İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ

YABANCI DİLLER YÜKSEKOKULU
KALİTE GÜVENCESİ POLİTİKASI

Hazırlayan: İÜYDYO Kalite ve Akreditasyon Komisyonu

Ocak, 2026

1. Kalite Güvencesi Politikası 3
1.1 Amaç 3
1.2 Kapsam 3
1.4 Tanımlar 4
1.5 Sorumluluklar ve Yetkiler 5
1.5.1 İ.Ü. Yüksekokul Müdürlüğü 5
1.5.2 Kalite ve Akreditasyon Komisyonu 5
1.5.3 Akademik Komisyonlar 6
1.5.4 İdari Birimler 6
1.5.5 Öğrenciler ve Paydaşlar 6
2. Kalite Güvencesi Çerçevesi 7
2.1 Kalite Güvencesi Sisteminin Yapısı 7
2.2 Süreç Yönetimi 7
2.3 Fonksiyonel Uygulama Alanları 8
2.4 İzleme, Değerlendirme ve Raporlama 11
3. Eğitim ve Öğretim Kalitesi Güvencesi 11
3.1 Program ve Öğrenme Çıktıları 11
3.2 Öğretim ve Öğrenme Süreçleri 11
3.3 Ölçme ve Değerlendirme 12
3.4 Öğrenci Eğitim-Öğretim Desteği 12
3.5 Öğretim Elemanı Performansı ve Gelişimi 12
3.6 Öğrenci Katılımı ve Geri Bildirim Mekanizmaları 13
4. Akademik Personel Kalitesi Güvencesi 13
4.1 İnsan Kaynakları Politikası 13
4.2 Akademik Personel Yönetimi 13
4.3 Hizmet İçi Eğitim ve Mesleki Gelişim 14
4.4 Performans İzleme ve Geri Bildirim 14
4.5 Etik İlkeler ve Kurumsal Davranış 14
5. Paydaş Katılımı ve İletişim 14
5.1 Paydaş Tanımı ve Kapsamı 15
5.2 Paydaş Katılımı Mekanizmaları 15
5.3 İletişim Politikası 16
5.4 Geri Bildirim Yönetimi 16
5.5 Şeffaflık ve Bilgilendirme 16
6. Öğrenci Katılımı ve Öğrenme Deneyimi Kalitesi 17

6.1 Öğrenci Katılımının İlkeleri 17
6.2 Öğrenci Temsilciliği ve Katılım Mekanizmaları 17
6.3 Öğrenci Memnuniyeti ve Geri Bildirim Yönetimi 18
6.4 Öğrenci Eğitim-Öğretim Destek Hizmetleri 18
6.5 Öğrenme Ortamı ve Altyapı 18
6.6 Öğrenci Başarısının İzlenmesi ve Desteklenmesi 18
6.7 Öğrenme Deneyiminin Sürekli İyileştirilmesi 19
7. Sürekli İyileştirme ve Performans İzleme 19
7.1 Sürekli İyileştirme Anlayışı 19
7.2 Performans Yönetimi ve Göstergeler 19
7.3 Veri Toplama ve Analiz ve Değerlendirme Süreci 20
7.4 İzleme ve Değerlendirme Döngüsü 21
7.5 Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Süreçleri 21
7.6 İyileştirme Eylem Planları 21
7.7 Kurumsal Öğrenme ve Bilgi Paylaşımı 22
8. Uluslararasılaşma ve Akreditasyon 22
8.2 Akreditasyon ve Kalite Güvencesi 22
8.3 Uluslararası Standartlarla Uyum 23
9. İç ve Dış Değerlendirme Süreçleri 23
9.1 İç Değerlendirme Süreci 23
9.2 İç Değerlendirme Süreci Aşamaları 24
9.3 Dış Değerlendirme Süreci 24
9.4 Dış Değerlendirme Aşamaları 25
9.5 Öz Değerlendirme ve Akreditasyon İlişkisi 25
9.6 Değerlendirme Sonuçlarının Kullanımı 26
10. Kurumsal Sürdürülebilirlik ve Kalite Kültürü 26
10.1 Kalite Kültürü Anlayışı 26
10.2 Kalite Kültürünün Yaygınlaştırılması 26
10.3 Kurumsal Sürdürülebilirlik Politikası 26
10.4 Kalite Sisteminin Sürdürülebilirliği 27
10.5 Kalite Kültürünün Geleceğe Taşınması 27

1. Kalite Güvencesi Politikası

Yabancı Diller Yüksekokulu (İÜYDYO), eğitim-öğretim faaliyetlerinde sürekli iyileştirme, katılımcılık, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda kalite kültürünün geliştirilmesini amaçlar. Kalite Güvencesi Politikası, kurumun yabancı dil eğitiminde kaliteyi güvence altına alma anlayışını, temel ilkelerini ve uygulama çerçevesini tanımlar.

İÜYDYO'da kalite; öğrenci, çalışan ve diğer paydaşların akademik beklentilerini karşılayabilme ve bu beklentilerin ötesine geçme olarak değerlendirilir. Bu doğrultuda kurum, eğitim-öğretim süreçlerinin sürekli olarak izlenmesini, değerlendirilmesini ve elde edilen bulguların iyileştirme faaliyetlerine yansıtılmasını esas alır.

Kalite güvencesi sistemi, kanıta dayalı karar alma, düzenli izleme ve değerlendirme, personel gelişiminin desteklenmesi, iç ve dış paydaş katılımı ve sürekli geri bildirim döngüsü ilkeleri üzerine kuruludur. İÜYDYO, tüm süreçlerinde kurumsal performansını artırmayı, öğrenme ve öğretme kalitesini sürekli geliştirmeyi ve uluslararası standartlarla uyumlu, sürdürülebilir bir kalite kültürü oluşturmayı hedefler.

1.1 Amaç

Bu politika; Yabancı Diller Yüksekokulu'nda kalite güvencesi sistemini tanımlamak, eğitim-öğretim ve eğitim-öğretime ilişkin destek süreçlerinde sürekli iyileştirme döngüsünü işletmek, kanıta dayalı karar alma kültürünü yerleştirmek ve paydaş katılımı ile hesap verebilirliği güvence altına almak amacıyla oluşturulmuştur. Kalite güvence politikası, kurumsal hedeflerle uyumlu *performans göstergelerinin belirlenmesini, düzenli izleme ve değerlendirme yapılmasını ve bulguların iyileştirme* eylemlerine dönüştürülmesini esas alır.

1.2 Kapsam

Kalite Güvencesi Politikası, İÜYDYO'nun tüm birim ve süreçlerini kapsar:

- **Eğitim-Öğretim Süreçleri:** Program/öğrenim çıktıları, ders tasarımı ve güncelleme, öğretim yöntemleri, ölçme-değerlendirme ilkeleri ve öğrenci eğitim-öğretim destek hizmetleri.

- **Akademik ve İdari İnsan Kaynakları:** İşe alım ve görevlendirme, hizmet içi eğitim ve mesleki gelişim, performans izleme ve geri bildirim.

- **Yönetişim ve Yönetim Süreçleri:** Stratejik plan ve hedeflerle uyum, risk yönetimi, mevzuat uyumu, süreçlerin dokümantasyonu ve bilgi yönetimi.

- **Paydaş İlişkileri ve İletişim:** İç/dış paydaş katılımı, öğrenci temsil mekanizmaları, şikâyet ve geri bildirim yönetimi.

- **Kaynaklar ve Ortam:** Öğrenme kaynakları, kütüphane ve dijital içerikler, sağlıklı ve güvenli öğrenme ortamı.

- **Uluslararasılaşma ve Akreditasyon:** Uluslararası standartlarla uyum, Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından tanımlanan ilkeler ve standartlar ile uyum.

1.3 İlkeler

İÜYDYO, kalite güvencesi sistemini aşağıdaki ilkelere dayanarak yürütür:

1. **Öğrenci Odaklılık:** Öğrenme deneyiminin niteliğini artırmak; geri bildirimleri sistematik olarak toplamak, analiz etmek, değerlendirmek ve iyileştirmeye yansıtmak.

2. **Sürekli İyileştirme:** Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al (PUKÖ) döngüsünü tüm süreçlerde işletmek; kanıt temelli kararlarla iyileştirme eylem planlarını güncellemek.

3. **Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik:** Politika, süreç ve sonuçları açık biçimde paylaşmak; kurumun performans göstergelerini düzenli raporlamak.

4. **Katılımcılık ve Paydaş İşbirliği:** Öğrenci, idari ve akademik personel ve dış paydaşların karar süreçlerine etkin katılımını sağlamak.

5. **Adillik, Eşitlik ve Erişilebilirlik:** Fırsat eşitliği ve kültürel kapsayıcılık ilkelerini gözetmek; erişilebilir öğrenme materyalleri ve ortamları sunmak.

6. **Akademik Dürüstlük ve Etik:** Akademik bütünlüğü destekleyen ölçme-değerlendirme ve araştırma-yayın etik ilkelerine uymak.

7. **Uygunluk ve Uyum:** YÖK/YÖKAK düzenlemeleri ile ulusal ve uluslararası standartlara uyumu güvence altına almak.

8. **Veri Güvenliği ve Gizlilik:** Kişisel verilerin mümkün olduğunca korunması ve bilgi güvenliği ilkelerine uymak; veriyi doğru, güvenilir ve zamanında kullanmak.

9. **Yetkinlik ve Mesleki Gelişim:** Akademik ve idari personelin niteliklerini sürekli geliştirmek; sistemli ve yapılandırılmış mesleki gelişim olanakları sunmak.

10. **Etkin Kaynak Yönetimi:** İnsan, zaman, bütçe ve öğrenme kaynaklarını etkililik ve verimlilik esaslarıyla yönetmek.

1.4 Tanımlar

Bu politika kapsamında geçen temel kavramlar aşağıda açıklanmıştır:

- **Kalite Güvencesi (KG):** Eğitim-öğretim, yönetim ve eğitim-öğretime ilişkin destek süreçlerinde belirlenen hedeflere ulaşmak amacıyla uygulanan planlı, sistematik ve sürekli iyileştirme faaliyetlerinin bütünüdür.

- **Kalite Kültürü:** Kurumun tüm paydaşları tarafından benimsenen, kaliteyi günlük işleyişin bir parçası hâline getiren ortak anlayış ve davranış biçimidir.

- **İç Değerlendirme:** İÜYDYO performansının, belirlenen kalite hedefleri doğrultusunda düzenli olarak gözden geçirilmesi, izlenmesi ve raporlanması sürecidir.

- **Dış Değerlendirme:** Kurumun kalite güvencesi sisteminin bağımsız dış değerlendiriciler tarafından gözden geçirilmesi sürecidir.

- **Sürekli İyileştirme Döngüsü (PUKÖ):** Planla–Uygula–Kontrol Et–Önlem Al adımlarından oluşan ve süreçlerin etkinliğini artırmaya yönelik sistematik yaklaşımdır.

- **Paydaş:** Kurumun faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen kişi, grup veya kurumlardır (öğrenciler, personel, dış değerlendirme kuruluşları vb.).

- **Performans Göstergesi:** Süreçlerin ve faaliyetlerin etkinliğini, verimliliğini ve kalitesini ölçmek amacıyla belirlenen nicel ve/veya nitel göstergelerdir.

- **Kanıta Dayalı Karar Alma:** Karar süreçlerinin, sistematik olarak toplanan, analiz edilen ve değerlendirilen güvenilir verilere dayandırılmasıdır.

- **Kalite ve Akreditasyon Komisyonu:** İÜYDYO'nun kalite güvence sistemini planlayan, yürüten, izleyen ve değerlendiren birimdir.

- **Kalite El Kitabı:** Kurumun kalite yönetimi yapısını, süreçlerini, politikalarını ve uygulama ilkelerini açıklayan temel dokümandır.

1.5 Sorumluluklar ve Yetkiler

Kalite güvencesi faaliyetlerinin etkin biçimde yürütülmesinden tüm akademik ve idari birimler sorumludur. Bu kapsamda görev, yetki ve sorumluluk dağılımı aşağıda özetlenmiştir:

1.5.1 İ.Ü. Yüksekokul Müdürlüğü

- Kalite Güvencesi Politikasının uygulanmasını ve güncellenmesini sağlar.

- Kalite kültürünün yerleşmesi için gerekli yönetsel desteği sağlar.

- Kalite hedeflerini, stratejik planla uyumlu biçimde onaylar.

- Dış değerlendirme ve akreditasyon süreçlerinde kurumsal temsil görevini yürütür.

1.5.2 Kalite ve Akreditasyon Komisyonu

- Kalite güvence sisteminin tasarımı, uygulanması ve geliştirilmesinden sorumludur.
- İç değerlendirme raporlarını hazırlar, sonuçlarını İÜYDYO Müdürlüğü'ne sunar.
- İyileştirme eylem planlarını oluşturur, uygulanmasını izler.
- Paydaşlardan gelen geri bildirimleri değerlendirir ve raporlar.
- Yüksekokulun kalite performans göstergelerini belirler ve izleme takvimini yönetir.
- Yüksekokul yönetimi, koordinatörlükleri, akademik komisyonları ve idari birimleri belirlenen takvime uygun olarak düzenli aralıklarla kalite süreçlerini izlemek ve değerlendirmek için toplanır.

1.5.3 Akademik Komisyonlar

- Program çıktıları, ders içerikleri ve ölçme-değerlendirme yöntemlerinin kalite politikasıyla uyumunu işbirliği içinde sağlar.
- İlgili komisyonlar öğrenci başarısı, memnuniyeti ve öğrenme çıktılarıyla ilgili verileri düzenli olarak yönetimle paylaşır.
- İlgili komisyonlar ders, program ve öğretim süreçlerinde sürekli iyileştirme döngüsünü uygular.
- Akademik personel eğitim ve gelişim faaliyetlerini planlar ve yürütür.

1.5.4 İdari Birimler

- Eğitim-öğretim destek süreçlerinde verimlilik, erişilebilirlik ve hizmet kalitesini güvence altına alır.
- Kalite yönetimi kapsamında yürütülen dokümantasyon ve veri yönetimi süreçlerine katkı sağlar.

1.5.5 Öğrenciler ve Paydaşlar

- Geri bildirim mekanizmalarına etkin katılım gösterir.
- Eğitim-öğretim süreçlerinin iyileştirilmesine yönelik öneri ve katkılarda bulunur.
- Kurumsal kalite kültürünün geliştirilmesinde aktif rol üstlenir.

2. Kalite Güvencesi Çerçevesi

İstanbul Üniversitesi Yabancı Diller Yüksekokulu'nda (İÜYDYO) kalite güvencesi sistemi, Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından tanımlanan ilkeler ve standartlarla uyumlu biçimde yapılandırılmıştır. Bu çerçeve, İÜYDYO'nun tüm faaliyetlerinde kalite kültürünü yerleştirmeyi, sistematik izleme ve değerlendirme yoluyla sürekli iyileştirmeyi sağlamayı amaçlar.

2.1 Kalite Güvencesi Sisteminin Yapısı

İÜYDYO'nun kalite güvencesi sistemi; planlama, uygulama, izleme, değerlendirme ve iyileştirme aşamalarından oluşur. Sistem, stratejik planla bütünleşik şekilde çalışır ve PUKÖ (Planla–Uygula–Kontrol Et–Önlem Al) döngüsüne dayanır.

- **Planlama:** Eğitim-öğretim hedeflerinin, performans göstergelerinin ve kalite kriterlerinin belirlenmesi.

- **Uygulama:** Planlanan faaliyetlerin ilgili birimlerce yürütülmesi, süreçlerin dokümante edilmesi.

- **İzleme ve Değerlendirme:** Süreç performansının ve çıktıların periyodik olarak ölçülmesi, iç ve dış paydaş geri bildirimlerinin analiz edilmesi ve değerlendirilmesi.

- **İyileştirme:** Bulgular doğrultusunda eylem planlarının hazırlanması ve uygulamaya alınması.

Bu yapı, Yüksekokul genelinde sürekli geri bildirim mekanizması oluşturarak *kalite kültürünün sürdürülebilirliğini* güvence altına alır.

2.2 Süreç Yönetimi

İÜYDYO'da tüm akademik ve idari süreçler tanımlı, dokümante edilmiş ve izlenebilir biçimde yönetilir. Süreç yönetimi yaklaşımı şu esaslara dayanır:

1. **Süreçlerin Tanımlanması:** Her sürecin amacı, girdileri, çıktıları, sorumluları ve performans göstergeleri açıkça belirlenir.

2. **Süreç Haritaları ve Etkileşim:** Akademik, idari ve eğitim-öğretime ilişkin destek süreçleri birbirine entegre biçimde işler; süreçler arası etkileşim ve bilgi akışı şematik olarak tanımlanır.

3. **İzleme ve Değerlendirme:** Süreç performansı, önceden belirlenmiş göstergeler üzerinden düzenli olarak ölçülür. Bulgular Kalite Komisyonu tarafından değerlendirilir.

4. **Raporlama:** Kalite Komisyonu izleme sonuçlarını yıllık İç Değerlendirme Raporu (İDR) ve ilgili birim raporlarında belgeler ve Yüksekokul yönetimi ile paylaşır.

5. **İyileştirme ve Geri Bildirim:** Değerlendirme sonuçlarına göre gerekli düzeltici/önleyici eylemler planlanır; sonuçları izlenir.

2.3 Fonksiyonel Uygulama Alanları

Aşağıdaki tablo, İÜYDYO kalite güvencesi sisteminin işlevsel alanlarını özetlemektedir:

Uygulama Alanı	Kalite Güvencesi Yaklaşımı	Sorumlu Birimler
Eğitim-Öğretim Kalitesi	Öğrenme çıktılarının izlenmesi, ders planlarının güncellenmesi, ölçme-değerlendirme ilkelerinin geliştirilmesi	Anket ve İstatistik Komisyonu, Program ve Materyal Komisyonu, Ölçme ve Değerlendirme Ofisi, Kalite ve Akreditasyon Komisyonu, Birim Koordinatörleri
Akademik Personel Gelişimi	Hizmet içi eğitim, mesleki gelişim faaliyetleri, performans geri bildirimi	Akademik ve Mesleki Gelişim Komisyonu, Kalite ve Akreditasyon Komisyonu, Birim Koordinatörleri
Öğrenci Eğitim-Öğretim Destek Hizmetleri	Atölye çalışmaları, konuşma kulübü gibi destek mekanizmaları	Öğrenci Akademik ve Sosyal Etkinlikler Komisyonu, Kalite ve Akreditasyon Komisyonu, Birim Koordinatörleri
İdari Süreçler ve Kaynak Yönetimi	Süreç verimliliği, eğitsel kaynak tahsisi, bilgi yönetimi ve dijital altyapı geliştirme	İÜYDYO Müdürlüğü, Birim Koordinatörleri, İdari Birimler, Bilgi İşlem

Paydaş Katılımı ve İletişim	İç ve dış paydaş analizleri ve değerlendirmeleri, memnuniyet anketleri, etkin iletişim kanalları	İÜYDYO Müdürlüğü, Birim Koordinatörleri, Anket ve İstatistik Komisyonu, Kalite ve Akreditasyon Komisyonu, İdari Birimler, Paydaş Temsilcileri
Uluslararasılaşma	Uluslararası akademik işbirlikleri	İÜYDYO Müdürlüğü, Birim Koordinatörleri, Öğrenci Akademik ve Sosyal Etkinlikler Komisyonu, Kalite ve Akreditasyon Komisyonu
Toplumsal Katkı ve Sosyal Sorumluluk	Sosyal sorumluluk projeleri, yerel ve ulusal düzeyde iş birlikleri	İÜYDYO Müdürlüğü, Öğrenci Akademik ve Sosyal Etkinlikler Komisyonu, Kalite ve Akreditasyon Komisyonu

İÜYDYO kalite güvencesi politikası gereği, eğitim kalitesinin sürekli iyileştirilmesi için birimler arası yatay bir etkileşim ve düzenli veri paylaşımı esastır. Yapılan tüm toplantılar tutanakla kayıt altına alınmalıdır. Toplantıların düzenlenmesinden komisyon danışmanları sorumludur. Her bir komisyonun haftalık ***düzenli*** toplantılarına ek olarak "***komisyonlar arası koordinasyon toplantıları***" düzenlenecektir. Bu doğrultuda, çalışma ve toplantı düzenleri şu şekildedir:

A. Müfredat, Materyal ve Ölçme-Değerlendirme Entegrasyonu

Eğitim kalitesinin merkezinde yer alan bu üçlü yapı, öğrenme çıktılarının (CEFR/GSE) gerçekleşip gerçekleşmediğini teyit etmek için birlikte çalışır.

- **Ölçme ve Değerlendirme Ofisi & Program ve Materyal Komisyonu Toplantısı:**

Faaliyet Zamanı: İlk modülden bir hafta önce ve her modül sonunda yapılır.

Amaç: Sınavların, kullanılan ders materyallerinin ve müfredatın öğrenme çıktılarını ne ölçüde karşıladığını değerlendirmek. Sınavları ve izlenceyi elde edilen bulgulara göre revize ederek geliştirmek.

- **Anket ve İstatistik Komisyonu & Ölçme ve Değerlendirme Ofisi Toplantısı:**

Faaliyet Zamanı: Her akademik yılın başı ve sonu yapılır.

Amaç: Bir sonraki akademik yılda hazırlanacak sınavları ve kullanılmakta olan veri toplama araçlarını entegre ederek geliştirmek.

B. Akademik Personel Gelişimi ve Eğitim-Öğretim Uygulamaları ile Uyumu

Akademik personelin yetkinliklerinin, güncel eğitim-öğretim yaklaşımları ve teknolojik araçlarla uyumlu olması amaçlanır.

- **Akademik ve Mesleki Gelişim Komisyonu & Anket ve İstatistik Komisyonu & Program ve Materyal Komisyonu Toplantısı:**

Faaliyet Zamanı: Her akademik yılın başlangıcından en az bir hafta önce yapılır.

Amaç: Müfredata yeni eklenen dijital araçların veya yöntemlerin öğretim elemanları tarafından etkin kullanımını sağlamak amacıyla gerekli eğitim programlarını planlamak.

- **Akademik ve Mesleki Gelişim Komisyonu & Ölçme ve Değerlendirme Ofisi Toplantısı:**

Faaliyet Zamanı: Her dönemin sonunda yapılır.

Amaç: Ölçme değerlendirme temalı yapılacak etkinliklere karar vermek, puanlama anahtarlarının (rubriklerin) oluşturulması ve güncellenmesi süreçlerinde birlikte çalışmak.

C. Öğrenci Deneyimi ve Eğitim Destek Hizmetleri Koordinasyonu

Öğrencilerin ders içindeki başarısı, akademik ve sosyal etkinliklerle desteklenir.

- **Öğrenci Akademik ve Sosyal Etkinlikler Komisyonu & Program ve Materyal Komisyonu Toplantısı:**

Faaliyet Zamanı: Her modül başlangıcında yapılır.

Amaç: Yürütülen akademik ve sosyal etkinliklerin, öğrencilerin seviyeleri ve o modüldeki ders konuları ve öğrenme çıktıları ile uyumunu sağlamak.

D. Kalite Güvencesi ve Veri Yönetimi

Tüm bu etkileşimlerin çıktıları, Kalite ve Akreditasyon Komisyonu'nun hazırlayacağı raporlara temel oluşturur.

- **Kalite ve Akreditasyon Komisyonu & Tüm Komisyonlar & Ölçme ve Değerlendirme Ofisi Toplantısı:**

Faaliyet Zamanı: Her modül sonunda yapılır.

Amaç: Yıllık İç Değerlendirme Raporu'nu (İDR) hazırlamak ve bir sonraki yılın performans göstergelerini belirlemek amacıyla tüm birimlerden gelen verileri değerlendirmek.

* Yukarıdaki toplantılar dışında, gerekli görüldüğü takdirde ek toplantılar düzenlenecektir.

2.4 İzleme, Değerlendirme ve Raporlama

İÜYDYO'da kalite güvence süreçleri düzenli olarak izlenir ve ölçülebilir performans göstergeleriyle değerlendirilir.

- İzleme faaliyetleri, yılda en az bir kez Akademik ve Mesleki Gelişim Komisyonu tarafından planlanır ve duyurulur.

- Yıllık İç Değerlendirme Raporu (İDR) kapsamında bulgular, İÜYDYO Müdürlüğü'ne sunulur.

- Elde edilen sonuçlar, stratejik planın güncellenmesinde ve iyileştirme eylem planlarının hazırlanmasında kullanılır.

- Dış değerlendirme süreçlerinde elde edilen geri bildirimler, iç süreçlerin iyileştirilmesi için temel girdi olarak değerlendirilir.

3. Eğitim ve Öğretim Kalitesi Güvencesi

Yabancı Diller Yüksekokulu'nda (İÜYDYO) eğitim ve öğretim faaliyetleri, öğrenci odaklı öğrenme anlayışı, öğrenme çıktıları temelli yaklaşım ve sürekli iyileştirme döngüsü ilkelerine göre yürütülür. Bu kapsamda amaç, yüksekokulun sunduğu tüm programlarda nitelikli dil öğretimi, etkili öğrenme deneyimi ve ölçülebilir akademik başarı sağlamaktır.

3.1 Program ve Öğrenme Çıktıları

- Programlar, kurumun misyonu, vizyonu ve stratejik hedefleriyle uyumlu biçimde tasarlanır.

- Her program ve ders için öğrenme çıktıları açık, ölçülebilir ve seviyeye uygun olarak tanımlanır.

- Program çıktıları, Global İngilizce Ölçeği (GSE) ve Avrupa Diller Ortak Çerçevesi (CEFR) ile uyumludur.

- Çıktılar; bilgi, beceri ve yetkinlik boyutlarını kapsar ve her yıl gözden geçirilir.

- Program güncellemeleri, iç ve dış paydaşlardan alınan geri bildirimler doğrultusunda yapılır.

3.2 Öğretim ve Öğrenme Süreçleri

İÜYDYO'da öğretim yöntemleri, öğrencinin aktif katılımını teşvik edecek şekilde yapılandırılmıştır:

- İletişimsel ve Eklektik Yaklaşım ilkeleri esas alınır.
- Ders tasarımlarında çeşitlilik, yenilikçilik ve teknoloji destekli öğretim önceliklidir.
- Öğrencilerin bireysel farklılıkları ve öğrenme stilleri dikkate alınır.
- Ders materyalleri, akademik doğruluk, dilsel uygunluk ve kültürel kapsayıcılık açısından değerlendirilir.
- Derslerin yürütülmesi sırasında öğrenme çıktıları, öğrenci katılımı ve öğretim yöntemlerinin etkinliği izlenir.

3.3 Ölçme ve Değerlendirme

- Ölçme ve değerlendirme faaliyetleri, geçerlik, güvenirlik, şeffaflık ve çeşitlilik ilkelerine dayanır.
- Her ders için ölçme araçları (yazılı-sözlü sınavlar, performans görevleri vb.) önceden tanımlanır ve öğrencilere duyurulur.
- Değerlendirme süreçleri, öğrenme çıktılarının kazanım düzeyini ölçmeyi hedefler.
- Sonuçlar, değerlendirilir, analiz edilir ve ders geliştirme süreçlerine yansıtılır.
- Ölçme-değerlendirme politikası, İÜYDYO Kalite ve Akreditasyon Komisyonu tarafından düzenli aralıklarla gözden geçirilir.

3.4 Öğrenci Eğitim-Öğretim Desteği

- Öğrencilerin dil becerilerini geliştirmeleri için atölye çalışmaları, konuşma kulübü gibi destek mekanizmaları bulunur.
- Öğrenci memnuniyeti anketleri her modül uygulanır; sonuçlar değerlendirilip, analiz edilerek iyileştirme planlarına dahil edilir.

3.5 Öğretim Elemanı Performansı ve Gelişimi

- Yeni başlayan öğretim elemanlarına yönelik oryantasyon programı düzenlenir.
- Öğretim elemanlarının performansı; öğrenci geri bildirimleri, mesleki gelişim faaliyetleri ve gözlem sonuçlarına göre izlenir.

- Mesleki gelişim faaliyetleri (atölye çalışmaları, konferanslar,) düzenli olarak planlanır.

- Performans sonuçları, mesleki gelişim planlarına entegre edilir.

3.6 Öğrenci Katılımı ve Geri Bildirim Mekanizmaları

- Öğrenci temsilcileri yıllık olarak seçilir.

  İÜYDYO öğrenci temsilcileri: İngilizce, Fransızca ve Almanca hazırlık programı öğrencilerinden seçilen birer baş temsilci

  İÜYDYO Program temsilcileri: Hazırlık eğitimi öngören fakülte programlarına kayıtlı öğrencilerden seçilen birer temsilci.

- Öğrenciler, kalite süreçlerinin her aşamasına aktif olarak katılır.

- İÜYDYO öğrenci temsilcileri, İÜYDYO Kalite ve Akreditasyon Komisyonu toplantılarına katılarak görüş bildirir.

- Öğrenci geri bildirimleri, anket ve İÜYDYO öğrenci temsilcilerinin İÜYDYO Program temsilcileri ile düzenlediği odak grup görüşmeleri yoluyla toplanır.

- Geri bildirim sonuçları raporlanır ve iyileştirme faaliyetlerine yön verir.

4. Akademik Personel Kalitesi Güvencesi

Yabancı Diller Yüksekokulu'nda (İÜYDYO) insan kaynakları yönetimi, kurumun stratejik hedefleriyle uyumlu olarak yürütülür. Akademik personelin niteliği, yüksekokulun eğitim kalitesinin temel belirleyicisidir. Bu nedenle İÜYDYO, tüm akademik personel süreçlerinde liyakat, sürekli gelişim, eşitlik, şeffaflık ve performans odaklılık ilkelerini benimser.

4.1 İnsan Kaynakları Politikası

- İnsan kaynakları politikası, İÜYDYO misyonu, vizyonu ve kalite hedefleri ile uyumludur.

- Akademik personel işe alımı, adil, nesnel ve ölçülebilir kriterlere dayanır.

- Akademik personel politikaları, fırsat eşitliği, etik ilkelere bağlılık ve kurumsal sürdürülebilirlik esaslarına göre uygulanır.

- Görev tanımları, yetki ve sorumluluklar açık biçimde tanımlanır ve personele bildirilir.

4.2 Akademik Personel Yönetimi

- Akademik personel istihdam süreci, ilgili mevzuat ve Yüksekokul Yönetim Kurulu kararları doğrultusunda yapılır.

- Her öğretim elemanının ders yükü, sorumluluk alanı ve akademik görevleri açıkça belirlenir.

- Öğretim elemanları için mesleki gelişim planı hazırlanır; öğretim elemanları eğitim, seminer ve konferanslara katılmaya teşvik edilir.

4.3 Hizmet İçi Eğitim ve Mesleki Gelişim

- İdari ve akademik personel için planlı ve sürekli hizmet içi eğitim programları düzenlenir.

- Akademik personel için mesleki gelişim eğitimi içerikleri; pedagojik gelişim, ölçme-değerlendirme ve dijital öğretim araçları gibi konuları kapsar.

- Kurum içi verilen mesleki gelişim eğitimlerine katılım oranları ve eğitim sonrası geri bildirimler düzenli olarak izlenir; sonuçlar kalite raporlarına dahil edilir.

4.4 Performans İzleme ve Geri Bildirim

- Performans izleme süreci, kanıta dayalı değerlendirme yaklaşımına dayanır.

- Akademik personel için performans göstergeleri:

    - Ders içi etkinlik ve yenilikçilik,

    - Öğrenci geri bildirim sonuçları,

    - Kurumsal katkı

- Performans değerlendirme sonuçları, kişisel gelişim planlarıyla ilişkilendirilir ve sonraki yılın eğitim ihtiyaç analizine temel oluşturur.

4.5 Etik İlkeler ve Kurumsal Davranış

- Tüm personel, etik ilkelere, akademik dürüstlük ve kurumsal sorumluluk anlayışına bağlıdır.

- Akademik personelin görev sırasında uyması gereken etik ilkeler, İstanbul Üniversitesi Etik Kurulları tarafından tanımlanmıştır.

5. Paydaş Katılımı ve İletişim

Yabancı Diller Yüksekokulu'nda (İÜYDYO) kalite güvencesi sistemi, katılımcı yönetim anlayışı temelinde yürütülür. Eğitim süreçlerinin sürekli iyileştirilmesi; iç ve dış paydaşların görüş, öneri ve geri bildirimleriyle şekillenir. Bu kapsamda İÜYDYO, paydaş katılımını sürdürülebilir, sistematik ve şeffaf bir yapı içerisinde güvence altına alır.

5.1 Paydaş Tanımı ve Kapsamı

İÜYDYO'nun paydaşları; kurumun faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen kişi, grup ve kuruluşlardır.
Paydaşlar aşağıdaki biçimde sınıflandırılır:

Paydaş Türü	Tanım / Örnekler
İç Paydaşlar	Öğrenciler, öğretim elemanları, idari personel, akademik komisyonlar, öğrenci temsilcileri
Dış Paydaşlar	Üniversitenin diğer birimleri, kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları, ulusal/uluslararası akreditasyon kuruluşları, İstanbul Üniversitesi dış danışma kurulları

Bu paydaşlar, kalite süreçlerine katkı sağlayan karar, değerlendirme ve planlama mekanizmalarına düzenli biçimde dahil edilir.

5.2 Paydaş Katılımı Mekanizmaları

İÜYDYO'da iç ve dış paydaş katılımı aşağıdaki mekanizmalar aracılığıyla sağlanır:

- **Anketler:** Öğrenci ve personel memnuniyet anketleri düzenli olarak uygulanır ve sonuçları kalite raporlarına entegre edilir.
- **Odak Grup Görüşmeleri:** Öğrenci temsilcileri ile düzenli olarak görüşmeler yapılır.
- **Geri Bildirim Formları:** Öğrenciler ve personel için çevrimiçi geri bildirim sistemleri aktif olarak kullanılır.
- **Paydaş Toplantıları:** İç ve dış paydaşlarla değerlendirme ve işbirliği toplantıları düzenlenir.
- **Sosyal Sorumluluk ve Proje İşbirlikleri:** Ulusal ve uluslararası kurumlarla yürütülen ortak faaliyetler aracılığıyla toplumsal katkı ve işbirliği güçlendirilir.

5.3 İletişim Politikası

İÜYDYO'nun iletişim politikası, kurum içi ve kurum dışı bilgi akışının doğru, zamanında ve erişilebilir biçimde sağlanmasını amaçlar.

- Tüm iletişim faaliyetleri açıklık, doğruluk, saygı ve eşitlik ilkelerine dayanır.
- Bilgi paylaşımı, kurumsal web sitesi, EBYS, sosyal medya hesapları ve resmî duyuru panoları aracılığıyla yapılır.
- Öğrenciler, akademik takvim, ders programı, sınav tarihleri ve duyurulara web sitesi ve Google Classroom üzerinden erişebilir.
- Kurum içi iletişim; EBYS, akademik kurul toplantıları, birim toplantıları ve mesajlaşma uygulamaları yoluyla sürdürülür.
- Kurum dışı iletişim; üniversite yönetimi ve diğer paydaşlarla işbirliği içinde yürütülür.

5.4 Geri Bildirim Yönetimi

- Tüm paydaşlardan gelen geri bildirimler, sistematik bir veri tabanında toplanır, değerlendirilir ve analiz edilir.
- Geri bildirim sonuçları, iyileştirme planlarına doğrudan yansıtılır.
- Her akademik yıl sonunda "Geri Bildirim ve İyileştirme Raporu" hazırlanır.
- Olumsuz geri bildirimlerin tekrarlanmaması için düzeltici ve önleyici eylemler tanımlanır.
- Elde edilen bulgular, öğrenciler ve diğer paydaşlarla şeffaf biçimde paylaşılır.

5.5 Şeffaflık ve Bilgilendirme

- İÜYDYO, kalite güvencesi politikası, iç değerlendirme raporları, faaliyet raporları ve iyileştirme planlarını iç ve dış paydaşlar ile paylaşır.
- Kalite süreçlerine ilişkin belgeler, kurumun web sitesinde erişime açıktır.
- Bilgilendirme süreçleri, YÖKAK ilkeleri ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) hükümlerine uygun biçimde yürütülür.

6. Öğrenci Katılımı ve Öğrenme Deneyimi Kalitesi

İstanbul Üniversitesi Yabancı Diller Yüksekokulu'nda (İÜYDYO) öğrenciler, kalite güvencesi sisteminin merkezinde yer alır. Öğrenme deneyiminin kalitesi; öğrenci katılımı ve geri bildirim mekanizmaları ile güvence altına alınır. Kurum, öğrenci başarısını yalnızca akademik ölçütlerle değil, aynı zamanda öğrencinin katılım düzeyi, memnuniyet oranı ve gelişim potansiyeli üzerinden değerlendirir.

6.1 Öğrenci Katılımının İlkeleri

- Öğrenciler, eğitim-öğretim ve kalite yönetimi süreçlerine aktif olarak katılır.
- Katılım; öğrenci temsilciliği, anketler ve odak grup görüşmeleri aracılığıyla sağlanır.
- Öğrenciler, karar alma süreçlerinde temsil edilir ve görüşleri sistematik biçimde dikkate alınır.
- Öğrenci katılımı, kalite kültürünün yerleşmesinde stratejik bir unsur olarak görülür.

6.2 Öğrenci Temsilciliği ve Katılım Mekanizmaları

Katılım Alanı	Mekanizma / Faaliyet	Sıklık / Takip
Yönetim Süreçleri	Öğrenci temsilcilerinin Kalite ve Akreditasyon Komisyonu toplantılarına katılımı	Her modülde 1 / Her dönemde 2
Eğitim-Öğretim Geliştirme	Öğrenci temsilcileri aracılığıyla ders, materyal ve sınav süreçlerine ilişkin geri bildirim paylaşımı	Her sınav sonrası
Sosyal ve Kültürel Faaliyetler	Öğrenci atölyeleri ve etkinlikleri	Her dönem en az 4
Geri Bildirim ve Anketler	Öğrenci memnuniyet, öğretim elemanı değerlendirme ve hizmet anketleri	Her modül sonu/ Her dönem sonu

6.3 Öğrenci Memnuniyeti ve Geri Bildirim Yönetimi

- Öğrenci memnuniyeti, öğrenme deneyiminin kalitesini yansıtan temel göstergedir.
- Her modül sonunda öğrencilerden ders, materyal, ölçme-değerlendirme ve genel hizmetlere ilişkin geri bildirim toplanır.
- Geri bildirim sonuçları Anket ve İstatistik Komisyonu tarafından değerlendirilir, analiz edilir ve ilgili komisyonlar ile paylaşılır.
- Olumsuz geri bildirimler için düzeltici önlemler alınır; sonuçlar "Geri Bildirim ve İyileştirme Raporu"nda raporlanır.
- Geri bildirim sonuçları, web sitesi aracılığıyla öğrencilerle şeffaf biçimde paylaşılır.

6.4 Öğrenci Eğitim-Öğretim Destek Hizmetleri

İÜYDYO, öğrencilerin akademik başarılarının yanı sıra psikolojik, sosyal ve kültürel gelişimlerini de destekleyen bir hizmet ağı sunar:

- **Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Hizmetleri:** Öğrencilerin kişisel ve duygusal ihtiyaçlarına destek sunmak amacıyla, öğrenciler İstanbul Üniversitesi Rehberlik, Danışmanlık ve Sosyal Destek Birimi'ne yönlendirilir.
- **Erişilebilirlik Hizmetleri:** Engelli öğrencilerin eğitim süreçlerine tam katılımını sağlamak için gerekli fiziksel ve dijital düzenlemeler yapılır.

6.5 Öğrenme Ortamı ve Altyapı

- Öğrencilerin öğrenme deneyimini destekleyen fiziksel, dijital ve sosyal ortamlar sürekli olarak geliştirilir.
- Sınıflar teknolojik donanım açısından günceldir; çevrimiçi öğrenme araçları etkin biçimde entegre edilir.
- Kütüphane, dijital kaynaklar ve öğrenme platformları erişilebilirlik, güncellik ve çeşitlilik bakımından izlenir.

6.6 Öğrenci Başarısının İzlenmesi ve Desteklenmesi

- Öğrenci başarı verileri (devam oranı, sınav başarı ortalamaları, seviye geçiş oranları vb.) sistematik olarak izlenir.
- Elde edilen veriler, öğretim yöntemlerinin ve materyallerin geliştirilmesi için kullanılır.
- Risk altındaki öğrenciler için erken uyarı sistemi uygulanır; akademik danışmanlık desteği sağlanır.

6.7 Öğrenme Deneyiminin Sürekli İyileştirilmesi

- Öğrenme deneyimine ilişkin tüm veriler, kanıta dayalı iyileştirme süreçlerinde kullanılır.
- Öğrencilerin öneri ve talepleri, kalite toplantılarında gündem maddesi olarak değerlendirilir.
- Eğitim-öğretim süreçlerinde yapılan değişikliklerin öğrenci başarısına etkisi izlenir.
- İyileştirme sonuçları yıllık kalite raporlarında yer alır ve ilgili paydaşlarla paylaşılır.

7. Sürekli İyileştirme ve Performans İzleme

Yabancı Diller Yüksekokulu'nda (İÜYDYO) kalite güvencesi sistemi, sürekli iyileştirme ve kanıta dayalı karar alma ilkeleri üzerine kuruludur. Tüm süreçler, planla–uygula–kontrol et–önlem al (PUKÖ) döngüsüne göre yürütülür. Amaç, yüksekokulun performansını sistematik olarak izlemek, güçlü yönleri sürdürmek ve gelişim alanlarını sürekli olarak iyileştirmektir.

7.1 Sürekli İyileştirme Anlayışı

- Sürekli iyileştirme, tüm birimlerin ortak sorumluluğudur.
- Eğitim-öğretim, yönetim ve eğitim-öğretim destek hizmetleri, düzenli olarak izlenir ve değerlendirilen sonuçlara göre geliştirici önlemler alınır.
- İyileştirme faaliyetleri, yıllık planlara entegre edilir ve uygulama sonuçları Kalite ve Akreditasyon Komisyonu tarafından raporlanır.
- İyileştirme süreçleri, iç ve dış paydaşların geri bildirimlerinden, öğrenci memnuniyet sonuçlarından ve performans göstergelerinden beslenir.

7.2 Performans Yönetimi ve Göstergeler

İÜYDYO'da kalite yönetimi, ölçülebilir performans göstergeleri aracılığıyla izlenir. Göstergeler, stratejik hedeflerle doğrudan ilişkilidir. Performans göstergeleri Kalite ve Akreditasyon Komisyonu tarafından belirlenir, yıllık gözden geçirmelerde güncellenir ve Yüksekokul Yönetim Kurulu onayına sunulur.

Performans Alanı	Temel Göstergeler	İzleme Sıklığı
Eğitim ve Öğretim	Modül başarı oranları, öğrenci memnuniyet düzeyi, seviye geçiş oranı, yabancı dil hazırlık eğitimi başarı oranı	Her modül/yıl
Öğretim Kadrosu	Katılım sağlanan eğitim etkinliği sayısı, öğretim elemanı öz değerlendirme sonuçları	Yılda 1 kez
İdari Süreçler	İş süreçlerinin tamamlanma süresi, iç paydaş memnuniyet oranı	Yılda 1 kez
Paydaş Katılımı	Anket katılım oranları, dış paydaş görüşme sıklığı	Yılda 2 kez
Uluslararasılaşma	Uyum düzeyi, dış denetim sonuçları	Değerlendirme döneminde
Kurumsal Gelişim	Gerçekleştirilen iyileştirme eylemi sayısı, tamamlanma oranı	Yılda 1 kez

7.3 Veri Toplama ve Analiz ve Değerlendirme Süreci

- Tüm performans verileri toplanır.
- Akademik ve idari birimlerden gelen veriler, belirlenen göstergelere göre Anket ve İstatistik Komisyonu tarafından analiz edilir ve değerlendirilir.

- Verilerin doğruluğu, güncelliği ve bütünlüğü Kalite ve Akreditasyon Komisyonu tarafından kontrol edilir.

- Analiz sonuçları, yıllık iç değerlendirme raporuna (İDR) ve stratejik plan revizyonlarına temel oluşturur.

7.4 İzleme ve Değerlendirme Döngüsü

1. **Veri Toplama:** Ölçme-değerlendirme sonuçları, anketler, gözlemler ve raporlar aracılığıyla veriler toplanır.

2. **Analiz ve Değerlendirme:** Toplanan veriler kalite göstergeleri çerçevesinde analiz edilir ve değerlendirilir.

3. **Raporlama:** Bulgular, iç değerlendirme raporlarında sunulur.

4. **Eylem Planı Oluşturma:** Tespit edilen gelişim alanlarına yönelik iyileştirme eylemleri planlanır.

5. **Uygulama:** Eylem planları, ilgili komisyon sorumluları tarafından hayata geçirilir.

6. **Geri Bildirim:** İyileştirmelerin etkisi ölçülür ve sonuçlar yeni planlama sürecine entegre edilir.

Bu döngü, kalite yönetiminde sürekli öğrenen organizasyon anlayışının temelini oluşturur.

7.5 Dış Değerlendirme ve Akreditasyon Süreçleri

- İÜYDYO, ulusal ve uluslararası kalite standartlarına uyumu sağlamak amacıyla düzenli dış değerlendirme süreçlerine katılır.

- Akreditasyon süreci kapsamında elde edilen bulgular, kurumun iç kalite güvence sistemine entegre edilir.

- Dış değerlendirme raporlarındaki öneriler, iyileştirme eylem planlarına dönüştürülür ve uygulama sonuçları takip edilir.

- Dış değerlendirme sonuçları, iç değerlendirme raporlarında açık biçimde belirtilir ve paydaşlarla paylaşılır.

7.6 İyileştirme Eylem Planları

- Tüm birimler (İngilizce, Almanca ve Fransızca), yıllık değerlendirme sonuçlarına dayanarak İyileştirme Eylem Planı hazırlar.

- Planlarda; eylem konusu, hedef, sorumlu komisyon, zaman planı ve izleme göstergesi yer alır.

- Uygulama süreci Kalite ve Akreditasyon Komisyonu tarafından takip edilir ve sonuçlar raporlanır.

- Tamamlanan eylemler, sonraki yılın planlamasına girdi olarak kullanılır.

7.7 Kurumsal Öğrenme ve Bilgi Paylaşımı

- İyileştirme ve izleme süreçlerinde elde edilen kazanımlar, iç paydaşlarla düzenli olarak paylaşılır.

- Başarılı uygulamalar "iyi uygulama örnekleri" olarak belgelendirilir.

- Kurumsal öğrenme kültürünü desteklemek amacıyla, yılda en az bir kez "Kalite Gelişim Paylaşım Toplantısı" düzenlenir.

8. Uluslararasılaşma ve Akreditasyon

Yabancı Diller Yüksekokulu (İÜYDYO), yabancı dil öğretiminde uluslararası standartlarla uyumlu, karşılaştırılabilir ve tanınabilir bir kalite düzeyine ulaşmayı hedefler. Bu amaçla kurum, uluslararasılaşmayı stratejik bir öncelik olarak benimser.

8.1 Uluslararasılaşma Politikası

- Uluslararasılaşma politikası, İÜYDYO'nun misyon, vizyon ve stratejik hedefleriyle doğrudan ilişkilidir.

- Yüksekokul, eğitim-öğretim süreçlerinde küresel ölçütleri esas alarak kaliteyi sürekli geliştirir.

- Uluslararasılaşma faaliyetleri; personel hareketliliği, ortak projeler, ve akreditasyon süreçleri ile desteklenir.

8.2 Akreditasyon ve Kalite Güvencesi

İÜYDYO, akreditasyon sürecini kurumsal kalite güvence sisteminin bir parçası olarak yürütür.

- YÖKAK kriterleri, İÜYDYO'nun iç kalite sistemine entegre edilmiştir.

- Akreditasyon, kurumun eğitim kalitesinin dış uzmanlarca objektif biçimde değerlendirilmesini sağlar.

- Akreditasyon döngüsü; öz değerlendirme, dış gözlem ziyareti ve iyileştirme planlaması aşamalarından oluşur.

- Akreditasyon sonucunda sunulan raporlar, İÜYDYO Kalite ve Akreditasyon Komisyonu tarafından incelenir; öneriler eylem planlarına dönüştürülür.

8.3 Uluslararası Standartlarla Uyum

- Program ve öğrenme çıktıları, CEFR ve GSE ile uyumlu biçimde yapılandırılır.

- Öğretim yöntemleri, ölçme-değerlendirme sistemleri ve öğretim materyalleri uluslararası standartlara göre düzenli olarak gözden geçirilir.

- Eğitim süreçlerinde kullanılan teknolojiler, global dijital öğrenme trendleriyle uyumlu hale getirilir.

9. İç ve Dış Değerlendirme Süreçleri

İÜYDYO kalite güvence sistemi, iç ve dış değerlendirme süreçlerinin bütünleşik yürütülmesi esasına dayanır. Bu iki süreç, kurumun kalite performansını izlemek, kanıta dayalı karar alma kültürünü güçlendirmek ve sürekli iyileştirmeyi kurumsallaştırmak için tasarlanmıştır.

9.1 İç Değerlendirme Süreci

İç değerlendirme, İÜYDYO'nun kendi performansını, belirlenen kalite hedefleri ve standartları doğrultusunda sistematik biçimde gözden geçirmesidir.

Amaç:

- Kurumun güçlü ve gelişmeye açık yönlerini belirlemek,

- Süreçlerin etkinliğini ölçmek,

- Sürekli iyileştirme için kanıt üretmek,

- Dış değerlendirme süreçlerine hazırlık sağlamak.

Uygulama:

- Her akademik yılın sonunda İç Değerlendirme Raporu (İDR) hazırlanır.

- Rapor, kalite göstergeleri, performans verileri ve paydaş geri bildirimlerine dayanır.
- İDR, Kalite ve Akreditasyon Komisyonu tarafından hazırlanır ve Yüksekokul Yönetim Kurulu'nun onayına sunulur.
- Rapor sonuçları, iyileştirme eylem planlarının oluşturulmasında doğrudan kullanılır.

Kapsam:

- Eğitim-öğretim kalitesi
- Akademik personel gelişimi
- Öğrenci memnuniyeti ve katılımı
- Paydaş ilişkileri
- Altyapı ve kaynak yönetimi
- Uluslararasılaşma ve akreditasyon süreçleri

9.2 İç Değerlendirme Süreci Aşamaları

1. **Veri Toplama:** İlgili birimlerden nicel ve nitel veriler düzenli biçimde toplanır.
2. **Analiz:** Toplanan veriler performans göstergeleriyle karşılaştırılır.
3. **Değerlendirme:** Bulgular, kalite hedefleriyle uyum açısından incelenir.
4. **Raporlama:** Kalite ve Akreditasyon Komisyonu tarafından iç değerlendirme raporu hazırlanır.
5. **İyileştirme Planı:** Tespit edilen gelişim alanlarına yönelik eylem planları oluşturulur.
6. **Geri Bildirim:** Uygulama sonuçları paydaşlarla paylaşılır.

Bu süreç, kurumda kalite döngüsünün (PUKÖ) sürekliliğini sağlar.

9.3 Dış Değerlendirme Süreci

Dış değerlendirme, İÜYDYO'nun kalite güvencesi sisteminin bağımsız ve tarafsız dış gözlemciler tarafından değerlendirilmesi sürecidir.

Amaç:

- Kurumun uygulamalarını ulusal ve uluslararası standartlarla kıyaslamak,
- Güçlü yönleri ve gelişim alanlarını nesnel biçimde belirlemek,
- Kurumsal öğrenmeyi ve şeffaflığı artırmak.

Kapsam ve Yöntem:

- İÜYDYO, dış değerlendirme süreçlerinde YÖKAK standartlarını esas alır.
- Değerlendirme, belge incelemeleri, yerinde ziyaretler, görüşmeler ve gözlemler aracılığıyla yürütülür.
- Dış değerlendirme raporu, bulgular ve önerilerle birlikte kuruma iletilir.
- Rapor sonuçları doğrultusunda iyileştirme planları hazırlanır ve izlenir.

9.4 Dış Değerlendirme Aşamaları

Aşama	Faaliyet	Sorumlu Birim
Hazırlık	Öz değerlendirme raporunun hazırlanması ve belgelerin sunulması	Kalite ve Akreditasyon Komisyonu
Ziyaret	Değerlendirici ekip tarafından kurum ziyaretinin gerçekleştirilmesi	İÜYDYO Müdürlüğü
Değerlendirme	Bulguların raporlanması, güçlü yönlerin ve önerilerin belirlenmesi	Dış Değerlendirme Ekibi
İyileştirme	Rapor önerilerine dayalı eylem planlarının oluşturulması ve uygulanması	İlgili Birimler
Takip	İyileştirme eylemlerinin sonuçlarının gözden geçirilmesi	Kalite ve Akreditasyon Komisyonu

9.5 Öz Değerlendirme ve Akreditasyon İlişkisi

- Öz değerlendirme süreci, akreditasyon gerekliliklerıyle entegre yürütülür.
- İç değerlendirme bulguları, dış değerlendirme için temel girdi niteliğindedir.
- Her dış değerlendirme sonrası hazırlanan raporlar, bir sonraki iç değerlendirme döngüsüne aktarılır.
- Böylece, iç ve dış değerlendirme süreçleri birbirini tamamlayan bir sürekli gelişim döngüsü oluşturur.

9.6 Değerlendirme Sonuçlarının Kullanımı

- Değerlendirme sonuçları, stratejik plan revizyonlarına ve performans göstergelerinin güncellenmesine temel oluşturur.
- Her akademik yıl sonunda "Kalite İyileştirme Faaliyet Raporu" hazırlanarak web sitesinde yayımlanır.
- Değerlendirme çıktıları, kurumun hesap verebilirlik ve şeffaflık ilkelerini güçlendirir.

10. Kurumsal Sürdürülebilirlik ve Kalite Kültürü

İÜYDYO kalite kültürü; sahiplenme, katılımcılık, süreklilik ve öğrenme ilkeleri üzerine inşa edilmiştir. Kurumsal sürdürülebilirlik anlayışı, yalnızca süreçlerin devamlılığını değil; aynı zamanda kurumun değerlerini, bilgi birikimini ve kalite anlayışını geleceğe taşımayı hede

10.1 Kalite Kültürü Anlayışı

- Kalite kültürü, tüm personel ve öğrenciler tarafından paylaşılan ortak bir değer sistemidir.
- Kurumun tüm faaliyetlerinde kalite, bir "kontrol aracı" değil; bir gelişim ve öğrenme yaklaşımı olarak ele alınır.
- Her bireyin kalite süreçlerine katkı sağlaması teşvik edilir.

10.2 Kalite Kültürünün Yaygınlaştırılması

- Kalite ilkeleri, hizmet içi eğitimlerin ve oryantasyon programlarının zorunlu bir bileşenidir.

- Kurum içi iletişim kanalları (web sitesi, afiş, seminer vb.) kalite bilincini yaygınlaştırmak için etkin biçimde kullanılır.

- Öğrenciler, kalite kültürünün yaygınlaştırılmasında aktif rol alır; temsil mekanizmaları aracılığıyla katkı sunar.

10.3 Kurumsal Sürdürülebilirlik Politikası

İÜYDYO, tüm faaliyetlerinde ekonomik, sosyal, akademik ve çevresel sürdürülebilirlik ilkelerini gözetir.

- **Akademik Sürdürülebilirlik:** Eğitim-öğretim faaliyetlerinin güncelliğini korumak, yenilikçi yöntemleri ve dijital teknolojileri sürekli olarak entegre etmek.

- **İdari Sürdürülebilirlik:** Kurumsal süreçleri standardize etmek, kaynakların etkin ve verimli kullanımını sağlamak.

- **Finansal Sürdürülebilirlik:** Bütçe planlamasında öncelikleri kalite hedefleriyle uyumlu biçimde belirlemek, kaynak çeşitliliğini artırmak.

- **Çevresel Sürdürülebilirlik:** Kâğıt kullanımını azaltmak, dijital dönüşümü teşvik etmek, enerji verimliliğini desteklemek.

- **Sosyal Sürdürülebilirlik:** Çalışan refahını, eşitliği, kapsayıcılığı ve paydaşlarla işbirliğini güçlendirmek.

10.4 Kalite Sisteminin Sürdürülebilirliği

- Kalite sistemi, yalnızca belirli dönemsel raporlama faaliyetleriyle sınırlı değildir; tüm kurum yaşamına entegre edilmiştir.

- Kalite politikası, her üç yılda bir gözden geçirilir ve gerektiğinde güncellenir.

- İyileştirme sonuçları, stratejik planlama sürecine entegre edilerek kurumsal devamlılık sağlanır.

- Kalite Komisyonu, sistemin işlerliğini izler, veri akışını yönetir ve gelişim raporlarını üst yönetime sunar.

- Kalite sistemi, YÖKAK standartlarının gerektirdiği biçimde dinamik, kapsayıcı ve ölçülebilir bir yapıda sürdürülür.

10.5 Kalite Kültürünün Geleceğe Taşınması

- Kurumun kalite anlayışı, yeni nesil öğrenme yaklaşımları, dijital dönüşüm ve küresel standartlar doğrultusunda sürekli güncellenir.

- Öğrenciler ve personel, kalite kültürünün sürdürülebilirliğinde aktif sorumluluk alır.

- Kaliteye ilişkin her iyileştirme, gelecekteki uygulamalar için bir öğrenme fırsatı olarak değerlendirilir.

- İÜYDYO'nun temel hedefi, kalite kültürünü yaşayan bir sistem haline getirmek ve bu kültürü tüm paydaşlarla birlikte geleceğe taşımaktır.