



KAPADOKYA
ÜNİVERSİTESİ
— Akıl - Ahlak - Adalet - Adap —

KALİTE GÜVENCESİ
HEDEF VE İLKELERİ
POLİTİKA BELGESİ

Kapadokya Üniversitesi
TEMMUZ 2018

ÖNSÖZ

KÜN'ün benimsediği kalite politikası Üniversitemizi uluslararası akademik çalışmaların cazibe merkezi haline getirerek, ülke ve dünya meselelerine bilimsel çözümler üretmek üzerine kuruludur. Amacımızı gerçekleştirmek üzere, üniversitemizden hizmet alanların ve üniversitemize hizmet verenlerin memnuniyetini esas alan kalite anlayışı ile yasalar doğrultusunda, ulusal ve uluslararası seviyede araştırma ve eğitim-öğretim hizmeti vermek, verdiğimiz hizmetin kalitesini sürekli iyileştirmek ana politikamızdır.

Kapadokya Üniversitesi, web sitesi aracılığıyla kamuoyu ile paylaştığı Kalite El Kitabı ve Kalite Komisyonu Yönergesi ışığında kalite, plan, program, politika ve amaçlarını ortaya koyar. Kurumumuzda yürütülen eğitim hizmetleri ile kaliteyi bir yaşam tarzı olarak benimsemeyi, kurumumuzdan hizmet alan kişi, kurum ve kuruluşlara, dürüst ve prensipli kararlarla maksimum kalitede hizmet vermeyi kendimize amaç edinmekteyiz.

Kalite Yönetim sistemi ilkeleri doğrultusunda çalışmalarını sürdürmeye başlamış olan kurumumuz TS EN ISO 9001:2015 ve 27001 Kalite Yönetim Sistemini etkin bir şekilde uygulamaya başlamıştır. Sistemimiz Yükseköğretim Kurumlarında Kalite Güvencesi Yönetmeliği dikkate alınarak yapılandırılmıştır. Kapadokya Üniversitesi en iyi eğitim ve araştırma hizmeti vermeyi prensip edinerek verilen eğitim hizmetinin kalite seviyesini her zaman en üst seviyede tutmayı hedeflemektedir.

Bu belge Kapadokya Üniversitesinin misyon ve vizyonu çerçevesinde kalite güvencesi politikalarını ve hedeflerini belirlemek üzere hazırlanmıştır.

Prof. Dr. Hasan Ali Karasar

Funda Aktan

Rektör

Mütevelli Heyet Koordinatörü

1. KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ MİSYON VE VİZYONU

Misyon

Kapadokya Üniversitesinin misyonu, “çıkış noktası evrensel uygulaması milli” olan bir eğitim anlayışıyla, Türkiye’yi 21. yüzyılda söz sahibi yapacak yeni nesil kamuoyu önderleri yetiştirmektir.

Bu misyonun vazgeçilmez ögesi ise sürekli iyileştirme yolu ile mükemmeli hedeflemektir. Bunu da KÜN Kalite Güvencesi Hedef ve İlkeleri sağlayacaktır.

Vizyon

*Kapadokya Üniversitesinin vizyonu Kapadokya’yı uluslararası akademik çalışmaların cazibe merkezi haline getirerek, bölge, ülke ve küresel sorunlara bilimsel çözümler üretmektir. Vizyonumuz ekonominin gerçek aktörleri olan yetişmiş elemanların eğitim ve öğretim standartlarını **küresel akranlarıyla yenişebilecekleri evrensel düzeye yükseltmek**, yaygınlaştırmak, idame ettirmek, eğitime dinamizm ve itibar kazandırmaktır.*

Küresel rekabette başarılı olabilmek için seçtiğimiz yöntem iç ve dış değerlendirme süreçlerinden ulusal ve uluslararası akreditasyonlara uzanan kalite güvencesi sistemidir. Bu sayede küresel kabul gören kalite standartları ile çalışan bir üniversitenin küresel rekabete hazır öğrenciler yetiştirmesi mümkün olacaktır.

2. KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ’NİN KALİTE GÜVENCESİ İLE İLGİLİ STRATEJİK PLAN AMAÇ VE HEDEFLERİ

Kapadokya Üniversitesi Stratejik Planında ortaya koyulduğu şekli ile yönetimde kalite prensibinin sürdürülmesi bir stratejik amaç olarak belirlenmiştir.

Yönetimde Kalite Prensibinin Sürdürülmesi: Kapadokya Üniversitesi, kaliteyi esas alan ve kaynakların etkin kullanımını hedefleyen bir yönetim anlayışına sahiptir. Bu sayede kaynak israfının önüne geçilerek verimliliğin artırılması hedeflenmektedir. Üniversitemiz, tüm iç ve dış paydaşlarının memnuniyetini esas alan bir kalite anlayışını yaygınlaştırarak bunu kurum kültürünün temel bir parçası haline getirmeyi hedeflemektedir. Akademik ve idari birimlerin planlamaları ile insan kaynakları planlamasının kurumsallaştırılmasına yönelik çalışmalara destek vererek bu çalışmaların uygulamaya konmalarını sağlamak temel hedefler arasındadır. Tüm faaliyetlere ilişkin öz değerlendirme kültürünün ve uygulamalarının yerleştirilmesi

yanında tüm iş süreçlerinin iyileştirilmesi ve süreç yönetiminin kurumsallaştırılması hedeflenmektedir.

- Kalite Anlayışının Geliştirilmesi: KÜN, etkin bir kalite yönetim sistemi kurmayı ve sürdürmeyi hedefler. Bu çerçevede çeşitli kalite belge ve sertifikalarının alınmasını öncelikleri arasına alır, Kalite Yönetim Sistemi'ni etkin şekilde yürütür, iç ve dış paydaşların geri bildirimlerini dikkate alarak paydaşların Üniversitenin kalite güvencesi çalışmalarına yönelik memnuniyetini yüksek tutmayı hedefler. Bu amaçla iç ve dış paydaşların memnuniyetlerini düzenli olarak ölçer. Yıllık geribildirim ve değerlendirme toplantılarını düzenli olarak gerçekleştirir, gerekli görülen durumlarda toplantı sayısını artırır. Kalite süreçlerinin sağlıklı işlemesi amacı ile kalite denetimleri sırasında kullanılan soru setlerini birim bazında özelleştirir.

3. KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİNİN KALİTE GÜVENCESİ POLİTİKA ALANLARI, YÖNTEM VE HEDEFLERİ

KÜN, kalite güvencesi sistemi kapsamında Eğitim-Öğretim, Araştırma-Geliştirme, Uluslararasılaşma, Topluma Katkı ve Yönetim Sistemi politika belgelerini birbirleriyle ilişkili şekilde hazırlayarak Kalite Güvence Sistemi web sitesi (kalite.kapadokya.edu.tr) üzerinden kamuoyu ile paylaşır. Kalite El Kitabı, liderlik, planlama, destek, eğitim-öğretim idari yapılanması, performans değerlendirme ve iyileştirme süreçleri ile ilgili bir kılavuz niteliğinde olup kurumsal internet sitesi üzerinden kamuoyu ile paylaşılır. Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği için hesap verilebilirlik gerekli görev tanımları ve Yönetimi Gözden Geçirme toplantıları ile sağlanmaktadır. KÜN'de kalite yönetim sistemi şartları ve iş süreçleri entegre edilmiştir. Göreve başlayan çalışanlarımız oryantasyon eğitimlerinden geçirilerek gerekli Kalite Yönetim Sistemi şartları için eğitimler sağlanmaktadır.

Kapadokya Üniversitesi Kalite Komisyonu Yönergesi (2016) uyarınca çalışan kalite güvencesi sistemi PUKÖ döngüsünü sürekli işler halde tutar. Politika olarak kurumsal iç değerlendirmenin eksiksiz çalışması ve mükemmeliyete her geçen gün yaklaşmayı hedefleyen kalite güvencesi sistemi, kurumsal dış değerlendirmeler yolu ile fakülte ve bölümlerinin de mezun vermelerini takiben ulusal ve uluslararası akreditasyon kuruluşlarınca değerlendirmeye tabii tutularak akredite edilmelerini amaçlar. Bu doğrultuda program ve ders öğrenme çıktılarının TYYÇ ve alan yeterlilikleri ilişkilendirilmesi ve kalite güvencesinin sağlanması hususunda düzenli yeniden gözden geçirmeler yapılır. Yeterliliklerin kalite güvencesinin sağlanması ise TYYÇ asgari koşullarının sağlanması ve mezun verilmesi ile birlikte program akreditasyonu hazırlıkları için düzenli yeniden gözden geçirmeler aracılığı ile sağlanır. Bölüm ve programların akreditasyonunu yapacak ulusal ve uluslararası tanınırlığı olan kuruluşların tespit ve kabulünün ardından akreditasyon başvuruları yapılır. KÜN kalite güvencesi politikası bu süreç zarfında YÖKAK Kurumsal Dış Değerlendirme ve Akreditasyon ölçütleri ışığında sürekli iyileştirme yapma prensibini benimser.

KÜN, Stratejik Planı ile amaç ve hedeflerini belirlemiş ve bu hedefleri akademik ve idari birimlerine dağıtmıştır. Stratejik planlama süreci dahilinde hedef gerçekleştirmeleri takip edilmekte ve düzenli olarak raporlanmaktadır. Stratejik planlama süreci bütçe sürecine de bağlandığından kurumun tamamında performans gerçekleştirmeleri dikkatle izlenir. KÜN Kalite Komisyonu kalite güvencesi politikasını üniversitenin stratejik planı ve hedefleri doğrultusunda, eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idari hizmetlerin değerlendirilmesi ve kalitesinin geliştirilmesi ile ilgili iç ve dış kalite güvence sistemini kurarak, kurumsal göstergeleri belirleyerek ve bu kapsamda yapılan çalışmaları Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından belirlenen usul ve esaslar doğrultusunda yürütüp, bu çalışmalarını da düzenli olarak Senato onayına sunarak gerçekleştirir. KÜN, paydaş katılımına önem verir. Stratejik planlama sürecinde paydaş katılımını sağlar, bunun dışında paydaşlardan gelen geri bildirimlerin sistematik olarak takip edilmesini ve raporlanmasını sağlayan mekanizmaları kurar.

Kalite Komisyonu dış değerlendirme süreçlerinde gerekli hazırlıkları yapmak, Yükseköğretim Kalite Kurulu ile dış değerlendirici kurumlara her türlü desteği vermek, iç değerlendirme çalışmalarını yürütmek, kurumsal değerlendirme ve kalite geliştirme çalışmalarının sonuçlarını içeren yıllık kurumsal değerlendirme raporunu her yıl Ocak-Mart aylarında hazırlamak ve Senatoya sunmak, Senatonun onayından sonra Nisan ayı sonuna kadar bilgi amaçlı olarak Yükseköğretim Kalite Kuruluna göndermek, onaylanan yıllık kurumsal değerlendirme raporunun, kamuoyuna duyurulmasını sağlayacak şekilde Üniversitenin web sayfasında yer almasını sağlamak ile görevlidir. Bu raporu, eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile bunları destekleyen idari hizmetlerin tümünü içine alacak şekilde stratejik plan ve yıllık olarak, performans programı ve faaliyet raporu ile bütünleşik yapıda bir iç değerlendirme raporu olarak hazırlayan Kalite Komisyonu Üniversitenin tüm birim yöneticilerinden yılda en az bir defa stratejik amaç ve hedefler doğrultusunda belirlenmiş olan performans ölçütlerine yönelik gerçekleştirme raporu talep eder.

Kalite Komisyonu kalite yönetimi kapsamında yönetimi gözden geçirme faaliyetlerini yürütür, gözden geçirme toplantısında bir önceki akademik yılda kalite yönetim sistemi kapsamında yürütülen faaliyetleri değerlendirir ve bir sonraki akademik yıl için iyileştirme ihtiyaçlarını belirler, toplantıda misyon, vizyon, değerler ve kalite politikasının güncellik durumunu, stratejik plan performans ölçülerinin izlenmesi amacıyla hazırlanmış stratejik plan gerçekleştirme raporlarını, öğrenci, çalışan ve dış paydaş anketleri ile iç/dış denetim ve değerlendirmelerin sonuçlarını, önleyici ve düzeltici faaliyetleri, yasal mevzuat değişikliklerini ve bu değişikliklerin kalite yönetim sistemine etkilerini değerlendirerek üniversite çapında duyurulmasını sağlar. KÜN, eğitim-öğretim ve stratejik planlama dahil olmak üzere süreç planlamasında, uygulamasında, izleme ve iyileştirme faaliyetlerinde paydaş görüşlerini dikkate alır.

Kalite Komisyonu eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerini sürdüren akademik birimlerin ve tüm idari birimlerin ölçülebilir stratejik hedefleri, bu hedeflerle ve bu hedeflerin başarılması için işletilen

süreç ve projelerle ilgili performans göstergelerinin geliştirilmesi ve bunların periyodik olarak gözden geçirilmesi ve kalite yönetim sistemi kapsamında yürütülen faaliyetlerin (iç ve dış denetim) değerlendirilmesi amacıyla yılda en az bir defa gözden geçirme toplantısı yapar. Bu gözden geçirme toplantısı sonucunda stratejik planda revizyon ihtiyacı tespit etmesi durumunda, yapılan tespiti rapor halinde Stratejik Plan Hazırlama Kuruluna sevk eder. Bu süreçlerin hepsi detaylı bir biçimde hem komisyon yönergesinde hem de KÜN Kalite El Kitabı (2015) dokümanında safhalar halinde belirlenmiş ve kalite sayfasında kamuoyu ile paylaşılmıştır.

KÜN, uygunsuzlukların nedenini gidermek ve tekrarını önlemek için gerekli tedbirleri KSP.PR.004 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürüne göre almaktadır. Karşılaşılan uygunsuzluğun sebebini ortadan kaldıracak “düzeltici faaliyet” belirlenir ve uygulanır. Bu sistemde, ilgili prosedürler doğrultusunda tespit edilen uygunsuzluklar ele alınmakta; hizmetler ve Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili olan uygunsuzlukların sebepleri detaylı bir şekilde araştırılmakta; bu uygunsuzlukların sebeplerini yok etmek için gerekli olan düzeltici faaliyetler tamamlanmakta ve düzeltici faaliyetlerin gerçekleşip gerçekleşmediğinin kontrolü yapılmaktadır.

4. KALİTE GÜVENCESİ KAYNAKLARI

Stratejik Planda yer alan kalite güvencesi hedefleri *ile Kapadokya Üniversitesi Kalite Güvencesi Hedef ve İlkeleri Politika Belgesinde* yer alan politika ve hedeflerin gerçekleştirilmesi için Kapadokya Üniversitesi bütçesinden kaynak ayrılır. Kalite güvencesi çalışmalarında YÖKAK başta olmak üzere ulusal ve uluslararası akreditasyon kurumlarının birikim, hizmet ve teknolojik altyapılarından azami ölçüde faydalanılması esas olarak görülür.

5. KALİTE GÜVENCESİ KADROSU

KÜN kalite güvencesi politikaları ve hedefleri üniversite yönetimince ve KÜN Kalite Komisyonu ile Kalite ve Stratejik Planlama Dairesi tarafından hayata geçirilir. Ayrıca her fakülte ve yüksekokulun uygun bulunan sayıda personeli (birim temsilcisi) kalite güvencesi ile ilgili faaliyetlerin koordinasyonundan sorumludur.