



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM FAKÜLTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ BÖLÜMÜ
REHBERLİK ve PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK
KALİTE GÜVENCE SİSTEMİ PUKÖ DÖNGÜSÜ

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi ve Eğitim Fakültesi Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık anabilim dalı bünyesinde kalite güvence sistemi kapsamında PUKÖ Döngüsü yönetim sistemi, eğitim ve öğretim, araştırma, idari ve toplumsal katkı süreçlerinde kararlılıkla uygulanmaktadır. Buna göre faaliyetler ve iç denetim planlanır. En az yılda bir kere olmak üzere yıllık faaliyet raporu hazırlanır ve iç denetim gerçekleştirilir.

“İç Denetim Prosedürü”nce öngörülmüş olup uygulanan **KİDR**’de (kalite güvencesi, eğitim, araştırma, yönetsel) süreçlerince iç değerlendirme sonucu bölümün iyileştirmeye açık alanları net bir biçimde belirlenmiştir. Belirlenen iyileştirmeye açık alanlar ile ilgili uygulamalar takip edilmiş ve her yıl faaliyet raporu ve iç denetim raporu hazırlanmıştır. İlgili raporlar bölümün kendi kendini iyileştiren sisteminin göstergesi olmakla birlikte bölümün dış gözle değerlendirilmesinde de yol göstericidir. Bölümümüz alt birimlerince vizyon, misyon ve hedeflerimize paralel olarak oluşturulan kalite yönetim süreçlerine, ayrıca birim bazında çeşitli iç ve dış değerlendirme uygulamalarına sahiptir. İç denetim sonuçları ve kalite ile ilgili diğer gündem maddeleri, “Kurullar ve Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü”ne göre yönetimi gözden geçirme toplantısında dış denetim öncesi görüşülür. Gerekçeli ve terminli olmak üzere kararlar alınır. Dış denetim bağımsız denetçiler tarafından gerçekleştirilir. Dış denetçiler tarafından belirlenen uygunsuzluklar yönetimi gözden geçirme toplantısında gündeme getirilir. Bu sayede PUKÖ döngüsü kapsamında ve sürekli iyileştirme çalışmaları çerçevesinde bölümün hedeflerine ulaşması sağlanarak yeni hedefler ve yol haritaları belirlenerek uygulama ve denetleme süreçleri gerçekleştirilir.

Eğitim öğretimde hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik çalışmalar tüm birimler tarafından yürütülmektedir. Ana bilim dalındaki akademik ve idari personel ile bölümün amaçları ve hedefleri doğrultusunda hedef birliğini sağlamak amacıyla oluşturulan stratejik plan doğrultusunda belirlenen uygulamalar gerçekleştirilmektedir. Bologna Süreci gibi çalışmaların yanında hedeflenen amaçlara ulaşabilmek adına bölümün öğretim elemanları tarafından düzenli olarak toplantılar yapılmakta ve memnuniyet anketleri düzenlenmektedir.

Böylelikle sürekli iyileştirmede, üniversitenin planlama ve yönetim yaklaşımı akademiye uygun bir “PUKÖ” döngüsü ile desteklenmiş olur. Bu ilkeler, aşağıdakilerden oluşan döngüsel bir süreç içerisinde uygulanır:

- 1. Planlama:** Yeni bir stratejik yön belirleme veya iç ve/veya dış bir değerlendirmeye dayalı olarak planlama, mevcut uygulamalarda önemli bir iyileştirme için yeniden planlama
- 2. Uygulama:** Planın uygulanması ve sonuçların, önceden karşılaştırılan ölçütlere göre takip edilmesi,
- 3. Kontrol:** Performansın ölçülmesi ve hedeflerle karşılaştırılarak analiz edilmesi,
- 4. Önlem:** Değerlendirme sonuçlarına göre gerekli iyileştirmelerin yapılması ve uygulama sırasında iyi çalıştığı tespit edilen iyi uygulamalara sahip alanların korunması.

Genel PUKÖ Döngüsü

PLANLAMA
YÖK - Üniversite Yönetimi- Yükseköğretim Lisans Eğitim Öğretim Mevzuatı - Bologna Koordinatörlüğü - Kalite Koordinatörlüğü - Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı - Kalite Komisyonu
Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık anabilim dalı tarafından YÖK Mevzuatı ile Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Kalite Güvence Yönergesi kapsamında bölüme ait vizyon, misyon ve belirlenen hedefler doğrultusunda; Bologna çalışmalarının devam ettirilmesi, öğretim planlarının güncellenmesi, düzenli olarak stratejik eylem planı oluşturulup performans göstergelerinin tespit edilmesi ve akademik personel – paydaş memnuniyet anketlerinin uygulanması, akademik takvim, ders ve sınav programının gerekli format, standart ve zamanlarda kurumsal yönetim ilkeleriyle birlikte planlanması, hedeflerimiz ve kalite güvence süreçlerimiz için uygun yol haritalarının belirlenmesi ve bu planların gereken zamanlarda güncellenmesi bölümümüz tarafından taahhüt edilmektedir.
UYGULAMA
Kurum Yönetimi (Rektörlük ve Müdürlük) ve Tüm Birimleri, İç ve Dış Paydaşlar, Kurum ve Birim Kalite ve Akreditasyon Komisyon ve Koordinatörlükleri, Bölüm Başkanlıkları, Program Danışmanları
Yukarıdaki bilgiler ışığında Kamu Hizmet Standartları ve Envanteri ile Üniversitemiz Kalite Güvence Yönergesi Kapsamında Üniversitemizin Vizyon, Misyon ve Hedeflerine Uygun olarak Stratejik Eylem Planları, Faaliyet Raporları, İç Denetim Raporları, Dış Denetim Raporları, Memnuniyet Anketleri, Kurum Kültürü ve SWOT Analizi, PUKÖ Döngüsü Uygulamaları, Yıllık Performans Kriterleri KİDR ve Performans Programı ile Diğer Paydaş Anketleri'nin mevzuata göre gerçekleştirilmesi, gereken zamanda uygulanması ve analiz edilerek bölümün hedeflerine ulaşılmasıyla yeni hedeflerin belirlenerek gerekli tüm aksiyonların alınmasının sağlanması bölümümüzce taahhüt edilmektedir.
KONTROL
Kurum Yönetimi - Kalite Koordinatörlüğü / Komisyonu- Öğrenci ve Personel Memnuniyet Anketleri - Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
Akademik ve idari personel ile öğrenci memnuniyet anketlerinin uygulanması, oluşturulan stratejik planın izlenmesi ve değerlendirmesi, faaliyet raporlarının takip edilmesi, iç denetim raporlarının oluşturulması bölümümüzce taahhüt edilmektedir.
ÖNLEM
Kurum Yönetimi - Kalite Koordinatörlüğü / Komisyonu - Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
Gerekli tüm faaliyet ve denetim raporları sunulur, değerlendirilir ve denetim sonrası önlem alma, iyileştirme ve izleme süreçlerinin mevzuata uygun biçimde yürütülmesi bölümümüzce taahhüt edilmektedir.

Eğitim – Öğretim Sürecinde PUKÖ Döngüsü

PLANLAMA
Temel Kaynaklar: YÖK, Senato Kararları, Üniversite Yönetim Kurulu Kararları, Yükseköğretim Kanunu, Önlisans, Lisans ve Lisansüstü Eğitim Öğretim Yönetmelikleri, Öğrenci İşleri, Öğrenci Bilgi Sistemi, Bologna Koordinatörlüğü, Kalite Koordinatörlüğü
Eğitim Öğretim Süreciyle İlgili Analizler: Fiziki kaynaklar ve teknolojik altyapı analizi, akademik ve idari personel memnuniyeti analizleri ile öğrenci memnuniyeti, Mezun öğrenciler kapsamında yapılacak analizler, Dış Paydaş Analizi
Eğitim Öğretim Sürecinde: SWOT Analizi, Güçlü ve Zayıf Yönler, Fırsatlar ve Tehditler, PUKÖ Çalışmaları
Süreçle İlgili Değerlendirme Anketleri: Öğrenci, Akademik ve İdari Personel, Ders Değerlendirme, Dış Paydaş Anketleri
UYGULAMA
Süreçle İlgili Kaynaklar: Bölümün öğretim elemanları, fakülte genelinde uygulanan akademik takvim, haftalık ders programı, öğrenci işleri, Bologna koordinatörlüğü ile öğrenci yaşam, kariyer ve mezun ilişkileri koordinatörlüğü
Süreçle İlgili Sorumlu Birimler: Akademik birim, yabancı diller koordinatörlüğü, öğrenci işleri, personel – bilgi işlem ve kütüphane dokümantasyon daire başkanlıkları, strateji geliştirme daire başkanlığı (bütçeden sorumlu)
KONTROL
İzleme, Ölçme ve Değerlendirme: Rektör, Dekan/Müdür, Bölüm/Anabilim Dalı Başkanları, Öğrenci İşleri, Birim Kalite İç Denetçileri, Program Yeterlilikleri, Akademik Birim Faaliyet Raporları, İç ve Dış Paydaş Anketleri Değerlendirme
Raporlama: Bölüm akademik faaliyet raporu
ÖNLEM
İyileştirmeye Açık Alanlar ve Öneriler: Ders veya Öğretim Planı Değiştirme, Dersin öğretim elemanını değiştirme, bölüm başkanı /program danışmanı değiştirme, akademik danışman değiştirme, norm kadro kapsamında ve ihtiyaç dahilinde yeni öğretim elemanı talep etme, yeni bölüm veya program kurma, hizmet içi eğitim, akademik takvim, ders ve sınav programı, idari personel rotasyonu, staj ve öğrenci bilgi sistemi, kütüphane bilgi sistemi, burs talebi, ulaşılabilir engelsiz bir üniversite desteği, akademik gelişim ve kariyer planlama desteği, psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmeti, 7/24 uzaktan eğitim destek hizmeti, sağlık desteği, etkinlik destek talepleri, proje destek hizmetleri, kütüphane destek hizmetleri, sportif faaliyetlere yönelik birimin ve üniversitemizin imkanları dahilinde gerçekleştirilen hizmetler vb.
İlgili Birimler: Kurum Yönetimi (Rektörlük ve Müdürlük), Genel Sekreterlik, RİMER (Rektörlük İletişim Merkezi), Bölüm Başkanı, Anabilim Dalı Başkanı, Birim Öğrenci İşleri, Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı, Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Birimi, Engelsiz ÇOMÜ Birimi, Öğrenci Yaşam Kariyer ve Mezun İlişkileri Koordinatörlüğü, Öğrenci Burs ve Barınma Koordinatörlüğü, Kurum ve Birim Kalite Koordinatörlükleri, Proje Koordinasyon Merkezi Koordinatörlüğü, BAP Birimi, SEM, UZEM ve Diğer Araştırma Merkezleri, Personel Daire Başkanlığı, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yapı İşleri Daire Başkanlığı, Kurum İç Denetim Birimi, Birim Kalite ve Akreditasyon Komisyonları
Gerçekleştirme: Üniversite Yönetim Kurulu, Senato, Rektörlük, Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü ve Bölüm Yönetim Kurulu ve/veya Akademik Kurul Kararları

Araştırma Geliştirme Sürecinde PUKÖ Döngüsü

PLANLAMA
Temel Kaynaklar: Yükseköğretim Kanunu, 5746 Sayılı Araştırma ve Geliştirme Faaliyetlerinin Desteklenmesi Hakkında Kanun, Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi, Kalkınma Planları, Araştırma Stratejileri, Stratejik Performans, YÖK öncelikli alanlar, teşvikler, misyon farklılaşması
Araştırma Geliştirme Süreciyle İlgili Analizler: İnsan kaynakları, fiziki kaynaklar ve teknolojik altyapı, akademik personel ve öğrenci memnuniyeti analizleri ile Dış Paydaş Analizi
Araştırma Geliştirme Sürecinde: SWOT Analizi Güçlü ve Zayıf Yönler, Fırsatlar ve Tehditler
Süreçle İlgili Değerlendirme Anketleri: Öğrenci, Akademik Personel, Dış Paydaş Memnuniyeti Anketleri
UYGULAMA
Süreç Performans Programı: Bilimsel Araştırma Geliştirme Plan ve Programları, BAP, Akademik Etik, Proje Koordinasyon Merkezi, Yüksek Lisans Teşviki Kalite Güvence Komisyonu, Kalite Güvence Ofisi.
Süreçle İlgili Performans Hedefleri ile Faaliyetler: Topluma Hizmet, Bilimsel Projeler, Öğrenci Kariyer ve Yönetici Geliştirme
Sürecin Performans Göstergeleri ile Sorumlu Birimler: Tüm Akademik Birimler, Enstitüler, Kütüphane Dokümantasyon, Daire Başkanlığı, BAP Koordinasyon Birimi,
Süreçle İlgili Bütçe: Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
KONTROL
İzleme, Ölçme ve Değerlendirme: Rektörlük, Müdürlük, BAP, Proje Koordinasyon Merkezi, Enstitüler, Basın Yayın Halkla İlişkiler
Raporlama: Sosyal Sorumluluk Proje Raporları, Bilimsel Araştırma Proje Raporları, Bilimsel Yayınlar, Bilimsel Çalışma Üniversite Sanayi İş birliği
ÖNLEM
Öneriler: BAP, TÜBİTAK, Erasmus+ Proje sayısının artırılması

Toplumsal Katkı Sürecinde PUKÖ Döngüsü

PLANLAMA
Temel Kaynaklar: Anayasa, Yüksek Öğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği
Toplumsal Katkı Süreciyle İlgili Analizler: İnsan kaynakları, fiziki kaynaklar ve teknolojik altyapı analizleri ile Dış Paydaş Analizi
Toplumsal Katkı Sürecinde: Güçlü ve Zayıf Yönler, Fırsatlar ve Tehditler
Süreçle İlgili Değerlendirme Anketleri: Dış Paydaş Memnuniyeti Anketleri
UYGULAMA
Süreç Performans Programı
Sürecin Performans Göstergeleri ile Sorumlu Birimler: Sağlık Kültür Daire Başkanlığı, Basın Yayın Halkla İlişkiler
Süreçle İlgili Bütçe: Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
KONTROL
İzleme, Ölçme ve Değerlendirme: Rektör, Sağlık Kültür Daire Başkanlığı, Basın Yayın Halkla İlişkiler
Raporlama: Sosyal Sorumluluk Proje Raporları
ÖNLEM
Öneriler: Toplumsal katkı sürecinde yer alınan sosyal sorumluluk projeleri sayısının artırılması

Yönetim Sistemi Sürecinde PUKÖ Döngüsü

PLANLAMA
Analiz
Mevzuat Analizi: Anayasa, Yükseköğretim Kanunu, Kamu ve Mali Yönetimi Kontrol Kanunu, T.C. Kalkınma Bakanlığı 10. ve 11. Kalkınma Planı, Stratejik Plan, Misyon ve vizyon, Performans programı (faaliyetler), İç Kontrol Uyum Eylem Planı, Yönetmelik, Yönerge ve ilkeler
PESTLE Analizi: Ekonomik, Siyasi, Sosyal, Bilim ve Teknoloji, Hukuki ve Ekolojik faktörler
Kurum İçi Analiz: Faaliyet alanları ile ilgili ürün ve hizmetlerin değerlendirilmesi, Beşeri, Fiziki kaynaklar ve teknolojik altyapı, mali kaynaklar, çalışan memnuniyeti ve kurum kültürü analizleri
Kurum Dışı Analiz: Ulusal ve Uluslararası Rakip Analizi, Öğrenci Memnuniyeti Analizi, Mezunlar Analizi, Kurumsal Dış Paydaşlar Analizi
SWOT Analizi: Güçlü ve Zayıf Yönler, Fırsatlar ve Tehditler
Tasarım
Kurumsal Değerler: Misyon, Vizyon ve Temel Değerler
Stratejiler: Stratejik Amaç ve Hedefler
Değerlendirme Anketleri: Öğrenci, Akademik ve İdari Personel, Mezunlar, Dış Paydaş Memnuniyeti Anketleri
UYGULAMA
Performans Programı: Üst Yönetim
Performans Hedefleri ile Faaliyetler Plan ve Programların uygulanması, Birim Faaliyet Raporu, İdare Faaliyet Raporu, Kurumsal Mali Durum Beklentileri Raporu, Yatırım Değerlendirme Raporu, Stratejik Plan İzleme ve Değerlendirme Raporu
Performans Göstergeleri ile Sorumlu Birimler: Tüm Akademik Birimler, Enstitüler, Yabancı Diller Koordinatörlüğü, MYO Koordinatörlüğü, BAP Koordinatörlüğü, Döner Sermaye İşletme Müdürlüğü, Araştırma Uygulama Hastanesi Başhekimliği, Strateji Geliştirme, Öğrenci İşleri, Personel, Bilgi İşlem, Sağlık Kültür, Kütüphane Dokümantasyon, Yapı İşleri Teknik Daire Başkanlıkları, Sürekli Eğitim Merkezi Müdürlüğü, Proje Koordinasyon Merkezi
Maliyetlendirme: Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
KONTROL
İzleme: Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı
Ölçme ve Değerlendirme: Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, İç Denetim Birimi Başkanlığı
Raporlama: Durum Analiz Raporu, Kurum İç Değerlendirme Raporu, İç Kontrol Sistemi Değerlendirme Raporu, İdare Faaliyet Raporu, Yatırım Programı İzleme ve Değerlendirme

Raporu, Kurumsal Mali Durum ve Beklentiler Raporu

ÖNLEM

İyileştirmeye Açık Alanlar: Öneriler, İç Kontrol, Risk Değerlendirme, Üst Yönetim

Gerçekleştirme: Üniversite Yönetim Kurulu ve Senato Kararları, İç Denetim Birim B. (İzleme ve bulguların üst yönetimle ve Maliye bakanlığı ile paylaşılması)