

İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ
Kalite Kitabı/Kalite Yönetim Süreçleri ve KİDR Çalışmaları

İstanbul Ticaret Üniversitesi kalite kitabı/kalite yönetim süreçleri ve KİDR çalışmaları Kalite Komisyonu ile ilgili Komisyonların gözetiminde Birim Kalite Komisyonları tarafından hazırlanacaktır.

PUKÖ Döngüsü

İstanbul Ticaret Üniversitesi Kalite Kitabında Kalite Yönetimi Süreçleri Standartlar ve Kılavuz (Standards and Guidelines) olarak hazırlanmaktadır. Yapısal olarak her bir süreç dört kısımdan oluşturulmaktadır: Planlama, Uygulama, Kontrol etme ve Önlem alma (PUKÖ). Her bir süreç için

1. Planlama: Süreç nasıl olmalıdır?
2. Uygulama: Yürütme-icra nasıl olmalıdır?
3. Kontrol etme: Hangi ortamda, kimlerin katılımı ve sorumluluğu ile ne zaman ve nasıl ölçülüp değerlendirilecektir?
4. Önlem alma: Nasıl geliştirilip iyileştirilecek; alınan veri, bilgi ve görüş kalite geliştirme adına nasıl kullanılacaktır?

şeklindeki dört soru her bir sürecin altında cevaplanmaktadır. Bu sayede dört aşamalı PUKÖ kalite çevrimi tamamlanmış olmaktadır.

Kurum Faaliyetlerinin ve Süreçlerinin Değerlendirilmesi

YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarı'nın (Rubrik) ana başlıkları

- A. Liderlik, Yönetim ve Kalite;
- B. Eğitim ve Öğretim;
- C. Araştırma ve Geliştirme;
- D. Toplumsal Katkı

ve bunlara ait ölçüt, alt ölçüt ve beş olgunluk seviyesi “Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) Hazırlama Kılavuzu'nda (Sürüm 3.0, 17.11.2021)” ve bunu takip eden sürümlerinde açıklanmıştır. YÖKAK Dereceli Değerlendirme Anahtarı'nda 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. Tanımlanan bu anahtarla olgunluk düzeyi belirlenen alt ölçütler, ilgili ölçütlerin karşılanma düzeyini ortaya koymaktadır. Alt ölçütlerin her biri için, PUKÖ döngüsü ile ilişkilendirilmiş olgunluk düzeyleri aşağıdaki şekilde değerlendirilecektir:

- 1. Çalışma Bulunmamaktadır:** Planlama, tanımlı süreç veya mekanizmalar bulunmamaktadır.
- 2. Planlama:** Planlama (Tanımlı süreçler) bulunmakta; ancak herhangi bir uygulama bulunmamakta veya kısmi uygulamalar bulunmaktadır.
- 3. Planlama ve Uygulama:** Kurumun genelini kapsayan uygulamalar bulunmaktadır ve uygulamalarda bazı sonuçlar elde edilmiştir. Ancak bu sonuçların izlenmesi yapılmamakta veya kısmen yapılmaktadır.
- 4. Planlama, Uygulama, Kontrol Etme ve Önlem Alma:** Kurumun genelini kapsayan uygulamaların sonuçları izlenmekte ve ilgili paydaşların katılımı ile iyileştirilmektedir. Yani, bir alt ölçütte uygulamaların kurumun geneline yayılmış olması, uygulamalardan sonuç elde edilmiş olması, bu sonuçların izleniyor olması, izleme sonuçlarının ilgili paydaşlarla birlikte değerlendirilerek uygulamaların iyileştiriliyor olması, tüm bunların kanıtlarla desteklenmesi gerekmektedir.
- 5. Örnek Gösterilebilir:** İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır. Yani, bir alt ölçütte 5 olgunluk seviyesine karar verebilmek için yukarıda yer alan hususların yanı sıra; uygulamaların sistematikliğinin ve sürdürülebilirliğinin (PUKÖ çevriminin birkaç

kez kapatılması), uygulamaların kurumun genelinde katkı sağladığının ve içselleştirildiğinin, örnek olabilme durumunun karşılandığının ispatlanması gerekmektedir (Bağımsız bir kurum ya da kuruluş tarafından bu durumun teyit edilmesi).

Bir süreçle ilgili açıklamada, ilgili sürecin kurumda nasıl işlediğine ve yönetildiğine ilişkin ayrıntıya yer verecek şekilde bir yöntem izlenmelidir. Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) Hazırlama Kılavuzu'nda ölçütlerin karşılanma düzeyine ilişkin hangi kanıtların beklendiği her alt ölçüt altında bulunan "örnek kanıtlar" bölümünde yer almaktadır. Sunulan kanıtlar rapor içeriği ve seçilen olgunluk düzeyiyle tutarlı olmalı; aynı zamanda yapılan açıklamaları destekleyecek şekilde çeşitlendirilmelidir. Bazı durumlarda bir bilgi, belge veya doküman birden çok ölçütün/alt ölçütün kanıtı olabilir. Bu durumda bilgi, belge veya dokümanın yalnızca ilgili bölümlerine atıf yapılmalıdır.

Form Örnekleri

Ders İzlenesi (Syllabus) (TÜBİS)
Not Sistemi Uygulaması (Yönetmelik ve Yönerge)
Öğretim Üyesi Ders Sonu Raporu (Instructor's Course Assessment) (TÜBİS)
Bölüm Ders Değerlendirme Tutanağı (Department's Course Evaluation Form) (TÜBİS)
Öğrenme Çıktılar Yazma Kılavuzu (Guidelines for Writing Learning Outcomes)
Akademik Yükseltme ve Atama Esasları (Yönetmelik ve Yönerge)
Üniversitesi Göstergeleri (Yıllara göre YÖKAK sayfası)
Kişisel Yıllık Faaliyet Raporu Formatı (TÜBİS)
Birim İç Değerlendirme Raporu Formatı (TÜBİS)

Anket Formu Örnekleri

Öğretim Üyeleri Memnuniyet Anketi
İdari Personel Memnuniyet Anketi
İngilizce Dil Okulu Memnuniyet Anketi
Öğrenciler Memnuniyet Anketi
Öğrenci Velileri Memnuniyet Anketi
Mezunlar Memnuniyet Anketi
İş Dünyası Memnuniyet Anketi