



KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

KALİTE BİLGİLENDİRME TOPLANTISI



Kalite Koordinatörlüğü



KALİTE NEDİR?

- Kalite, ihtiyaç ve beklentilerin karşılanabilme oranıdır.
- Kalite, şartlara uygunluktur.
- Kalite, müşteri memnuniyetidir.
- Kalite, amaç ve isteklere uygunluktur.
- Kalite, bir mal veya hizmetin müşteri beklenti ve gereksinimlerini karşılayabilme yeteneğidir.



Kalite, her şeyden önce bir saygı işidir.

- ✓ Hizmet alana saygı,
- ✓ Çalışanların birbirine ve işlerine duydukları saygı,
- ✓ Çalışanların yaptıkları işten dolayı kendilerine duydukları saygı...



Kalite Kavramı

- Kalite denildiği zaman genellikle “mal ve hizmet kalitesi” ya da “ürün kalitesi” anlaşılmaktadır. Ürün kalitesi esasen sonuçtur. Bu sonucu belirleyen başlıca kalite unsurları :
- »Liderlik Kalitesi
- »Donanım Kalitesi
- »Yönetim Kalitesi
- »İş Kalitesi
- »İnsan Kalitesi
- »Hizmet Kalitesi
- »Sistem Kalitesi
- »İletişim Kalitesi
- »Süreç Kalitesi
- »Hedeflerin Kalitesi





KALİTENİN AVANTAJLARI

Niçin Kalite Olmalıdır?

- Hizmette Yüksek Performans
- Stratejik Planlama
- Yasa, Yönetmelik ve Standartlara Uygunluk
- Bağlı Birimlerin Akreditasyonu
- Güvenilirlik
- Küresel Rekabet Üstünlüğü
- Düşük Maliyet/Yüksek Kazanç
- Toplum Memnuniyeti
- İtibar Sürekliliği
- Toplumsal Kazanç



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



Kalite Koordinatörlüğü



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



Kalite Kavramı

**KALİTENİN, HATA BULMA DEĞİL HATA ÖNLEME
SANATI OLDUĞU HIÇ UNUTULMAMALIDIR**



7
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



Kalite Koordinatörlüğü

KALİTE BİR KURUMDA HERKESİN İŞİDİR

- ❖ Herkes aynı zamanda bir paydaştır (müşteridir).
- ❖ Kalite uyulması gereken minimum şartları belirtir.
 - ❖ Kalite üst yönetime etkin veri akışını sağlar.
 - ❖ Kalite sistemli çalışma metodudur.

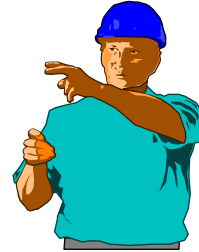
***HİZMETTE KALİTENİN
BİR DAVRANIŞ BİÇİMİ OLDUĞUNU VE
SİZİNLE BAŞLADIĞINI UNUTMAYINIZ !***



8
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



Kuruluşun performansının
geliştirilmesinde



EN ÖNEMLİ FAKTÖR



İNSAN FAKTÖRÜ

HERKESİN KATILIMI



9
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



TAKIM ÇALIŞMASI

Kalite çalışmalarındaki takım ruhu Rektör, Dekan/Müdür, Bölüm Başkanı, İdari Birimler ve öğrenci faktörlerinin uyumlu çalışmasıyla oluşur.

***"Bölümler arası engelleri yıkın."* (Edwards Deming)**





TAKIM ÇALIŞMASI

Kalite Koordinatörlüğü



11
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



Kalite Yönetimi

- Bir kuruluş içinde kaliteyi odak alan, kuruluşun bütün üyelerinin katılımına dayanan, paydaş memnuniyeti yoluyla uzun vadeli başarıyı amaçlayan, kuruluşun bütün üyelerine ve topluma yarar sağlayan yönetim yaklaşımıdır.



ISO 9001:2015

12
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



Kalite Yönetimi Sistemi

Hizmet/ Ürün alana ve sunanların beklentilerinin yerine getirilmesini temel olarak alan, çalışanların bilgilendirilmesini, yetkilendirilmesini ve takım çalışmalarıyla tüm süreçlerin sürekli iyileştirilmesini hedefleyen bir **yönetim felsefesidir**.

13
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



Kalite Yönetimi Sistemi

VİZYON: Uzun vadede ulaşılmak istenen yer ve durumu, ilerlenecek yönü gösterir. Kurumun ilişkin düşlenen bir geleceği tasarlayabilme, geliştirebilme ve paylaşabilmedir.

MİSYON: Kurumun varoluş amacı

HEDEFLER: Amacımıza ulaşmak için yapmak istediğimiz ölçülebilir faaliyetler.



14
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



Aksaray Üniversitesi Misyon ve Vizyonu

Vizyonumuz

- ✓ "Üniversite - sanayi - toplum işbirliği temelinde evrensel düzeyde faydalı bilgi ve yenilik üreterek, bilim ve teknolojinin gelişimine ortak olan bir üniversite olmaktır."

Misyonumuz

- ✓ "Tüm paydaşların ihtiyaçlarına odaklanarak, bilgi ve teknolojiyi kullanabilen, rekabetçi, girişimci, yenilikçi atılımlarla bölge ve ülkenin ekonomik, sosyal ve kültürel gelişimine katkı sağlayabilecek **nitelikli insan gücü yetiştirmek**."

Hedefimiz

- ✓ **Varoluş sebebimiz olan öğrencilerimize** en iyi hizmeti verebilmek adına ölçülebilir faaliyetleri gerçekleştirmek.

15
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



Kalite Koordinatörlüğü

KALİTE POLİTİKASI

Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından çalışmalara yön vermesi, tüm çalışanların aynı bakış açısı ile hizmet vermesi ve kurum kültürü sağlamak amacıyla oluşturulan stratejilerdir.



16
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KALİTE POLİTİKASI

Kalite Koordinatörlüğü

Aksaray Üniversitesi, stratejik hedeflerine ulaşmak için kalite güvence sistemini benimsemiş, toplumun ve ekonominin ihtiyaçlarına duyarlı, tüm paydaşlar ile etkileşim içerisinde olan, ürettiği bilgiyi ürüne, teknolojiye ve hizmete dönüştüren, eğitim-öğretimi, araştırma-geliştirme faaliyetlerini, kurumun yönetim sistemini niteliksel ve niceliksel olarak geliştirmeyi esas almış, etkin, verimli, rekabetçi ve girişimci bir üniversite olmayı hedeflemiştir.

*Tüm birimlerimiz kalite güvence sistemi içerisinde üstün performansa odaklanan, faaliyetlerini uluslararası standartlar ve yasal mevzuata uygun olarak yürüten, başta **öğrencilerimizin ve tüm paydaşlarımızın memnuniyeti** ile düzenli izlemeye dayalı, iyileştirme ve sürdürülebilirliği performans göstergeleriyle izleyen kalite odaklı yönetim sistemini esas almıştır.*

<http://kalite.aksaray.edu.tr/tr/kalite-21-12-2017>

17
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



ISO



International
Organization for
Standardization

- ISO (International Organization for Standardization), Uluslararası Standartlar Teşkilâtı, **Uluslararası Elektroteknik Komisyonu**'nun çalışma sahasına giren elektrik ve elektronik mühendisliği konuları dışında, bütün teknik ve teknik dışı dallardaki standartların belirlenmesi çalışmalarını yürütmek gayesiyle 1946'da Cenevre'de kurulan uluslararası teşkilât.

18
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



ISO

ORGANİZASYONUN AMACI

- Uluslararası mal ve hizmet değişimini hızlandırmak,
- Entelektüel, bilimsel, teknolojik ve ekonomik faaliyetler alanında işbirliğini geliştirmektir.



19
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



ISO 9001



- Kalite Yönetim Sistemlerinin kurulması esnasında uygulanması gereken şartların tanımlandığı ve belgelendirme denetimine tabi olan standartlar bütünüdür.



Aksaray Üniversitesi tüm birimlerin katılımıyla ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi alan 9 devlet üniversitesi arasında yer almaktadır.

20
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



Kalite Koordinatörlüğü



KURUMSAL İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU (KİDR)

Kurumun yıllık iç değerlendirme süreçlerini izlemek ve beş yıl içerisinde en az bir kez gerçekleştirilecek dış değerlendirme sürecinde esas alınmak üzere kurum tarafından her yıl hazırlanır.

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ²¹

DİŞ DEĞERLENDİRME

Kalite Koordinatörlüğü

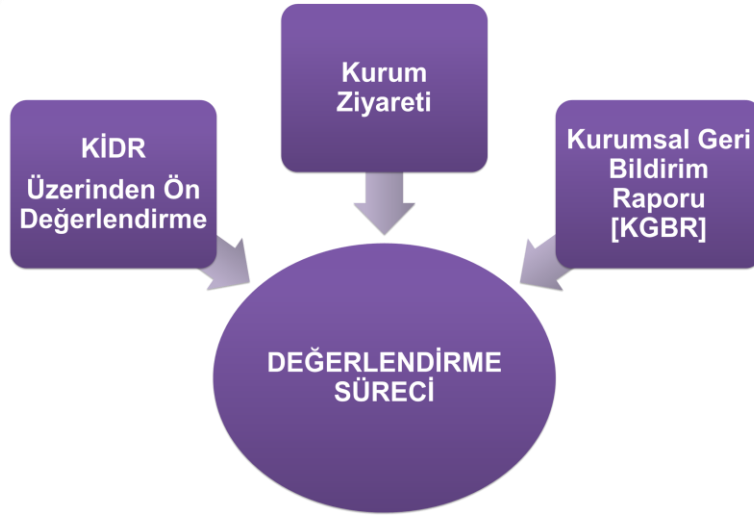
Bir yükseköğretim kurumunun eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetleri ile idari hizmetlerinin kalitesinin, Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından yetkilendirilen dış değerlendiriciler veya Yükseköğretim Kurulunca tanınan, bağımsız Kalite Değerlendirme Tescil (ISO vs.) belgesine sahip dış değerlendirme kuruluşları tarafından yürütülen dış değerlendirme sürecidir.

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ²²



KURUMSAL DIŞ DEĞERLENDİRME

Kalite Koordinatörlüğü



²³
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KURUMSAL DIŞ DEĞERLENDİRME

Kalite Koordinatörlüğü

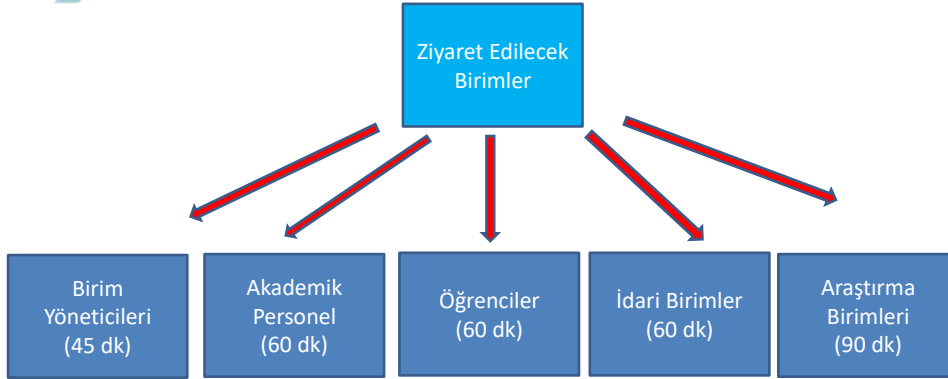


²⁴
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KURUMSAL DIŞ DEĞERLENDİRME

Kalite Koordinatörlüğü



²⁵
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KURUMSAL DIŞ DEĞERLENDİRME

Kalite Koordinatörlüğü

BİRİM YÖNETİCİLERİ (DEKAN, DEKAN YARDIMCILARI, AKADEMİK BİRİM SEKRETERİ) 45 dk.

- Kalite süreçlerinin birim(ler)le yayılımı,
- Birimlerin hedefleri ve bu hedeflerin kurumun stratejik hedefleri içerisindeki yeri,
- Paydaşların süreçlere katılımı,
- Birim(ler) kapsamındaki programların öğrenme çıktıları,
- Ar-Ge kapsamındaki faaliyetler ve sürekli iyileşme çalışmaları

²⁶
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KURUMSAL DIŞ DEĞERLENDİRME

Kalite Koordinatörlüğü

AKADEMİK PERSONEL- 60 Dk.

Toplantı için planlanan sürenin etkin şekilde kullanılmasını sağlamak üzere odak grubun uygun sayıda (8 -10 kişi) ve akademik birimlerin tüm bileşenlerini temsil edebilecek kapsayıcılıkta olması beklenir.

Ele alınacak hususlar;

- Akademik personelin yönetim ile ilişkileri,
- Kalite güvence sistemindeki rolleri,
- Personelin işe alımı,
- Personelin gelişimi ve motivasyonu

²⁷
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KURUMSAL DIŞ DEĞERLENDİRME

Kalite Koordinatörlüğü

ÖĞRENCİLER- 60 dk.

Görüşülen öğrenci grubunun, toplantı için planlanan sürenin etkin kullanılmasını sağlamak üzere uygun sayıda (8 -10 kişi) ve tüm bileşenleri temsil edebilecek kapsayıcılıkta olması beklenir.

Toplantıya eğer varsa misafir öğrenciler ve uluslararası öğrenci temsilcilerinin de katılması sağlanır.

- Öğrencilerin karar alma süreçlerine katılımları,
- Kalite güvence sistemi,
- Eğitim hizmetleri ve öğrenci destek hizmetleri.

²⁸
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KURUMSAL DIŞ DEĞERLENDİRME

Kalite Koordinatörlüğü

İDARİ BİRİMLER- 60 dk.

Personel Dairesi Başkanlığı, Sağlık Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığı, Öğrenci İşleri Dairesi Başkanlığı, Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesi Başkanlığı, Kariyer Merkezi, Engelli Öğrenci Birimi vb.) Yöneticileri;

- ✓ Kalite süreçlerinin birimlere yayılımı,
- ✓ Birimlerin hedefleri ve bu hedeflerin kurumun stratejik hedefleri içerisindeki yeri,
- ✓ Paydaşların süreçlere katılımı ve sürekli iyileşme çalışmaları.

Değerlendiriciler, görüşmelerin sonrasında seçilen bazı birimlere gruplar halinde ziyarette bulunabilir.

²⁹
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KURUMSAL DIŞ DEĞERLENDİRME

Kalite Koordinatörlüğü

ARAŞTIRMA BİRİMLERİ-90 dk.

Kurumdaki araştırma-geliştirme faaliyetlerini değerlendirmek üzere araştırma birim(ler)inin (aktif uygulama ve araştırma merkezleri, teknokent, teknoloji transfer ofisleri vb.) yöneticileriyle toplantı;

- İlgili birimlerin hedefleri ve bu hedeflerin kurumun stratejik hedefleri içindeki yeri,
- Paydaşların süreçlere katılımı, kalite süreçleri ve sürekli iyileşme çalışmaları.

³⁰
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KURUMSAL DIŞ DEĞERLENDİRME ANA TEMALARI

Kalite Koordinatörlüğü

- ✓ Kurum ne yapmaya çalışıyor? (Kurumun misyonu ve hedefleri)
- ✓ Kurum misyonu ve hedeflerine nasıl ulaşmaya çalışıyor?
(Kurumun yönetim/organizasyonel süreçleri ve faaliyetleri)
- ✓ Kurum misyon ve hedeflerine ulaştığından nasıl emin oluyor?
(Kalite güvencesi süreçleri, iç değerlendirme süreçleri)
- ✓ Kurum geleceğe yönelik süreçlerini nasıl iyileştirmeyi planlıyor?
(Kurumun rekabet avantajını koruyabilmesi için sürekli iyileşme faaliyetleri)

31
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI

Kalite Koordinatörlüğü

Aksaray Üniversitesi tüm birimlerin katılımıyla ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi alan 9 devlet üniversitesi arasında yer almaktadır.



32
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI

Kalite Koordinatörlüğü

Yükseköğretim kurumlarındaki engelli bireylerin mekânlara, eğitsel imkânlara ve sosyokültürel faaliyetlere erişimleri konusunda farkındalık oluşturmak maksadıyla, **engelsiz erişim konusunda yaptığı düzenlemelerle Aksaray Üniversitesi YÖK tarafından verilen “Turuncu Bayrak” ödülüne layık görüldü.**



33
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI

Kalite Koordinatörlüğü

Aksaray Üniversitesi; Avrupa Komisyonu, Avrupa Konseyi ve UNESCO/CEPES tarafından geliştirilen diploma eki verilmektedir.

34
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI

Kalite Koordinatörlüğü

Aksaray Üniversitesi olarak tüm birimlerimizde Kariyer Geliştirme ve Mezun Takip birim sorumluları seçilerek Kariyer Merkezi çatısı altında toplanacaktır



35
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI

Kalite Koordinatörlüğü

Aksaray Üniversitesi olarak 5 noktada Acil Toplanma Yerleri belirlendi. Gerekli bilgilendirmeler Öğrenci Danışmanları tarafından 2018-2019 eğitim-öğretim yılı güz dönemi içerisinde yapılacaktır.



36
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI

Kalite Koordinatörlüğü

Yeşillendirme çalışmaları yapılmakta olup, 20 bini aşkın fidan dikimi gerçekleştirilmiştir.



37
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI

Kalite Koordinatörlüğü

Aksaray Üniversitesi (ASÜ) 11 bin metrekare büyüklüğe sahip yeni kütüphane inşaatı tamamlanarak faaliyete geçti. 65 bin basılı, milyonlarca da elektronik kaynağa erişim imkânının olduğu yeni kütüphane, Sergi salonu, süreli yayınlar salonu, 24 saat açık salon, konferans salonu, gör-ışit salonu, engelli okuma odası, okuma salonları, 22 adet tek kişilik, 8 adet de grup çalışma odası ile 7/24 hizmet vermektedir.



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI

Kalite Koordinatörlüğü

Akıllı Bisiklet İstasyonlarının (ASÜBİS) 2017 yılının Mart ayında devreye alındı. Bisiklet Sahası'nın (Velodrom) yapımı tamamlandı. Kampüs içindeki yollarda bisikletli ulaşım için ayrılan bölümlerin genişletilmesi çalışmalarının yanı sıra bisiklet ve bisiklet istasyonları sayısı artırıldı.



39
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI

Kalite Koordinatörlüğü

Ders Dışı etkinlik kapsamında çalışmalarımız devam etmektedir.

Çalıştay/Kalkınma Planı/Tarih: 16 Şubat 2018/Saat: 09.30/Yer: Sağlık Bilimleri Fakültesi Konferans Salonu (TAMAMLANDI)
Konferans/İnsan Hakları/Tarih: 27 Şubat 2018/Saat: 14.00/Yer: İİBF Konferans Salonu (TAMAMLANDI)
Tiyatro/Tarih: 1 Mart 2018/Saat: 15.00/Yer: Merkezi Konferans Salonu (TAMAMLANDI)
Konferans/Uzay Teknolojileri/Tarih: 7 Mart 2018/Saat: 14.00/Yer: Merkezi Konferans Salonu (TAMAMLANDI)
Program/İstiklal Marşı'nın Kabulü/Tarih: 16 Mart 2018/Saat: 11.00/Yer: Merkezi Konferans Salonu (TAMAMLANDI)
Konferans/28 Şubat Darbesi/Tarih: 2 Mart 2018/Saat: 14.30/Yer: Merkezi Konferans Salonu (TAMAMLANDI)
Panel/Ya Deprem Olursa/Tarih: 6 Mart 2018/Saat: 13.00/Yer: Merkezi Konferans Salonu (TAMAMLANDI)
Konferans/İŞKUR Bilgilendirme/Tarih: 8 Mart 2018/Saat: 13.30/Yer: Mühendislik Fakültesi Konferans Salonu (TAMAMLANDI)
Etkinlik/Kadınlar Günü/Tarih: 9 Mart 2018/Saat: 14.00/Yer: Merkezi Konferans Salonu (TAMAMLANDI)

40
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI

Kalite Koordinatörlüğü

Üniversite Seçmeli ders havuzu (ÜSD) Öğrencilerin ilgi ve yetkinliklerine uygun nitelik ve çeşitlilikte, tarih, kültür, sanat, milli ve manevi değerler eğitimi ile spor, sağlık ve topluma hizmet uygulamaları, çevre bilinci, bilim ve teknolojinin yanı sıra kişisel gelişimi destekleyen ve yeterlilikleri geliştiren dersleri içermektedir.

⁴¹
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI

Kalite Koordinatörlüğü

Ortak Eğitim, ilk olarak Amerika'da yaklaşık 100 yıl önce uygulanmaya başlanmış olup halen, teorik lisans eğitim bilgisi ile iş hayatı deneyimlerini entegre eden güçlü bir eğitim modeli olmaya devam etmektedir. Akşaray Üniversitesi olarak ise, uygulamayı hayata geçiren ilk Devlet Üniversitesi olmanın haklı gurur ve onurunu yaşamaktayız.



ortak
EĞİTİM

okul ve iş hayatı arasındaki boşluğu birbirine bağlar...



Adapte Ol ve İş Hayatına Hazırlan!

"Ortak Eğitim" yaklaşımımız, güçlü bir öğrenme yöntemi oluşturmak için teorik eğitim bilgisini, gerçek hayat deneyimleri ile bütünleştirir. Böylelikle Akşaray Üniversitesi Mühendislik Fakültesi mezunları, hayatlarını ve kariyerlerini yönetmekte mükemmelleşerek, Ülkemizin gelişmesine katkıda bulunurlar.

MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ

**Bir
Devlet
Üniversitesinde
İlk Kez Tam Zamanlı**

<http://ortakegitim.aksaray.edu.tr>

⁴²

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI

Kalite Koordinatörlüğü

Sağlık Bilimleri Fakültesi Acil Yardım ve Afet Yönetimi bölümü ile AFAD arasında yapılan protokol ile teorik ve uygulamalı eğitim modeli sağlandı.



43
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI

Kalite Koordinatörlüğü

Kurumsal Kimlik çalışması başlatıldı.



44
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI

Kalite Koordinatörlüğü

<http://kalite.aksaray.edu.tr/tr> adresini kullanarak birçok bilgiye en kısa yoldan ulaşabilirsiniz.

- Vizyon, misyon ve Temel Değerler
- Kalite Politikası
- Stratejik Plan
- Kurumsal Kimlik
- Kurum İç değerlendirme Raporları
- Mevzuatlar
- Yönetmelikler
- Tüm Üniversite genelinde kullanılan Form ve Dokümanlar
- Anket Sonuçları

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



KALİTE İYİLEŞTİRME ÇALIŞMALARI

Kalite Koordinatörlüğü

Aksaray Üniversitesi web sayfası üzerinden «Görüş ve Önerilerinizi» paylaşabileceği bir form eklendi.

<http://aksaray.edu.tr/tr/gorus-oneri>

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ



Dinlediğiniz için teşekkür ederiz.....

**İletişim: Aksaray Üniversitesi,
Kalite Koordinatörlüğü
kalite@aksaray.edu.tr
Telefon: 0 382 288 30 47 - 288 30 23**



www.aksaray.edu.tr

47