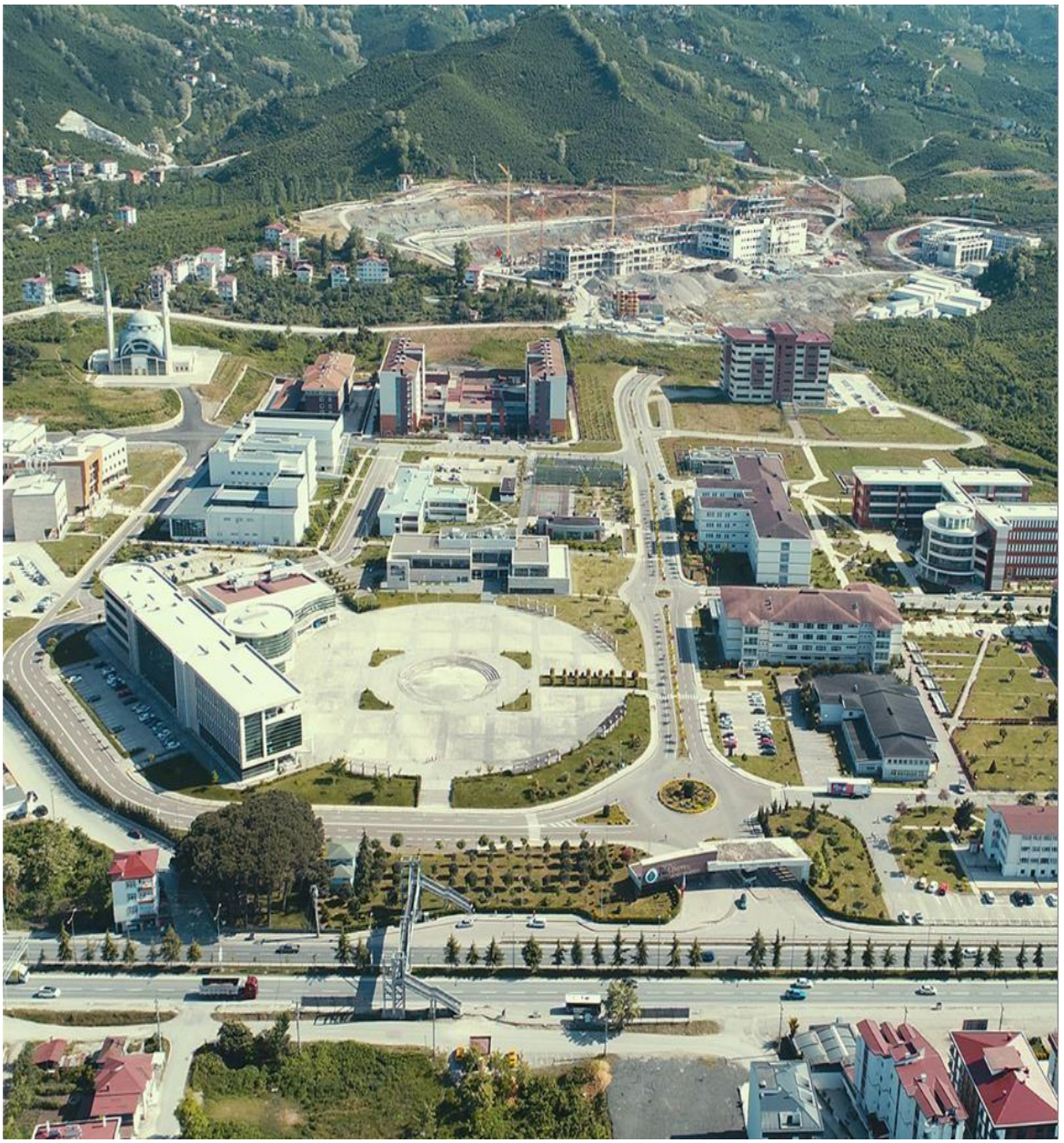


KALİTE EL KİTABI / 2025

ORDU
ÜNİVERSİTESİ

İçindekiler

KALİTE POLİTİKAMIZ 3
TANIMLAR 3
1. YÖNETİM 3
1.1.1 MİSYON 3
1.1.2 VİZYON 3
1.2 ORGANİZASYON YAPISI 4
1.3 AMAÇ, HEDEFLER VE İYİLEŞTİRME 5
1.4 KAYNAK GEREKSİNİMLERİ VE ÖNCELİKLENDİRME 5
2. ÇALIŞANLAR 5
2.1. İNSAN KAYNAKLARI PLANLAMASI 6
2.2. AKADEMİK PERSONEL 6
2.3. İDARİ PERSONEL 6
3. KAYNAKLAR VE İŞBİRLİĞİ YAPILAN KURUM VE KURULUŞLAR 6
3.1. TESİS YÖNETİMİ 7
3.2 EĞİTİM-ÖĞRETİM VE ARAŞTIRMAYI DESTEKLEYEN BİLGİ KAYNAKLARININ YÖNETİMİ 7
4. SÜREÇLER 7
4.1. EĞİTİM-ÖĞRETİM 7
4.2. ARAŞTIRMA 8
4.3. HİZMET 8
5. KALİTE İYİLEŞTİRME 8
5.1 KALİTE KÜLTÜRÜ 9
5.2 SİSTEM 9
5.3 İZLENECEK KALİTE GÖSTERGELERİ 9
6. KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ 10
7. KAMUOYUNU BİLGİLENDİRME 10
8. DIŞ KALİTE GÜVENCE KURUMLARINA BAŞVURU 10

Kalite Politikamız

Ordu Üniversitesi misyonu ve vizyonu doğrultusunda, stratejik planında belirlediği eğitim, araştırma, girişimcilik, kurumsal kapasitenin geliştirilmesi ve toplumsal alanlarda kalitenin sürekli iyileştirilmesi yaklaşımını benimser.

Tüm çalışanların sahiplendiği bu yaklaşımın ilkeleri;

- Eğitim, araştırma ve idari süreçleri iyileştirmek,
- Tüm paydaşların kalite süreçlerine katılımını sağlamak,
- Paydaşların kurumsal memnuniyetini yükseltmek,
- Toplumun bilimsel, sosyal ve kültürel gelişimi için çalışmaktır.

Tanımlar

Kalite Politikası: Ordu Üniversitesi Senato'su tarafından kabul edilmiş kurum hedefleri.

Üst Yönetim: Rektör ve rektör yardımcıları.

Yönetici: Akademik ve idari birimlerin en üst yöneticileri.

Lider: Belirli bir konuda uzmanlığı veya yaratıcı özelliği ile tanınmış, kalite faaliyetlerinde öncülük eden kişileri.

İş Tanımı: Bir iş ile ilgili tüm görev, yetki ve sorumluluklar, raporlama ilişkileri, iş koşulları ile o işi yapmak için gerekli eğitim ve beceri gibi niteliklerin tanımıdır.

1. Yönetim

1.1. Misyon

Katılımcı ve insan odaklı bir yaklaşımla araştıran, sorgulayan, evrensel etik ilkeleri benimsemiş, Cumhuriyetin temel değerlerine bağlı yetkin bireyler yetiştirmek, yaptığı ulusal ve uluslararası düzeyde bilimsel araştırmalarla ekonomik, kültürel ve toplumsal gelişimine katkı sağlamak.

1.2. Vizyon

Nitelikli eğitim ve bilimsel araştırmaları ile öne çıkan, toplum ve çevreye duyarlı, paydaşlarını önemseyen, yenilikçi ve tercih edilen bir üniversite olmak.

İlke ve Değerlerimiz;

Ordu Üniversitesi'nde mevcut tüm faaliyetlere aşağıda belirtilen ilke ve değerler yön verir;

- Türkiye Cumhuriyeti'nin Temel Değerlerine Bağlı

- Etik İlkeleri Benimseyen
- Evrensel ve Ulusal Değerlere Saygılı
- Paydaş Odaklı
- Katılımcı
- Şeffaf
- Hesap Verebilir
- Toplum ve Çevreye Duyarlı
- Eleştirel Düşünen
- Bilimselliği Önceleyen

1.3. Organizasyon Yapısı

Ordu Üniversitesi'nin yönetim ve organizasyonu 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve 2809 Sayılı Yüksek Öğretim Kurumları Teşkilat Kanunu hükümlerine göre belirlenmiştir. Ordu Üniversitesi üst yönetim organları Rektör, Senato ve Yönetim Kuruludur. Ordu Üniversitesi organizasyon yapısında akademik birimler olarak 14 Fakülte, 1 Yüksekokul, 3 Enstitü ve 10 Meslek Yüksekokulu yer almaktadır. Diğer taraftan, üniversite bünyesinde eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerine destek sağlayan 15 Uygulama ve Araştırma Merkezi, 15 Kurul ve Komisyon, 11 Koordinatörlük, 1 İşletme Müdürlüğü, 1 Yayınevi ve 1 Hastane yer almaktadır. Ordu Üniversitesi Rektörlüğü idari organizasyon yapısında 1 Rektör, 3 Rektör Yardımcısı, 1 Genel Sekreter, 1 Genel Sekreter Yardımcısı, Daire Başkanlıkları ve müdürlükler yer almaktadır. Ayrıca idari yapı içerisinde Fakülte, Enstitü, Yüksekokul ve Meslek Yüksekokullarının kendi idari teşkilatları bulunmaktadır.

1.3. Amaç, Hedefler ve İyileştirme

Bu başlıkta yerine getirme ve vizyona ulaşma yolunda sonuca yönelmiş orta ve uzun dönemli amaçlar diğer bir ifadeyle de amaçlar, hedefler ve faaliyetler ortaya konulmaktadır. Üniversitemizin ulaşmayı arzuladığı amaçlar;

- Öğrenci odaklı ve kaliteyi ön planda tutan bir eğitim ve öğretim gerçekleştirmek,
- Bilimsel yayın ve araştırma faaliyetlerinin sayısını ve kalitesini arttırmak,
- İnsan kaynaklarının niceliğini ve niteliğini arttırmak,
- Fiziksel, teknolojik alt yapıyı geliştirmek,
- İç ve dış paydaşlarla ilişkileri geliştirmek,
- Mali kaynakları etkin kullanmak ve arttırmak,
- Öğrencilerle etkileşimi yüksek, mezunları tercih edilen ve piyasada aranan bir üniversite olmak,

- Ordu İl'inin ve bölgenin sosyo-ekonomik kalkınmasında öncü ve etkin bir rol üstlenmek şeklinde belirlenmiştir.

Tüm faaliyetler amaç, hedef ve ilkelere uygun olduğu verilere dayanılarak değerlendirilir ve iyileştirme sürekli olarak sağlanır. Performans göstergeleri ve İç Değerlendirme Raporları iyileştirmelerin sürekliliğini izlemek için birer göstergedir.

1.4. Kaynak Gereksinimleri ve Önceliklendirme

Üniversite yönetimi amaç ve hedeflere uygun gelişmenin ve kalitenin sağlanması amacıyla maddi ve maddi olmayan her türlü iç ve dış kaynak ihtiyacını ilgili kuruluş ve birimlerle koordineli şekilde karşılar. Üst yönetim ve yöneticiler, strateji geliştirme daire başkanlığı ile Stratejik Planı'nda kurumun misyon, vizyon, ilke ve değerleri doğrultusunda kaynak ihtiyacını ve önceliklerini belirler.

2. Çalışanlar

Ordu Üniversitesi çalışanları ilgili mevzuat kapsamında görevlerini yerine getirir. Çalışanların görev, yetki ve sorumluluklarını, niteliklerini belirleyen yazılı iş tanımları yapılır ve belirli aralıklarla güncellenir. Kurumda çalışanların atama-yükseltme, nakil ve kurum içi/dışı görevlendirmelerde kriterler belirlenir ve yetkili organlarca onaylanır. Çalışanlar konularında yetkindir. Yetkinliklerini devam ettirebilmesi için eğitim ihtiyaçları tespit edilerek gerekli eğitim olanakları sağlanır. Farklı görevler için yetkilendirme kişinin yetkinlikleri ve nitelikleri esas alınarak yapılır.

Çalışanlar için memnuniyet anketleri planlanır, anket sonuçlarına göre iyileştirme ve geliştirme çalışmaları gerçekleştirilir. Sonuçlar web sayfasında yayınlanır. Üniversitemiz liyakata önem verir ve çalışanlarının dayanışma, paylaşma ve işbirliği içerisinde hareket etmesini sağlayıcı önlemler alır. Çalışanlarını performanslarına göre ödüllendirir. Üniversite, çalışanların kuruma değer katan düşünce ve görüşlerini serbestçe dile getirmesini sağlayıcı ortamlar oluşturur. Tüm çalışanların eylem ve kararlarından dolayı hesap verme yükümlülüğü vardır.

2.1. İnsan Kaynakları Planlaması

Birimlerin stratejik plana göre belirlenmiş gelecekteki faaliyetlerini yürütecek personelin planlaması yapılır. Personel planlamasında birimlerde uzun vadede oluşabilecek değişiklikler ve iş yükleri esas alınır. Kalite Güvencesi ve İç Kontrol kapsamında çalışanlara ilişkin görev tanımları ve iş akışlarının yer aldığı kayıtlarının ilgili idari birimlerde bulundurulması sağlanır. Bu kayıtlar her birimin kendi web sayfasında yayınlanır.

2.2. Akademik Personel

İlke ve değerlerimiz doğrultusunda eğitim-öğretim ve araştırmadan sorumlu personel öğretme ve araştırma yapma becerisine sahiptir. Bu beceriler gerekli kaynaklar ve eğitimlerle desteklenir. Öğretim elemanının bireysel faaliyet raporları ve öğrencilerin program değerlendirmesiyle ulaşılan performans sonuçları hakkında ilgili öğretim elemanı bilgilendirilir.

2.3. İdari Personel

İdari personel, görev tanımı ve iş akışlarında belirlenen niteliklere göre görevlendirilir. İdari personelin yaptığı görevle ilgili niteliğini artırmak için eğitim planlaması yapılır. İdari personelin atama-yükseltme, nakil ve kurum içi/dışı görevlendirmelerde kriterler belirlenir ve yetkili organlarca onaylanır.

3. Kaynaklar ve İş birliği Yapılan Kurum ve Kuruluşlar

Misyonuna, Vizyonuna, kurumsal ilkelerine uygun olmak kaydıyla gerektiği hallerde diğer kurumlarla ve paydaşlarla ulusal ve uluslararası iş birliği planlanır ve yapılır.

3.1. Tesis Yönetimi

Verilen hizmetlerin kalitesini etkileyen en önemli unsurlardan biri, bu hizmetlerin sunumu sırasında kullanılan mekânlar, araç-gereç, tesis ve ekipmanların niteliğidir. Bunların niteliği, çalışanların ve öğrencilerin her türlü güvenliğini yakından ilgilendirir. Tüm tesis ve ekipmanlar kayıt altına alınır.

3.2. Eğitim-Öğretim ve Araştırmayı Destekleyen Bilgi Kaynaklarının Yönetimi

Öğrenci merkezli eğitim-öğretim anlayışını benimseyerek, öğrencinin öğrenmesini desteklemek üzere gerekli kaynakların yeterliliğini ve programlara uygunluğunu güvence altına alır.

Öğretimden sorumlu öğretim elemanlarının yanı sıra öğrenciler de öğrenimlerine katkıda bulunacak kaynaklara başvururlar. Bu kaynaklar; kütüphane, bilgisayar ve internet erişimi, basılı-elektronik kılavuzlar ve akademik danışmanlardır.

Üniversitemiz merkezi kütüphane ve birim kütüphanelerinde bulundurulan bilgi kaynaklarını ve internet erişim kapasitesini öğrenci ve araştırmacı ihtiyaçlarına ve beklentilerine uygun olarak düzenler ve erişime sunar. Bu ihtiyaç ve beklentilerin belirlenmesi için öğrenci ve araştırmacıların geribildirimlerini almaya yönelik bir sistem işletilir. Üniversitemiz öğrenme ve araştırmaya yönelik kaynakları düzenli olarak izler, gözden geçirir ve iyileştirir.

4. Süreçler

Eğitim-öğretim, araştırma ve hizmetlerle ilgili tüm süreçler, standart bir yöntemle yerine getirilmesini sağlamak amacıyla tanımlanır ve yönetilir. Tüm süreçlerle ilgili genel kurallar, ilkeler, gerekli kayıt işlemleri ve sorumlular tanımlanır.

4.1. Eğitim-Öğretim

Ders programlarının oluşturulması, güncellenmesi, onaylanması ve yürütülmesi süreçleri öğrenci merkezli olmak kaydıyla belirlenir ve yönetilir. Süreçlerin tanımlamasında öğrenim çıktıları ve ihtiyaçları, öğrenim kaynakları, öğrenci başarı düzeyi ve gelişimini izleme usulleri göz önüne alınır.

Öğrenci kayıt, kayıt yenileme ve ders seçme süreçleri, belirlenmiş standartlara göre yüz yüze ve elektronik olarak yapılır ve yönetilir. Öğrenci başarısını ölçme ve değerlendirme süreçleri; çağdaş, ulusal ve uluslararası geçerli ilkelere göre tutarlı biçimde uygulanan yazılı ölçüt, düzenleme ve prosedürlere göre belirlenir ve yönetilir. Öğrenci mezuniyeti, ilişik kesme ile belge düzenleme süreçleri, belirlenmiş standartlara uygun olarak yönetilir.

4.2. Araştırma

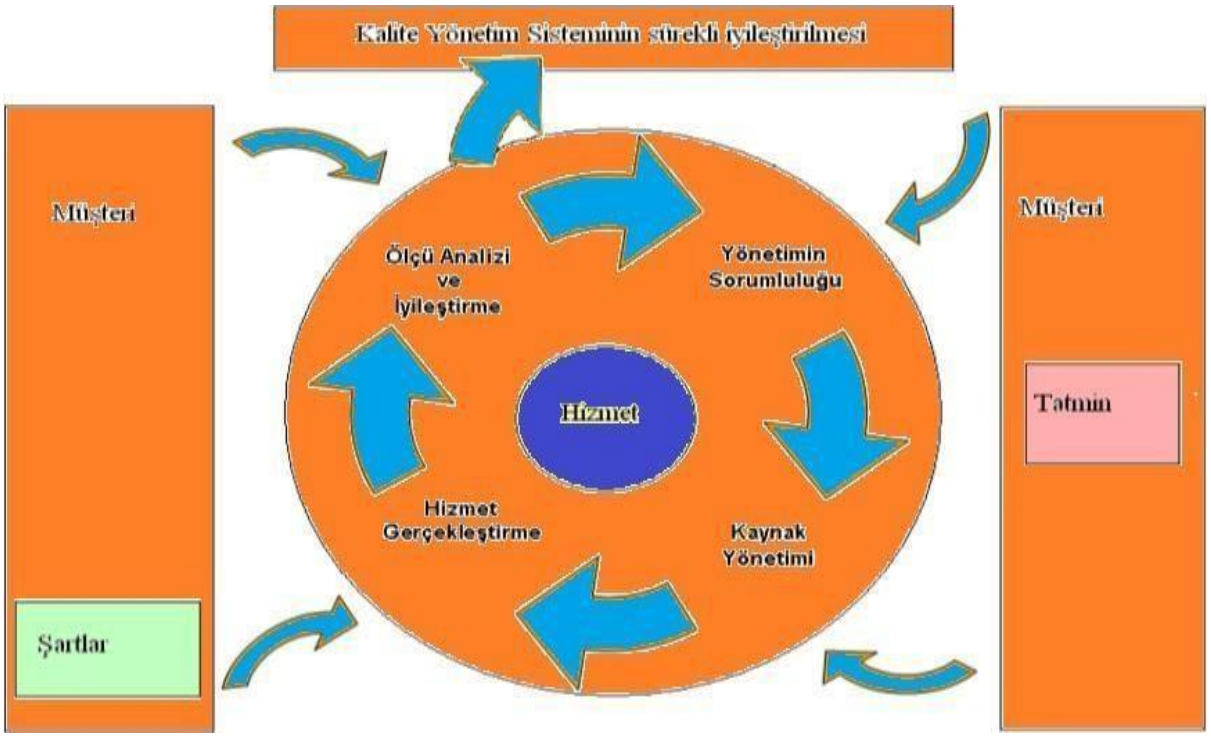
Araştırmaların planlanması, desteklenmesi, gerçekleştirilmesi ve izlenmesi süreçleri belirlenir ve yönetilir. Bu süreçlerde kaynakların etkili ve verimli kullanımı göz önünde bulundurulur.

4.3. Hizmet

Öğrencilere, çalışanlara ve topluma verilen hizmetler ile ilgili süreçler belirlenir ve yönetilir. İç Kontrol kapsamında belirlenmiş süreçler için, faaliyetleri gösteren akış şeması, sorumlular, performans göstergeleri ve izleme yöntemleri hazırlanır. Süreçler sorumlu birimler tarafından izlenir. Kalite Güvence Sistemi kapsamında sürekli iyileştirme faaliyetleri yapılır. Bu süreçlerin iyileştirilmesinde iç ve dış paydaşların beklenti ve görüşleri dikkate alınır.

5. Kalite İyileştirme

Üniversitemiz yönetim yaklaşımı olarak Kalite Güvence Sistemi'ni benimser. Bu çerçevede kurum kalite kültürü oluşturma, sürdürülebilir kılma ve sürekli iyileştirme faaliyetlerinin devamlılığını sağlar.

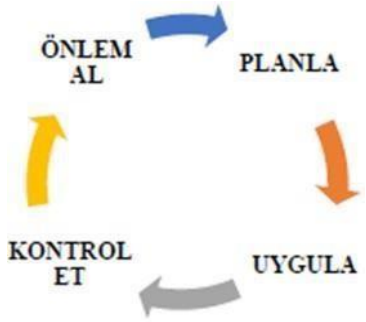


5.1. Kalite Kültürü

Kalite kültürünün üniversitemiz çalışanları tarafından benimsenmesi ve yöneticilerin liderliğinde yaygınlaştırılması amacıyla çalışanların kalite yönetimi, kalite iyileştirme konularında bilgi sahibi olması için eğitimler düzenlenir, incelemeler ve karşılaştırmalar yapılır. Kurum kalite kültürü farkındalığını sağlamak üzere komisyonlar ve çalışma grupları oluşturulur. Tüm çalışanların kalite iyileştirme çalışmalarına katılımı teşvik edilir.

5.2. Sistem

Üniversitemiz Kalite Güvence Sistemi uygulanırken "Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al" yönteminden yararlanır. PUKÖ kısaca şöyle açıklanabilir:



PLANLA: Kurumun politikasına uygun sonuçların ortaya çıkması için hedeflerinin ve süreçlerinin oluşturulması.

UYGULA: Süreçlerin uygulanması.

KONTROL ET: Süreçlerin, hizmetlerin, memnuniyetin işlenmesi, ölçülmesi ve sonuçların analiz edilerek raporlanması.

ÖNLEM AL: Süreç performansının, hedeflerinin ve memnuniyetin sürekli iyileştirilmesini sağlamak için faaliyetlerin başlatılması.

Kalite güvence sisteminin etkinliğini arttırmak amacıyla PUKÖ metodu yardımıyla her bir süreçte ortaya çıkan olumsuzluklar en aza indirilmekte, sebep-sonuç ilişkileri kurularak sürecin daha etkin hale getirilmesi sağlanmaktadır.

5.3. İzlenecek Kalite Göstergeleri

Üniversite, misyon-vizyonuna uygun olarak belirlediği amaç ve hedefleri performans programıyla planlar ve yıllık faaliyet raporlarıyla izler. Üniversite bunlara ek olarak aşağıdaki hususları önemser;

- Öğrenci Girişinin Niteliği,
- Öğrencilerin Gelişimi ve Başarısı,
- Uluslararası Öğrenci Sayısı ve Niteliği,
- Ulusal ve Uluslararası Eğitim İşbirliği Anlaşmaları Sayısı ve Niteliği,
- Uluslararası Öğretim Elemanı Sayısı ve Niteliği,
- Çift Dal, Yan Dal ve Ortak Diploma Verilen Program Sayısı ve Niteliği,
- Mezunların İstihdamı ve Nitelikleri,
- Öğretim Programlarının Değerlendirilmesi,
- Araştırmaların Niteliği,
- Yayınların Niteliği,
- Hizmetlerin Niteliği,
- Finans Yönetimi,
- Kapasite ve Kaynakların Etkin Kullanımı,
- Öğrenci Memnuniyeti,
- Çalışan Memnuniyeti,
- Toplum Memnuniyeti,
- Tedarikçi Memnuniyeti
- Veriler, üniversitenin önceki yıllara ve diğer üniversitelere ait verilerle kıyaslanır. Elde edilen sonuçlara göre iyileştirici faaliyetler planlanır.

6. Kalite Güvence Sistemi

Üniversite Kalite Güvence Sistemi'ni benimser. Üniversitede yürütülen tüm faaliyetler ve kalite

iyileştirme çalışmaları, karar verme ve öncelik belirleme süreçleri Kalite Güvence Sistemi ile desteklenir. Kalite Güvence Sistemi üniversitenin ana hedefleriyle uyumludur.

7. Kamuoyunu Bilgilendirme

Üniversite şeffaflık ilkesi gereği kurumsal olarak kamuoyunu düzenli şekilde bilgilendirir. Eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme, sunulan hizmetler ve bu hizmetlerin performanslarıyla ilgili güncel, tarafsız ve objektif, nicel ve nitel bilgiyi yayınlayarak kamuoyunun erişimine açar.

8. Dış Kalite Güvence Kurumlarına Başvuru

Dış kalite güvence süreçleri, kurumun iç kalite güvence sisteminin etkililiğini değerlendirir. Kurum iç kalite güvence sisteminin doğru çalışıp çalışmadığını iç değerlendirme raporları ve dış değerlendirmeye tabi tutarak belirler. Üniversite, dış kalite güvence kurumlarına ne zaman ve nasıl başvuracağı konusunda açık prosedürlere sahiptir. Üniversite, dış kalite güvence kurumlarına başvurunun sonunda elde ettiği sonuçları üniversite içinde ve/veya dışında duyurur.

Ordu Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü