| **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
 |