

# Kalite Yönetim Sistemi ve PUKÖ Döngüsü Eğitimi

Kalite Koordinatörlüğü

23.11.2023

# İçerik

- Kalite Nedir?
- Yükseköğretimde Kalite
- AGÜ Kalite Politikası
- AGÜ Hangi Aşamada?
- AGÜ Kalite Koordinatörlüğü Faaliyetleri
- YÖKAK Dış Değerlendirme Programı
- YÖKAK Temel Gereksinimleri
- PUKÖ Döngüsü
- KİDR (Kurum İçi Değerlendirme Raporu)
- BİDR (Birim İçi Değerlendirme Raporu)
- Kanıt Örnekleri

# Kalite Nedir?

- İhtiyaçları karşılama kabiliyeti
  - Beklentilerin karşılama derecesi
  - Kullanıma uygunluk
  - Gerekliliklere uygunluk
  - Gerekliliği karşılayabilme
  - İsteklere uygunluk derecisi
- 
- “Kalite asla bir tesadüf değildir.”  
~ John Ruskin

# Kalite Nedir?

- Kalite denildiğinde genellikle “ürün ve hizmet kalitesi” anlaşılıyor. Oysa ürün kalitesini ortaya çıkaran birçok unsur bulunmakta ve tüm bu unsurlar, başlı başına kalitenin birer boyutunu oluşturmaktadır.
- Ürün kalitesi aslında bir sonuçtur.
- Liderlik kalitesi,
- Yönetim kalitesi,
- İnsan kalitesi,
- Sistem kalitesi,
- Süreç kalitesi.

# Kalite Nedir?

## Geleneksel Anlayış



HATA

YAKALAMAK

# Kalite Kontrol

“Bir ürün veya hizmetin tanımlanmış gereksinimleri karşılayıp karşılamadığının tespitinde kullanılan teknikler ve uygulanan faaliyetler”

# Kalite Nedir?

## Yeni Anlayış

HATALARI

ÖNLEMEK



# Kalite Güvencesi

**“Bir ürün veya hizmete ilişkin tanımlanmış gereksinimlerin karşılanmasını yeterli derecede güvence altına almak için gerekli olan tüm planlanmış ve sistematik faaliyetler bütünüdür”**



# Kalite Yönetimi

**Genel yönetim fonksiyonunun, kalite politikasını, hedeflerini ve sorumlulukları saptayan ve onları kalite sistemi içinde kalite planlama, kalite kontrol, kalite güvence ve kalite iyileştirme gibi araçlarla uygulamaya koyan tüm faaliyetler.**

# AGÜ Kalite Güvence Politikası

**AGÜ kalite politikasının temel ilkeleri,**

- **Başta öğrenciler olmak üzere, iç ve dış paydaşların memnuniyetinin sağlanması,**
- **Tüm işlemlerin süreç odaklı olarak yürütülmesi ve yönetilmesi,**
- **Tüm paydaşların katılımıyla sürekli iyileştirme ve mükemmelleştirme süreçlerinin geliştirilmesi, izlenmesi ve değerlendirilmesi,**
- **Akreditasyon, iç ve dış denetim mekanizmalarının sürdürülebilirliğinin sağlanması,**
- **Kaynakların değer odaklı ve etkin kullanılmasıdır.**

# Yükseköğretimde Kalite

**Kalite güvencesi sistemi;  
yükseköğretim kurumlarının**

- **misyon ve hedeflerine uygun,**
- **uluslararası ölçütlerle uyumlu,**
- **ulusal ihtiyaçlar doğrultusunda geliştirilmiş,**

**eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal katkı faaliyetleri ile kalite güvencesi ve akreditasyon süreçlerini planlama ve uygulama esaslarının tümü.**

# Yükseköğretimde Kalite Sürecinin Gelişimi

- Rekabet,
- Yükseköğretime ulaşılabilirliğin kolaylaşması,
- Nitelikli insan gücü,
- 21. yy beklentileri,
- Değişimdeki hız,
- Paydaş beklentileri

# AGÜ Kalite Koordinatörlüğü Faaliyetleri

- Yüksek Öğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)'nin Hazırlanması,
- YÖKAK Performans Göstergelerinin Hazırlanması ve Sisteme Girilmesi,
- YÖK İzleme ve Değerlendirme Kriterleri'nin Hazırlanması,
- Birimlerin Kalite Süreçlerinin Değerlendirilmesi ve Raporlanması

# AGÜ Kalite Koordinatörlüğü Faaliyetleri

- Times Higher Education (THE) World University Ranking (WUR) ve THE IMPACT Verilerinin Hazırlanması ve Sisteme Girilmesi,
- QS WUR, Europe ve Sustainability Rankings Verilerinin Hazırlanması ve Sisteme Girilmesi,
- Round University Ranking (RUR) Verilerinin Hazırlanması ve Sisteme Girilmesi,
- U-Multirank Verilerinin Hazırlanması ve Sisteme Girilmesi,

# AGÜ Kalite Koordinatörlüğü Faaliyetleri

- Kalite El Kitabı Oluşturulması ve Geliştirilmesi,
- Birim Faaliyet Raporlarının Hazırlanması,
- Proje Ödülleri Başvuruları,
- İç ve Dış Paydaş, Akademik ve İdari Personel, Öğrenci ve Mezun Genel Memnuniyet Anketlerinin Uygulanması ve Sonuçlarının Raporlanması.

# AGÜ Hangi Aşamada?

- 2023 Koşullu Akreditasyon Kararı
- 2022 YÖKAK Dış Değerlendirme Programı
- 2020 İzleme Programı (Ara Dış Değerlendirme)
- 2017 Dış Değerlendirme Programı

★ 2015'ten itibaren her yıl KİDR hazırlanmaktadır.

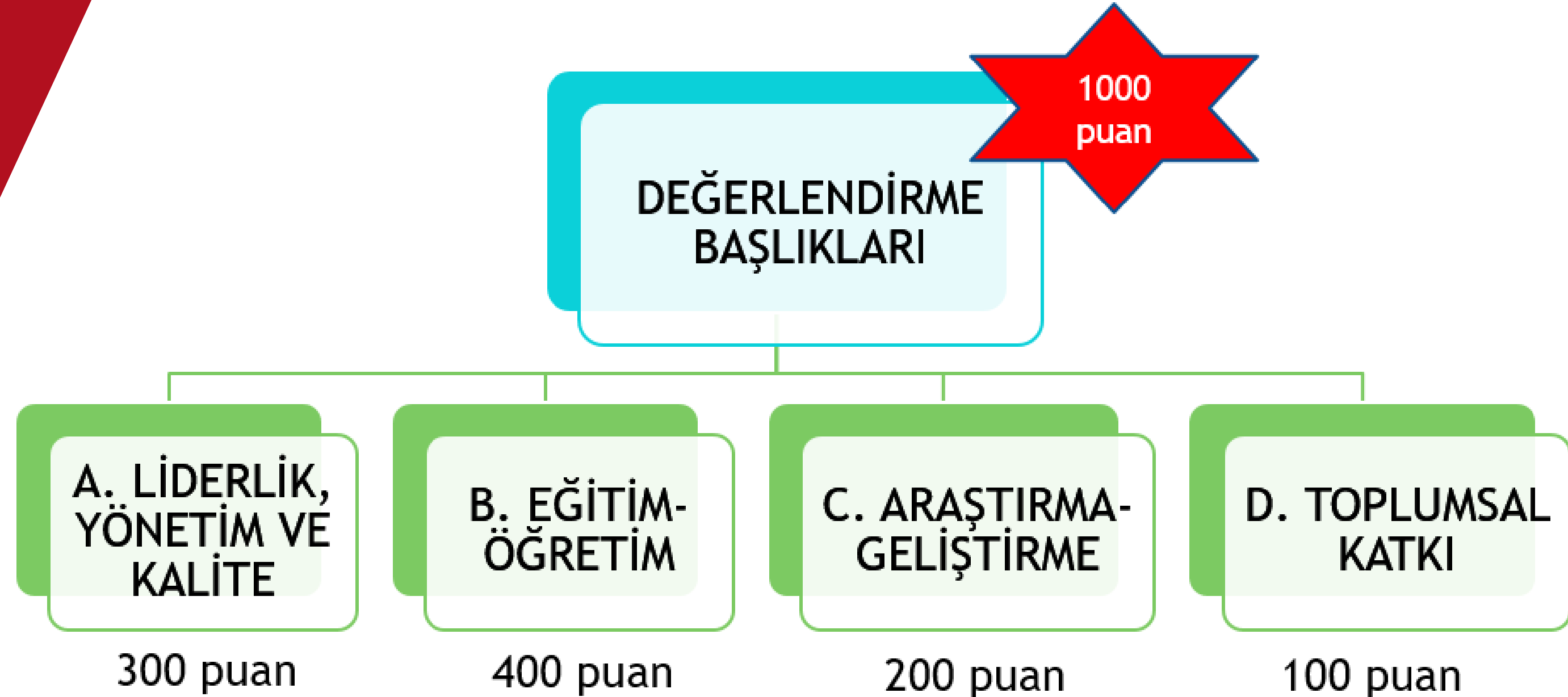


# YÖKAK Dış Değerlendirme Programı

Yükseköğretim kurumlarındaki kalite güvencesi, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi süreçlerinin “planlama, uygulama, kontrol etme ve önlem alma (PUKÖ)” döngüsü kapsamında değerlendirilmesini sağlayan bir yöntemidir.

# YÖKAK

## Dış Değerlendirme Ölçütleri



# Dış Değerlendirme Sonucunda Alınabilecek Kararlar

650 puan ve üzeri	Tam akreditasyon (5 yıl)
500 puan ile 649 puan arası	Koşullu akreditasyon (2 yıl)
500 puan altı	Yükseköğretim kurumuna kalite güvencesi uygulamaları bağlamında kurumsal gelişim için destek verilir.

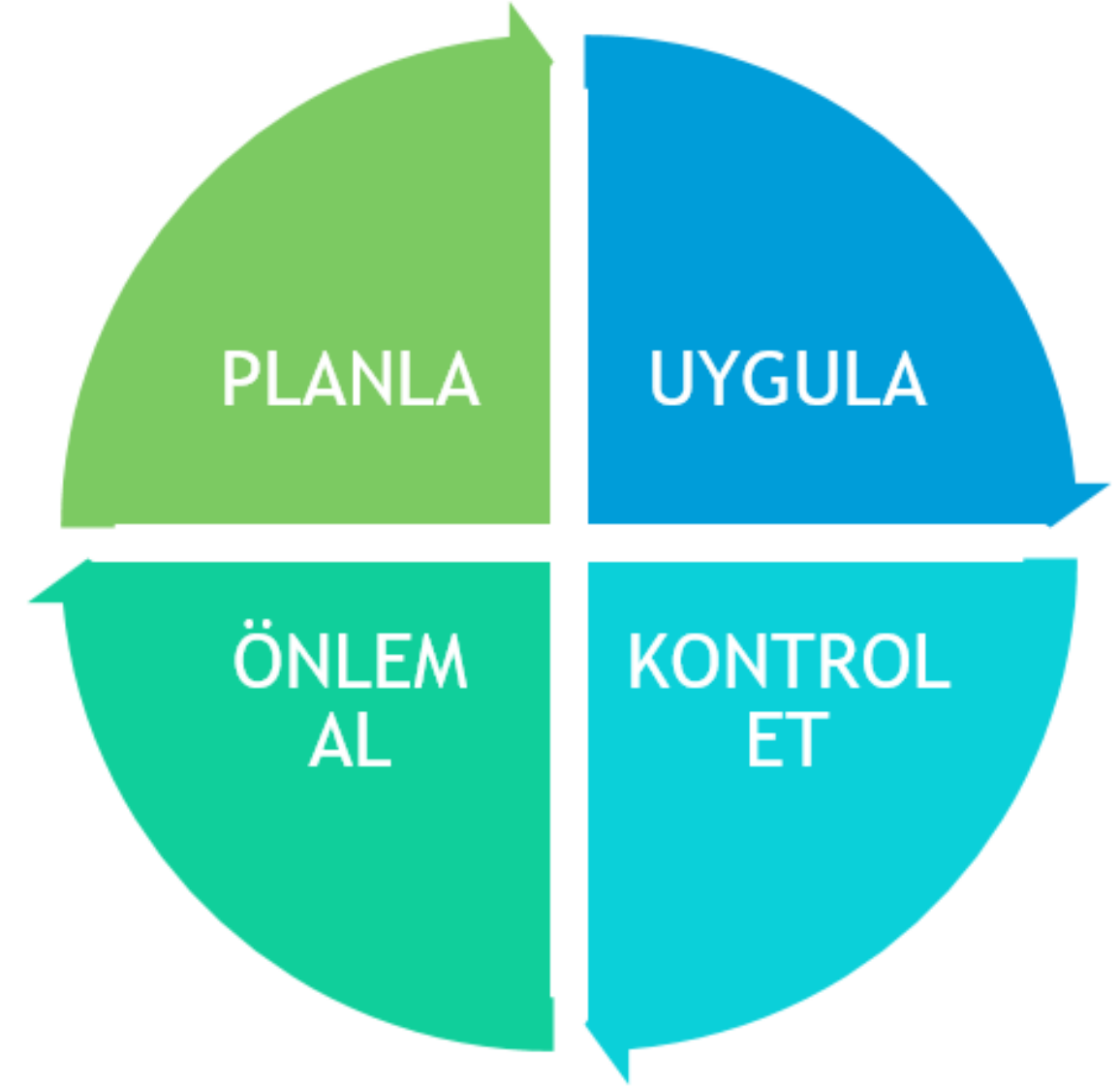
**500 puan altında kalan yükseköğretim kurumları iki yıl süreyle Kurumsal Akreditasyon Programı'na başvuramazlar.**

# YÖKAK Temel Gereksinimleri Nelerdir?

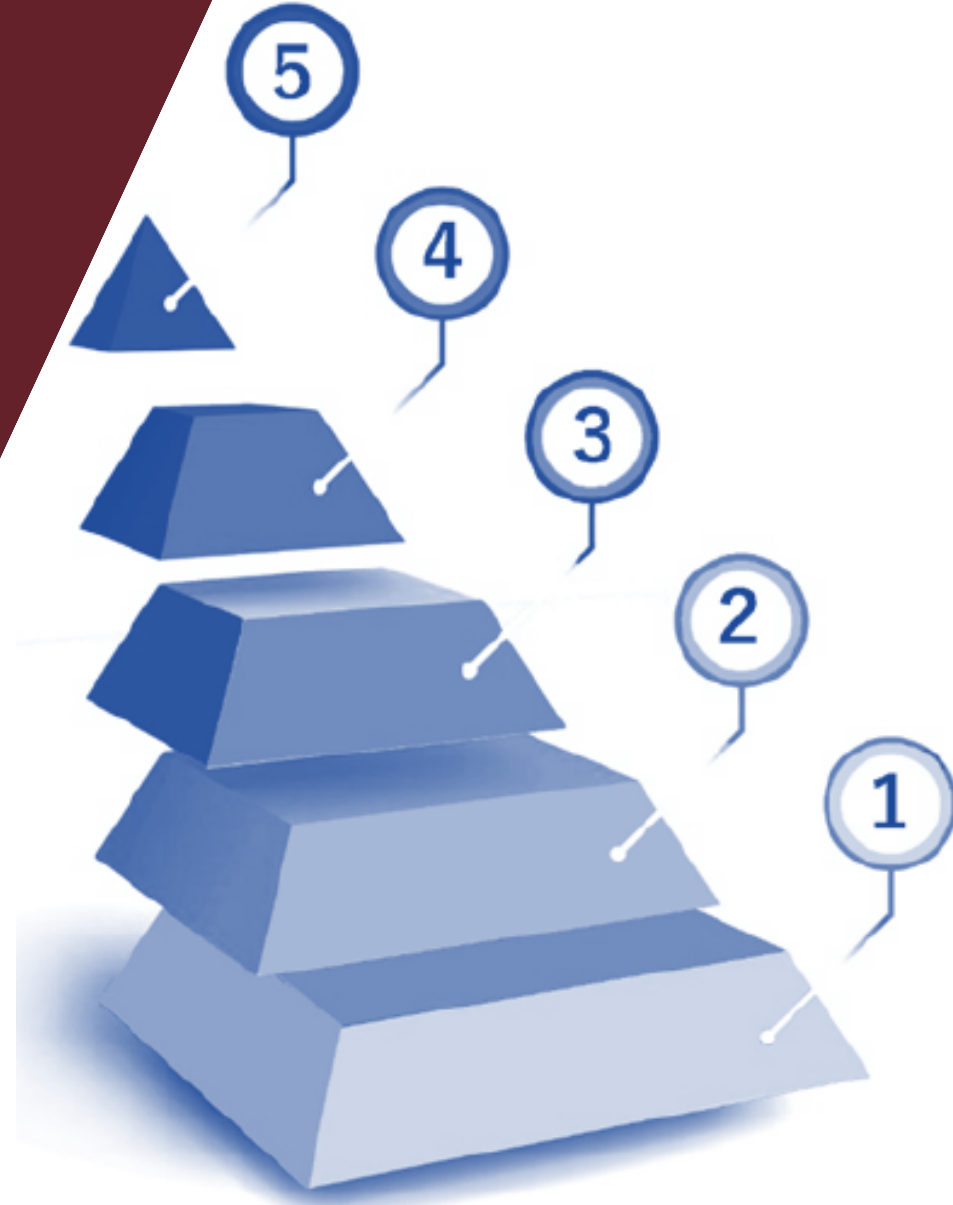
- Stratejik plan ile entegre, süreç odaklı bir kalite güvence sistemi,
- Paydaş katılımı,
- Sistematik izleme ve iyileştirme
- PUKÖ döngüsü.

# PUKÖ Döngüsü

Yükseköğretim Kalite Kurulu, kalite güvence sistemine etkinlik kazandırılması için 4 aşamalı PUKÖ döngüsünün kurum genelinde uygulanmasını önermektedir.



# PUKÖ Döngüsü



## 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.

# Planla Aşaması

- Problemler belirlenir,
- Durum analiz edilir,
- İyileştirilmesi gereken noktalar sıralanır,
- Amaç ve hedefler belirlenir,
- Paydaşlar belirlenir,
- Görev ve sorumluluklar paylaşılır,
- Risk analizi yapılarak olası riskler belirlenir.

# Uygula Aşaması

- Görev alacak çalışanlar, gerekiyorsa eğitilir.
- Süreç iyi bir şekilde tanımlanır ve prosedürler hazırlanır.
- Birimler arası koordinasyon sağlanır.
- Uygulama sırasında beklenmedik gelişmeler ya da sorunlar not edilir.



# Kontrol Et Aşaması

- Hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı kontrol edilir,
- Planlanan hedeflerden sapmalar varsa düzeltici eylemler uygulanır,
- Kalite güvence standartları hazırlanır.

# Önlem Al Aşaması

- Projenin başarılı olup olmadığına karar verilir,
- Başarılıysa, sürdürülebilir olması ve uygulamanın yaygınlaşması sağlanır,
- Başarısız bir proje ise revizyonlarla birlikte yeni bir döngüye başlanabilir ya da proje terk edilebilir.

# Puanlama Yaparken Dikkat Edilecek Konular

- KİDR ilgili kısımları hazırlanırken, “bu uygulama kurumumuzda mevcuttur”, “bu konuda uygulama bulunmaktadır”, “kurumumuzda söz konusu sistem bulunmaktadır” yerine, ilgili sürecin kurumda nasıl işlediğine ve yönetildiğine ilişkin ayrıntıya yer verilmelidir.
- Ayrıca kılavuzda yer alan hususlar dışında dikkat çekilmek istenen **kuruma özgü** durumlar söz konusu ise bunlara raporda yer verilebilir.

# KİDR (Kurum İçi Değerlendirme Raporu)

- KİDR'nin amacı, kurumun kendi güçlü ve gelişmeye açık yönlerini tanımasına ve iyileştirme süreçlerine katkı sağlamaktır.
- Kuruma ait KİDR, kurumun öz değerlendirme çalışmalarının en önemli çıktısıdır.

# BİDR (Birim İçi Değerlendirme Raporu)

- KİDR hazırlanmasına ışık tutan ve AGÜ tüm birimleri tarafından hazırlanan bir rapordur.
- BİDR yazımı sırasında, ölçütlerin karşılanma düzeyine ilişkin hangi kanıtların beklendiği her alt ölçüt altında bulunan “kanıtlar” bölümünde mutlaka sunulmalıdır.

# Kanıt Örnekleri

**Önlem al**

- Yapılan iyileştirmelerin sonuçları
- Raporlar (sayısal veriler, fotoğraflar, anket sonuçlarında yıllık iyileşme verileri)

**Planla**

- İş akış şemaları
- Çalışma taslakları
- Görev dağılım raporları
- Faaliyete ilişkin taslak raporlar
- Ekran görüntüleri
- Süreç formları
- Stratejik plan

**Neler Kanıt Olabilir?**

**Kontrol et**

- Anketler
- İletişim ve dilek kutuları
- İnternet üzerinden canlı destekler
- Süreç iyileştirme formları

**Uygula**

- Yönergeler
- Toplantılar (Toplantı tutanak ve raporları)
- Resmi belgeler, yazılar
- Birim Öz Değerlendirme Raporları

# Teşekkürler!

Kalite Koordinatörlüğü İletişim

Bilgileri:

Dahili: 7439

E-posta: [quality@agu.edu.tr](mailto:quality@agu.edu.tr)