

ESOGÜ KURUMSAL KALİTE LİDERLİK, YÖNETİM VE KALİTE

Eğitim Dökümanı, Aralık 2021

ESOGÜ Kalite Komisyonu
Liderlik Kalite Güvence Yönetim
Alt Çalışma Birimi



SUNU PLANI

- Liderlik, Yönetim ve Kalite Alt Çalışma Birimi Üyeleri
- Kalite Güvence Sistemi
- Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği
- Kurumsal İç Değerlendirme Raporu (KİDR)
- YÖKAK'ın Kurumsal Değerlendirme Süreçleri
- Kalite Güvencesi Sistemi, Ölçütler, Tanım, Örnek Kanıtlar
- Pukö Döngüsü

LİDERLİK, YÖNETİM ve KALİTE ALT ÇALIŞMA BİRİMİ ÜYELERİ

Sıra	Ad Soyad	Birim	Unvan	Görevi
1	Neşe ÖZTÜRK BİRİM SORUMLUSU	Müh.Mimar.Fak.	Prof.Dr.	Üye
2	Özge AYDEMİR BİRİM SORUMLUSU	Tıp Fakültesi	Prof. Dr.	Üye KK üyesi
3	Kemal ÖZKAN	Müh.Mimar.Fak.	Doç.Dr.	Üye
4	Meryem ULUSKAN	Müh.Mimar.Fak.	Doç.Dr.	Üye
5	Hülya ERKOYUN	Müh.Mimar.Fak.	Doç.Dr.	Üye
6	Oktay BERBER	FEF	Doç.Dr.	Üye
7	Seçkin TUNCER	Tıp Fakültesi	Dr.Öğr.Üyesi	Üye
8	Onur KETENOĞLU	Ziraat Fakültesi	Dr.Öğr.Üyesi	Üye ve KK üyesi
9	Esra SERTEL	Sivrihisar MYO	Öğr.Gör.Dr.	Üye
10	Gökçe ÖZDEN	Eskişehir MYO	Öğr.Gör.Dr.	Üye ve KK üyesi
11	Madina YÖRÜK	Uluslararası İliş.Birimi	Öğr.Gör.	Üye
12	Onur ERGÜNAY	YDYO	Öğr.Gör.	Üye
13	Şeyma Nalan EKİCE	Sanat ve Tasarım Fak.	Arş.Gör.	Üye
14	Hasan DURMUŞ	İİBF	Arş.Gör.	Üye
15	İlknur TÜKENMEZ	Müh.Mimar.Fak.	Arş.Gör.	Üye
16	Nermin KURT	Strateji Geliş.Daire Başk.	Yüksek Müh.	Üye
17	Ece SÜLOĞLU	Strateji Geliş.Daire Başk.	Mühendis	Üye
18	Zuhal ESİN	Strateji Geliş.Daire Başk.	Bilgisayar İşletmeni	Üye

LİDERLİK, YÖNETİM ve KALİTE ALT ÇALIŞMA BİRİMİ ÜYELERİ

19	Eyüp GÜLBANDILAR BİRİM SORUMLUSU	YDMYO	Prof. Dr.	Üye ve KK üyesi
20	Abdüllatif TÜZER	İlahiyat Fak.	Prof.Dr.	Üye ve KK üyesi
21	Alpay HEKİMLER	Hukuk Fak.	Prof. Dr.	Üye
22	Hüseyin GÜRBÜZ	İİBF	Doç.Dr.	Üye
23	Oytun MEÇİK	İİBF	Doç.Dr.	Üye
24	Emel YURTKULU	Sanat ve Tasarım Fak.	Dr.Öğr.Üyesi	Üye
25	Bayram KAPLAN BİRİM SORUMLUSU	Genel Sekreterlik	Genel Sekreter	Üye ve KK üyesi
26	Süleyman MANTAR	Strateji Geliş.Daire Başk.	Daire Başkanı	Üye ve KK üyesi
27	Necmettin BAŞKUT	İdari Mali İşler Daire Başk.	Daire Başkanı	Üye
28	Ali ŞAHİN	Öğrenci İşleri Daire Başk.	Daire Başkanı	Üye
29	Ömer TANBERK	Bilgi İşlem Daire Başk.	Daire Başkanı V.	Üye
30	Abdurrahman YILDIRIM	Personel Daire Başk.	Daire Başkanı	Üye
31	Abdulkadir UMUTLU	Kütüphane Daire Başk.	Daire Başkanı	Üye
32	Yasin DOĞAN	Yapı İşleri Daire Başk.	Daire Başkanı	Üye
33	Timuçin DOĞAN	SKS Daire Başk.	Daire Başkanı	Üye
34	Ayla MANTAR	Strateji Geliş.Daire Başk.	Şube Müdürü	Üye
35	Levent BAL	Personel Daire Başk.	Şube Müdürü	Üye
36	Sevinç ÇOLAK	Bilgi İşlem Daire Başk.	Şube Müdürü	Üye
37	Hülya ŞENYÜCEL	Genel Sekreterlik	Şube Müdürü V.	Üye
38	Murat TOPALOĞLU	Sanat ve Tasarım Fak.	Arş.Gör.	Üye
39	Sevde DEMİR	FEF Kimya	Arş.Gör.	Üye
40	Özlem ÖZDEMİR	Kurum.İletişim Uyg.Arş.Mrk.	Bilg. İşletmeni	Üye
41	Ayşin TONGUÇ	Yapı İşleri Daire Başk.	Bilg. İşletmeni	Üye

KALİTE GÜVENCESİ SİSTEMİ

- Yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal katkı faaliyetleri ile idari hizmetlerinin iç ve dış kalite güvencesi ve akreditasyon süreçlerini planlama ve uygulama esaslarının tümünü kapsar.

Kalite güvencesi sisteminin temel prensipleri

- Üniversite bünyesinde kalite güvencesi kültürünün yaygın hale getirilmesi,
- Üniversite bünyesindeki kalite güvencesi çalışmalarının üniversitenin ilan ettiği **Kalite Politikası** esaslarına dayanması,
- Üniversite içinde öğretim elemanlarının akademik konularda, idari personelin ise yönetsel konulardan kalite süreçlerini sahiplenmesi ve temel görevlerinden birisi olarak görmesi,
- 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,
- Üniversite içindeki tüm süreçlerin ilkeler ve görev tanımlarının yazılı hale getirilmesi ve yazıldığı gibi uygulanması.

Birimler ve bireyler düzeyinde kalite güvencesi kültürü

Yükseköğretim kurumlarında iç kalite güvencesi sisteminin içselleştirilmesi ve sürdürülebilir olması kurum içinde kalite kültürünün benimsenmesi ile doğrudan ilişkilidir. Kalite güvencesi kurumun tamamını ilgilendiren bir süreçtir ve kurumda yaşayan tüm bireylerin sahiplenmesini gerektirir. Kalite kültürünün yükseköğretim kurumlarında yaygınlaşması, benimsenmesi ve tüm yükseköğretim sisteminde güçlendirilmesi bazen yıllar alabilecek uzun bir süreçtir.

Bu nedenle iç kalite güvencesi sisteminin yapılandırılması aşamasında, kolaylaştırıcı, bireysel iş yükünü hafifleten, sürdürülebilir mekanizmaların hayata geçirilmesi, her aşamada etkin liderlik yapılması, yükseköğretim kurum komisyonları tarafından düzenlenecek, rehberlik, bilgilendirme ve eğitim faaliyetlerinin uygulamalara eşlik etmesi önemlidir.

Kalite Güvence Politikası

İç kalite güvence sisteminin yapılandırılması kapsamında başlangıç adımı

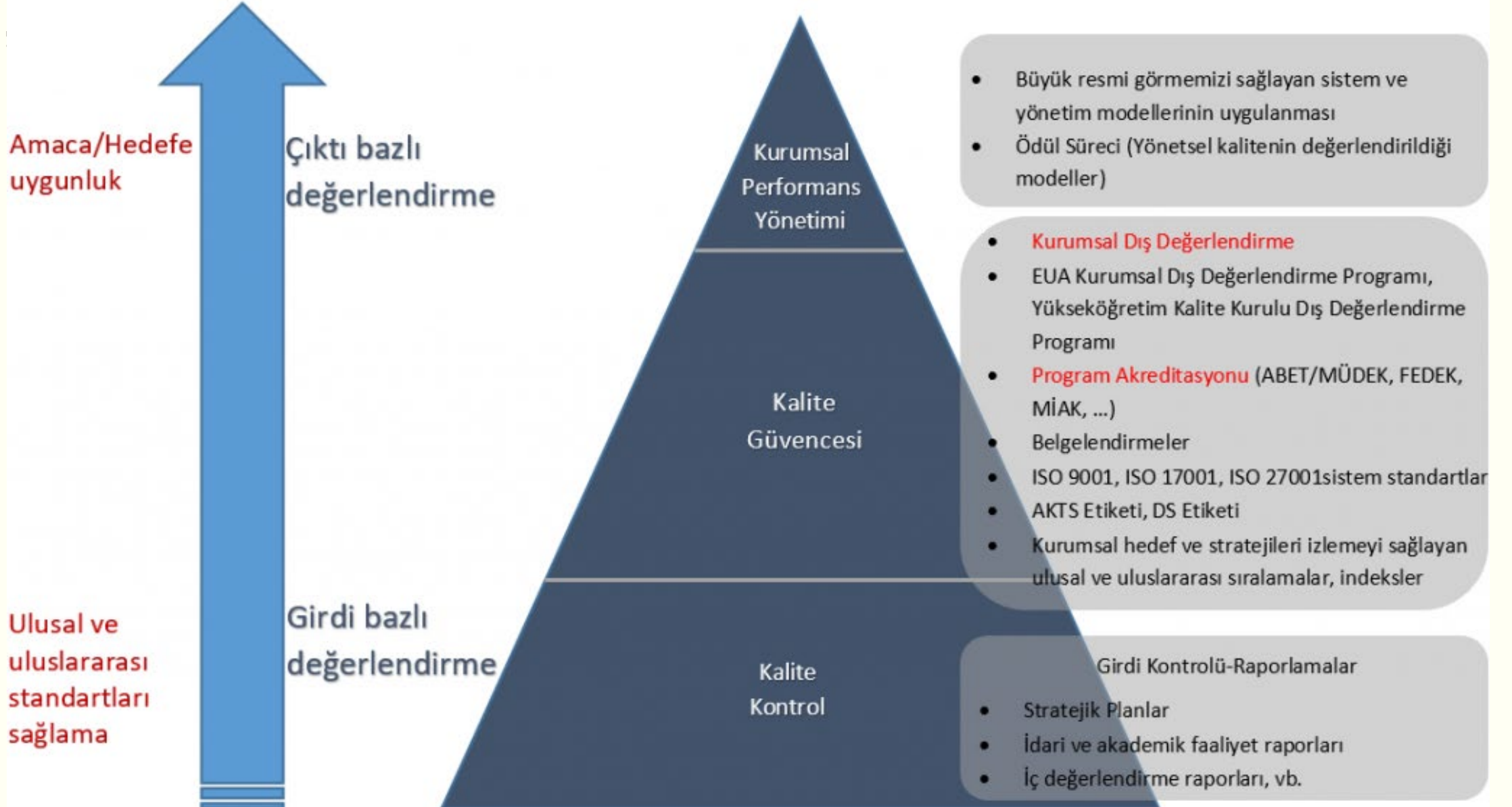
“kurumun kendisini tanıması” çerçevesinde temel fonksiyonları ile ilgili “politikalarını” oluşturarak kamuoyu ile paylaşmasıdır. **Politika belgeleri**, yükseköğretim kurumlarında yürütülen **fonksiyonun kendisi için ne anlama geldiğini, hangi süreç veya mekanizmaları içerdiğini, nasıl örgütlendiğini** kısaca özetleyen metinlerdir. Bu metinler tanıtım veya reklam amaçlı olmayıp kapsayıcı ve **katılımcı bir yaklaşımla** oluşturulmalı, **paydaşlar tarafından anlaşılır** olmalı ve net mesajlar içermelidir.

Kalite Komisyonu

Yükseköğretim kurumlarının, kendi kurumlarında kalite güvencesi çalışmalarının yürütülmesi amacıyla oluşturulan komisyondur.

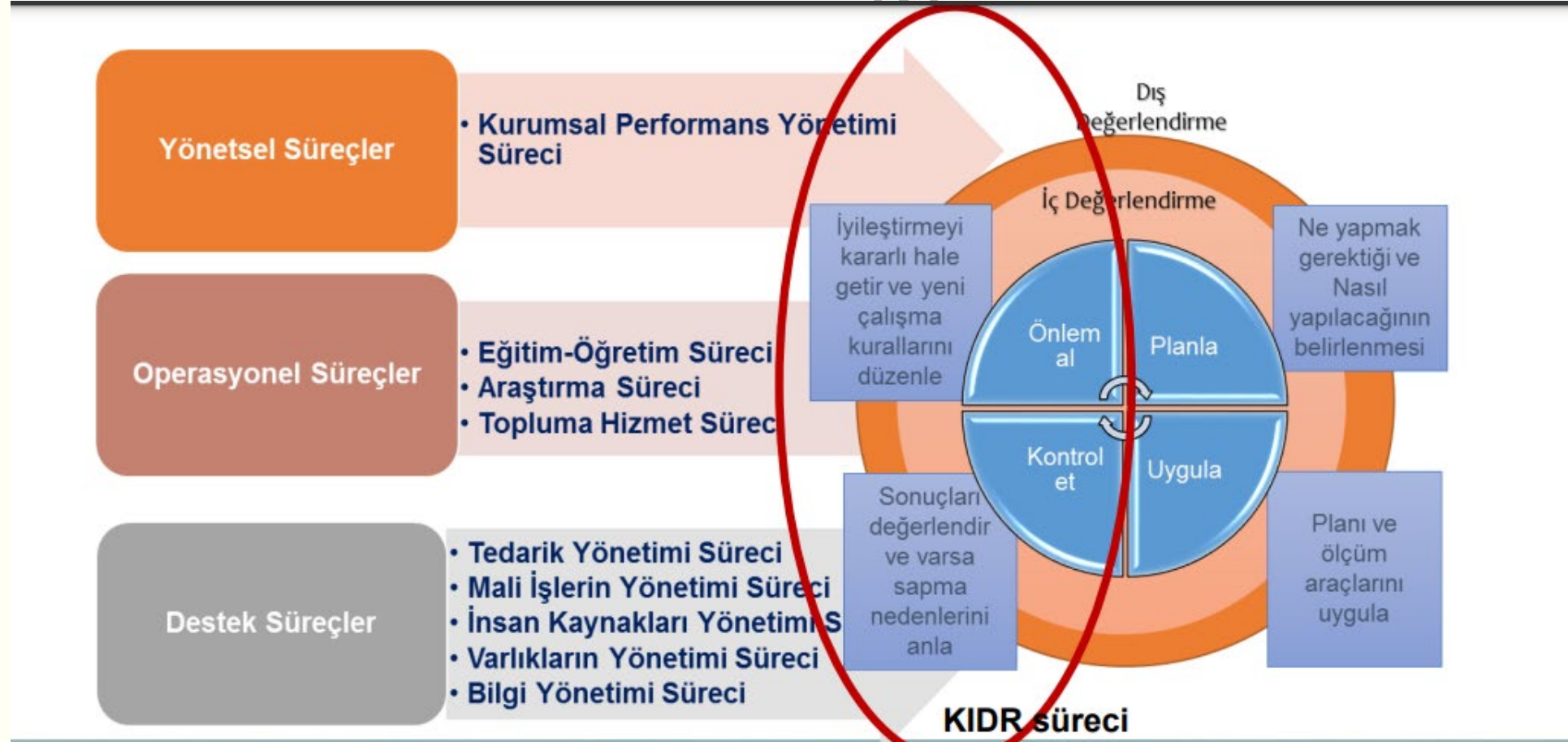
ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ
KURUMSAL KALİTE

Kalite Güvence Sistemine İlişkin Genel Yaklaşım*

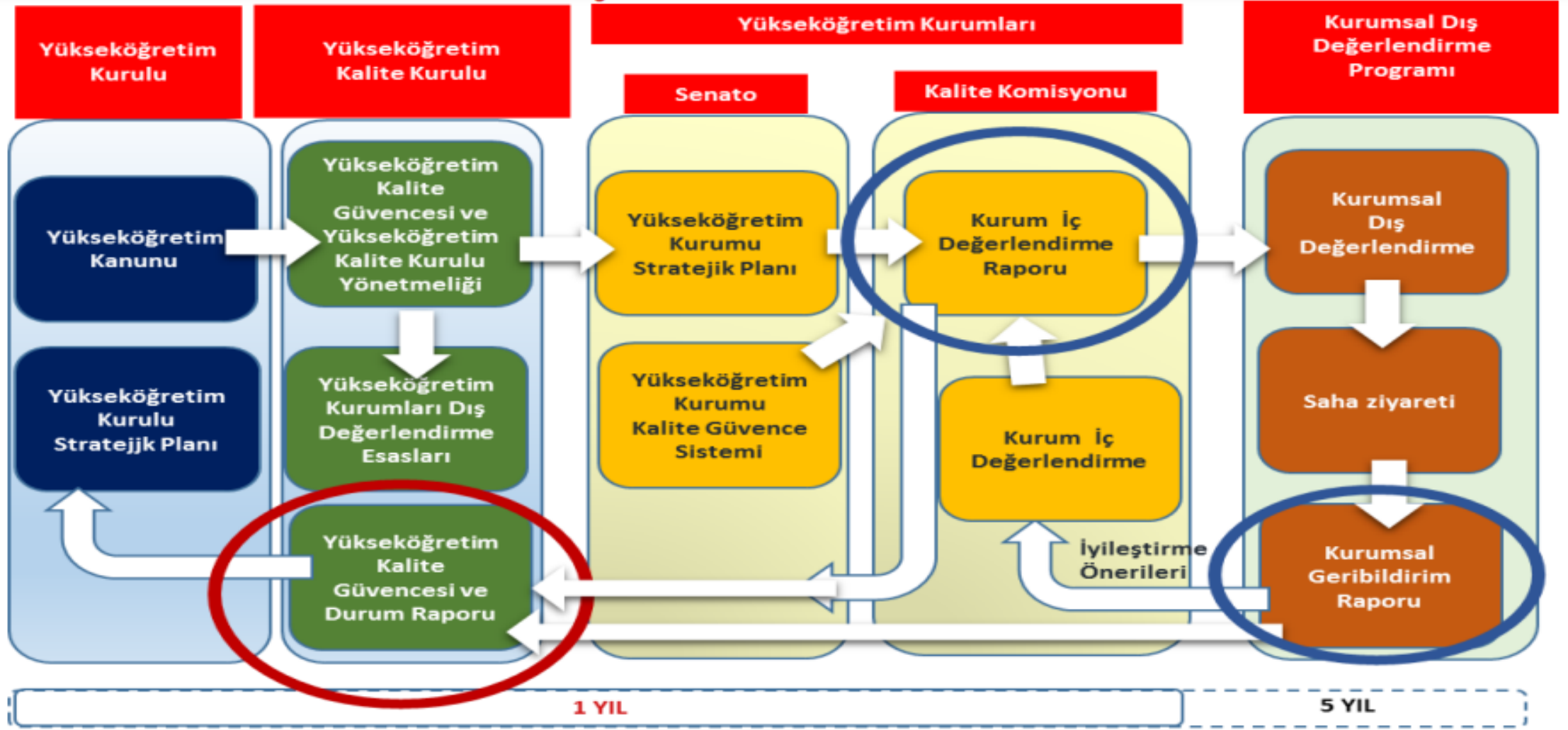


* <https://portal.yokak.gov.tr/makale/kalite-guvence-sistemi-nedir> (Erişim tarihi:9.11.2021)

Yüksek Öğretim Kurumlarında Kalite Güvencesi*

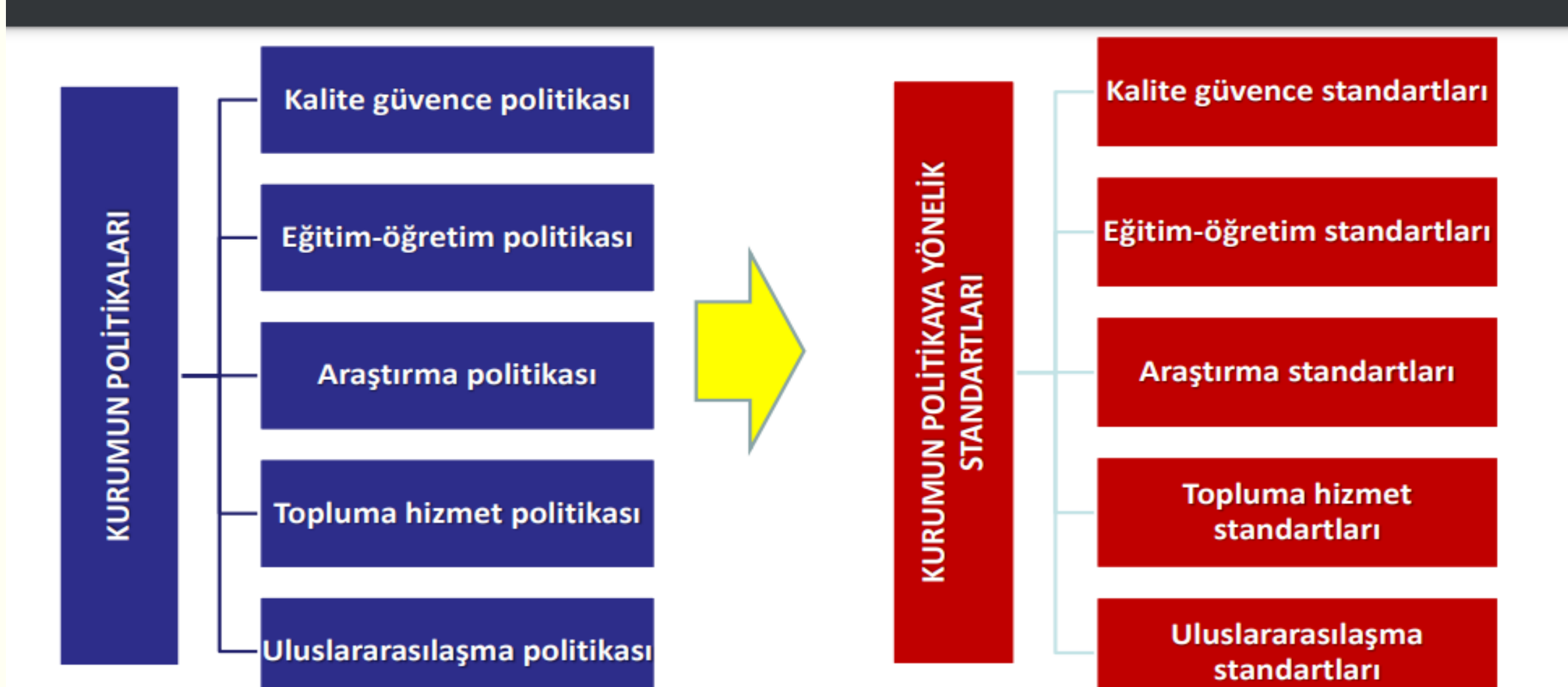


KURUMSAL DIŞ DEĞERLENDİRME PROGRAMI



KALİTE GÜVENCESİ KALİTE KÜLTÜRÜ

KALİTESİ



YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE GÜVENCESİ YÖNETMELİĞİ*

Bu Yönetmelik, yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idarî hizmetlerinin iç ve dış kalite güvencesi, akreditasyon süreçleri ve bağımsız dış değerlendirme kurumlarının yetkilendirilmesi süreçlerini ve bu kapsamda tanımlanan görev, yetki ve sorumluluklara ilişkin esasları düzenler.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Yükseköğretim Kurumlarında İç ve Dış Kalite Güvence Sistemi

*23 Temmuz 2015 Perşembe, Resmi Gazete, Sayı:29423

Kurum İç Değerlendirme /Kurumsal Dış Değerlendirme

1	Kurum ne yapmaya çalışıyor? <i>(Kurumun misyonu ve hedefleri)</i>
2	Kurum misyon ve hedeflerine nasıl ulaşmaya çalışıyor? <i>(Kurumun yönetişim/organizasyonel süreçleri ve faaliyetleri)</i>
3	Kurum misyon ve hedeflerine ulaştığına nasıl emin oluyor? <i>(Kalite güvencesi süreçleri, İ 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>

İç değerlendirme raporlarının kapsamı

MADDE 11 – Bir yükseköğretim kurumunda yapılacak iç değerlendirmeler;

- Yükseköğretimin ulusal strateji ve hedefleri ışığında belirlenmiş **misyonu, vizyonu ve stratejik hedefleri ile kalite güvencesine yönelik olarak belirlenen politika ve süreçlerini,**
- Akademik birimlerin ölçülebilir nitelikteki hedeflerini, bu hedeflerle ilgili **performans göstergelerini ve bunların periyodik olarak gözden geçirilmesini,**
- Programların **TYYÇ ile ilişkili ve öğrenme çıktılarına dayalı olarak yapılandırılması ve akreditasyon sürecinin gereklerinin yerine getirilmesi** konusundaki çalışmalarını,
- Bir önceki iç ve dış değerlendirmede ortaya çıkan ve iyileştirilmeye ihtiyaç duyulan alanlarla ilgili çalışmalarını içerir.

Etkin bir kalite kültürünün oluşturulması için;

Üniversitede akademik ve idari tüm süreçleri kapsayacak **kalite politikası** bulunmalı,

- İnsan kaynakları yönetiminde **adil** davranılmalı ve başarılı personel **ödüllendirilmeli**,
- Kurumsal **aidiyet** sağlanmalı ve sürdürülmeli
- **Etkin** bir liderlik anlayışı içerisinde **lider** tarafından **kalite süreçleri sahiplenilmeli ve sorumluluklar paylaşılmalı**,
- Temel **paydaşlar** ile etkin iletişim sağlanmalı ve **uzlaş**ı içerisinde hareket edilmeli
- Akademik ve idari birimler ile yönetim arasında **etkin bir iletişim ağı** oluşturulmalı,
- Kalite güvencesi süreçleri **bilgi yönetim sistemleri** ile desteklenmelidir.

KURUMSAL İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU (KİDR)

Kurumun yıllık iç değerlendirme süreçlerini izlemek,

Kurumsal Dış Değerlendirme Programı/Kurumsal Akreditasyon Programı/İzleme Programı süreçlerinde esas alınmak üzere

kurum tarafından her yıl hazırlanır.

KİDR, paydaşlarla iletişim ve iş birliği, öz değerlendirme çalışmaları ve kalite güvencesi kültürünün yaygınlaştırılması ve içselleştirilmesi amacıyla kullanılmalıdır.

Raporun hazırlanma sürecinin kuruma katkısının artırılması amacıyla çalışmalarda kapsayıcılık ve katılımcılığın sağlanması, bürokratik veri yönetiminden daha ziyade süreç yönetimi yaklaşımının benimsenmesi, kalite komisyonu çalışmalarında şeffaflığın sağlanması ve sürekli eğitim çalışmalarıyla desteklenmesi beklenmektedir.

KURUMSAL İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU (KİDR)

KİDR'de yükseköğretim kurumunun iç kalite güvencesi sisteminin olgunluk düzeyi irdelenmelidir. Bu kapsamda aşağıdaki soruların kanıta dayalı olarak yanıtlanması beklenmektedir:

- Kurumun değerleri, misyon ve hedefleriyle uyumlu olarak; kalite güvencesi sistemi, eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı ve yönetim sistemi süreçlerinde sahip olduğu kaynakları ve yetkinlikleri nasıl planladığı ve yönettiği,
- Kurumun genelinde ve süreçler bazında izleme ve iyileştirmelerin nasıl gerçekleştirildiği,
- Planlama, uygulama, izleme ve iyileştirme süreçlerine paydaş katılımının ve kapsayıcılığın nasıl sağlandığı,

KURUMSAL İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU (KİDR)

- Kurumun iç kalite güvencesi sisteminde güçlü ve iyileşmeye açık alanların neler olduğu,
- Gerçekleştirilemeyen iyileştirmelerin nedenleri,
- Yükseköğretimin hızlı değişen gündemi kapsamında kurumun rekabet avantajını koruyabilmesi için kalite güvencesi sisteminde sürdürülebilirliği nasıl sağlayacağı.

ESKİŞEHİR OSMAN GAZİ ÜNİVERSİTESİ
KURUMSAL İÇ KALİTE

KİDR hazırlanırken dikkate alınması gerekenler

- Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Ölçütleri (KDDAÖ),
- Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu,
- YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarı (Rubrik)
- Önceki yıllara ait KİDR'ler ve dış değerlendirme raporları dikkate alınmalı.
- ❖ Raporda yer alan verilen bilgiler; çeşitli belgeler ve kanıtlarla desteklenmelidir.

YÖKAK'IN KURUMSAL DEĞERLENDİRME SÜREÇLERİ

- Liderlik Yönetim Ve Kalite,
- Eğitim ve Öğretim,
- Araştırma Geliştirme
- Toplumsal Katkı,

başlıkları altında

- Toplam 14 ölçüt ve 46 alt ölçüt ile gerçekleştirilmektedir.(KİDR hazırlama klavuzu sürüm 2.1.'de 22 ölçüt 56 alt ölçüt)

ÖLÇÜTLER

BAŞLIKLAR	ÖLÇÜTLER	ALT ÖLÇÜTLER
LİDERLİK, YÖNETİM VE KALİTE	A.1. Liderlik ve Kalite	A.1.1. Yönetim Modeli ve İdari Yapı A.1.2. Liderlik A.1.3. Kurumsal Dönüşüm Kapasitesi A.1.4. İç Kalite Güvencesi Mekanizmaları A.1.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik
	A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar	A.2.1. Misyon, Vizyon, Politikalar A.2.2. Stratejik amaç ve hedefler A.2.3. Performans yönetimi
	A.3. Yönetim Sistemleri	A.3.1. Bilgi Yönetim Sistemi A.3.2. İnsan kaynakları yönetimi A.3.3. Finansal Yönetim A.3.4 Süreç Yönetimi
	A.4. Paydaş Katılımı	A.4.1. İç ve Dış Paydaş katılımı A.4.2. Öğrenci geri bildirimleri A.4.3. Mezun İlişkileri Yönetimi
	A.5 Uluslararasılaşma	A.5.1. Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi A.5.2. Uluslararasılaşma kaynakları A.5.3. Uluslararasılaşma performansı

BAŞLIKLAR	ÖLÇÜTLER	ALT ÖLÇÜTLER
EĞİTİM VE ÖĞRETİM	B.1. Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi	B.1.1. Programların tasarımı ve onayı
		B.1.2. Programın ders dağılım dengesi
		B.1.3. Ders kazanımlarının program çıktılarıyla uyumu
		B.1.4. Öğrenci iş yüküne dayalı ders tasarımı
		B.1.5. Programların izlenmesi ve güncellenmesi
		B.1.6. Eğitim ve öğretim süreçlerinin yönetimi
	B.2. Programların Yürütülmesi	B.2.1. Öğretim yöntem ve teknikleri
		B.2.2. Ölçme ve değerlendirme
		B.2.3. Öğrenci kabulü, önceki öğrenmenin tanınması ve kredilendirilmesi*
		B.2.4. Yeterliliklerin sertifikalandırılması ve diploma
	B.3. Öğrenme Kaynakları ve Akademik Destek Hizmetler	B.3.1. Öğrenme ortam ve kaynakları
		B.3.2. Akademik destek hizmetleri
		B.3.3. Tesis ve altyapılar
		B.3.4. Dezavantajlı gruplar
		B.3.5. Sosyal, kültürel, sportif faaliyetler

BAŞLIKLAR	ÖLÇÜTLER	ALT ÖLÇÜTLER
EĞİTİM VE ÖĞRETİM	B.4. Öğretim Kadrosu	B.4.1. Atama, yükseltme ve görevlendirme kriterleri
		B.4.2. Öğretim yetkinlikleri ve gelişimi
		B.4.3. Eğitim faaliyetlerine yönelik teşvik ve ödüllendirme
ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME	C.1. Araştırma Süreçlerinin Yönetimi ve Araştırma Kaynakları	C.1.1. Araştırma süreçlerinin yönetimi
		C.1.2. İç ve dış kaynaklar
		C.1.3. Doktora programları ve doktora sonrası imkanlar
	C.2. Araştırma Yetkinliği, İş birlikleri ve Destekler	C.2.1. Araştırma yetkinlikleri ve gelişimi
		C.2.2. Ulusal ve uluslararası ortak programlar ve ortak araştırma birimler
	C.3. Araştırma Performansı	C.3.1. Araştırma performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi
C.3.2. Öğretim elemanı/araştırmacı performansının değerlendirilmesi		
TOPLUMSAL KATKI	D.1. Toplumsal Katkı Süreçlerinin Yönetimi ve Toplumsal Katkı Kaynakları	D.1.1. Toplumsal katkı süreçlerinin yönetimi
		D.1.2. Kaynaklar
		D.2.1. Toplumsal katkı performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi

YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarı ve Kullanımı

Değerlendirme süreçlerinde kullanılan temel araç YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarı

- **Rubrik** tarzında geliştirilmiş bir ölçme aracıdır.
- Kurumsal değerlendirme ya da karar verme süreçlerinde açıklık, nesnellik, anlaşılabilirlik, tutarlık ve şeffaflığını arttırmak amacıyla geliştirilmiştir.
- Her bir alt ölçüt için kalite güvencesi süreç ya da mekanizmaları; planlama, uygulama, kontrol etme ve önlem alma (**PUKÖ**) basamaklarının olgunluk düzeyleri dikkate alınarak tanımlanmış olup, **1-5** arasındaki bir ölçekle derecelendirilmiştir.
- Bu anahtarla olgunluk düzeyi belirlenen alt ölçütler, ilgili ölçütlerin karşılanma düzeyini ortaya koymaktadır.

YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarı ve Kullanımı



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 katılımı ile 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.

Şekil 1. YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarıyla Alt Ölçütlerin Olgunluk Düzeyinin Değerlendirilmesi

4 ve 5 olgunluk düzeyi

-Uygulamanın kurumun genelini kapsamış olması,

-Uygulamadan sonuçlar elde edilmiş olması,

-Bu sonuçların izleniyor olması,

-Bu izleme sonuçlarının iç ve dış paydaşlarla birlikte değerlendiriliyor olması,

-ve bunun **kanıtlarla sunulması** gerekir.

Bir uygulamanın (ölçütün) 5 seviyesinde değerlendirilebilmesi için;

- Arka planda uygulamayla ilgili planlamanın olması,
- Planların ilgili tüm birimlerde uygulamaya geçirmiş olması ve tanımlı sürecinin yönetiliyor olması,
- Uygulama sonucunun izleme-değerlendirmenin düzenli olarak yapılıyor olması,
- Değerlendirme sonuçlarına göre iyileştirmelerin yapılmış olması/çevrimin birden fazla tamamlanmış olması,
- Uygulamanın sürdürülebilirlik kazandığının ispatlanmış olması (uygulamanın birden fazla çevrimde geliştirilerek devam ettiriliyor olması),
- Uygulamanın örnek olma durumunun kurum dışından değerlendirmelerle ortaya konmuş olmasıdır.



Sadece uygulama olması veya yeni başlanmış uygulamalar 4 olgunluk seviyesini seçmek için yeterli değildir.

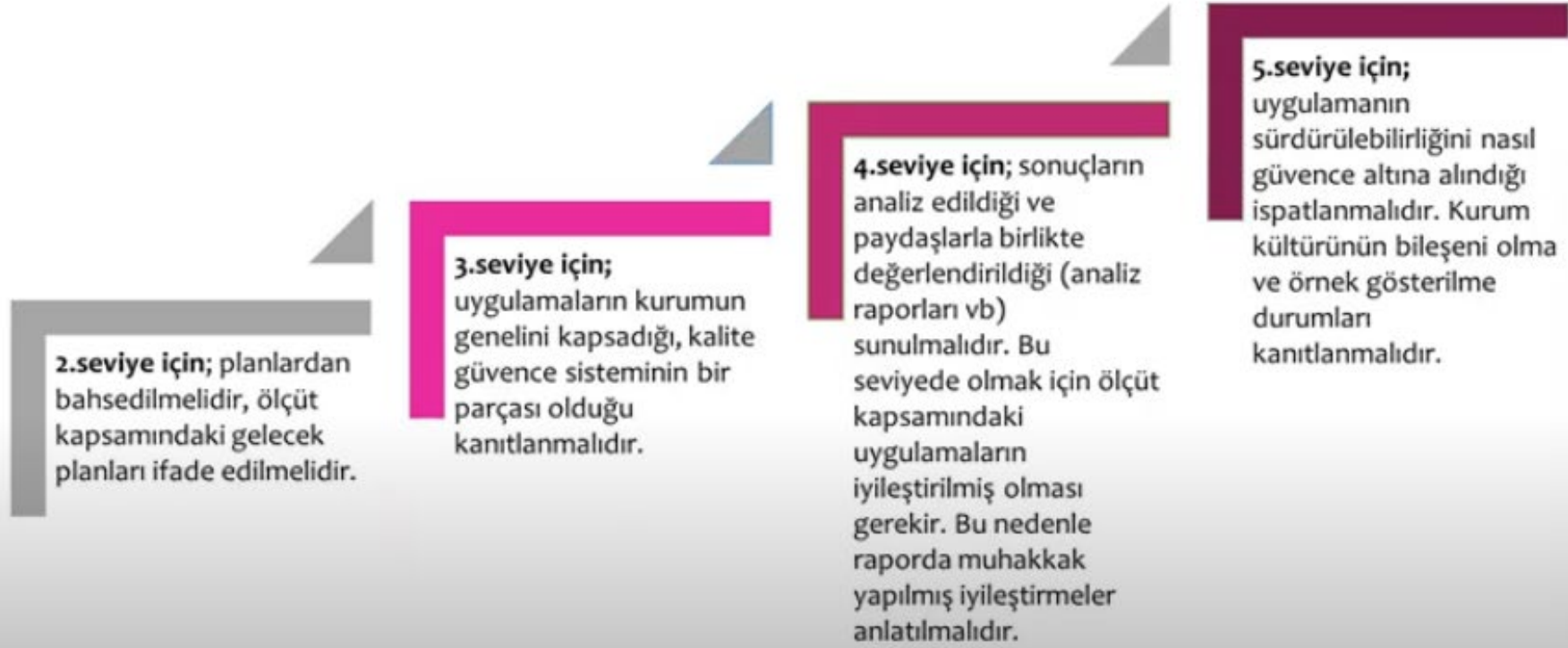
Kurumun başarılı olduğu alan 5 seviyesi demek değildir! Başarı belirli bir sistematik ile elde edilmişse ve kurum dışından da tanınması gerekir!

Uygulamanın yukarıdaki diğer özelliklere sahip olmadan sadece örnek gösterilmiş olması durumunda uygulama 5 seviyesinde değildir!

Uygulamanın sadece bir kere iyileştirilmiş olması veya çevrimin bir kere tamamlanmış olması, uygulamanın 5 seviyesinde olduğunu göstermeye yetmez!

Planlamada özgün ve yenilikçi bakış açısının olduğu ancak planlama aşamasında kalmış uygulamalar 5 seviyesinde değildir!

Dereceli değerlendirme anahtarında (Rubrik) alt ölçütlerin olgunluk seviyeleri



- Her bir olgunluk seviyesi bir basamaktır ve bir önceki seviye tamamlandıktan sonra bir sonraki seviyeye geçilebilir.
- Örneğin; planlama olmayan bir uygulamada 4. seviyede olmak mümkün değildir.

KANITLARIN SUNUMU

(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

KİDR yazımında başlık, ölçüt ve alt ölçütlerin ilişkilendirilmesi örneği

Başlık	B. Eğitim ve Öğretim	Başlıklar altında ölçütler ve alt ölçütler yer almaktadır.
Ölçüt	B.1 Program Tasarımı, Değerlendirmesi ve Güncellenmesi	Rapor yazımı ölçütler bazında gerçekleştirilecektir.
Alt Ölçüt	B.1.5. Programların izlenmesi ve güncellenmesi	Alt ölçütler, ölçütlerin yazımında esas alınacak ve kanıtlarla desteklenen olgunluk düzeyi (KGYBS'de) derecelendirilecektir. Alt ölçütler için ayrıca açıklama yazılmayacaktır

A.1. Liderlik ve Kalite

Kurum,

kurumsal dönüşümünü sağlayacak yönetim modeline sahip olmalı,

liderlik yaklaşımları

uygulamalı, iç kalite güvence mekanizmalarını oluşturmalı ve

kalite güvence kültürünü içselleştirmelidir.

A.1.1. Yönetim modeli ve idari yapı

- Kurumdaki yönetim modeli ve idari yapı (yasal düzenlemeler çerçevesinde kurumsal yaklaşım, gelenekler, tercihler);
- karar verme mekanizmaları,
- kontrol ve denge unsurları;
- kurulların çok sesliliği ve bağımsız hareket kabiliyeti,
- **paydaşların temsil edilmesi;**
- öngörülen yönetim modeli ile gerçekleşmenin karşılaştırılması, modelin kurumsallığı ve sürekliliği yerleşmiş ve benimsenmiştir.
- Organizasyon seması ve bağlı olma/rapor verme ilişkileri;
- görev tanımları,
- iş akış, surecileri vardır ve gerçeği yansıtmaktadır;
- ayrıca bunlar yayımlanmış ve işleyişin paydaşlarca bilinirliği sağlanmıştır.

A.1.1. Yönetim modeli ve idari yapı

Örnek kanıtlar

- Yönetişim modeli ve organizasyon şeması
- Kurumun yönetim ve idari alanlarla ilgili politikasını ve stratejik amaçlarını uyguladığına dair uygulamalar/kanıtlar
- Yönetim ve organizasyonel yapılanma uygulamalarına ilişkin **izleme ve iyileştirme** kanıtları
- Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği **özgün yaklaşım ve uygulamalarına** ilişkin kanıtlar

A.1.2. Liderlik

- Kurumda **rektörün** ve süreç liderlerinin yükseköğretim ekosistemindeki değişim, belirsizlik ve karmaşıklığı dikkate alan bir kalite güvencesi sistemi ve kültürü oluşturma konusunda sahipliği ve motivasyonu yüksektir. Bu süreçler çevik bir liderlik yaklaşımıyla yönetilmektedir.
- **Birimlerde liderlik** anlayışı ve koordinasyon kültürü yerleşmiştir.
- **Liderler** kurumun değerleri ve hedefleri doğrultusunda **stratejilerinin yanı sıra**; yetki paylaşımını, ilişkileri, zamanı, kurumsal motivasyon ve stresi de etkin ve dengeli biçimde yönetmektedir.
- **Akademik ve idari birimler ile yönetim arasında** etkin bir iletişim ağı oluşturulmuştur.
- **Liderlik süreçleri ve kalite güvencesi kültürünün içselleştirilmesi** sürekli değerlendirilmektedir.

A.1.2. Liderlik

Örnek Kanıtlar

- Kalite güvencesi kültürünü geliştirmek üzere yapılan **planlamalar ve uygulamalar**
- Kurumun yöneticilerinin **liderlik özelliklerini ve yetkinliklerini ölçmek ve izlemek için kullanılan yöntemler**, elde edilen izleme sonuçları ve bağlı iyileştirmeler
- Kurumdaki **kalite kültürünün gelişimini ölçmek ve izlemek için kullanılan yöntemler**, elde edilen izleme sonuçları **ve bağlı iyileştirmeler**
- Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği **özgün yaklaşım ve uygulamalarına** ilişkin kanıtlar

A.1.3. Kurumsal dönüşüm kapasitesi

- Yükseköğretim ekosistemi içerisindeki değişimleri, küresel eğilimleri, ulusal hedefleri ve paydaş beklentilerini dikkate alarak kurumun geleceğe hazır olmasını sağlayan **çevik yönetim yetkinliği** vardır.
- Geleceğe uyum için amaç, misyon ve hedefler doğrultusunda kurumu dönüştürmek üzere değişim yönetimi, kıyaslama, yenilik yönetimi gibi yaklaşımları kullanır ve kurumsal özgünlüğü güçlendirir.

A.1.3. Kurumsal dönüşüm kapasitesi

Örnek Kanıtlar

- Değişim yönetim modeli
- Değişim planları, yol haritaları
- Çevre analizi raporu
- Gelecek senaryoları
- Kıyaslama raporları
- Yenilik yönetim sistemi
- Değişim ekipleri belgeleri
- Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar

A.1.4. İç kalite güvencesi mekanizmaları

- PUKÖ çevrimleri itibarı ile takvim yılı temelinde hangi işlem, süreç, mekanizmaların devreye gireceği planlanmış, akış şemaları belirlidir.
- Sorumluluklar ve yetkiler tanımlanmıştır.
- Gerçeklesen uygulamalar değerlendirilmektedir.
- Takvim yılı temelinde tasarlanmayan diğer kalite döngülerinin ise tüm katmanları içerdiği kanıtları ile belirtilmiştir, gerçeklesen uygulamalar değerlendirilmektedir.
- Kuruma ait kalite güvencesi rehberi gibi, politika ayrıntılarının yer aldığı erişilebilen ve güncellenen bir doküman bulunmaktadır.

A.1.4. İç kalite güvencesi mekanizmaları

Örnek Kanıtlar

- Kalite güvencesi rehberi gibi tanımlı süreç belgeleri
- İş akış şemaları, takvim, görev ve sorumluluklar ve paydaşların rollerini gösteren kanıtlar
- Bilgi Yönetim Sistemi
- Geri bildirim yöntemleri
- Paydaş katılımına ilişkin belgeler
- Yıllık izleme ve iyileştirme raporları
- Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar

A.1.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik

Kurum, eğitim-öğretim programlarını ve araştırma-geliştirme faaliyetlerini de içerecek şekilde **tüm faaliyetleri hakkındaki bilgileri açık, doğru, güncel** ve kolay ulaşılabilir şekilde yayımlamalı ve kamuoyunu bilgilendirmelidir. Kurum, yönetim ve idari kadroların **verimliliğini ölçüp değerlendirebilen ve hesap verebilirliklerini** sağlayan yaklaşımlara sahip olmalıdır.

Kamuoyunu bilgilendirme ilkesel olarak benimsenmiştir, hangi kanalların nasıl kullanılacağı tasarlanmıştır, erişilebilir olarak ilan edilmiştir ve tüm bilgilendirme adımları sistematik olarak atılmaktadır. Kurum web sayfası doğru, güncel, ilgili ve kolayca erişilebilir bilgiyi vermektedir; bunun sağlanması için gerekli mekanizma mevcuttur. Kurumsal özerklik ile hesap verebilirlik kavramlarının birbirini tamamladığına ilişkin bulgular mevcuttur. İçer ve dışa hesap verme yöntemleri kurgulanmıştır ve uygulanmaktadır. Sistemattir, ilan edilen takvim çerçevesinde gerçekleştirilir, sorumluları nettir. Alınan geri beslemeler ile etkinliği değerlendirilmektedir. Kurumun bölgesindeki dış paydaşları, ilişkili olduğu yerel yönetimler, diğer üniversiteler, kamu kurumu kuruluşları, sivil toplum kuruluşları, sanayi ve yerel halk ile ilişkileri değerlendirilmektedir

A.1.5. Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik

- Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik ile ilişkili olarak benimsenen **ilke, kural ve yöntemler**
- Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirliğe ilişkin **uygulama örnekleri**
- **İç ve dış paydaşların** kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlikle ilgili **memnuniyeti ve geri bildirimleri**
- Kamuoyunu bilgilendirme ve hesap verebilirlik mekanizmalarına ilişkin **izleme ve iyileştirme kanıtları**
- Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; **kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar**

A.2. Misyon ve Stratejik Amaçlar

- Kurum; vizyon, misyon ve amacını gerçekleştirmek üzere politikaları doğrultusunda oluşturduğu stratejik amaçlarını ve hedeflerini planlayarak uygulamalı, performans yönetimi kapsamında sonuçlarını izleyerek değerlendirmeli ve kamuoyuyla paylaşmalıdır.

A.2.1. Misyon, vizyon ve politikalar

- **Misyon ve vizyon** ifadesi tanımlanmıştır, kurum çalışanlarınca bilinir ve paylaşılır. Kuruma özeldir, sürdürülebilir bir gelecek yaratmak için yol göstericidir.
- **Kalite güvencesi politikası** vardır, paydaşların görüşü alınarak hazırlanmıştır. Politika kurum çalışanlarınca bilinir ve paylaşılır. Politika belgesi yalın, somut, gerçekçidir. Sürdürülebilir kalite güvencesi sistemini ana hatlarıyla tarif etmektedir.
- **Kalite güvencesinin yönetim şekli, yapılanması, temel mekanizmaları, merkezi kurgu ve birimlere erişimi açıklanmıştır.**
- Aynı şekilde eğitim ve öğretim (uzaktan eğitimi de kapsayacak şekilde), araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı, yönetim sistemi ve uluslararasılaşma **politikaları** vardır ve kalite güvencesi politikası için sayılan özellikleri taşır. Bu politika ifadelerinin somut sonuçları, uygulamalara yansıyan etkileri vardır; örnekleri sunulabilir.

A.2.1. Misyon, vizyon ve politikalar

Örnek Kanıtlar

- Misyon ve vizyon
- Politika belgeleri (Eğitim ve öğretim politika belgesi uzaktan eğitimi de içermelidir)
- Politika belgelerinin ilgili paydaş katılımıyla hazırlandığını kanıtlayan belgeler
- Politika belgelerinde bütüncül ilişkiyi gösteren ifadeler ve uygulama örnekleri (Eğitim programlarında araştırma vurgusu, araştırma süreçlerinde topluma hizmet vurgusu, uzaktan eğitim vurgusu)
- Politikaların izlendiğine ve değerlendirildiğine ilişkin kanıtlar
- Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar

A.2.2. Stratejik amaç ve hedefler

- **Stratejik Plan kültürü ve geleneği** vardır, mevcut dönemi kapsayan, kısa/orta uzun vadeli amaçlar, hedefler, alt hedefler, eylemler ve bunların zamanlaması, önceliklendirilmesi, sorumluları, mali kaynakları bulunmaktadır, **tüm paydaşların görüşü alınarak** (özellikle stratejik paydaşlar) hazırlanmıştır.
- Mevcut stratejik plan hazırlanırken **bir öncekinin ayrıntılı değerlendirilmesi** yapılmış, ve kullanılmıştır; yıllık gerçekleşme takip edilerek ilgili kurullarda tartışılmakta ve **gerekli önlemler** alınmaktadır.

A.2.2. Stratejik amaç ve hedefler

- Örnek Kanıtlar
- Stratejik plan ve geliştirilme süreci
- Performans raporları
- Kurumun stratejik planına planlama, uygulama, kontrol etme ve önlem alma aşamalarında iç ve dış paydaş katılımını gösteren kanıtlar
- Stratejik plan ve hedeflerin, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarıyla uyumunu gösteren kanıtlar
- Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar

A.2.3. Performans yönetimi

Kurumda performans yönetim sistemleri bütünsel bir yaklaşımla ele alınmaktadır. Bu sistemler kurumun stratejik amaçları doğrultusunda sürekli iyileşmesine ve geleceğe hazırlanmasına yardımcı olur. Bilişim sistemleriyle desteklenerek performans yönetiminin doğru ve güvenilir olması sağlanmaktadır. Kurumun stratejik bakış açısını yansıtan performans yönetimi süreç odaklı ve paydaş katılımıyla sürdürülmektedir. Tüm temel etkinlikleri kapsayan kurumsal (genel, anahtar, uzaktan eğitim vb.) performans göstergeleri tanımlanmış ve paylaşılmıştır. Performans göstergelerinin iç kalite güvencesi sistemi ile nasıl ilişkilendirildiği tanımlanmış ve yazılıdır. Kararlara yansıma örnekleri mevcuttur. Yıllar içinde nasıl değiştiği takip edilmektedir, bu izlemenin sonuçları yazılıdır ve gerektiği şekilde kullanıldığına dair kanıtlar mevcuttur.

A.2.3. Performans yönetimi

Örnek Kanıtlar

- Performans göstergeleri ve anahtar performans göstergeleri
- Performans yönetiminde kullanılan mekanizmalar
- Performans programı raporu
- Performans yönetimi mekanizmalarının iyileştirildiğine dair kanıtlar
- Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar

A.3. Yönetim Sistemleri

Kurum, stratejik hedeflerine ulaşmayı nitelik ve nicelik olarak güvence altına almak amacıyla mali, beşeri ve bilgi kaynakları ile süreçlerini yönetmek üzere bir sisteme sahip olmalıdır.

ESKİŞEHİR OSMANGAZI
ÜNİVERSİTESİ
KURUMSAL YÖNETİM

A.3.1. Bilgi yönetim sistemi

Kurumun önemli etkinlikleri ve süreçlerine ilişkin veriler toplanmakta, analiz edilmekte, raporlanmakta ve stratejik yönetim için kullanılmaktadır.

Akademik ve idari birimlerin kullandıkları Bilgi Yönetim Sistemi entegredir ve kalite yönetim süreçlerini beslemektedir.

ESK

A.3.1. Bilgi Yönetim Sistemi

- Bilgi Yönetim Sistemi ve bu sistemin fonksiyonları
- Bilginin elde edilmesi, kayıt edilmesi, güncellenmesi, işlenmesi, değerlendirilmesi ve paylaşılmasına ilişkin tanımlı süreçler
- Bilgi Yönetim Sistemi'nin izlenmesi ve iyileştirilmesine ilişkin kanıtlar
- Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar

ESKİŞEHİR OSMANGAZI ÜNİVERSİTESİ
KURUMSAL KALİTE

A.3.2. İnsan kaynakları yönetimi

- İnsan kaynakları yönetimine ilişkin kurallar ve süreçler bulunmaktadır. Şeffaf şekilde yürütülen bu süreçler kurumda herkes tarafından bilinmektedir.
- Eğitim ve liyakat öncelikli kriter olup, yetkinliklerin artırılması temel hedeftir.
- Çalışan (akademik-idari) memnuniyet, şikâyet ve önerilerini belirlemek ve izlemek amacıyla geliştirilmiş olan yöntem ve mekanizmalar uygulanmakta ve sonuçları değerlendirilerek iyileştirilmektedir.

A.3.2. İnsan Kaynakları Yönetimi

- İnsan kaynakları politikası ve hedefleri ve bunlara **ilişkin uygulamalar** (Yetkinlik, işe alınma, hizmet içi eğitim, teşvik ve ödüllendirme vb.)
- Çalışan (akademik ve idari) memnuniyeti **anketleri, uygulama sistematiği ve anket sonuçları**
- İnsan kaynakları yönetimi uygulamalarına **ilişkin izleme ve iyileştirme** kanıtları
- Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda **geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına** ilişkin kanıtlar

ESKİŞEHİR OSMANGAZI ÜNİVERSİTESİ
KURUMSAL KALİTE

A.3.3. Finansal yönetim

- Temel gelir ve gider kalemleri tanımlanmıştır ve yıllar içinde izlenmektedir. Toplam Cari Bütçe (gelir) =
- Devlet eğitim katkısı (merkezi bütçeden gelen ve araştırma -geliştirme kategorisindeki faaliyetlere ait olmayan tüm gelirler) +
- öğrenci gelirleri (kaynağı öğrenci olan tüm gelirler: 1. ve 2. öğretim, tezsiz yüksek lisans, yaz okulu, hizmetler/ harçlar, yemek barınma ücreti vb.) +
- araştırma gelirleri (devletten merkezi bütçe içinde gelen + ulusal tahsis -yarışmasız projeler-) +
- ulusal yarışmacı araştırma destekleri + uluslararası araştırma destekleri [özel hesap, döner sermaye, vakıftan gelen veya başkaca muhasebeleştirilen] +
- toplumsal katkı gelirleri (tıp, dışçılık vb.)
- fakültelerin sağlık hizmeti geliri [döner sermaye veya başkaca muhasebeleştirilen] +
- mühendislik, mimarlık vb. fakültelerinin bilgi ve teknoloji transferi/projeler/uygulamalar geliri [döner sermaye veya başkaca muhasebeleştirilen] +
- erişkin eğitimi/yasam boyu eğitim gelirleri + kira gelirleri + laboratuvar/deney/ölçüm vb. gelirler [özel hesap, döner sermaye, vakıftan gelen veya başkaca muhasebeleştirilen] +
- bağışlar (devlet dışı, şartlı veya şartsız olarak üniversiteye aktarılan kaynak) **ayrıntısında izlenmektedir ve kurum profiliyle ilişkilendirilmektedir.**

A.3.3. Finansal Yönetimi

- Finansal kaynakların yönetimine ilişkin **tanımlı süreçler ve uygulamalar** (Kaynak dağılımı, kaynakların etkin ve verimli kullanılması, kaynak çeşitliliği)
- Finansal kaynakların planlama, **kullanım ve izleme uygulamalarının** kurumun stratejik planı ile uyumu
- Finansal kaynakların yönetimi süreçlerine ilişkin **izleme ve iyileştirme** kanıtları
- Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği **özgün yaklaşım ve uygulamalarına** ilişkin kanıtlar

ESKİŞEHİR OSMANGAZI ÜNİVERSİTESİ
KURUMSAL KALİTE

A.3.4. Süreç yönetimi

- Tüm etkinliklere ait süreçler ve alt süreçler (uzaktan eğitim dahil) tanımlıdır.
- Süreçlerdeki sorumlular, iş akışı, yönetim, sahiplenme yazılıdır ve kurumca içselleştirilmiştir.
- Süreç yönetiminin başarılı olduğunun kanıtları vardır.
- Sürekli süreç iyileştirme döngüsü kurulmuştur.

A.3.4. Süreç yönetimi

- Süreç Yönetimi El Kitabı
- Süreç yönetimi modeli ve uygulamaları, ilgili sistemler, yönetim mekanizmaları (Uzaktan eğitim dahil)
- Paydaş katılımına ilişkin kanıtlar
- Süreç yönetim mekanizmalarının izlenmesi ve iyileştirilmesine ilişkin kanıtlar
- Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar

ESKİŞEHİR OSMANGAZI ÜNİVERSİTESİ
KURUMSAL KALİTE

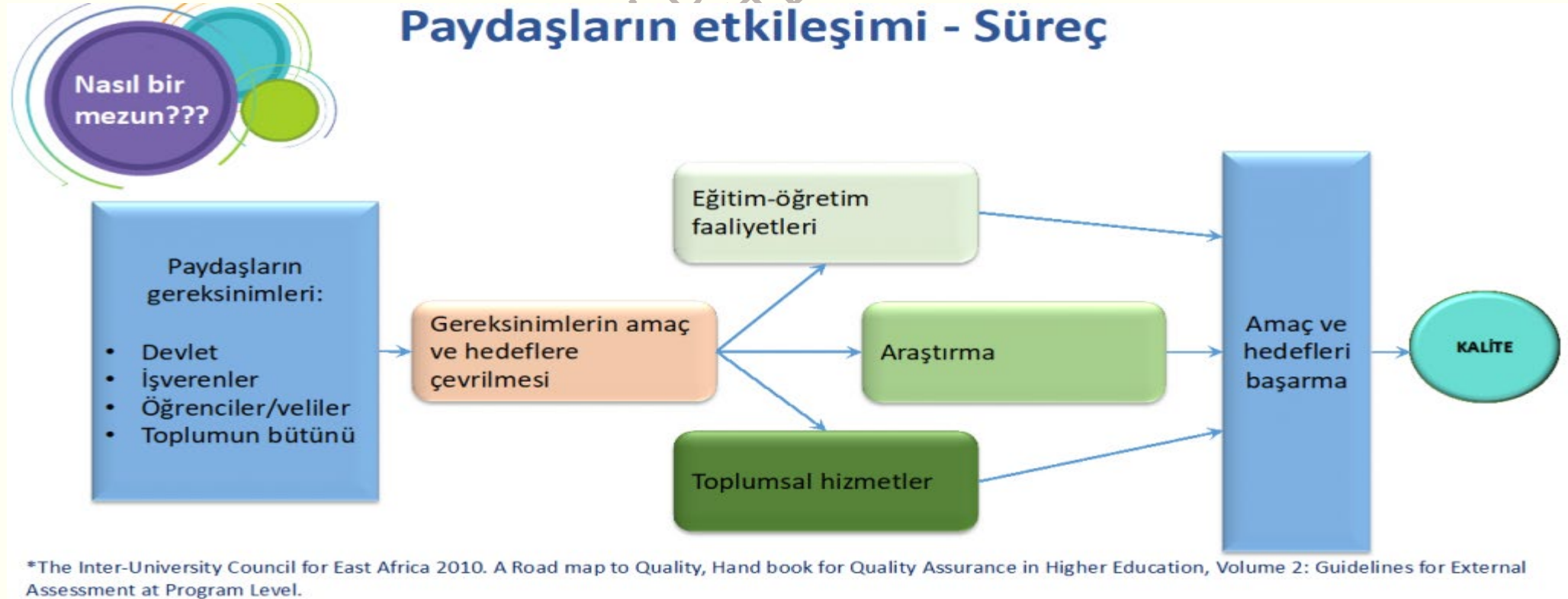
A.4. Paydaş Katılımı

- Kurum, iç ve dış paydaşlarının stratejik kararlara ve süreçlere katılımını sağlamak üzere geri bildirimlerini almak, yanıtlamak ve kararlarında kullanmak için gerekli sistemleri oluşturmalı ve yönetmelidir.

ESKİŞEHİR OSM.
KURUMS.

Paydaşlar

- Paydaşlar yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesi sisteminin anahtar bileşenlerinden bir tanesidir.
- İyi yapılandırılmış bir kalite güvencesi sisteminde kurumlar, iç ve dış paydaşlarını listelemeli, stratejik paydaşlarını tanımlamalı ve kamuoyuyla paylaşmalıdır.



Paydaşların katılımı

- Kalite Güvence Sistemi'nde çok önemli bir yere sahip olan Paydaşların başta **kalite süreçleri** olmak üzere **eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve diğer süreçler kapsamında katılımı** **anket, görüşmeler, danışma kurulları, gözlem, belge inceleme vb. birçok yöntemle** sağlanabilir.
- **Paydaş görüşü alma yöntemleri:**
 - Odak Grup Görüşmeleri,
 - Anket Yöntemi ve Yazılı Soru Sorma Tekniği
 - Toplantılar
 - Yüz yüze Görüşmeler
 - Eleman Arama İlanlarının İncelenmesi

<https://portal.yokak.gov.tr/makale/kalite-komisyonu-calismalarına-paydas-katiliminin-saglanmasi/>

Yükseköğretim kurumu için 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 yükseköğretim kurumunun paydaşlarını oluşturmaktadır.

-
-
- **Paydaşların** başta kalite süreçleri olmak üzere eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve diğer süreçler kapsamında girdi, süreç ve çıktılara doğrudan ve/veya dolaylı etkisi olduğundan **kalite güvence sisteminin teşkilinde her aşamada paydaş katılımı** sağlanmalıdır.
 - Yükseköğretimin en önemli paydaşları olan öğrenci ve mezunlar açısından bakılarak bu etkiyi örnekle açıkladığımızda:
 - **Girdi olarak paydaşların etkisi:** Gelen öğrencilerin niteliği doğrudan eğitim-öğretim planlamasına etki eder. Bu nedenle girdi olarak gelen öğrencinin beklentilerinin analiz edilmesi ve süreçlerin yapılandırılmasında **hedef öğrenci kitlesi ve/veya gelen öğrencilerin beklentilerinin karşılanmasına yönelik olarak iyileştirme çalışmalarına etki eder.**
 - **Süreç olarak paydaşların etkisi:** Kayıtlı öğrencilerin eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme vb. faaliyetlerinde gösterdikleri performanslar ilgili alanlarda kurumun kalite güvencesi sistemi planlamasına etki eder.
 - **Çıktı olarak paydaşların etkisi:** Mezunların niteliği, kurumun kamuoyu tarafından görünen yüzüdür. Bu nedenle, çıktı olarak mezun durumuna gelen öğrenciler kurum temsiliyetine etki eder.
 - **Paydaş katılımının sağlanmasında** kurum **Kalite Komisyonu bir köprü görevi görür.** Kurumun stratejik hedefleri ve politikaları doğrultusunda **paydaş analizi ve tüm süreçlerde paydaş katılımının sağlanması için kurumun kullanacağı yöntemlerin belirlenmesi üzerine Komisyon çalışmalarını yürütmelidir.** Ayrıca paydaşlarla iletişimde, paydaşların kurumda yürütülen süreçlere ilişkin bilgilendirilmesinde ve görüşlerinin alınarak kalite güvencesi sistemine dahil edilmelerinde komisyon görev alır.

-
-
- Kurumun yürüttüğü tüm faaliyetlerde olduğu gibi Komisyon çalışmalarına da paydaş katılımının sağlanması gerekir. Yükseköğretim Kurumlarının **Kalite Komisyonlarının teşkili için ilgili yönetmelik kapsamında önemli iç paydaşlara** yer verilmektedir. **Bunun yanı sıra Komisyon, paydaş analizi yaparak çalışmalarını yürütürken paydaş katılımını genişletebilir.**
 - Ana hatlarıyla paydaş analizi yapılırken izlenecek temel basamaklar:
 1. Potansiyel iç ve dış paydaşların listelenmesi ve önceliklendirilmesi,
 2. Paydaşların kurumu değerlendirebilecekleri kriterlerin tanımlanması,
 3. Kurum hakkında paydaşların sahip olduğu bakış açısının belirlenmesi,
 4. Her bir paydaşın memnuniyeti için kurumda hızlı bir şekilde yapılabileceklerin belirlenmesi,
 5. Çeşitli paydaşlarla birlikte (tek tek veya gruplar halinde) gerçekleştirilmesi gereken uzun vadeli konuların belirlenmesi
 - şeklindedir.

A.4.1. İ ve dış paydaş katılımı

- İ, ve dış, paydaşların karar alma, yönetişim ve iyileştirme süreçlerine katılım mekanizmaları tanımlanmıştır.
- Gerçeklesen katılımın etkinliği, kurumsallığı ve sürekliliği irdelenmektedir.
- Uygulama rnekleri, iç kalite güvencesi sisteminde özellikle ğrenci ve dış paydaş katılımı ve etkinliği mevcuttur.
- Sonuçlar değerlendirilmekte ve bağlı iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.

A.4.1. İ ve dış paydaş katılımları

Örnek Kanıtlar

- Kurumun süreçlerine özgü oluşturulmuş **i ve dış paydaş listesi** ile **paydaşların önceliklendirilmesine ilişkin** kanıtlar
- Paydaş görüşlerinin alınması sürecinde kullanılan **veri toplama araçları ve yöntemi** (Anketler, odak grup toplantıları, çalıştaylar, bilgi yönetim sistemi vb.)
- **Karar alma süreçlerinde paydaş katılımının** sağlandığını gösteren belgeler
- Paydaş katılım mekanizmalarının işleyişine ilişkin **izleme ve iyileştirme** kanıtları
- Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği **özgün yaklaşım ve uygulamalarına** ilişkin kanıtlar

A.4.2. Öğrenci geri bildirimleri

- **Öğrenci görüşü** (ders, dersin öğretim elemanı, diploma programı, hizmet ve genel memnuniyet seviyesi, vb.*) sistematik olarak ve çeşitli yollarla alınmakta, etkin kullanılmakta ve sonuçları paylaşılmaktadır.
- **Kullanılan yöntemlerin** geçerli ve güvenilir olması, verilerin tutarlı ve temsil eder olması sağlanmıştır.
- **Öğrenci şikâyetleri ve/veya önerileri** için muhtelif kanallar vardır, öğrencilerce bilinir, bunların adil ve etkin çalıştığı denetlenmektedir.

A.4.2. Öğrenci geri bildirimleri

Örnek Kanıtlar

- Öğrenci geri bildirimi elde etmeye ilişkin ilke ve kurallar
- Tanımlı öğrenci geri bildirim mekanizmalarının tür, yöntem ve çeşitliliğini gösteren kanıtlar (Uzaktan/karma eğitim dahil)
- Öğrenci geri bildirimleri kapsamında gerçekleştirilen iyileştirmelere ilişkin uygulamalar
- Öğrencilerin karar alma mekanizmalarına katılımı örnekleri
- Öğrenci geri bildirim mekanizmasının izlenmesi ve iyileştirilmesine yönelik kanıtlar
- Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar

- * Öğrenci iş yükü 2015 AKTS Kullanıcı Kılavuzu'ndaki anahtar prensipleri taşımalıdır.

A.4.3. Mezun ilişkileri yönetimi

- Mezunların işe yerleşe, eğitime devam, gelir düzeyi, işveren/ mezun memnuniyeti gibi **istihdam bilgileri sistematik ve kapsamlı olarak toplanmakta, değerlendirilmekte, kurum gelişe stratejilerinde kullanılmaktadır.**

A.4.3. Mezun ilişkileri yönetimi

Örnek Kanıtlar

- Mezun **izleme sisteminin özellikleri**
- Mezunların sahip olduğu **yeterlilikler ve programın amaç ve hedeflerine ulaşılmasına ilişkin memnuniyet düzeyi**
- Mezun **izleme sistemi kapsamında programlarda gerçekleştirilen güncelleme çalışmaları**
- Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği **özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar**

A.5. Uluslararasılaşma

- Kurum, uluslararasılaşma stratejisi ve hedefleri doğrultusunda süreçlerini yönetmeli, organizasyonel yapılanmasını oluşturmalı ve sonuçlarını periyodik olarak izleyerek değerlendirmelidir.

ESKİŞEHİR ÖZ
KURUM

A.5.1. Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi

- Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısı kurumsallaşmıştır. Kurumun uluslararasılaşma politikası ile uyumludur. Yönetim ve organizasyonel yapının işleyişi ve etkinliği irdelenmektedir.

ESKİŞEHİR ÖZ
KURUM

A.5.1. Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi

Örnek Kanıtlar

- Uluslararasılaşma süreçlerinin yönetimi ve organizasyonel yapısı
- Yönetim ve organizasyonel yapıya ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtları
- Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar

A.5.2. Uluslararasılaşma kaynakları

- Uluslararasılaşmaya ayrılan kaynaklar (mali, fiziksel, insan gücü) belirlenmiş, paylaşılmış, kurumsallaşmıştır, bu kaynaklar nicelik ve nitelik bağlamında izlenmekte ve değerlendirilmektedir.

ESKİŞEHİR OSMAI
KURUMSAL

A.5.2. Uluslararasılaşma kaynakları

Örnek Kanıtlar

- Uluslararası çalışmalar için ayrılan kaynaklarının yönetimine ilişkin belgeler (Erasmus vb. bütçelerin kullanım oranı, AB proje bütçelerinin yönetimi ve ikili protokoller kapsamında gerçekleşen kaynakların yönetimine ilişkin belgeler gibi)
- Uluslararasılaşma kaynakların dağılımının izlenmesi ve iyileştirilmesine ilişkin kanıtlar
- Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar

ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ
KURUMSAL KALİTE

A.5.3. Uluslararasılaşma performansı

- Uluslararasılaşma performansı izlenmektedir.
- İzlenme mekanizma ve süreçleri yerleşiktir, sürdürülebilirdir, iyileştirme adımlarının kanıtları vardır.

ESKİŞEHİR OS.
KURUMU

A.5.3. Uluslararasılaşma performansı

Örnek Kanıtlar

- Uluslararasılaşma faaliyetleri
- Kurumun Uluslararasılaşma performansını izlemek üzere kullandığı göstergeler
- Uluslararasılaşma hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığını izlemek üzere oluşturulan mekanizmalar
- Uluslararasılaşma süreçlerine ilişkin yıllık öz değerlendirme raporları ve iyileştirme çalışmaları
- Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar

ÜÇ YILLIK DÖNGÜ

Üst yönetim düzeyinde, ve akademik ve idari alt birimlerde iç ve dış paydaşları belirle.

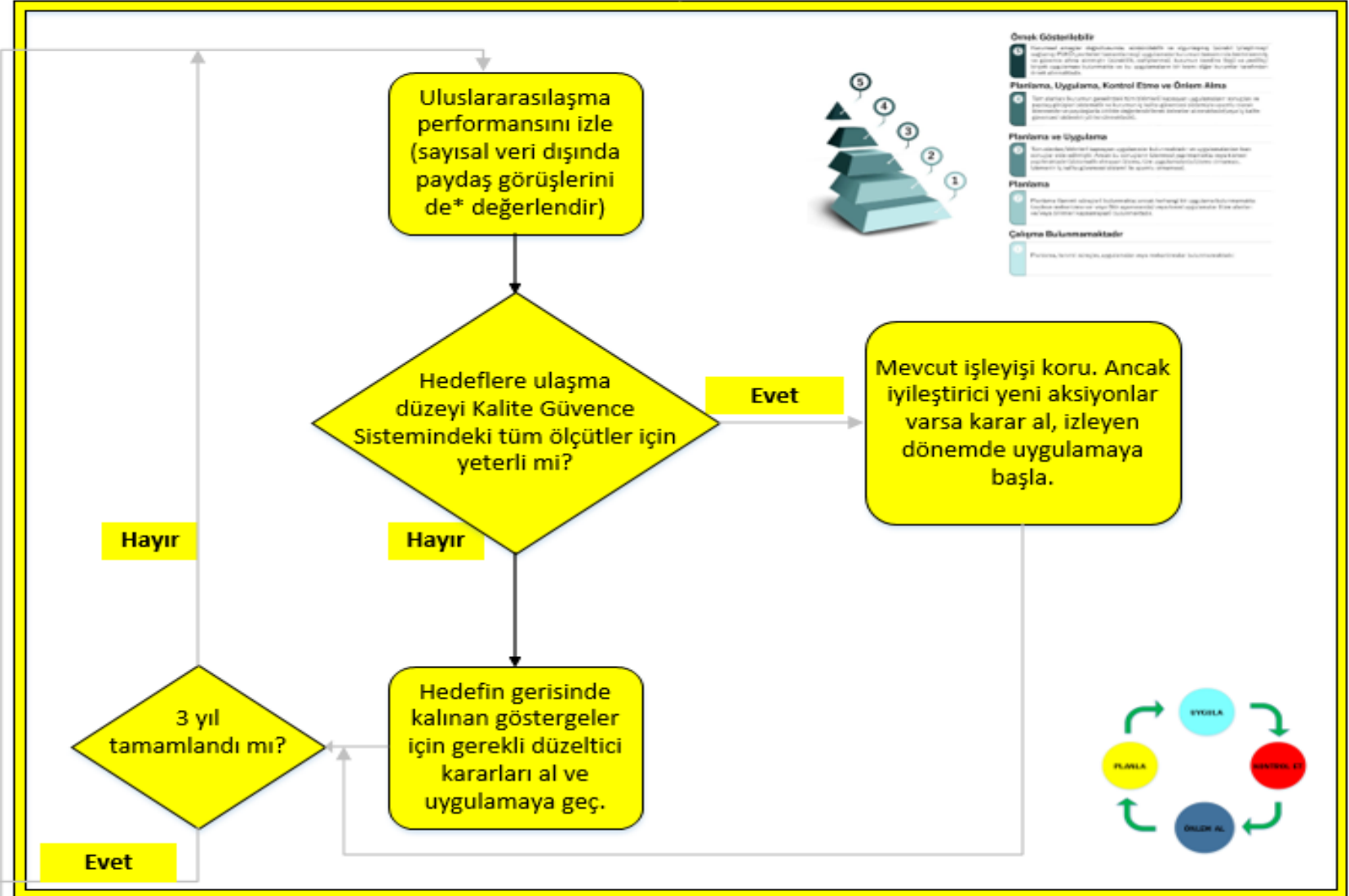
Kalite Komisyonunu yönetmelik ve usul-esaslara göre belirle.

Kurumda kalite güvence politikalarını ve bu politikaları hayata geçirmek için stratejileri, paydaş görüşleri ile birlikte belirle/güncelle.

Uluslararasılaşma politikalarını ilgili paydaş görüşlerini alarak belirle/güncelle

Uluslararasılaşma performansını izlemek için bir yaklaşım belirle/güncelle.

ESOGÜ KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ PUKÖ DÖNGÜSÜ



YILLIK DÖNGÜ

* Değişim programından yararlanan öğrenci ve öğretim üyelerinin görüşleri, ortak uluslararası proje geri dönüşleri vb.