

**ANKARA MEDİPOL
ÜNİVERSİTESİ**

**SÜREKLİ EĞİTİM UYGULAMA VE
ARAŞTIRMA MERKEZİ KALİTE GÜVENCE
REHBERİ**



İÇİNDEKİLER

Kalite Güvence Rehberi (SEMKGR) Kapsam, Amaç ve İlkeleri

Kalite Güvence Politikası Geliştirme Süreci ve Dayandığı İlkeler

SEMKGR Standartları ve Temel İlkeler

- 1.1. Kalite Güvence Politikası
- 1.2. Eğitim Programlarının Tasarımı, Onayı, İzlenmesi ve Gözden Geçirilmesi
- 1.3. Katılımcı Merkezli Eğitim
- 1.4. Katılımcının Kabulü ve Sertifikalandırma / Belgelendirme Süreci
- 1.5. Bilgi Yönetimi
- 1.6. Sürekli İzleme ve Belirli Aralıklarla Gözden Geçirme
- 1.7. Kalite Değerlendirme

Kalite Güvence Rehberi (SEMKGR) Kapsam, Amaç ve İlkeleri

Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Kalite Güvence Rehberi (SEMKGR), üniversitemizin hedeflerini ve istenen sonuçları elde etmek için kalite güvencesi kültürünün, kalite iyileştirme süreçlerinin geliştirilmesine katkıda bulunacak çalışmalara rehberlik etmeyi amaçlamaktadır.

Hazırlanan bu rehber ile evrensel değerlere sahip çıkan, insan haklarına saygı gösteren ve hukukun üstünlüğünü gözeten merkezimiz; eğitim-öğretim, araştırma ve geliştirme ile toplumsal hizmet alanlarında etkin, verimli ve rekabetçi olmayı, tüm paydaş memnuniyetini, süreç odaklı hizmeti, kaynakların etkin kullanımını ve faaliyetlerinin kalitesini sürekli iyileştirmeyi çalışma alanımızın tabanına yaymayı, tüm süreçlerimizi aynı kalitede devam ettirip yine bu çerçevede çıktılar almayı hedeflemektedir.

Merkezimiz, üniversitemizin misyonu, vizyonu ve değerlerine sahip çıkacak bir yönetim anlayışına bağlı olarak çalışmalarını sürdürmekte ve geliştirmektedir.

Merkezimiz, toplumun gelişen ve değişen ihtiyaçlarını tespit ederek gerek kurum içindeki gerekse kurum dışından gelen katılımcılarına, ulusal ve uluslararası standartlara uygun, yüksek kaliteli bir eğitim sunmayı taahhüt eder.

Kalite Güvence Politikası Geliştirme Süreci ve Dayandığı İlkeler

Merkezimizin kalite güvencesinin geliştirilmesinde ve kalite kültürünün oluşturulmasında aşağıdaki ilkeler önem taşımaktadır:

Kalite güvencesinin geliştirilmesi;

- Gelişimseldir ve merkezin yüksek kalitede eğitim programı hazırlama ve uygulama standartlarını sağlama stratejisinin bir parçasıdır.
- İşbirlikçi bir yaklaşım (tüm paydaşların katılımı esastır) izlenir. Merkezimizintemas halinde olduğu tüm alanları ve buna katkı yapan tüm iç ve dış paydaşları kapsar ve güçlendirir.
- Eğitim programı açma onay mekanizması, merkezimizin verimliliğini attırmak vehem kurum içi hem kurum dışı tespit edilen doğru ihtiyaçları karşılamak üzere tasarlanmıştır.
- Sürekliliği vardır ve merkezimizin sürekli iyileştirme ve mükemmellik stratejilerinin bir parçasıdır.
- Eğitim programlarının içeriklerine, girdilerine, gerçekleşme süreçlerine, sonuçlarına ve etkilerine odaklanır.
- Şeffaf, sistematik ve adildir.

Bu ilkeler ışığında merkezimiz aşağıdaki bileşenleri kapsayan bir kalite güvence çerçevesine sahiptir:

Yönetişim, Politikalar ve Prosedürler: Kalite standartlarını karşılayan toplumun ekonomik, sosyal ve toplumsal ihtiyacına cevap olarak eğitim programlarının açılmasıve geliştirilmesi.

Eğitim Programların Tasarımı, Onayı, İzlenmesi ve Gözden Geçirilmesi: Tüm eğitim programlarının üç aylık ve yıllık bazda incelenmeleri ve kalite değerlendirme sürecinden geçirilmesi.

Katılımcı Merkezli Eğitim: Açıkça ifade edilmiş öğrenme çıktılarına dayanarak ve uygun eğitim programları ile yeterlilik standartlarının karşılanması.

Eğitim ve Araştırma: Eğitim programlarının ve araştırma projelerinin niteliğinin geliştirilmesi.

Bilgi Sistemleri: Gelişimin desteklenmesi amacıyla bilgilerin uygun şekilde toplanması ve analiz edilmesi.

Hesap Verilebilirlik ve Şeffaflık: Tüm eğitim programlarının içeriklerinin, eğitmen bilgilerinin, ücretlerinin ve ders programlarının, eğitim ilan edildiğinde herkesin erişimine açık olarak paylaşılması.

SEMKGR Standartları ve Temel İlkeler

1.1. Kalite Güvence Politikası

Standart: Merkezimizin kalite güvence politikası vardır. Eğitim, araştırma ve topluma hizmetle ilgili tüm uygulamaları, tamamen veya kısmen, kalite güvencesine, kalitenin iyileştirilmesine katkıda bulunur.

Merkezimiz, üniversitenin kalitesini ve standartlarını korumak ve sürekli olarak iyileştirmek amacıyla bir yaklaşım izler. Bu yaklaşıma bağlı olarak;

- Kalite güvence prosedür ve uygulamalarının geliştirilmesinde ve uygulanmasında rehberlik sağlamak,
- Merkezimizin temel değerlerini korumanın yanı sıra vizyon ve misyonun gerçekleştirilmesini için gerekli olan kalite güvence prosedür ve uygulamalarını anahatlarıyla belirtmek,
- Kalite güvence sistemlerinin koordine edilmesini ve maksimum verimlilikle yönetilmesini sağlamak için gerektiğinde yapısal düzenlemeler konusunda öneriler sunmak,
- Merkezimizde bir öz değerlendirme kültürünün ve sürekli kalite iyileştirme kültürünün geliştirilmesini sağlamak, esas alınmıştır.

Kalite Güvence Politikasının ve gerekliliklerin uygulanmasına ilişkin sorumluluklar, merkezimiz yönetimince belirlenmiş ve tanımlanmıştır. Buna bağlı olarak;

Birim Müdürü, merkezin bütün faaliyetlerinde kalite yönetimi, kalite güvencesi ve yüksek eğitim standartlarına uygunluğu sağlamaktan sorumludur.

Birim Sorumlusu, merkezdeki tüm personelin kalite yönetimi ve güvencesine bağlı olup eğitim programlarında gerekli olan kalite güvencesini sağlamalarından sorumludur.

Proje Uzman Yardımcısı, eğitim programlarının kalite güvence standartlarına uygun gerçekleşmesinden ve verilen eğitimlerin kalite güvencesinden sorumludur, ayrıca planlanan ve gerçekleşen eğitim programlarında gerekli kalite standartlarının korunup, gerekli düzenlemelerinin yapılmasını sağlamaktan sorumludur.

Dış Paydaşlar, merkezimizin kalite güvencesine destek vermekten sorumludur.

Standart: Merkezimizin Kalite Güvence Politikası Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) anlayışına dayanmaktadır.

Üniversitenin tüm faaliyetlerinin içine yerleştirilmiş olan PUKÖ döngüsü çerçevesinde merkezimizde devam eden kalite iyileştirme çalışmaları da aşağıda tanımlandığı gibi döngüsel bir sistemdir ve kalite güvence sistemindeki faaliyetlerin temel aracıdır.

Planla: Performans standartları, tedbirler, göstergeler, hedefler dahil olmak üzere kaliteyi korumak veya geliştirmek için sonuçlar elde etmek adına eğitim planlarının, süreçlerin, zaman çizelgelerinin ve sorumluluk alanlarının oluşturulması; performans izleme ve raporlama yöntemleri ve sıklığı.

Uygula: Sonuçların düzenli olarak izlenmesi ve raporlanması dahil olmak üzere planlı düzenlemelerin uygulanması.

Kontrol Et: Planlanan düzenlemelerin etkililiğinin ve etkisinin değerlendirilmesi de dahil olmak üzere, planlanan düzenlemelerin ne kadar istenen etkiye sahip olduğunun kanıtlara dayalı olarak incelenmesi ve değerlendirilmesi.

Önlem Al: Geliştirilmiş veya iyileştirilmiş sonuçlara katkıda bulunmak amacıyla yeni veya yeniden düzenlenmiş eğitim planlamalarına, politikalarına ve süreçlere dahil edilecek iyileştirmeler ve değişikliklerin kanıta dayalı olarak belirlenmesi.

Bu döngünün kapsadığı alanlar;

Yönetim: Kalite yönetimi, politika ve prosedürlerin etkin bir şekilde geliştirilmesi, uygulanması ve izlenmesini, tüm personelin ve hizmetlerin kalitesinin geliştirilmesini hedefler.

Eğitim: Katılımcı merkezli eğitim anlayışını benimseyerek, katılımcının öğrenmesini desteklemek üzere eğitim programlarının uygunluğunu ve içeriğinin yeterliliğini güvence altına alıp hem mesleki hem de bireysel gelişimine katkı sağlanmış katılımcıların, merkezimizden belge almalarını sağlamayı güvence altına alır.

Araştırma: Güncel eğitimlere, küreselleşme odaklı ve çıktıları toplumsal, ekonomik değere dönüşme potansiyeli olan projelere, disiplinler arası eğitimler planlamaya, araştırma ve eğitimin bütünlüğünün gözetilmesine, ulusal ve uluslararası stratejik iş birliklerinin geliştirilmesine önem verir.

Topluma Hizmet: Merkezimiz, her alandaki birikimini toplum yararına sunmayı görev edinmiştir. Toplumun ihtiyaçlarına duyarlı olarak, toplumla etkileşimin ve sağlanan katkının sürdürülebilirliğinin korunması ve hem ulusal hem uluslararası iş birliklerinin geliştirilmesi için gerekli koşulları sağlar.

1.2. Eğitim Programlarının Tasarımı, Onayı, İzlenmesi ve Gözden Geçirilmesi

Standart: Merkezimiz, organize ettiği her eğitim programı öncesinde, kalite politikası kapsamında hazırladığı iş akış prosedürüne uygun olarak hareket edip planlanan eğitimlerin Rektörlük onayını aldıktan sonra ilgili eğitim programını ilan eder.

Merkezimizin eğitim planlama ve uygulama prosedürü aşağıdaki gibidir:

- Merkeze gelen ve/veya merkez içinde oluşturulan eğitim talebi değerlendirmeye alınır ve birim müdürünün onayı doğrultusunda ilgili eğitimin bütçe çalışması yapıp eğitimin açılabilir olması analiz edilir.
- Eğitimin açılmasına karar verilmesi durumunda ilgili eğitimin proje sorumlusu atanır ve eğitimin açılması için Rektörlük oluruna iletilir.
- Rektörlük oluru alınan eğitimin talebini ileten (varsa) kişi veya kuruma, atanan eğitim proje sorumlusu tarafından eğitim içeriğinin oluşturulacağı bilgilendirme formu iletilir ve içerik oluşturulur.
- Eğitimin içerik bilgileri netleştince eğitim görselleri ajansa iletilir.
- Ajans tarafından hazırlanan görseller merkezin internet sitesinde yayınlanır ve
- kurumsal sosyal medya hesabında paylaşılır.
- Üniversitemizin kayıtlı sistemi olan MEBİS'e eğitim ve katılımcı bilgileri girilir.
- Eğitimin gerçekleştirileceği derslik belirlenir.
- Eğitime katılmak isteyenler, ödeme için ilgili birime yönlendirilir.
- Kesin kayıt listesi hazırlanır ve eğitim gününden birkaç gün önce katılımcılara eğitim hakkında hatırlatma yapılır.
- Eğitim için yoklama listesi hazırlanır.
- İlgili eğitimin katılımcı listesi Güvenlik Birimi'ne iletilir.
- Eğitimin verileceği derslik için yönlendirme tabelaları hazırlatılır ve eğitim öncesinde konumlandırılması yapılır.
- Eğitim sonunda sınav (varsa), değerlendirme anketi ve sertifika töreni yapılır.
- Sınav kağıtları, yoklama ve anketler ilgili eğitimin koordinatörü tarafından, eğitimin proje sorumlusuna teslim edilir.
- Eğitim anketi değerlendirilir.
- Katılımcı listesi, Muhasebe Birimi'ne iletilir ve eğitimin faturaları kestirilir.
- Tamamlanan eğitimin tüm evrakları bir klasörde toplanır ve arşivlenir.

1.3. Katılımcı Merkezli Eğitim

Standart: Katılımcıyı merkeze alan bir öğrenme, öğretme ve değerlendirme yaklaşımı izlenir.

Merkezimizde oluşturulan eğitim programlarında mükemmeliyeti yakalama çabası vardır. Bu çaba ile katılımcıları, deneyimsel ve eleştirel yeniden düşünmeye ve akademik meraka teşvik etmeyi hedefler. Öğrenmenin kişiselleştirilmesi gerektiğine ve katılımcı merkezli öğretimin, katılımcı başarısı için kritik öneme sahip olduğuna inanılır.

Katılımcı merkezli bir öğrenme, öğretme ve değerlendirme yaklaşımının izlenmesinde aşağıdaki genel ilkelere dikkat edilir.

- Eğitim içeriğinin ve dolayısıyla ilgili disiplinin standartlarının akılda kalıcı, güncel ve yansıtıcı olmasına dikkat edilir.
- Tüm katılımcılara eşdeğer bir öğrenme deneyimi sunulması için çaba gösterilir.
- Öğretmenlerden, öğrenme etkinliklerinin, dersin içeriği ile uyumlu ve amaçlanan öğrenme sonuçlarının elde edilmesine yönelik olarak hazırlanması talep edilmektedir.
- Eğitimlerin içeriği, katılımcıların ön bilgilerinin üzerine kurulmuştur ve katılımcı-öğretmen ve katılımcı-katılımcı etkileşimi karışımı yoluyla aktif öğrenmeye yönlendirir.
- Eğitim içeriğindeki konular, farklı yeteneklere, geçmişlere ve öğrenme yöntemlerine saygı duyar ve uluslararasılaşma bilincini yansıtır.
- Eğitimin içeriğinde proje üretimi varsa, katılımcılara projelerini tamamlamak için gerekli bilgiler sunulur.
- Performansla ilgili yapıcı geri bildirim, katılımcılara ders süresi boyunca zamanında verilir.
- Öğretmen, eğitim ders süresi boyunca çeşitli şekillerde öğrencilerle etkileşime girer.
- Öğretmen, katılımcılar için destekleyici bir öğrenme ortamı sağlar.
- Eğitimin sonunda hem eğitimin içeriği hem de öğretmenlerle ilgili geri bildirim toplanır ve elde edilen geri bildirimler, eğitimlerin kalitesinin sürekli iyileştirilmesi için kullanılır.

1.4. Katılımcının Kabulü ve Sertifikalandırma / Belgelendirme Süreci

Standart: Eğitim programlarına yönelik katılımcıların ilgili programlara kayıtlarının yapılması, adil, açık ve tutarlı bir şekilde belirlenmiştir. Katılımcı kabulünde, açıklık, şeffaflık, hesap verilebilirlik, yetkinlik ve eşitlik ilkeleri temel alınır.

Eğitim programlarına katılımcı kabul prosedürü aşağıdaki gibidir:

- Rektörlük tarafından onayı verilen eğitimler, merkezin internet sitesinde ilana çıkar ve katılımcı kabulüne başlanır.
- Ücretli eğitimlere, merkezin internet sitesi üzerinden hem ön kayıt hem de kesin kayıt yapılabilmektedir. Ön kayıt, ilgili eğitim programına katılımcının katılmak istediğini belirtir ve herhangi bir finansal hareketlilik gerektirmez. Kesin kayıta ise ilgili eğitim programının bedelinin katılımcı tarafından ödenmiş olması esastır.
- Ücretsiz eğitimlerin kesin kayıtlarında, zaman önceliği esas alınmaktadır. Eğitimlerin belirli kontenjanının olduğu durumlarda, sistemden ve/veya merkezin direkt iletişim hatlarından ulaşan katılımcıların, ilgili eğitime kaydedilmesinde, bu öncelik önem taşımaktadır.
- Eğitime başvuru esnasında katılımcılardan talep edilen standart evraklar; kimlik fotokopisi, merkezimize ait hazırlanmış olan kişisel verilerin korunmasına ilişkin aydınlatma metni, aday kursiyer kayıt formudur. Bunların yanı sıra, eğitimlerin içeriklerine bağlı olarak diploma, yetkinlik belgesi, eğitim belgesi, transkript vb. evraklar da talep edilebilmektedir. Her eğitim için gerekli olan belgeler, ilgili eğitime dair duyuruda, merkezimizin internet sitesinde ilan edilir.

1.5. Bilgi Yönetimi

Standart: Merkezimizin kalite güvence sisteminde, tüm katılımcılara, iç ve dış paydaşlara, yüksek kalite standartlarında hizmet vermek için tüm süreçleri kapsayan bütüncül bir yaklaşım izlenir.

Merkezimizin kalite güvence sisteminin başarısı, merkezin yönetimine ve merkez içindeki görevli personelin desteğine bağlıdır. Merkezde, yönetim süreçleriyle bütünleştirilmiş veriye dayalı değerlendirilebilen bilgi sistemleri kullanılmaktadır. Eğitim programlarının izlenmesi, düzenli aralıklarla gözden geçirilmesi, belirlenmiş olan kriterlere göre katılımcıların değerlendirilmesi, eğitmenlerin değerlendirilmesi, eğitim programlarının etkin yönetimi için bilgiler, geri bildirimler toplanmakta ve analiz edilmektedir.

1.1. Sürekli İzleme ve Belirli Aralıklarla Gözden Geçirme

Standart: Katılımcıların ve toplumun ihtiyaçlarına cevap vermek için güncel eğitim programları düzenli olarak takip edilir, gözden geçirilir ve gerekli olan değişiklikler yapılır.

Mevcut eğitim programlarının izlenmesi ve belirli sürelerle gözden geçirilmesi, merkezin kalite standartlarını güvence altına almak ve iyileştirilmelerini sağlamamak amacıyla kullanılmaktadır. Eğitim programlarının incelemeleri, üniversitenin diğer birimleri ve/veya iç ve dış paydaşlar tarafından, gerekli değişikliklerin yapılmasına yönelik gelen teklifler, merkez içinde gözden geçirilir ve merkez yöneticisinin onayına sunulur.

1.2. Kalite Değerlendirme

Standart: Merkez yönetimi, belirli aralıklarla eğitim programlarını gözden geçirir ve kalite değerlendirme süreçlerine önem verir.

PUKÖ döngüsüne bağlı olarak sürdürülebilirlik anlayışı içinde eğitim, araştırma ve toplumsal faaliyetlerin içeriğini ve kalitesini sürekli iyileştirmeyi temel alan bir yönetim anlayışı benimsenir. Bu kapsamda eğitim programlarının içeriklerinin ve katılımcı değerlendirmelerinin belirli periyotlarda gözden geçirilmesinin amacı, merkez personelinin sürekli bir gelişim kültürüne teşvik etmek ve katılımcılara en iyi eğitim deneyimini yaşatmaktır. Bu amaçla katılımcılardan, iç ve dış paydaşlardan gelen görüşler doğrultusunda eğitim programları değerlendirilir ve gözden geçirilir.