



Kalite Güvence Sistemi ve PUKÖ Döngüsü

Öğr. Gör. Özer Çulhaoğlu
Kalite Koordinatörlüğü

İçerik



Kalite Güvencesi ve Kalite
Güvence Sistemi



PUKÖ Döngüsü

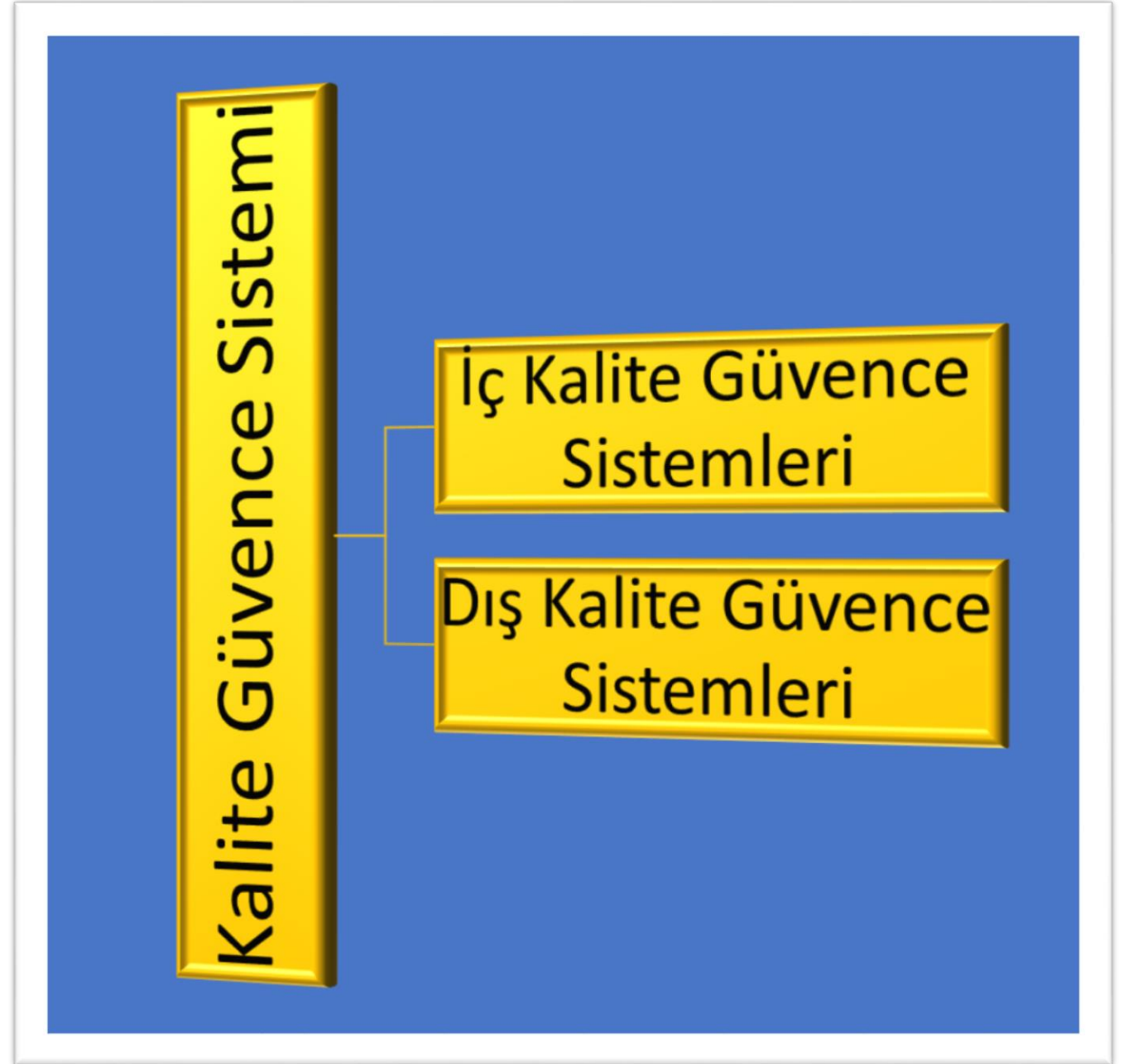


PUKÖ Döngüsünün Kalite
Güvence Sistemleri İçerisindeki
Yeri

Kalite Güvencesi ve Kalite Güvence Sistemi

- Kalite Güvencesi, “Kalite gereklerini karşılamak için gereken güvenli ortamı sağlamaya yönelik olarak kalite sistemi içinde uygulanan ve gerektiğinde sergilenen her türlü planlı ve sistematik uygulamalardır.”
- 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 kapsayan sistemdir.
- Ülkemizde yükseköğretim kurumlarının kalite güvencelerinden sorumlu üst kuruluş olarak «Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK)» görev yapmaktadır.

Kalite Güvence Sistemi



İç Kalite Güvence Sistemi

4



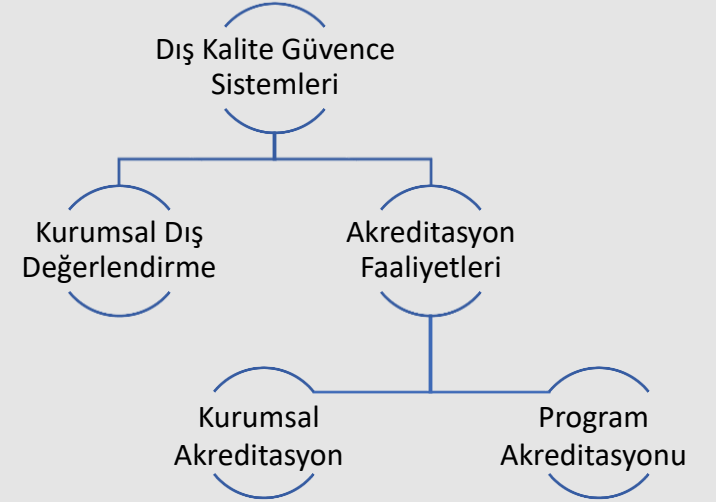
Yükseköğretim kurumunun, eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idarî hizmetlerinin kalitesinin ve kurumsal kalite geliştirme çalışmalarının, ilgili yükseköğretim kurumunun görevlendireceği değerlendiriciler tarafından değerlendirilmesidir.

Ülkemizde yükseköğretim kurumları, iç değerlendirme çalışmalarını içeren kurum iç değerlendirme raporlarını her yıl Ocak-Mart aylarında Kurul tarafından oluşturulan web tabanlı sisteme yükler.

Dış Kalite Güvence Sistemleri

- Yükseköğretim kurumunun, eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idarî hizmetlerinin kalitesinin ve kurumsal kalite geliştirme çalışmalarının, ilgili yükseköğretim kurumunun dışından görevlendirilen değerlendiriciler tarafından değerlendirilmesidir.

6



Dış Kalite Güvence Sistemleri

- **Kurumsal Dış Değerlendirme:** Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından gerçekleştirilen, her bir yükseköğretim kurumunun beŐ yıldı en az bir kez dahil olduğu, bağımsız bir değerlendirme takımı tarafından eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı ile idari hizmet süreçlerindeki “planlama, uygulama, kontrol et ve önlem al (PUKÖ)” döngüsünün olgunluk düzeyi temel alınarak ölçütlerle buluşma düzeyinin nitel ve nicel olarak değerlendirildiği ve kuruma ait değerlendirme raporunun kamuoyu ile paylaşıldığı bir akran değerlendirme sürecidir.
- **Kurumsal Akreditasyon:** Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından gerçekleştirilen, bağımsız bir değerlendirme takımı tarafından eğitim ve öğretim, araştırma ve geliştirme, toplumsal katkı ile idari hizmet süreçlerindeki “planlama, uygulama, kontrol et ve önlem al (PUKÖ)” döngüsünün olgunluk düzeyi temel alınarak ölçütlerle buluşma düzeyinin nitel ve nicel olarak değerlendirildiği ve Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından verilen kuruma ait akreditasyon kararının ve raporun kamuoyu ile paylaşıldığı bir değerlendirme sürecidir.
- **Program Akreditasyonu:** Bir akreditasyon kuruluşu tarafından belirli bir alanda önceden belirlenmiŐ, akademik ve alana özgü standartların bir yükseköğretim programı tarafından karşılanıp karşılanmadığını ölçen değerlendirme ve dış kalite güvence sürecini ifade etmektedir.



Kurumsal Akreditasyon

Kurumsal Akreditasyon Başlıkları	Puanlama	Alınan Puan	Değerlendirme Sonucu	Süre
Kalite Güvencesi Sistemi	200	650 ve üstü	Tam Akreditasyon	5 yıl
Eğitim-Öğretim	400	500-649	Koşullu Akreditasyon	2 yıl
Araştırma Geliştirme	150			
Toplumsal Katkı	100	500 ve altı	Akredite edilmez	YÖKAK tarafından kurumsal destek verilir.
Yönetim Sistemi	150			
Toplam	1000			

Kurumsal İç/Dış Değerlendirme Rapor Başlıkları

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



**Yükseköğretim
Kalite Kurulu**



Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem AI (PUKÖ) Döngüsü

1930'larda Shewhart tarafından bulunmuştur.

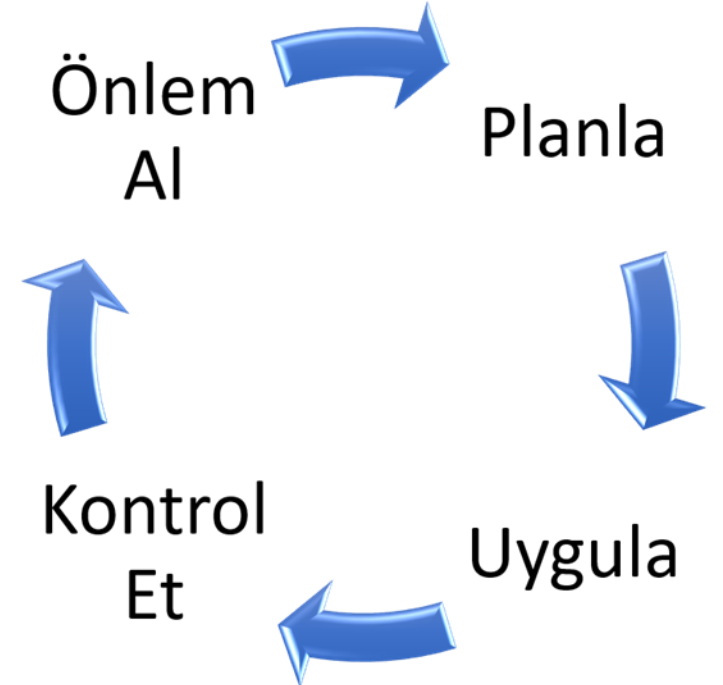
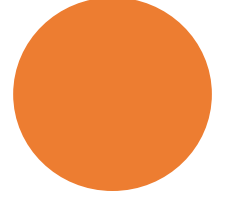
Deming tarafından geliştirilmiştir.

Deming döngüyü "Shewhart Döngüsü" olarak da adlandırmıştır.

Sonraki yıllarda "Deming Çarkı" ve "Deming Döngüsü" adıyla da anılmıştır.

Günümüzde Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem AI basamaklarından dolayı "PUKÖ Döngüsü" olarak anılmaktadır. Amacı kurumda sürekli iyileştirmeyi sağlamaktır.

İkinci Dünya Savaşı sonrasında özellikle Japonya'daki başarılı uygulamaları Japon şirketlerin Dünya pazarında söz sahibi olmasını sağlamıştır.



Planla Aşaması



- Problemler belirlenir.
- Durum analiz edilir, fırsatlar belirlenir.
- Önem derecesine göre iyileştirilmesi gereken noktalar sıralanır ve seçilir.
- Amaç ve hedefler belirlenir.
- Amaç ve hedeflere yönelik ölçütler ve standartlar belirlenir.
- İş birliği yapılacak paydaşlar belirlenir.
- Görev ve sorumluluklar paylaşılır.
- Risk analizi yapılarak olası riskler ve risk yönetimi stratejileri belirlenir.
- Kaynaklar güvence altına alınır.

Uygula AŖaması

- Görev alacak personel, gerekiyorsa eğitilir.
- Süreç iyi bir Ŗekilde tanımlanır ve prosedürler hazırlanır.
- Birimler arası koordinasyon sağlanır.
- Beklenmedik olaylar ve problemlerle, yeni öğrenilen bilgiler not edilir.



Kontrol Et Aşaması



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

Önlem Al Aşaması

- Projenin başarılı olup olmadığına karar verilir.
- Başarılıysa elde edilen kazanımları sürdürmek için gerekli önlemlerin alınması ve uygulamanın standartlaştırılması gerekir.
- Uygulama pilot bir uygulamaysa ve başarılı olduysa gerekli revizyonlarla birlikte daha geniş çerçevede uygulanmalıdır.
- Başarısız bir pilot çalışmaysa revizyonlarla birlikte yeni bir döngüye başlanabilir ya da proje terk edilebilir.





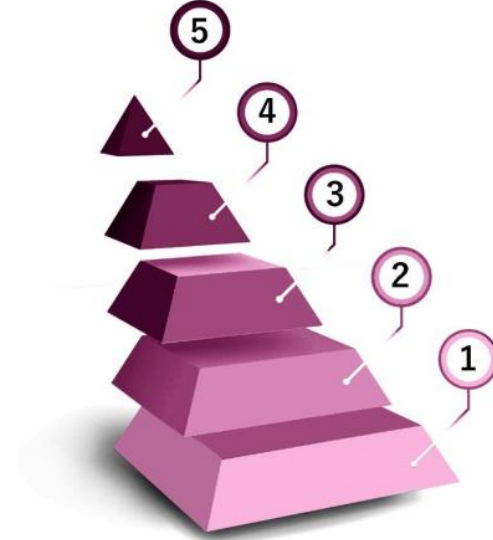
PUKÖ Döngüsünde Kullanılması Önerilen İstatistiksel Araçlar

- Pareto diyagramı,
- Sebep-etki diyagramı,
- Histogram,
- Kontrol grafikleri,
- Saçılım diyagramları,
- Grafikler ve iş akış şemaları
- Kontrol/denetim sayfaları



Kalite Süreçlerinde PUKÖ Döngüsü

YÖKAK yukarıda belirtilen ana başlıkların ölçütlerinin yandaki puanlama anahtarına göre puanlanmasını beklemektedir.



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.

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

A. LİDERLİK, YÖNETİM ve KALİTE

A.2. Misyona ve Stratejik Amaçlar

	1	2	3	4	5
A.2.2. Stratejik amaç ve hedefler	Kurumun stratejik planı bulunmamaktadır.	Kurumun ilan edilmiş bir stratejik planı bulunmaktadır.	Kurumun bütünsel, tüm birimleri tarafından benimsenmiş ve paydaşlarınca bilinen stratejik planı ve bu planıyla uyumlu uygulamaları vardır.	Kurum uyguladığı stratejik planı izlemekte ve ilgili paydaşlarla birlikte değerlendirerek gelecek planlarına yansıtılmaktadır.	İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.
<p>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.</p> <p>* Vakıf yükseköğretim kurumları için stratejik amaç ve hedefleri ile performans göstergelerinin tanımlandığı dökümandır.</p>	Örnek Kanıtlar <ul style="list-style-type: none">• <i>Stratejik plan ve geliştirilme süreci</i>• <i>Performans raporları</i>• <i>Kurumun stratejik planına planlama, uygulama, kontrol etme ve önlem alma aşamalarında iç ve dış paydaş katılımını gösteren kanıtlar</i>• <i>Stratejik plan ve hedeflerin, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'yla uyumunu gösteren kanıtlar</i>• <i>Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar</i>				

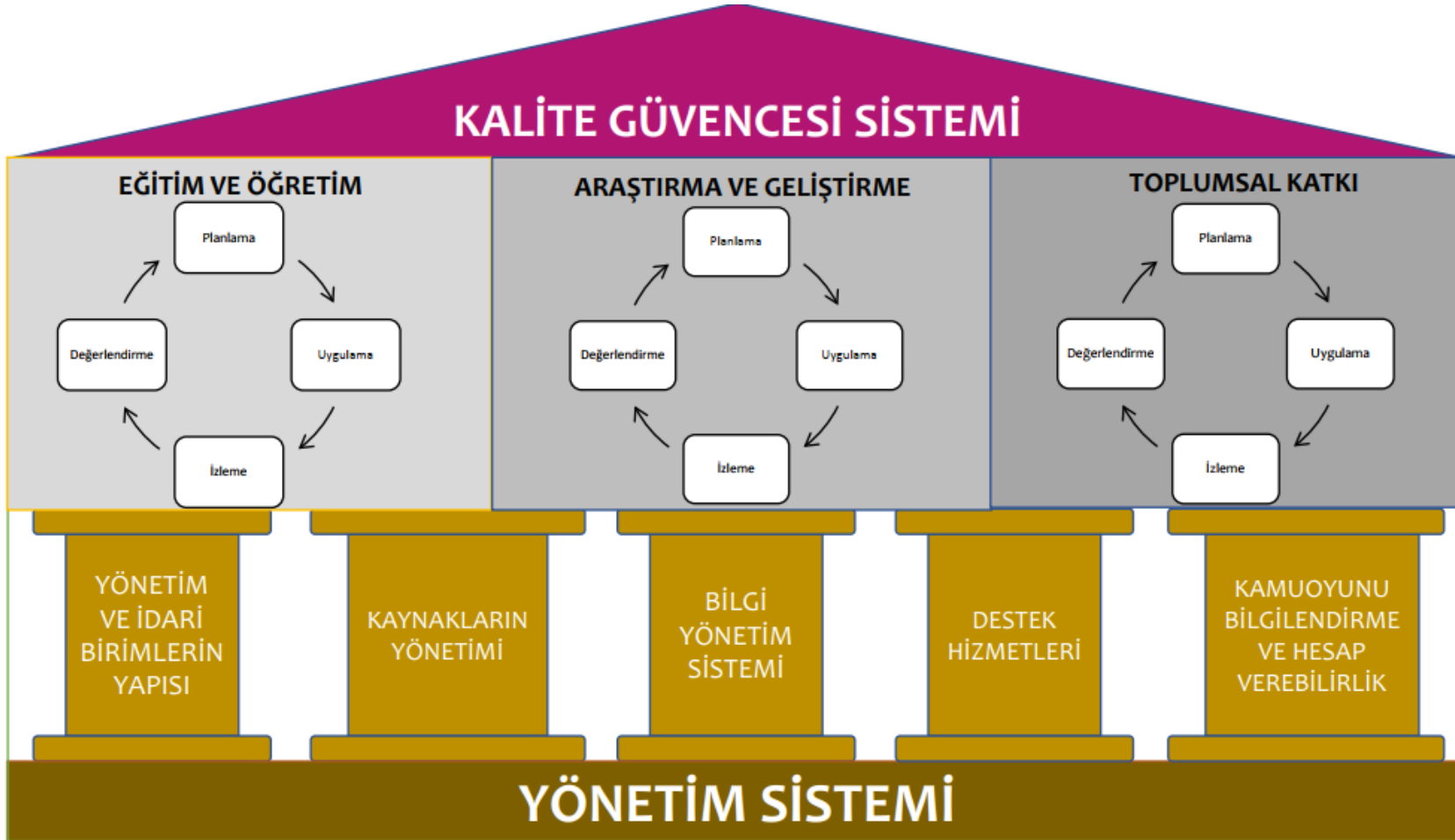
Örnek Tablo-1

EGITIM ve OGRETİM

B.4. Öğretim Kadrosu

	1	2	3	4	5
<p>B.4.2. Öğretim yetkinlikleri ve gelişimi</p> <p>Tüm öğretim elemanlarının etkileşimli-aktif ders verme yöntemlerini ve uzaktan eğitim süreçlerini öğrenmeleri ve kullanmaları için sistematik eğitimcilerin eğitimi etkinlikleri (kurs, çalıştay, ders, seminer vb) ve bunu üstlenecek/ gerçekleştirecek öğretim-öğrenme merkezi yapılanması vardır. Öğretim elemanlarının pedagojik ve teknolojik yeterlilikleri artırılmaktadır. Kurumun öğretim yetkinliği geliştirme performansı değerlendirilmektedir.</p>	<p>Kurumda öğretim elemanlarının öğretim yetkinliğini geliştirmek üzere planlamalar bulunmamaktadır.</p>	<p>Kurumun öğretim elemanlarının; öğrenci merkezli öğrenme, uzaktan eğitim, ölçme değerlendirme, materyal geliştirme ve kalite güvencesi sistemi gibi alanlardaki yetkinliklerinin geliştirilmesine ilişkin planlar bulunmaktadır.</p>	<p>Kurumun genelinde öğretim elemanlarının öğretim yetkinliğini geliştirmek üzere uygulamalar vardır.</p>	<p>Öğretim yetkinliğini geliştirme uygulamalarından elde edilen bulgular izlenmekte ve izlem sonuçları öğretim elemanları ile birlikte irdelenerek önlemler alınmaktadır.</p>	<p>İçselleştirilmiş, sistematik, sürdürülebilir ve örnek gösterilebilir uygulamalar bulunmaktadır.</p>
	<p>Örnek Kanıtlar</p> <ul style="list-style-type: none">• Eğitimcilerin eğitimi uygulamalarına (Uzaktan eğitim uygulamaları dahil) ilişkin planlama (kapsamı, verilmiş yöntemi, katılım bilgileri vb.) ve uygulamalara ilişkin kanıtlar• Öğrenme öğretim merkezi uygulamalarına ilişkin kanıtlar• Eğitim kadrosunun eğitim-öğretim performansını izleme süreçlerini gösteren belgeler ve dokümanlar (Atama-yükseltme kriterleri vb.)• Öğretim elemanlarının izleme ve iyileştirme süreçlerine katılımını gösteren kanıtlar• Öğretim yetkinliği geliştirme süreçlerine ilişkin izleme ve iyileştirme kanıtları• Standart uygulamalar ve mevzuatın yanı sıra; kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirdiği özgün yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin kanıtlar				

Örnek Tablo - 2



Kalite Süreçlerinde PUKÖ Döngüsü



*Katılımınız için
teşekkür ederiz...*