

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ

İÇ KALİTE GÜVENCESİ
REHBERİ

İç Kalite Güvence Sistemi Dokümanı

İçindekiler

1. Amaç	3
2. Kapsam	3
3. Kalite Güvence Yaklaşımı ve Temel İlkeler.....	3
4. Kalite Organizasyon Yapısı	3
5. Fakülte İç Kalite Güvencesi Süreci.....	4
6. Kalite Güvence Sistemi İş Akışı	4
7. Karar Alma ve İzleme Mekanizması	5
8. Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim	5
9. Kanıt ve Kayıt Yönetimi	5
10. İzleme, Performans Göstergeleri ve Raporlama	5
11. Riskler, Sapmalar ve Düzeltici/Önleyici Faaliyetler.....	6
12. İletişim ve Bilgi Akışı	6
13. Sürekli İyileştirme ve PUKÖ Döngüsü	6
14. Fakülte Kalite Kurulu Yıllık Toplantı Takvimi	6
15. Danışma Kurulu Süreci ve Takvimi	7
16. Kalite Kültürünün Yaygınlaştırılması	7
17. Doküman Yönetimi ve Rehberin Gözden Geçirilmesi	7
18. Ekler	7

1. Amaç

Bu rehberin amacı; Aksaray Üniversitesi Turizm Fakültesinde kalite güvence sisteminin planlanması, uygulanması, izlenmesi, değerlendirilmesi, karar süreçlerine yansıtılması ve sürekli iyileştirilmesine ilişkin temel işleyişi, sorumlulukları ve uygulama adımlarını belirlemektir.

Rehber; kalite çalışmalarının sistematik, katılımcı, sürdürülebilir, kanıta ve veriye dayalı biçimde yürütülmesini; bölüm ve fakülte düzeyinde üretilen bilgi ve kanıtların Fakülte Kalite Kurulunda bütüncül olarak değerlendirilmesini amaçlar.

2. Kapsam

Bu rehber, Fakültenin aşağıdaki temel faaliyet alanlarında yürütülen kalite güvence süreçlerini kapsar:

- Liderlik, yönetim ve kalite
- Eğitim-öğretim
- Araştırma-geliştirme
- Toplumsal katkı

3. Kalite Güvence Yaklaşımı ve Temel İlkeler

Fakülte iç kalite güvence sistemi; Aksaray Üniversitesi ve Turizm Fakültesinin kalite politikaları, amaçları ve hedefleriyle uyumlu olarak yürütülür. Planlama, uygulama, izleme ve iyileştirme faaliyetleri birbirinden bağımsız işlemler olarak değil, birbirini besleyen sürekli bir yönetim döngüsü olarak ele alınır.

- Sürekli iyileştirme ve PUKÖ döngüsü
- Katılımcılık ve paydaş odaklılık
- Şeffaflık ve hesap verebilirlik
- Kanıta ve veriye dayalı karar alma
- Görev, yetki ve sorumlulukların açıklığı
- Risklerin erken belirlenmesi ve gerekli önlemlerin alınması
- Kararların uygulanmasının ve etkisinin izlenmesi

4. Kalite Organizasyon Yapısı

Kalite güvence sistemi, Fakülte düzeyi ile bölüm düzeyi arasında düzenli bilgi ve geri bildirim akışı esas alınarak yürütülür.

Birim / Yapı	Temel Sorumluluk
Dekan	Fakültenin kalite güvence sisteminin etkin biçimde yürütülmesini sağlar; ilgili birimler arasında koordinasyonu destekler.
Fakülte Kalite Kurulu	Kalite güvence sistemini planlar, koordine eder, bölüm ve komisyonlardan gelen bilgi/kanıtları izler ve değerlendirir; iyileştirme önerileri geliştirir ve PUKÖ döngülerini takip eder.
Bölüm Kalite Komisyonları	Bölüm düzeyindeki kalite faaliyetlerini yürütür ve izler; bölüm verilerini, geri bildirimleri, faaliyet sonuçlarını ve kanıtları belirlenen dönemlerde Fakülte Kalite Kuruluna iletir.
Fakülte Komisyonları / Koordinatörlükler	Kendi görev alanlarındaki faaliyetleri yürütür; sonuç, veri ve kanıtları ilgili süreçlere ve Fakülte Kalite Kuruluna aktarır.
Bölüm Başkanlıkları / Bölüm Kurulları	Bölüm düzeyindeki akademik kalite konularını değerlendirir; gerekli görüş ve önerileri oluşturur ve karar mekanizmasına taşır.
Danışma Kurulu	Karar organı değildir; eğitim, sektör beklentileri, uygulamalı eğitim, toplumsal katkı ve bölgesel ihtiyaçlar başta olmak üzere paydaş görüş ve önerilerini karar ve iyileştirme süreçlerine sunar.
Akademik ve İdari Personel	Sorumluluk alanındaki faaliyetleri kalite esaslarına uygun yürütür; gerekli veri, kayıt ve kanıtları oluşturur.

Birim / Yapı	Temel Sorumluluk
Öğrenciler ve Mezunlar	Anket, toplantı, form ve diğer geri bildirim kanalları yoluyla kalite süreçlerine görüş ve öneri sağlar.

5. Fakülte İç Kalite Güvencesi Süreci

Kalite güvence sistemi aşağıdaki adımlar izlenerek işletilir. Her aşamanın çıktısı bir sonraki aşamanın girdisini oluşturur.

Aşama	Yapılacak İşlem	Sorumlu	Çıktı / Kanıt
1. Durum Analizi	Önceki yıl izleme sonuçları, BÖDR, faaliyet raporları, performans göstergeleri, kurul kararları, paydaş geri bildirimleri ve tamamlanan iyileştirmeler incelenir.	Fakülte Kalite Kurulu	Değerlendirme sonuçları
2. Planlama	İhtiyaçlar doğrultusunda yıllık kalite hedefleri, faaliyetler, göstergeler, sorumlular ve izleme dönemleri belirlenir.	Fakülte Kalite Kurulu	Yıllık kalite planı / kurul kararı
3. Birimlere Bildirim	Planlanan işler bölüm kalite komisyonlarına, fakülte komisyonlarına ve ilgili süreç sorumlularına bildirilir.	Fakülte Kalite Kurulu / Dekanlık	Görev ve sorumlulukların paylaşımı
4. Uygulama	Bölüm ve fakülte düzeyindeki sorumlular planlanan kalite faaliyetlerini yürütür.	Bölüm Kalite Komisyonları / Fakülte Komisyonları / İlgili Birimler	Faaliyet çıktıları
5. Kanıt Oluşturma	Gerçekleştirilen faaliyetler Fakültenin standart Tutanak Şablonu ile kayıt altına alınır; gerekli ek kanıtlar ilişkilendirilir.	Faaliyet Sorumlusu	Tutanak ve ek kanıtlar
6. Bilgi ve Raporlama	Bölüm kalite komisyonları ve fakülte komisyonları faaliyet sonuçlarını, göstergeleri, tespitleri ve kanıtları belirlenen zamanda Fakülte Kalite Kuruluna iletir.	Bölüm Kalite Komisyonları / Fakülte Komisyonları	Faaliyet/izleme bilgileri ve kanıtlar
7. İzleme ve Değerlendirme	Gerçekleşmeler, göstergeler, kararların uygulanma durumu, riskler ve paydaş geri bildirimleri birlikte değerlendirilir.	Fakülte Kalite Kurulu	İzleme ve değerlendirme sonuçları
8. Karar Süreci	Karar gerektiren hususlar Katılımcı Karar Alma ve İzleme Mekanizmasına göre ilgili karar merciine taşınır.	Dekanlık / Fakülte Kurulu / Fakülte Yönetim Kurulu	Karar
9. İyileştirme / Önlem Alma	Alınan kararlar ilgili birimlerce uygulanır; gerekiyorsa düzeltici/önleyici faaliyet başlatılır.	İlgili Birimler	İyileştirme faaliyeti / DÖF
10. Etki İzleme	İyileştirmenin uygulanma ve sonuç üretme düzeyi izlenir; sonuçlar yeni planlamaya girdi olur.	Fakülte Kalite Kurulu / İlgili Birimler	Etki değerlendirmesi / yeni planlama girdisi

6. Kalite Güvence Sistemi İş Akışı

Önceki Dönem Verileri ve Geri Bildirimler
↓
Durum Analizi ve Planlama
↓
Bölüm Kalite Komisyonları / Fakülte Komisyonları / İlgili Birimlerce Uygulama
↓
Standart Tutanak ve Kanıtların Oluşturulması
↓
Bilgi ve Kanıtların Fakülte Kalite Kuruluna İletilmesi



7. Karar Alma ve İzleme Mekanizması

Kalite güvence sistemi kapsamında karar gerektiren hususlar, Fakültenin yürürlükte bulunan “Katılımcı Karar Alma ve İzleme Mekanizması” doğrultusunda yürütülür. Fakülte Kalite Kurulu doğrudan karar mercii olmaktan çok, süreçlerin izlenmesi, kalite ve performans göstergelerinin değerlendirilmesi, geri bildirimlerin incelenmesi, iyileştirme önerilerinin geliştirilmesi ve PUKÖ döngülerinin takip edilmesi görevini üstlenir.

Karar süreci; ihtiyaç/öneri/sorun/geri bildirimin ortaya çıkması, ilgili birimde ön değerlendirme, görüş ve önerilerin oluşturulması ve Dekanlık değerlendirmesi aşamalarından geçer. Konunun niteliğine göre akademik konularda Fakülte Kurulu, idari-mali ve uygulamaya yönelik konularda Fakülte Yönetim Kurulu, Dekanın yetkisindeki işlerde ise Dekanlık karar verir. Karar ilgili birimlere tebliğ edilerek uygulanır; faaliyet sonuçları, performans göstergeleri, geri bildirimler, raporlar ve toplantı kararları üzerinden izlenir. Gerekli görülürse iyileştirme/önlem alma sonrasında yeniden karar süreci işletilir.

Bu rehberde ayrıca yeni bir karar mekanizması oluşturulmaz; mevcut mekanizma esas alınır.

8. Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim

Kalite süreçlerinde öğrenci, akademik personel, idari personel, mezun, dış paydaş ve Danışma Kurulu görüşleri sistematik olarak dikkate alınır. Geri bildirimler; toplantı, anket, çevrim içi form, elektronik posta, odak görüşmesi veya uygun diğer yöntemlerle alınabilir.

Toplanan geri bildirimler yalnızca kayıt altına alınmaz; ilgili bölüm/komisyon tarafından değerlendirilir, gerekli görülenler Fakülte Kalite Kuruluna iletilir ve karar veya iyileştirme gerektiren hususlar Karar Alma ve İzleme Mekanizmasına taşınır. Yapılan işlem ve iyileştirme mümkün olduğunda ilgili paydaşlara ve/veya kamuoyuna duyurulur.

9. Kanıt ve Kayıt Yönetimi

Kalite güvence faaliyetleri kanıta dayalı olarak yürütülür. Gerçekleştirilen faaliyetlerin kayıt altına alınmasında Fakültenin standart Tutanak Şablonu kullanılır. Tutanağa faaliyetin niteliğine göre karar, katılım listesi, rapor, anket sonucu, yazışma, fotoğraf, sertifika, web bağlantısı veya diğer destekleyici belgeler eklenebilir.

- Kanıt, ilgili faaliyet veya kalite ölçütü ile ilişkilendirilir.
- Belgeler dijital ortamda düzenli ve erişilebilir biçimde arşivlenir.
- Kamuoyu ile paylaşılması uygun olan faaliyet ve sonuçlar Fakülte web sayfasında yayımlanır.
- Kanıtlar iç değerlendirme, dış değerlendirme ve raporlama süreçlerinde kullanılabilecek biçimde korunur.

10. İzleme, Performans Göstergeleri ve Raporlama

İzleme; yalnızca faaliyetin yapılıp yapılmadığının kontrolü değil, hedefe ulaşma düzeyinin ve uygulamanın etkisinin değerlendirilmesidir. İzlemede hedefler, performans göstergeleri, faaliyet gerçekleştirmeleri, kararların uygulanma durumu, paydaş geri bildirimleri, riskler ve iyileştirme sonuçları birlikte ele alınır.

İzlenen Alan	İzleme Zamanı	Sorumlu	İzleme İçeriği
Bölüm kalite faaliyetleri	Bölüm düzeyinde sürekli; belirlenen dönemlerde Fakülteye bildirim	Bölüm Kalite Komisyonu	Faaliyet sonuçları, göstergeler, kanıtlar, iyileştirme ihtiyaçları
Fakülte komisyon/koordinatörlük faaliyetleri	Faaliyet ve raporlama takvimine göre	İlgili Komisyon / Koordinatörlük	Faaliyet/izleme bilgileri ve kanıtlar
Fakülte kalite planı ve kararlar	Şubat, Ağustos, Eylül ve Aralık kalite kurulu gündemleri kapsamında	Fakülte Kalite Kurulu	Gerçekleşme, sapma, risk, karar uygulama ve iyileştirme sonuçları
Danışma Kurulu görüşleri	Akademik yılda iki planlı toplantı; gerektiğinde ek görüş alma	Danışma Kurulu / Fakülte	Tavsiye kararları, görüş formları ve geri bildirimler

Bölüm kalite komisyonları ve fakülte komisyonlarından gelen bilgiler, Fakülte Kalite Kurulunun dönemsel değerlendirmelerinde bütünleştirilir. Kalite Kurulu gerekli gördüğünde ek bilgi, kanıt veya açıklama talep edebilir.

11. Riskler, Sapmalar ve Düzeltici/Önleyici Faaliyetler

İzleme sonucunda hedefe ulaşamaması, gecikme, performans düşüşü, tekrarlayan sorun veya kalite açısından risk oluşturan bir durum belirlenmesi halinde nedenler değerlendirilir. Gerekli görülürse düzeltici ve/veya önleyici faaliyet (DÖF) planlanır.

DÖF kapsamında sorun veya risk, sorumlu birim/kişi, yapılacak işlem, tamamlanma zamanı ve izleme yöntemi açık biçimde belirlenir. Faaliyetin tamamlanması tek başına yeterli kabul edilmez; alınan önlemin sorunu giderip gidermediği veya beklenen iyileştirmeyi sağlayıp sağlamadığı yeniden izlenir.

12. İletişim ve Bilgi Akışı

Kalite güvence sistemindeki bilgi akışı esas olarak “bölüm/komisyon → Fakülte Kalite Kurulu → karar mercii → uygulayıcı birim → yeniden izleme” yönünde işletilir. Resmî karar ve görevlendirmeler ilgili mevzuat ve kurumsal yazışma usullerine göre; faaliyet, kanıt ve izleme bilgileri ise Fakültenin belirlediği dijital veya yazılı kanallar üzerinden paylaşılır.

Kalite süreçlerinin şeffaflığı amacıyla kamuoyu ile paylaşılması uygun olan plan, karar, rapor, faaliyet ve iyileştirme sonuçları Fakülte web sayfasının ilgili kalite alanlarında yayımlanır.

13. Sürekli İyileştirme ve PUKÖ Döngüsü

Fakülte iç kalite güvence sistemi PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al) döngüsü esas alınarak yürütülür:

- Planla: Önceki sonuçlara ve paydaş görüşlerine göre hedef, faaliyet, gösterge, sorumlu ve takvim belirlenir.
- Uygula: Planlanan faaliyetler ilgili birimlerce yürütülür ve kanıtlanır.
- Kontrol Et: Gerçekleşmeler, göstergeler, kararlar, riskler ve geri bildirimler izlenir ve değerlendirilir.
- Önlem Al: İyileştirme kararları uygulanır, etkisi izlenir ve sonuçlar yeni planlamaya aktarılır.

14. Fakülte Kalite Kurulu Yıllık Toplantı Takvimi

Dönem	Temel Gündem
Şubat	2025 Yılı İzleme Raporu ve diğer yıl sonu sonuçlarının değerlendirilmesi; iyileştirme ihtiyaçlarının belirlenmesi; 2026 yılı kalite hedefleri, faaliyetleri, sorumluları ve PUKÖ adımlarının planlanması.
Ağustos	Ocak-Ağustos dönemindeki faaliyetlerin, performans göstergelerinin, bölüm ve komisyonlardan gelen bilgilerin, kurul kararlarının, kanıtların ve varsa DÖF/iyileştirme uygulamalarının değerlendirilmesi.

Dönem	Temel Gündem
Eylül	Yeni eğitim-öğretim dönemi öncesinde kalite süreçlerinin gözden geçirilmesi; Ağustos değerlendirmeleri doğrultusunda gerekli iyileştirme ve önlemlerin uygulanma durumunun kontrolü; yıl sonu izleme ve raporlama hazırlıklarının planlanması.
Aralık	Yıl sonu gerçekleşme-hedef analizinin, kararların uygulanma durumunun ve iyileştirme etkilerinin değerlendirilmesi; bir sonraki yılın izleme ve planlama çalışmalarına girdi oluşturulması.

15. Danışma Kurulu Süreci ve Takvimi

Danışma Kurulu akademik yıl esas alınarak yılda iki planlı toplantı yapar. Kurul karar organı değildir; görüş ve önerileri kalite, planlama, karar ve iyileştirme süreçlerine girdi oluşturur.

Toplantı	Temel Gündem
1. Toplantı - Ağustos	Yeni akademik yıl öncesinde eğitim-öğretim, araştırma, toplumsal katkı ve kalite süreçlerine ilişkin iç/dış paydaş görüşlerinin alınması; sektör ve bölgesel ihtiyaçların değerlendirilmesi; akademik yıla yönelik önerilerin oluşturulması.
2. Toplantı - Ocak	Akademik yılın ilk yarısının değerlendirilmesi; önceki görüş ve öneriler doğrultusunda yapılan çalışmaların izlenmesi; ikinci yarıyı kapsayan iyileştirme ve tavsiye kararlarının oluşturulması.

Gerekli görülen durumlarda Danışma Kurulu Başkanı tarafından olağanüstü toplantı çağrısı yapılabilir. Ayrıca kurul üyelerinin görüşleri akademik yıl boyunca çevrim içi görüş formları, elektronik posta veya diğer iletişim araçlarıyla alınabilir ve kalite güvence süreçlerine dâhil edilebilir.

16. Kalite Kültürünün Yaygınlaştırılması

Kalite güvencesi yalnızca Fakülte Kalite Kurulunun görevi olarak görülmez. Kalite kültürünün fakülte geneline yaygınlaştırılması amacıyla akademik ve idari personel ile öğrenciler bilgilendirilir; bölüm kalite komisyonlarının aktif katılımı desteklenir; iyi uygulamalar ve iyileştirme sonuçları paylaşılır; paydaşların kalite süreçlerine katılımı teşvik edilir.

17. Doküman Yönetimi ve Rehberin Gözden Geçirilmesi

Kalite güvence sisteminde kullanılan rehber, plan, rapor, tutanak, karar ve benzeri belgelerin güncel sürümlerinin kullanılması esastır. Belgelerin tarih, sürüm/revizyon veya onay bilgilerinin izlenebilir olması sağlanır. Bu rehber; mevzuat, Üniversite kalite sistemi, Fakülte organizasyonu veya kalite uygulamalarında önemli değişiklik olması halinde ya da ihtiyaç duyulduğunda Fakülte Kalite Kurulu tarafından gözden geçirilir ve güncellenir.

18. Ekler

- EK-1: Fakülte Katılımcı Karar Alma ve İzleme Mekanizması
- EK-2: Fakülte Standart Tutanak Şablonları