

ANKARA YILDIRIM BEYAZIT ÜNİVERSİTESİ KALİTE YÖNETİMİ EL KİTABI

İÇİNDEKİLER

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Kalite Politikası.....	2
Tanımlar.....	2
1. Yönetim.....	3
1.1 Misyon ve Vizyon.....	3
1.2 Organizasyon yapısı.....	3
1.3 Amaç, Hedefler ve İyileştirme.....	4
1.4 Kaynak Gereksinimleri ve Önceliklendirme.....	4
1.5 Kaynak Tahsisi.....	4
2.Çalışanlar.....	5
2.1. İnsan Kaynakları Planlaması.....	5
2.2. Akademik Personel.....	6
2.3. İdari Personel.....	6
3. Kaynaklar ve İşbirliği Yapılan Kurum ve Kuruluşlar.....	6
3.1. Tesis Yönetimi.....	6
3.2. Eğitim-Öğretim ve Araştırmayı Destekleyen Bilgi Kaynaklarının Yönetimi.....	7
4.Süreçler.....	7
4.1. Eğitim-Öğretim.....	7
4.2. Araştırma	8
4.3. Hizmet.....	8
5. Kalite İyileştirme.....	9
5.1 Kalite Kültürü.....	9
5.2 Sistem.....	10
5.3 İzlenecek Kalite Göstergeleri.....	10
6. Yönetim Bilgi Sistemi.....	11
7. Kamuoyunu Bilgilendirme.....	11
8. Dış Kalite Güvence Kurumlarına Başvuru.....	12

ANKARA YILDIRIM BEYAZIT ÜNİVERSİTESİ KALİTE POLİTİKAMIZ

Üniversitemiz, uluslararası bir araştırma üniversitesi olma yolunda hareket eden, öğrenciyi merkeze alan insan odaklı bir yapı üzerinde, Balkanlar, Kafkasya, Ortadoğu ve Afrika'da tarihi, sosyal, kültürel ve coğrafi olarak iletişimde olduğumuz bütün üniversitelerle işbirliği içinde çalışan, girişimci (Dördüncü nesil bir üniversite), ülke ekonomisine katkıda bulunan, kendi gelir kaynağını üretilen ve etkin ve verimli kullanan, araştırma odaklılığına önem veren, sağlık alanında öncü olmayı esas alan bir kalite yönetimini amaçlamakta ve taahhüt etmektedir..

TANIMLAR

Üst Yönetim: Rektör, rektör yardımcıları, dekanlar, yüksekokul müdürleri, meslek yüksekokulu müdürleri, konservatuar müdürü, enstitü müdürleri ve genel sekreterdir.

Yönetici: Akademik ve idari birimlerin üst yöneticileridir.

Lider: Belirli bir konuda uzmanlığı veya yaratıcı özelliği ile tanınmış, kalite faaliyetlerinde öncülük eden kişilerdir.

Yönetim bilgi sistemi: Bir örgüt içerisinde enformasyonu toplayan, dönüştüren ve yayan kaynaklar, kurallar ve çalışanlardan oluşan bir bütündür. Ortak bir veri tabanını kullanarak karar süreçlerine bilgi sağlar.

İş tanımı: Bir iş ile ilgili tüm görev, yetki ve sorumluluklar, raporlama ilişkileri, iş koşulları ile o işi yapmak için gerekli eğitim, beceri ve kişilik gibi niteliklerin tanımıdır.

1. YÖNETİM

1.1.1 MİSYON

Bireyin ve toplumun entelektüel ve yenilikçi kapasitesinin gelişimine katkıda bulunmak amacıyla bilimsel bilginin üretilmesini, yayılımını, sosyal ve ekonomik faydaya dönüşümünü sağlamada yetkin bir üniversite olmak,

1.1.2 VİZYON

Keşif ve yenilik doğuran araştırmalarıyla ufuklar açan, mensup ve yetiştirdikleriyle daha iyi bir gelecek inşasına katkı sunan, geliştirdiği toplumsal projeler ile ulusal ve küresel kültürün insanlık değerleri üzerinde yükselmesine yardımcı olan akademik, idari ve mali özerkliğe sahip bir dünya üniversitesi olmak.

İlke ve Değerlerimiz :

- Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesinde mevcut tüm faaliyetlere aşağıda belirtilen değerler yön verir.
Adalet : Üniversite çalışanları arasında ayırım yapmaz, liyakata önem verir ve emeğe saygı gösterir.
- **İşbirliği, dayanışma ve paylaşma** : Üniversite çalışanları dayanışma, paylaşma ve işbirliği içerisinde hareket eder.
- **Yenilikçilik ve yaratıcılık** : Çalışanlar yenilikçi ve yaratıcı düşünce ve görüşlerini serbestce dile getirir, risk alır.
- **Şeffaflık** : Faaliyetler, paydaşların erişimine açık olarak gerçekleştirilir. Her düzeyde yetkilinin eylem ve kararlarından dolayı hesap verme yükümlülüğü vardır.

1.2 ORGANİZASYON YAPISI

Organizasyon yapısı, kurum içinde farklı birimlerin ve yapıların yönetim işlevlerini yerine getirirken aralarında nasıl bir iletişim sistemi olduğunu, karar verme, danışma, onaylama ve izleme süreçlerini açıklar niteliktedir. Kararlar gerekçelendirilir ve kayıt altına alınır.

Öğrencilerin gereksinimlerine göre tasarlanmış standart bir eğitim-öğretim programının yanı sıra; uluslararası eğitim işbirliklerinin de yürütülmesini

sağlamak üzere, eğitim-öğretim faaliyetlerine katılan farklı birimler arasında iletişim, işbirliği ve eşgüdüm vardır.

Eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri arasındaki ilişki ve eşgüdüm ilgili birim liderlerinin iletişimi ile güçlendirilir ve desteklenir.

İşbirliği ve eşgüdümü sağlamak için ortak toplantılar, kurul - komisyon çalışmaları gerçekleştirilir ve bu çalışmalar ulusal ve uluslararası platformlarda paylaşılarak görünürlüğü sağlanır.

1.3 AMAÇ, HEDEFLER VE İYİLEŞTİRME

Tüm birimler, kurumun misyon ve vizyonu ile uyumlu olacak şekilde, bilimsel bilginin üretilmesini, yayılımını, sosyal ve ekonomik faydaya dönüşümünü sağlamak amaçlı olarak, bu amaç ve hedeflere ulaşmak için yapılması gereken faaliyetleri planlar ve yürütür.

Yürütülen faaliyetlerin ilke ve değerlere uygun olarak etkinliğini objektif verilere dayanarak değerlendirir, ve günceller.

Sağlanan iyileşme ve gelişmenin devamlı ve sürdürülebilir olduğunu belirlediği performans göstergeleriyle izler.

1.4 KAYNAK GEREKSİNİMLERİ VE ÖNCELİKLENDİRME

Üst yönetim, birimlerde yürütülen eğitim, öğretim, araştırma ve hizmet faaliyetlerinde amaç ve hedeflere uyumlu gelişmenin ve kalite gelişiminin sağlanabilmesi için gerekli olan tesis, altyapı, araç-gereç, kadro ve kaynak gereksinimlerini belirlemek üzere bu birim liderleri ile iletişim içindedir.

Öncelikler, üst yönetim ve liderlerin katılımı ile kurumun misyon ve vizyonu, ilke ve değerlerimiz ekseninde belirlenir. Belirlenen öncelikler için vizyonumuza uygun yıllık eylem planı oluşturulur ve takibi sağlanır.

1.5 KAYNAK TAHSİSİ

Üst yönetim, öncelikler doğrultusunda faaliyetlerin yürütülmesi ve kalite gelişiminin sağlanması için gerekli kaynakları tahsis eder.

Kaynak tahsisinde ölçme ve performans değerlendirme sonuçları ve verileri belirleyici bir faktördür.

2. ÇALIŞANLAR

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesinde mevcut tüm faaliyetlere ilişkin ilke ve değerlerimiz belirlenmiş olup, mevcut tüm faaliyetlerimiz bu ekseninde yürütülür.

Üniversite çalışanları arasında ayırım yapmaz, liyakata önem verir ve emeğe saygı göstererek Üniversite çalışanlarının dayanışma, paylaşma ve işbirliği içerisinde hareket etmesini sağlayıcı önlemler alır. Çalışanlarının yenilikçi ve yaratıcı düşünce ve görüşlerini serbestce dile getirmesini sağlayıcı ortamlar oluşturur. Her düzeyde yetkilinin eylem ve kararlarından dolayı hesap verme yükümlülüğü vardır.

Çalışanların görev, yetki ve sorumluluklarını, niteliklerini belirleyen yazılı iş tanımları yapılır ve belirli aralıklarla güncellenir.

Kurumda çalışanların atama-yükseltme ve kurum içi/dışı görevlendirmelerde kriterler belirlenir ve yetkili organlarca onaylanır.

Çalışanlar konularında yetkindir. Yetkinliklerini devam ettirebilmesi için eğitim ihtiyaçları tespit edilerek gerekli eğitim olanakları sağlanır. Farklı görevler için yetkilendirme kişinin yetkinlikleri ve nitelikleri esas alınarak yapılır.

Çalışanların performansı belli aralıklarla değerlendirilir. Performans değerlendirmede çalışanın iş tanımları değerlendirme kriteri olarak kullanılır. Değerlendirme sonuçları, çalışanın gelecek dönemde hangi yetkinlikleri taşımaya, hangi görevleri ifa etmeye devam edeceği konusunda belirleyici olur. Çalışanlar performans değerlendirme sonuçları ile ilgili olarak bilgilendirilir.

Çalışanların memnuniyet değerlendirme ölçütleri belirlenerek, memnuniyet anketleri yapılır, anket sonuçlarına göre iyileştirme ve geliştirme çalışmaları yapılır. Sonuçlar internet sayfamızda şeffaf olarak paylaşılır.

2.1. İNSAN KAYNAKLARI PLANLAMASI

Birimlerin stratejik plana göre belirlenmiş gelecekteki faaliyetlerini yürütecek personelin planlaması yapılır. Personel planlamasında birimlerde uzun vadede oluşabilecek değişiklikler ve iş yükleri esas alınır. İç Kontrol kapsamında çalışanlara ilişkin tüm bilgilerin ve görev tanımlarının yer aldığı kişisel dosyalarının ilgili idari birimlerde bulundurulması sağlanır. Bunun için bir sistem kurulur.

2.2. AKADEMİK PERSONEL

İlke ve Değerlerimiz doğrultusunda eğitim-öğretim ve araştırmadan sorumlu personel öğretme ve araştırma yapma becerisine sahiptir. Bu beceriler gerekli kaynaklar ve eğitimlerle desteklenir. Öğretim elemanı ile ilgili performans, bireysel faaliyet raporları, program memnuniyetinin değerlendirmesiyle yapılır ve bunun sonuçlarından ilgili öğretim elemanı bilgilendirilir.

2.3. İDARİ PERSONEL

Açık kadrolara atanacak idari personel, iş tanımlarında belirlenen niteliklere göre değerlendirilir ve görevlendirilir. İdari personelin yaptığı görevin özelliklerini güçlendirici önlemler alınır. Bu konuda ilke ve değerlerimiz nettir.

3. KAYNAKLAR VE İŞBİRLİĞİ YAPILAN KURUM VE KURULUŞLAR

Misyonuna, Vizyonuna, kurumsal ilkelerine uygun olmak kaydıyla gerektiği hallerde diğer kurumlarla ve paydaşlarla ulusal ve uluslararası işbirliği planlanır ve yapılır.

3.1. TESİS YÖNETİMİ

Kurumun misyonu gereği yerine getirmesi gereken hizmetlerin niteliğini ve kalitesini etkileyen en önemli unsurlardan biri, bu hizmetlerin sunumu sırasında kullanılan mekanlar, araç-gereç ve malzemelerin niteliğidir. Bunların niteliği, çalışanların ve öğrencilerin her türlü güvenliğini yakından ilgilendirir. Kurum gerekli planları yapar ve uygular. Bu planların hazırlanabilmesi için öncelikle envanter çalışması yapılır ve tüm tesis ve ekipmanlar kayıt altına alınır. Kayıt sistemi envanteri yapılan tesis ve ekipmanların izlenebilir olmasını sağlar.

Planların uygulama öncelikleri, yaklaşık maliyetleri ve kaynak tahsisi birim sorumluları ve üst yönetimin birlikte kararı ile belirlenir.

3.2 EĞİTİM-ÖĞRETİM VE ARAŞTIRMAYI DESTEKLEYEN BİLGİ KAYNAKLARININ YÖNETİMİ

Kurum, öğrenci merkezli eğitim-öğretim anlayışını benimseyerek, öğrencinin öğrenmesini desteklemek üzere gerekli kaynakların yeterliliğini ve programlara uygunluğunu güvence altına alır. Öğretimden sorumlu öğretim elemanlarının yanında öğrenciler de öğrenimlerine katkıda bulunacak kaynaklara başvururlar. Bu kaynaklar, kütüphaneler, bilgisayar ve internet erişim olanakları, akademik danışmanları ve rehberlerdir.

Kurum kütüphanelerinde, birimlerinde bulundurulmuş bilgi kaynaklarını ve internet erişim kapasitesini öğrenci ve araştırmacı ihtiyaçlarına ve beklentilerine uygun olarak düzenler ve öğrencilerin erişimine hazır olarak hizmete sunar. Bu ihtiyaç ve beklentilerin belirlenmesi için öğrenci ve araştırmacıların geribildirimlerini almaya yönelik bir sistem işletilir. Kurum öğrenme ve araştırmaya yönelik kaynakları düzenli olarak izler, gözden geçirir ve iyileştirir.

4. SÜREÇLER

Eğitim-öğretim, araştırma ve hizmet faaliyetleri ile ilgili temel süreçler, keyfi uygulamalara yer bırakmayacak şekilde ve her birimde, her zaman, her çalışan tarafından standart bir yöntemle yerine getirilmesini sağlamak

amacıyla tanımlanır ve yönetilir. Genel kurallar, ilkeler, gerekli kayıt işlemleri ve sorumlular tanımlanır.

4.1. EĞİTİM-ÖĞRETİM

Ders programlarının oluşturulması, güncellenmesi, onaylanması ve yürütülmesi süreçleri öğrenci merkezli olmak kaydıyla, iç ve dış paydaşların katılımı ile belirlenir ve yönetilir. Süreçlerin tanımlamasında öğrenim çıktıları ve ihtiyaçları, öğrenim kaynakları, öğrenci başarı düzeyi ve gelişimini izleme usulleri göz önüne alınır.

Öğrenci kayıt, kayıt yenileme ve ders seçme süreçleri öğrencilerin beklentilerine uygun olarak yüzyüze ve *online* yapabilme olanakları belirlenir ve yönetilir.

Öğrenci başarısını ölçme ve değerlendirme süreçleri çağdaş ve uluslar arası geçerli ilkelere göre tutarlı biçimde uygulanan yazılı ölçüt, düzenleme ve prosedürlere göre belirlenir ve yönetilir.

Öğrenci mezuniyet, ilişik kesme, belge düzenleme süreçleri belirlenir ve yönetilir.

4.2. ARAŞTIRMA

Araştırmaların planlanması, desteklenmesi, gerçekleştirilmesi ve izlenmesi süreçleri belirlenir ve yönetilir.

Bu süreçlerde kaynakların etkili ve verimli kullanımı göz önünde bulundurulur.

4.3. HİZMET

Öğrencilere, çalışanlara ve topluma verilen hizmetler ile ilgili süreçler belirlenir ve yönetilir.

İç Kontrol kapsamında belirlenmiş süreçler için, faaliyetleri gösteren akış şemasını, sorumluları, performans göstergelerini ve bunların izlem yöntemlerini içeren “süreç künyeleri” hazırlanır.

Süreç performansı ilgili birim tarafından izlenir. Gerektiğinde iyileştirme faaliyetleri yapılır. Toplam kalite kapsamında yapılan iyileştirme faaliyetlerinde kalite iyileştirme ve geliştirme temel ilkeleri kullanılır.

Bu süreçlerin iyileştirilmesinde ve geliştirilmesinde iç ve dış paydaşların beklentileri ve görüşleri dikkate alınır.

5. KALİTE İYİLEŞTİRME

Toplam Kalite Yönetimi kurumun yönetim yaklaşımıdır. Bu çerçevede kurum kalite kültürü geliştirme, sürdürülebilir kılma ve kaliteyi iyileştirme faaliyetlerinin devamlılığını sağlar.

5.1 KALİTE KÜLTÜRÜ

Kurum Kalite İyileştirme çalışmalarını tüm birimlerinde ve tüm çalışanları tarafından yürütülmesi gereken bir faaliyet olarak kabul eder. Üst yöneticilerin ve diğer yöneticilerin liderliğinde üniversitede kalite kültürünün yaygınlaştırılması için çaba gösterilir. Bu amaçla, çalışanların kalite yönetimi, kalite iyileştirme konularında bilgi sahibi olması için ulusal ve uluslararası eğitimler düzenlenir, incelemeler ve karşılaştırmalar yapılır. Kurum içerisinde komisyonlar ve çalışma grupları oluşturularak; akademik ve idari birimler üzerinde kurum kalite kültürünü geliştirmek için eğitimler planlanarak farkındalık sağlanır.

Çalışanların kalite iyileştirme çalışmalarına katılımı desteklenir ve teşvik edilir.

5.2 SİSTEM

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi'nde Kalite Yönetimi uygulamalarının temelini Planla- Uygula-Kontrol Et-Önlem AI (PUKÖ) anlayışı oluşturmaktadır.

PUKÖ döngüsü çerçevesinde;

Tüm iyileştirme faaliyetleri planlanır. Bu planlarda, mevcut durumdaki veri ve bilgiler değerlendirilerek, faaliyet sonrasında varılmak istenen noktayla ilgili hedefler belirlenir.

İyileştirme önerileri, altta yatan sorunu bulmaya yönelik analizlerin sonuçlarına dayandırılır. Bu analizler güncel bilgi ve yöntemlerden faydalanarak yapılır. Mümkün olduğunda rehber ve kılavuzlar kullanılır.

Planlanan iyileştirme özellikle yüksek riskli, yüksek işlem hacimli süreçleri ilgilendirdiği takdirde uygulama seçilmiş pilot birimlerden başlatılır, etkisi gözlemlendikten sonra yaygınlaştırılır.

Uygulamanın etkileri değerlendirilir, başlangıç verileri ile uygulama sonrası verileri karşılaştırılarak kontrol edilir. Öngörülen hedefe ulaşma durumu değerlendirilir. Bu sağlanamadıysa gerekli önlemler alınır, güncelleştirmeler yapılır.

İyileştirici uygulamanın beklenen faydayı sağladığı görüldüğünde, uygulama yaygınlaştırılır, kurumsallaştırılır.

Aralıklı olarak veriler tekrar değerlendirilerek sağlanan iyileşmenin sürdürülebilir, bir etki yaratıp yaratmadığı izlenir.

Yapılan tüm süreç ve sistem değişiklikleri, yukarıda belirtilen temel adımlar izlenerek ve kayıt altına alınarak yapılır. Hislere ve duygulara değil, veriye ve kanıta dayalı karar mekanizmaları işletilir.

5.3 İZLENECEK KALİTE GÖSTERGELERİ

Kurum misyon-vizyonu ile belirlenmiş temel faaliyet alanındaki performansını sürekli olarak izler.

Kurumda, bunlarla kısıtlı kalmamak kaydıyla, aşağıdaki alanlarda performans göstergeleri izlenir:

Öğrenci Girişinin Niteliği,

Öğrencilerin Gelişimi ve Başarısı,

Ulusal ve Uluslararası Eğitim İşbirliği Anlaşmaları Sayısı ve Niteliği,

Uluslararası Öğrenci Sayısı ve Niteliği,
Uluslararası Öğretim Elemanı Sayısı ve Niteliği,
Çift Dal, Yan Dal ve Ortak Diploma Verilen Program Sayısı ve Niteliği
Mezunların İstihdamı ve Nitelikleri,
Öğretim Programlarının Değerlendirilmesi,
Araştırmaların Niteliği,
Yayınlara Niteliği,
Hizmetlerin Niteliği,
Finans Yönetimi,
Kapasite ve Kaynakların Etkin Kullanımı,
Öğrenci Memnuniyeti,
Çalışan Memnuniyeti,

İzlenen performans göstergelerine ait veriler yetkin kişilerce değerlendirilir ve analiz edilir. Veriler, kurumun önceki yıllara ait verileriyle, benzer kurumlara ait verilerle ve kaynaklarda sunulan standartlarla kıyaslanır. Elde edilen sonuçlara göre gerekli önlemler ve iyileştirici faaliyetler planlanır.

6. YÖNETİM BİLGİ SİSTEMİ

Kurumda, yönetim faaliyetleri ve kalite iyileştirme-geliştirme çalışmaları, karar verme ve öncelik belirleme süreçleri yönetim bilgi sistemi ile desteklenir. Yönetim bilgi sistemi kurumun ana hedeflerine uyumunu sağlar.

Karar verme ve öncelik belirleme süreçlerinde yönetici ve liderlerin ne tip bilgiye ihtiyaç duyduğu, bu bilginin üretilebilmesi için hangi verilerin toplanması gerektiğine yönetici ve liderler, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ve Kalite Komisyonu üyeleri ile birlikte karar verirler.

Kurumun, kayıtların tutulmasından sorumlu birimleri, yöneticilerin ve liderlerin karar verme ve öncelik belirleme süreçlerini destekleyecek veri ve bilgiyi sağlamak için işbirliği yapar.

İhtiyaç duyulan veri ve bilgi ilgili taraflara belirlenmiş aralıklarla bildirilir. Bunun için belirlenmiş bir takvimi, sorumluları, veri toplama ve analiz yöntemini içeren yıllık Bilgi Yönetim Planı yapılır ve ilan edilir.

Kurumda bir bilgi yönetim sistemi işletilir. Bu sistem; dokümanların formatını, yayınlanması, onaylanması, yürürlüğe konması ve güncelleme süreçlerini tanımlar; dokümanlara erişim yöntemini, güncelliğini kaybetmiş olanlarının yürürlükten kaldırılma ve arşivlenme yöntemini tanımlar; hangi dokümanlara, kimlerin veya hangi birimlerin erişim yetkisi olduğunu tanımlar.

7. KAMUOYUNU BİLGİLENDİRME

Kurumsal olarak şeffaflığa önem verilmektedir. Kurum düzenli olarak eğitim-öğretim, araştırma, sunduğu hizmetler ve bu hizmetlerin performansını ilgili koordinatörlükler aracılığıyla belirleyerek, güncel, tarafsız ve objektif, nicel ve nitel bilgiyi yayımlar. Kamunun yayınlanan bilgilere erişebilmesini güvence altına alır.

8. DIŞ KALİTE GÜVENCE KURUMLARINA BAŞVURU

Dış kalite güvence süreçleri, kurumun iç kalite güvence sisteminin etkililiği değerlendirir. Kurum iç kalite güvence sisteminin doğru çalışıp çalışmadığını dış değerlendirilmeye tabi tutarak belirler.

Kurumun, dış kalite güvence kurumlarına ne zaman ve nasıl başvuracağı konusunda açık prosedürler vardır. Dış kalite güvencesi kurumlarına başvurunun sonunda elde edilen sonuçlar kurum içinde ve/veya dışında duyurulur.