| **Kalite Yönetim Süreç Kartı** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **SÜREÇ ADI** | Kalite Yönetim Süreci | **SÜREÇ KODU** | PS-002 |
| **ÜST SÜREÇ** | Kalite Güvencesi Ana Süreci | **SÜREÇ KOORDİNATORÜ** | Rektör Yardımcısı |
| **SÜREÇ EKİBİ** | * Kalite Yönetim Koordinatörlüğü * Kalite Komisyonu * Kalite Temsilcileri * Akademik ve İdari Birimler * Öğrenci Kalite Topluluğu | | |
|
| **SÜRECİN AMACI** | Üniversitemizin kalite politikası çerçevesinde, tüm süreçlerde kalite bilincinin oluşturulması ve bu bilincin tüm birimlere yayılması hedeflenmektedir. | | |
|
| **SÜRECİN KAPSAMI** | Kalite yönetim sürecinin amacı, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı alanlarında etkin, verimli, rekabetçi, şeffaf ve hesap verebilir bir yaklaşımla faaliyetlerin sürdürülmesini sağlamak; paydaş memnuniyeti, süreç odaklı hizmet ve sürekli iyileştirme taahhüdünü yerine getirmektir. | | |
|
|
| **GİRDİLER** | | | |
| * Stratejik Plan * Kurum İç Değerlendirme Raporu (KİDR) * İç ve Dış Değerlendirme Raporları * Memnuniyet Anketleri * Paydaş Geri Bildirimleri * YÖKAK Kararları * YÖK Üniversite İzleme ve Değerlendirme Raporu * Kalite El Kitabı * Süreç Yönetimi El Kitabı * Eğitim ve Bilgilendirme Toplantıları | | | |
| **FAALİYETLER** | | | |
| * Üniversitenin temel dokümantasyon sisteminin yönetilmesi * Kalite yönetimi için gerekli süreçlerin tanımlanarak uygulanmaya başlanması * Kalite yönetimi süreçleri için iş akış planlarının hazırlanması ve tüm paydaşlarla paylaşılması * İlgili birim ve çalışanlardan oluşan kalite temsilcisi ekiplerinin oluşturulması, görevlendirilmesi ve duyurulması * Kalite temsilcilerine (akademik ve idari) gerekli kalite eğitimlerinin verilmesi * Kalite faaliyetlerinin tüm birimlerde (akademik/idari) etkin bir şekilde uygulanmasının sağlanması * Süreç Yönetimi El Kitabı, Kalite El Kitabı, YÖKAK KİDR Raporu, YÖK Üniversite İzleme ve Değerlendirme Raporu gibi dokümanların hazırlanarak erişime sunulması * Stratejik Plan Performans göstergelerinin düzenli olarak takip edilmesi ve analiz edilmesi * Hazırlanan raporlar doğrultusunda gerekli iyileştirme eylemlerinin belirlenmesi ve takibi * Paydaşların (Öğrenci, akademik/idari, dış paydaş vb.) beklenti ve görüşlerinin anket yoluyla elde edilmesi amacıyla paydaş memnuniyet anketlerin sistematik bir şekilde yapılması ve anket sonuçlarının analiz edilerek, ilgili paydaşlarla paylaşılması * Üniversitenin tüm birimlerinin öz değerlendirme (birim iç değerlendirme) raporunu hazırlamasının sağlanması ve öz değerlendirme raporunun oluşturulması * Kurumsal Dış Değerlendirme, akreditasyon vb. Dış Değerlendirme faaliyetlerinin koordinasyonunun sağlanması * İlgili değerlendirici kuruluşla irtibata geçilerek değerlendirme takvim ve planının bildirilmesi. * Gerekli dış değerlendirme dokümanlarının hazırlanarak ilgili kuruluşa iletilmesi * Dış Değerlendirme sonuçlarının raporlanması ve yayınlanması * Tüm birimlerde iyileştirme faaliyetlerinin desteklenmesi ve izlenmesi | | | |
| **ÇIKTILAR** | | | |
| * Stratejik Plan Değerlendirme Raporu * YÖK Üniversite İzleme ve Değerlendirme Raporu * Geri Bildirim ve İzleme Raporları * KİDR * SWOT Analizleri * Kalite El Kitabı * Süreç Yönetimi El Kitabı * Memnuniyet Anketi Sonuç Raporları * Öz değerlendirme Raporları (Birim İç Değerlendirme Raporu) * Akreditasyon Raporları ve Belgeleri * Kalite Yıllık Çalışma Takvimi * Kurumsal Dış Değerlendirme Raporları * ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi | | | |
| **PERFORMANS GÖSTERGELERİ** | | | |
| * Genel Memnuniyet Oranları (%) * Kalite Kültürünü Yaygınlaştırma Amacıyla İlgili Yılda Kurumunuzca Düzenlenen Faaliyet (Toplantı, Çalıştay vb.) Sayısı * Kurumun İç Paydaşları ile Kalite Süreçleri Kapsamında Gerçekleştirdiği Yıllık Geribildirim ve Değerlendirme Toplantılarının Sayısı * Kurumun Dış Paydaşları ile Kalite Süreçleri Kapsamında Gerçekleştirdiği Yıllık Geribildirim ve Değerlendirme Toplantılarının Sayısı * Hazırlanan/Revize Edilen Rapor Sayısı * Akredite olan Program Sayısı * İç Tetkik Yapılan Birim Sayısı | | | |
| **PERFORMANS DEĞERLENDİRME SIKLIĞI** | | | |
| * Yıllık | | | |
| **MÜŞTERİSİ** | | | |
| * Akademik ve İdari Birimler * Tüm Paydaşlar | | | |
| **TEDARİKÇİSİ** | | | |
| * Kalite Yönetim Koordinatörlüğü * Süreç Koordinatörü ve Ekibi * Öğrenciler | | | |
| **KAYNAKLAR** | | | |
| * MÜBİS * Kalite Programları | | | |
| **RİSKLER** | | | |
| * Memnuniyet Anketlerine katılımın istenilen seviyede olmaması * Paydaşların dokümanlardan yeterince faydalanamaması | | | |
| **DOKÜMANLAR** | | | |
| * Kalite Politikası * Kalite Güvence Yönergesi * Kalite El kitabı * Süreç Yönetimi El Kitabı * MAÜ Kalite Dokümanları * Stratejik Planlar * Danışma Kurulu Çalışma Usül ve Esaslar * Kalite Belgeleri * Akreditasyon Belgeleri | | | |