

*Strong legacy, bright future...*



**MARMARA  
UNIVERSITY**





MARMARA  
ÜNİVERSİTESİ

# KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ



# Bizim Ekip



**Koordinatör**

Prof. Dr. Mehveř TARIM



**Koordinatör Yrd.**

**Tülin GİRGİN**



**Süreç Yönetim Sorumlusu**

Öğr.Gör.Dr. A. Hande EROL  
BİNGÜLER



**Kalite Uzmanı**

**Mesut YILMAZ**

# *Koordinatörlüğümüz*

2011 yılından Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı bünyesinde Kalite Geliştirme Birimi olarak,

2013 yılında Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği çerçevesinde Kalite Koordinatörlüğü olarak faaliyetlerine devam etmekte...

# Amaçımız

Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği kapsamında Marmara Üniversitesi'nde eğitim-öğretim, araştırma ve toplumsal katkı faaliyetleri ile idari hizmetlerine ilişkin iç ve dış kalite güvencesi sisteminin kurulması ile akreditasyon ve kalite geliştirme çalışmalarının yürütülmesini sağlamak amacıyla kurulan Kalite Komisyonunun çalışma usul ve esaslarını belirlemektir.

# İÇERİK

**nelerden bahsedeceğiz ...**

- Kurum İç Değerlendirme Raporu
- Kurum Gösterge Raporu
- Kurum Dış Değerlendirme Süreci
- Kalite Komisyon Toplantısı
- Süreç Yönetimi
- Genel Memnuniyet Anketleri
- Dilek ve Öneri Yönetimi
- Düzeltici Önleyici Faaliyet (DÖF)
- İyileştirme Çalışmaları



MARMARA  
ÜNİVERSİTESİ

# HAZIRLADIĞIMIZ RAPORLAR



**Kurum İç Değerlendirme  
Raporu (KİDR)**

**Kurum Gösterge Raporu  
(KGR) ”**





## YÖKAK

### *Kurum İç Değerlendirme Raporu Hazırlama Kılavuzu.*

Avrupa Yükseköğretim Alanında Kalite Güvencesi Standartları ve Yönergeleri (The Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area, 2015) dikkate alınarak akreditasyon...

<https://kalite.marmara.edu.tr/yonetmelikkilavuz/yokak-kurum-ic-degerlendirme-raporu-hazirlama-kilavuzu-surum-30>

# **Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR)**

## **Kurum Gösterge Raporu (KGR)**

- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği'ne göre;
- Kurum İç Değerlendirme Raporu ve Kurum Gösterge Raporu her yıl Ocak-Mart aylarında Yükseköğretim Kalite Kurul tarafından oluşturulan web tabanlı sisteme giriş yapılarak oluşturulur.
- Kurum iç değerlendirme sürecinin amacı; kurumun kendi güçlü ve gelişmeye açık yönlerini tanımasına ve iyileştirme süreçlerine katkı sağlamasıdır.
- Raporda kurumun yapısı bir bütün olarak ele alınmaktadır.

# KİDR ve KGR



**A. LİDERLİK, YÖNETİM ve KALİTE**

---

**B. EĞİTİM ve ÖĞRETİM**

---

**C. ARAŞTIRMA ve GELİŞTİRME**

---

**D. TOPLUMSAL KATKI**



# YÖKAK

Kurumsal Dış Değerlendirme  
Akreditasyon

# Kurumsal Dış Değerlendirme Programı Nedir?

- Kurumsal Dış Değerlendirme Programı, Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından yükseköğretim kurumlarının eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve yönetim sistemi süreçlerinin Kurumsal Dış Değerlendirme Ölçütleri kapsamında değerlendirilmesini amaçlayan bir programdır.
- Yükseköğretim kurumlarının beş yılda en az bir defa Kurumsal Dış Değerlendirme Programına dâhil olmaları gerekmektedir.
- Kurumsal Dış Değerlendirme Programına esas olmak üzere her yıl yükseköğretim kurumları tarafından Kurum İç Değerlendirme Raporları (KİDR) hazırlanmaktadır.

# KURUMSAL DIŞ DEĞERLENDİRME

- Program kapsamına dâhil edilen yükseköğretim kurumları belirlendikten sonra, değerlendirme sürecini yürütecek olan değerlendirme takımı değerlendirici havuzundan seçilerek görevlendirilir.
- Program kapsamında değerlendirme takımı tarafından, değerlendirilecek kuruma iki ziyaret gerçekleştirilmektedir.
- Bunlar; ön ziyaret ve saha ziyaretidir.
- Ziyaretlerin sonrasında değerlendirme takımı tarafından hazırlanan Kurumsal Geri Bildirim Raporu (KGBR) YÖKAK tarafından kamuoyu ile paylaşılmaktadır.



MARMARA  
ÜNİVERSİTESİ

# KALİTE KOMİSYON TOPLANTISI



# Kalite Komisyon Toplantısı



- Kalite Koordinatörlüğü Yönergesine göre; Kalite Komisyonu, iki ayda bir olmak üzere yılda en az altı defa başkanın, koordinatörün çağrısı veya kurul üyelerinin salt çoğunluğunun yazılı isteği ile toplanır.
- Toplantı gündemi, tarihi ve yeri başkan veya koordinatör tarafından belirlenir.
- Toplantıda alınan kararlar doğrultusunda iyileştirme çalışmaları başlatılır.



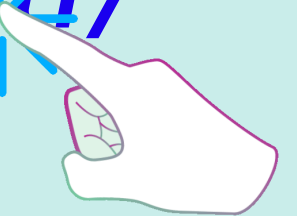


MARMARA  
ÜNİVERSİTESİ

# Diğer Toplantılar

- Kalite kültürünün yaygınlaştırılması için öğrenci, idari personel ve akademik personele yönelik olarak eğitim, toplantı, çalıştay, vb. faaliyetler düzenlenir.
- Odak grup toplantıları yapılır.

<https://kalite.marmara.edu.tr/>



“

**KALİTE EKİP  
İŞİDİR**

”

# Süreç Yönetimi

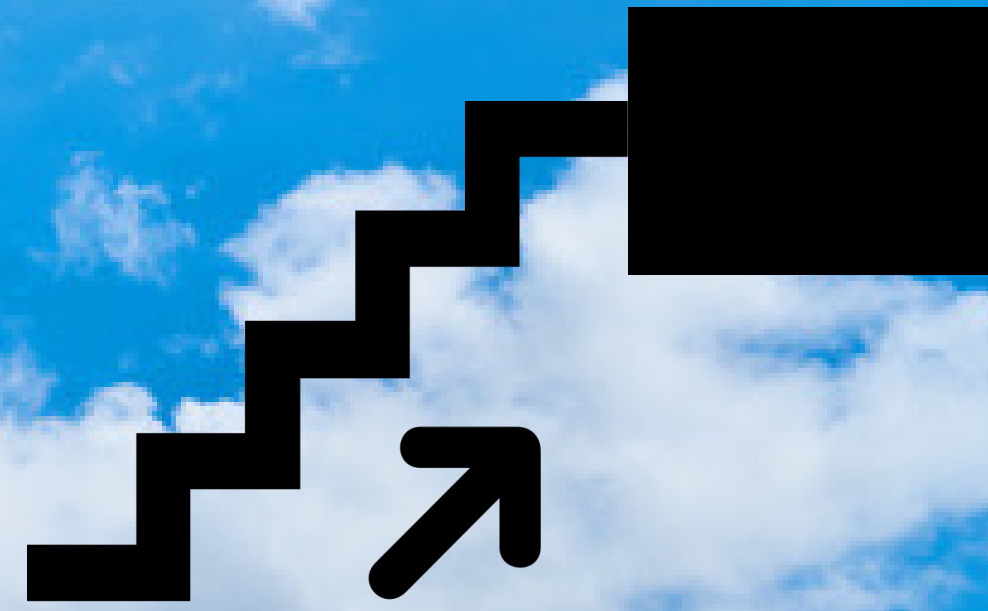


## ...Süreç...

Bir faaliyet ya da karşılıklı ilişkileri olan faaliyetler kümesidir.  
Girdileri olan, bunlara ürün ya da hizmet sunulanlar için **değer ekleyen ve çıktı üreten bir faaliyetler dizisidir.**

Belirli bir çıktı (ürün ya da hizmet) elde etmek için, birbirleriyle etkileşim içerisinde bulunan insanlar, ekipman, malzemeler, yöntemler ve çevresel unsurların bir toplamıdır.

***Bir zihniyet değişikliği...***  
***(Senge)***



# SÜREÇ YÖNETİMİ

Süreç adı: .....

Adım 1: Süreç tanımlama ekibi olarak anahtar soruyu tartışarak cevaplayınız ve sürecin faaliyetlerini belirleyiniz. Belirlediğiniz faaliyetlerin özelliklerini de dikkate alarak tartışınız ve son şeklini veriniz.

Anahtar Soru: Sürecin amacına ulaşmak ve istenilen çıktıları elde etmek için yapılan/yapılması gereken işler nelerdir? Sürecin amacına ulaşmak ve istenilen çıktıları elde etmek için yapılan/yapılması gereken işler nelerdir?

Adım 2: Son şeklini verdiğiniz faaliyetleri öncelik sonralık durumuna göre sıralayınız.

## SÜREÇLERİN TANIMLANMASI

- Hazırlık ve Planlama
- Sürecin Amacının Tanımlanması
- Süreç Sahibinin Tanımlanması
- Sürecin Çıktılarının Tanımlanması
- Sürecin Müşterilerinin Tanımlanması
- Süreç Faaliyetlerinin Tanımlanması
- Sürecin Girdilerinin Tanımlanması
- Performans Göstergelerinin Tanımlanması
- Süreçler Arası Etkileşim

SÜREÇLERİN DOKÜMANTASYONU  
(Süreçler, prosedürler, iş akış şemaları ve talimatlar)

- 1 Kaynak
- 2 Method
- 3 Faaliyetler
- 4 Düzeltici-Önleyici
- 5 İyileştirme
- 6 Süreklilik
- 7 İzleme



# GENEL MEMNUNİYET ANKETİ

Sizlerin BYS'ye kayıtlı e-postalarınıza gönderdiğimiz link ile her yıl bir önceki yılın değerlendirmesini alıyoruz.

<https://kalite.marmara.edu.tr/anketler/genel-memnuniyet-anketi>

*' İnsanları suçlamayınız. Süreçleri sorgulayınız. Lider sistemin iyileştirilmesinden sorumludur. (Deming)*



MARMARA  
ÜNİVERSİTESİ

# SİZDEN GELEN DÖNÜŞLER

## DİLEK VE ÖNERİLERİNİZ

### GENEL MEMNUNİYET ANKETİ

Dilek ve Öneri Kutuları

Kalite Koordinatörlüğü web  
sayfası

<https://kalite.marmara.edu.tr/2>

Dilek ve Öneriler Anasayfa

**İLETİŞİM**

- İletişim
- Bilgi Edinme Hakkı
- Site Haritası
- Dilek ve Öneriler**
- Sosyal Medya Hesapları

**Dilek ve Öneri Formu**

Paydaş türü \*

Seçiniz

Dilek ve önerilerinizi paylaşabilirsiniz. \*

Dilek ve önerilerinizi paylaşabilirsiniz.

Geri dönüş yapmamız için iletişim e-postanızı paylaşabilirsiniz.

Geri dönüş yapmamız için iletişim e-postanızı paylaşabilirsiniz.

GÖNDER

# KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ



**Dilek, öneri ve yorumlarınız için**

## TELEFONLARIMIZ

0216 777 17 86-87-89

## E-POSTA ADRESİMİZ

<https://kalite.marmara.edu.tr>

## SOSYAL MEDYA



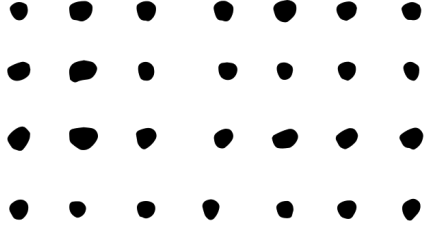
kalite\_koordinatorlugu



@marmara\_kalite







# Teşekkürler

Kalite Koordinatörlüğü

01.12.2022

