bazında**



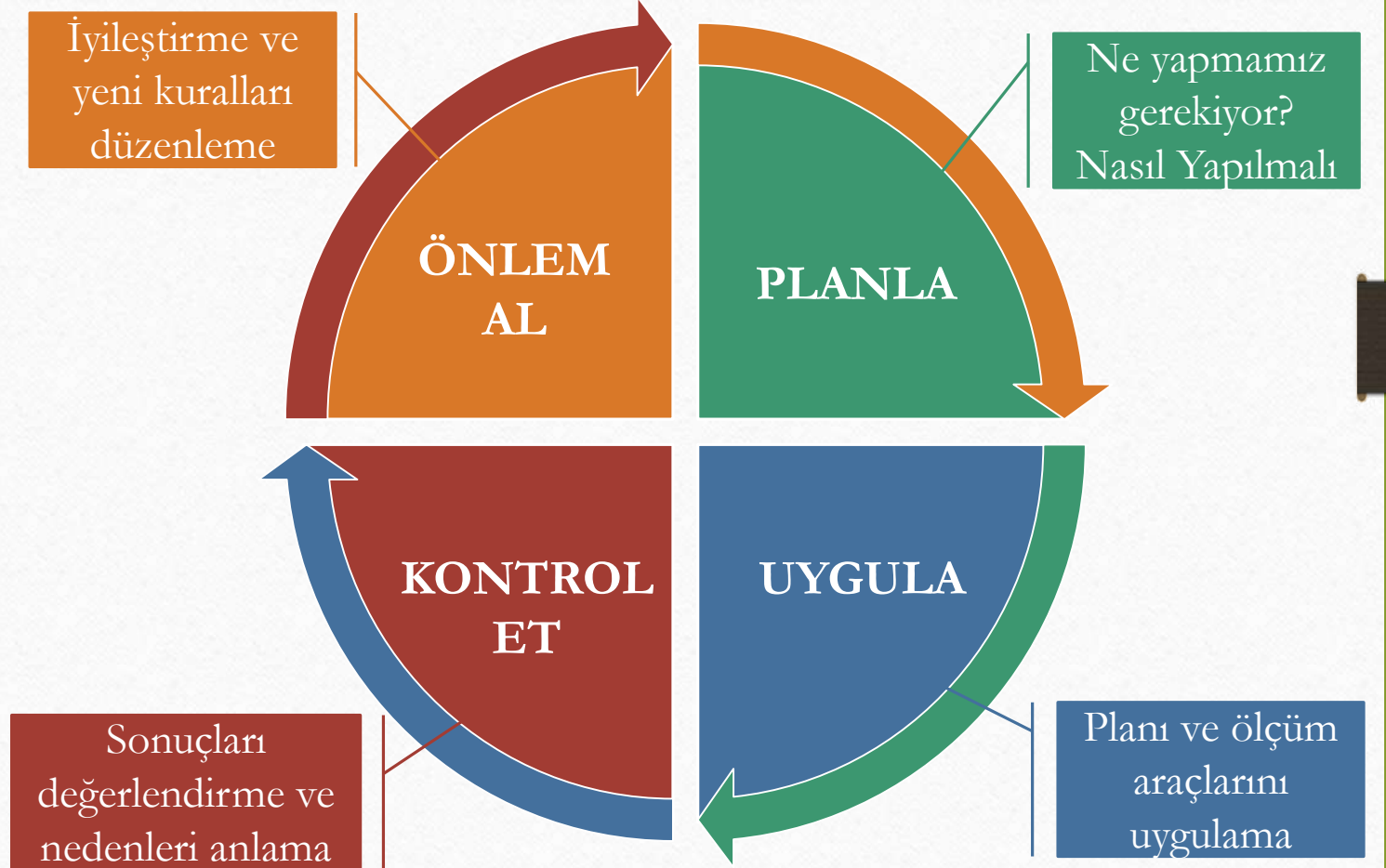
Kanıtlar nasıl sunulmalı?



(Eğer) KİDR İfadesi (ise)	(Sunulması gereken) Kanıt (lar)
....plan bulunmaktadır.	(Bahsedilen) Plan
....uygulanmaktadır.	Tanımlı Süreç
....ölçülmektedir.	Anket vb. Ölçüm Araç Sonuçları
....izlenerek değerlendirilmektedir.	Analiz Raporu, Değerlendirme Raporu
...iyileştirilmektedir.	Yapılan İyileştirmelerin Listesi

PUKÖ

- **Planla:** Politika ile uyumlu amaç ve hedefler, standartlar, görev ve sorumluluklar, paydaşlar, kaynaklar, risk ve fırsatları belirleme aşamasıdır.
- **Uygula:** Planlananların yerine getirilme aşamasıdır.
- **Kontrol et:** Planlanan faaliyetler çıktıları izleme, ölçme ve sonuçları raporlama aşamasıdır.
- **Önlem Al:** Performansı iyileştirmek için gerekli aksiyonu alma aşamasıdır.



PUKÖ

Programlar ihtiyaçlar
doğrultusunda
güncellenmesi veya
mevcut durumun
devam ettirilmesi

ÖNLEM
AL

PLANLA

Programların tasarımı

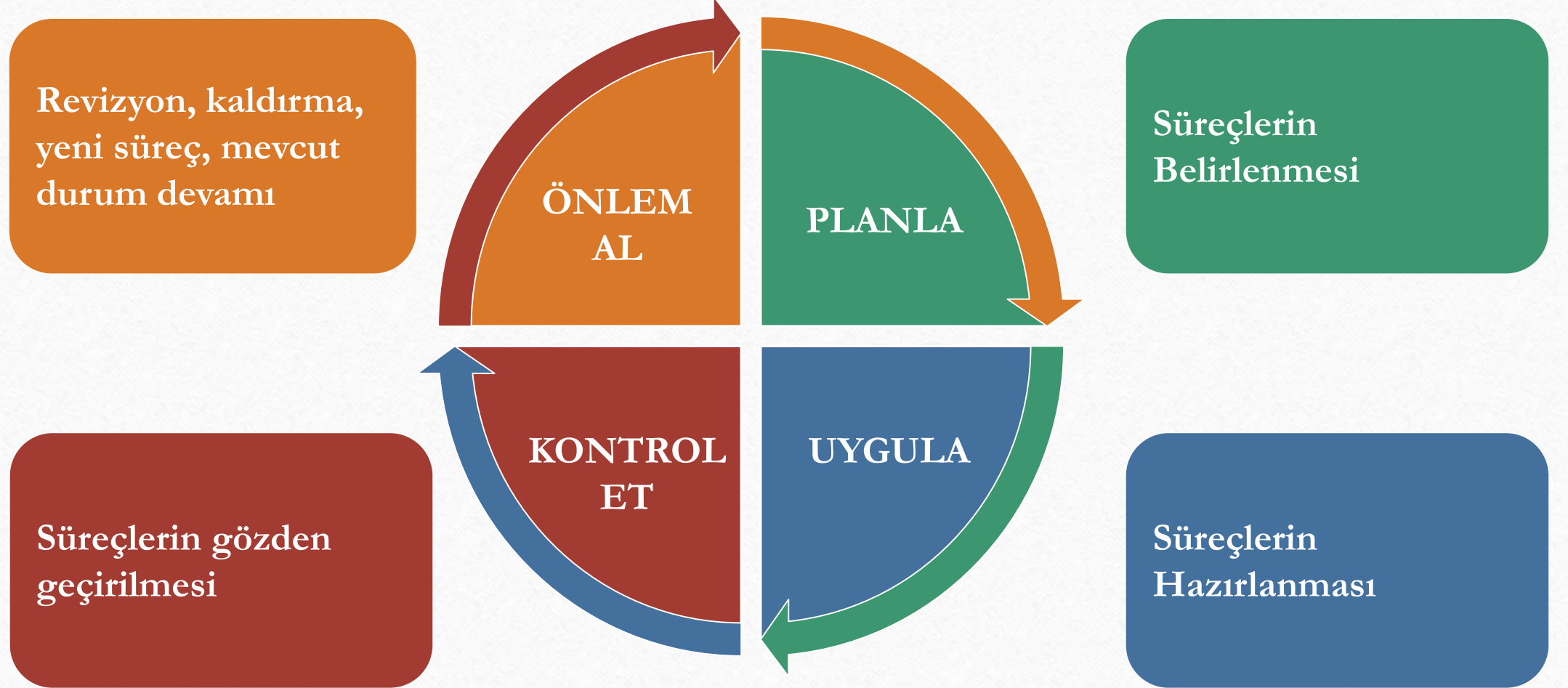
Programların paydaş
katılımı ile gözden
geçirilmesi (anket
sonuçları, kurul komisyon
topl., geri bildirim)

KONTROL
ET

UYGULA

Eğitim öğretimin
uygulanması

PUKÖ



PUKÖ-KİDR



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 beklentisiyle 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.

Akreditasyon

Kurumsal Akreditasyon Programı (KAP) yükseköğretim kurumlarındaki kalite güvencesi, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi süreçlerinin “planlama, uygulama, kontrol etme ve önlem alma” döngüsü kapsamında değerlendirilmesini sağlayan bir dış değerlendirme yöntemidir.

Dış değerlendirme süreci ve takvimi

MADDE 12 – (1) Yükseköğretim kurumları, en az beş yılda bir, Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından yürütülecek periyodik bir kurumsal dış değerlendirme süreci kapsamında değerlendirilmekle yükümlüdürler. Yükseköğretim kurumlarının dış değerlendirme takvimi Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından hazırlanır ve ilân edilir.



Görüş ve Öneriler



«Kalite
Kaderimizdir.»

Prof. Dr. Ahmet
KUTLUHAN
PAÜ Rektörü

*Teşekkürler..
KAVDEM*