

# AVRUPA YÜKSEKÖĞRENİM ALANINDA KALİTE GÜVENCESİ STANDARTLARI VE YÖNERGELERİ<sup>1</sup>

<b>I. Bağlam, kapsam, amaçlar ve ilkeler</b>	<b>1</b>
Bağlamın belirlenmesi	1
Kapsam ve kavramlar	1
ASY: Amaçlar ve ilkeler	2
<b>II. Yükseköğretim kalite güvencesi için Avrupa standartları ve yönergeleri</b>	<b>3</b>
Birinci Bölüm: İç kalite güvencesi için standartlar ve yönergeler	3
İkinci Bölüm: Dış kalite güvencesi için standartlar ve yönergeler	8
Üçüncü Bölüm: Kalite güvencesi ajansları için standartlar ve yönergeler	11
<b>III. Ek: Standartlar listesinin özeti</b>	<b>14</b>
Birinci Bölüm: İç kalite güvencesi için standartlar	14
İkinci Bölüm: Dış kalite güvencesi için standartlar	15
Üçüncü Bölüm: Kalite güvencesi ajansları için standartlar	15
<b>IV. Ek: Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi Seviye Tanımlayıcıları</b>	<b>17</b>

“The Turkish version of the ESG is an unofficial translation.”

“ESG'nin Türkçe versiyonu, İngilizce orijinalinden yapılan gayri resmi çeviridir.”

---

<sup>1</sup> Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). (2015). Brussels, Belgium.

## I.Bağlam, kapsam, amaçlar ve ilkeler

### Bağlamın belirlenmesi

Yükseköğrenim, araştırma ve yenilik; sosyal uyumun, ekonomik büyümenin ve küresel rekabetçiliğin desteklenmesinde önemli rol oynamaktadır. Avrupa toplumlarının artan oranda bilgi temelli olma konusundaki isteği veri olarak alındığında, yükseköğrenim, sosyo-ekonomik ve kültürel gelişimin temel bir bileşenidir. Aynı zamanda, beceriler ve yetkinlikler için artan talep, yükseköğrenimin bunu yeni yollarca karşılamasını gerektirmektedir.

Yükseköğrenime daha geniş erişim giderek çeşitlenen bireysel tecrübeleri kullanmada yükseköğrenim kurumları için bir fırsattır. Çeşitliliğe ve artan beklentilere cevap verebilmek yükseköğrenim kurumları için temel değişim gerektirmektedir ki bu; öğrenme ve öğretmede daha çok öğrenci merkezli yaklaşımı, esnek öğrenme yollarını kapsamayı ve resmi müfredatların dışında kazanılan yetkinliklerin tanınmasını gerektirmektedir. Yükseköğrenim kurumlarının kendileri de, uluslararasılaşmanın artması, dijital öğrenme ve yeni öğrenme biçimleri dâhil misyonları ile eğitim sunma ve işbirliği biçimleri itibariyle daha çok çeşitlenmişlerdir.<sup>2</sup> Öğrencilerin elde ettikleri yeterlilikler ve onların yükseköğrenim deneyimleri, kurumsal misyonlarının en başında kalmaya devam ederken; kalite güvencesinin rolü yükseköğrenim sistemlerini ve kurumlarını bu değişikliklere cevap verebilmek için desteklemede çok önemlidir.

Avrupa Standartları ve Yönergelerinin (ASY/ESG) asıl amacı sınır ötesi ve tüm paydaşlar arasındaki öğrenme ve öğretmedeki kalite güvencesi ortak anlayışını desteklemektir. Bu paydaşlar Avrupa Yükseköğrenim Alanı içerisinde ve sınır ötesi işbirliğinde ulusal ve kurumsal kalite güvencesi sistemlerinin geliştirilmesinde önemli bir rol oynamışlardır ve oynamaya devam edeceklerdir. Kalite güvence süreçleriyle, özellikle dış kalite güvencesi ile bağlantılı olmak, Avrupa yükseköğrenim sistemlerine kaliteyi ortaya koyma ve şeffaflığı artırma olanağı verir; böylelikle karşılıklı güvenin ve yeterlilikler, programlar ve diğer çıktılarının daha iyi tanınmasına yardımcı olur.

ASY kuruluşlar ve kalite güvence ajansları tarafından yükseköğrenimde iç ve dış kalite güvencesi sistemlerinde referans doküman olarak kullanılmaktadır. Ayrıca, ASY ile uyumlu kalite güvence ajanslarının kaydından sorumlu Avrupa Kalite Güvencesi Kayıt Ajansı (EQAR) tarafından da kullanılmaktadır.

### Kapsam ve kavramlar

ASY yükseköğrenimde iç ve dış kalite güvencesi için bir dizi standartlar ve yönergelerdir. ASY kalite için standartlar olmadığı gibi, kalite güvencesi süreçlerinin nasıl uygulanacağını da tanımlamaz; ancak yükseköğrenimde başarılı kalite sağlanması ve öğrenme ortamlarının hayati olduğu alanları kapsayarak rehberlik eder. ASY'nin, Avrupa Yükseköğrenim Alanı (AYA/EHEA) içerisindeki yükseköğrenimde karşılıklı güvenin ve şeffaflığın teşvik edilmesini destekleyen yeterlilikler çerçeveleri, Avrupa Kredi Transfer Sistemi (AKTS/ECTS) ve Diploma Eklerini de içine alan daha geniş kapsamda ele alınması gerekir.

**ASY'nin odak noktası, öğrenme ortamı ve araştırma ve yenilik ile ilgili bağlantılar da dâhil olmak üzere yükseköğrenimde öğrenme ve öğretme ile ilgili kalite güvencesidir.** Ayrıca, kurumlar da araştırma ve yönetim gibi kendilerinin diğer faaliyetlerinin kalitesini sağlamak ve arttırmak için politika ve süreçlere sahiptirler.

**Öğretim şekli veya hizmetin sunum yerine bakılmaksızın AYA içerisinde sunulan tüm yükseköğrenimde ASY'ye başvurulur.** Böylelikle ASY, uluslararası ve sınır ötesinde sağlanan da dâhil tüm yükseköğrenime uygulanır. **Bu dokümanda “program” terimi yükseköğrenimi en geniş manada ele almakta ve resmi bir dereceye götüren bir programın bir kısmını oluşturmayan yükseköğrenimi de kapsamaktadır.**

<sup>2</sup> Avrupa Komisyonu Tebliği: Eğitimi Açmak: Yeni Teknolojiler ve Açık Eğitim Kaynakları yoluyla herkes için yenilikçi öğretim ve öğrenme, COM(2013) 654 nihai, [http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf)

Yükseköğrenim birçok amacı gerçekleştirmeyi hedeflemektedir: Öğrencileri kendi gelecek kariyerleri için (örneğin, istihdam edilebilirliklerine katkı sağlamak) aktif yurttaşlığa hazırlamak, kendi kişisel gelişimlerini desteklemek, geniş bir ileri bilgi temeli oluşturmak ve araştırma ve yeniliği teşvik etmek.<sup>3</sup> Bu nedenle farklı amaçlara öncelik veren paydaşlar yükseköğrenimdeki kaliteyi farklı şekillerde görebilirler ve kalite güvencesi bu farklı bakış açılarını dikkate almayı gerektirmektedir. Kalite, tanımlanması kolay olmamakla birlikte, esasen öğretmenler, öğrenciler ve kurumsal öğrenme ortamı arasındaki etkileşimin bir sonucudur. Kalite güvencesi programların içeriğinin, öğrenme fırsatlarının ve imkânlarının amaca uygun olduğu bir öğrenme ortamını sağlamalıdır.

Tüm kalite güvencesi faaliyetlerinin merkezinde *hesap verebilirlik* ve *güçlendirme* ikiz amaçları yer alır. Birlikte ele alındığında bunlar, yükseköğrenim kurumunun performansında güven oluşturur. Başarılı bir şekilde uygulanan kalite güvence sistemi, yükseköğrenim kurumuna ve kamuoyuna, yükseköğrenim kurumunun faaliyetlerinin (hesap verebilirlik) kalitesi konusunda güvence verir; ayrıca yükseköğrenim kurumuna da yapmakta olduğu şeyi (güçlendirme) nasıl geliştirebileceği hakkında tavsiye ve öneriler sunar. Böylelikle, kalite güvencesi ve kalite güçlendirmesi birbirleriyle ilişkilidir. Bu iki olgu, öğrencilerden ve akademik personelden kurumsal liderlik ve yönetime kadar herkes tarafından kabul gören kalite kültürünün geliştirilmesini destekler.

**Bu dokümandaki ‘kalite güvencesi’ terimi, sürekli iyileştirme döngüsündeki (örneğin, Güvence ve güçlendirme faaliyetleri) tüm faaliyetleri tanımlamak için kullanılmaktadır.**

Aksi belirtilmediği takdirde, bu dokümanda paydaşlar, kurum içerisindeki öğrenci ve personelin yanı sıra kurumun işverenler ve dış ortakları gibi dış paydaşları da dâhil tüm aktörlerini de kapsayacak şekilde anlaşılmaktadır.

Standartlar ve Yönergeler içerisinde kullanılan *kurum* kelimesi yükseköğrenim kurumları için kullanılmaktadır. Kurumun kalite güvencesi yaklaşımına bağlı olarak, bu sözcük kurumun tamamını veya kurum içerisindeki herhangi bir aktörü de ifade edebilir.

### **ASY: Amaçlar ve ilkeler**

ASY'nin amaçları şunlardır:

- Bunlar, Avrupa düzeyinde, ulusal düzeyde ve kurumsal düzeydeki öğrenme ve öğretmede kalite güvence sistemleri için **ortak bir çerçeve** oluşturur.
- Bunlar, Avrupa yükseköğrenim alanında yükseköğrenimin **kalitesinin sağlanmasına ve iyileştirilmesine** olanak sağlar.
- **Bunlar, karşılıklı güveni** destekler ve böylelikle ulusal sınırların dışında ve içerisinde hareketlilik ve tanınmayı kolaylaştırır.
- Bunlar, AYA içerisinde **kalite güvencesi hakkında veri** sağlar.

Bu amaçlar, farklı kurumlar, yetkili kuruluşlar ve ülkeler tarafından farklı şekillerde uygulanan ve kullanılan ASY için bir çerçeve sağlar. AYA, bölgedeki siyasi sistemlerin, eğitim sistemlerinin, sosyo-kültürel ve eğitim geleneklerinin, dillerin, arzu ve beklentilerinin çeşitliliği ile karakterize edilmiştir. Bu da, yükseköğrenimde kaliteye ve kalite güvencesine tek bir yekpare yaklaşımı uygunsuz hale getirir. Bütün standartların geniş bir şekilde kabulü, Avrupa’da kalite güvencesinin ortak anlayışını oluşturmanın ön koşuludur. Bu nedenlerden dolayı, ASY'nin her türlü sunum biçimine uygulanabilir olması gereğinden ötürü, makul düzeyde genel seviyede olmalıdır.

ASY, Avrupa düzeyinde, kalite güvencesi ajanslarının ve faaliyetlerinin değerlemeye tabi tutulduğu kriterler sağlar.<sup>4</sup> Bu durum, Avrupa Yükseköğrenim Alanındaki kalite güvencesi ajanslarının aynı ilkeler setine bağlı kalmalarını ve süreçler ile prosedürlerin kendi bağlamlarının gerekliliklerine ve amaçlarına uygun modellenmelerini sağlar.

<sup>3</sup> Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin yükseköğrenim ve araştırmaya ilişkin kamu sorumluluğu üzerine Tavsiyesi (2007)6. [http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub\\_res\\_EN.pdf](http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf)

<sup>4</sup> Avrupa Kalite Güvencesi Kayıt Ajansına kayıt olmak için başvuruda bulunan ajanslar, ASY'nin kriterlerinin sağlandığına ilişkin bir dış kalite incelemesinden geçmektedir. Ayrıca, Avrupa Yükseköğrenim Kalite Güvencesi Birliği (ENQA) de, kalite güvencesi ajanslarına tam üyelik statüsü verirken, ASY ile uyumluluğa göre karar verir.

ASY, Avrupa Yükseköğrenim Alanındaki kalite güvencesine ilişkin aşağıdaki dört ilkeye dayanmaktadır:

- Yükseköğrenim kurumları, sağladıkları çıktının kalitesi ve bunun güvencesinden doğrudan sorumludur;
- Kalite güvencesi, yükseköğrenim sistemlerinin, kurumlarının, programlarının ve öğrencilerinin çeşitliliğine cevap verir;
- Kalite güvencesi, kalite kültürünün gelişmesini destekler;
- Kalite güvencesi, öğrencilerin, tüm diğer paydaşların ve toplumun ihtiyaçlarını ve beklentilerini dikkate alır.

## II. Yükseköğrenim kalite güvencesi için Avrupa standartları ve yönergeleri

Kalite güvencesi standartları üç bölüme ayrılmıştır:

- İç kalite güvencesi
- Dış kalite güvencesi
- Kalite güvence ajansları

Akılda tutulmalıdır ki üç bölüm özünde birbiriyle bağıntılıdır ve birlikte Avrupa kalite güvence çerçevesinin temelini oluşturmaktadır. İkinci Bölümdeki dış kalite güvencesi, Birinci Bölümdeki iç kalite güvence standartlarını kabul etmektedir; bu nedenle kurumlar tarafından üstlenilen iç çalışmalar, geçirdikleri herhangi bir dış kalite güvencesi ile doğrudan ilişkilidir. Aynı şekilde Üçüncü Bölüm, İkinci Bölüme gönderme yapmaktadır. Bu yüzden, bu üç bölüm yükseköğrenim kurumlarının yanı sıra ajanslarda da tamamlayıcı bazda çalışır ve ayrıca diğer paydaşların çerçeveye katkıda bulunması anlayışıyla işlev görür. Sonuç olarak, bu üç bölüm bir bütün olarak okunmalıdır.

Standartlar, Avrupa Yükseköğrenim Alanı içerisinde yükseköğrenimde kalite güvencesine ilişkin fikir birliği sağlanan ve kabul edilen uygulamayı düzenler ve bu nedenle yükseköğrenim sunumunun tüm biçimlerinde ilgililer tarafından göz önünde tutulmalı ve bağlı kalınmalıdır.<sup>5</sup> Kalite güvencesi standartlarının özet listesi, kolay referans için ekte yer almaktadır.

Yönergeler, standardın neden önemli olduğunu açıklamakta ve standartların nasıl uygulanabileceğini tanımlamaktadır. Yönergeler, kalite güvencesinde yer alan aktörlerin değerlendirmesi amacıyla ilişkili alanda iyi uygulama ortaya koymaktadır. Uygulama farklı durumlara bağlı olarak değişiklik gösterecektir.

### Birinci Bölüm: İç kalite güvencesi için standartlar ve yönergeler

#### 1.1. Kalite güvencesi politikası

##### Standart:

**Kurumlar, kamuya açık ve stratejik yönetimlerinin parçasını oluşturan bir kalite güvencesi politikasına sahip olmalıdır. İç paydaşlar, dış paydaşları da sürece katarak uygun yapılar ve süreçler yoluyla bu politikayı geliştirmeli ve uygulamalıdır.**

##### Yönergeler:

Politikalar ve süreçler, sürekli gelişme için bir çevrim oluşturan ve kurumun hesap verilebilirliğine katkı sağlayan uyumlu bir kurumsal kalite güvencesi sisteminin temel unsurlarıdır. Bütün iç paydaşların kaliteye ilişkin sorumluluklarını kabul ettikleri ve kurumun tüm seviyelerindeki kalite güvencesinde yer aldıkları kalite kültürünün gelişimini desteklemektedir. Bunu gerçekleştirmek amacıyla, politika resmi bir statüye sahip olup, kamuoyunun erişimine açıktır.

---

<sup>5</sup> Standartlar, yönerge ve uyumluluğu ifade eden “yapılmalı” sözcüğünün yaygın İngilizce kullanımı şeklinde kullanılmaktadır.

Kalite güvencesi politikaları, araştırma ve öğrenme-öğretme arasındaki ilişkiyi yansıttıkları ve hem kurumun içinde faaliyet gösterdiği ulusal bağlamı, hem de kurumsal bağlamı ve stratejik yaklaşımı dikkate aldıklarında en etkili olurlar. Böyle bir politika aşağıdakileri desteklemektedir:

- kalite güvencesi sisteminin organizasyonu;
- kalite güvencesinde sorumluluklarını alacak kurumsal liderlik, bireysel çalışanlar ve öğrencilerin yanı sıra programlar, okullar, fakülteler ve diğer organizasyonel birimler;
- akademik dürüstlük ve özgürlük ve akademik sahtekarlığa karşı ihtiyatlı olmak;
- öğrenci yada çalışana karşı her türlü hoşgörüsüzlük veya ayrımcılığa karşı koruma;
- kalite güvencesinde dış paydaşların katılımı.

Politika, kurum genelinde katılıma imkân veren bir dizi iç kalite güvencesi süreçleri yoluyla uygulamaya dönüşmektedir. Politikanın nasıl uygulandığı, izlendiği ve gözden geçirildiği kurumun kararıdır.

Kalite güvencesi politikası, altyükleniciler tarafından yapılan veya diğer taraflarca yürütülen kurum etkinliklerinin bütün unsurlarını kapsamaktadır.

### *1.2. Programların tasarımı ve onaylanması*

#### **Standart:**

**Kurumların programlarının tasarımı ve onayı için süreçleri olmalıdır. Programlar, öngörülen öğrenme kazanımları dâhil, belirlenmiş hedefleri karşılayacak şekilde tasarlanmalıdır. Bir program sonucunda edinilen yeterlilik açık bir şekilde belirlenmeli istişare edilmeli; ayrıca, ulusal yeterlilikler çerçevesinin yükseköğretimdeki uygun seviyesiyle ve sonuçta Avrupa Yükseköğretim Alanı Yeterlilikler Çerçevesi ile irtibatlanmalıdır.**

#### **Yönergeler:**

Eğitim programları, yükseköğretim kurumlarının eğitim misyonunun merkezindedir. Öğrencilere transfer edilebilir olanlar dâhil kişisel gelişimlerini etkileyebilen ve gelecekteki kariyerlerine uygulanabilen akademik bilgi ve beceriler sağlarlar.

#### **Programlar;**

- kurumsal strateji ile uyumlu tüm program amaçları ile tasarlanmaktadır ve açıkça ifade edilmiş öğrenme kazanımlarına sahiptir;
- bu çalışmaya öğrencileri ve diğer paydaşları katarak tasarlanmaktadır;
- dış uzmanlıktan ve referans noktalarından faydalanmaktadır,
- Avrupa Konseyi yükseköğretiminin dört amacını yansıtmaktadır (bkz. Kapsam ve Kavramlar);
- öğrenci ilerlemesini pürüzsüz sağlayacak şekilde tasarlanmaktadır;
- beklenen öğrenci iş yükünü, örneğin AKTS, tanımlamaktadır;
- uygun olduğu hallerde iyi-tasarlanmış yerleştirme fırsatlarını içermektedir;<sup>6</sup>
- resmi kurumsal onay sürecine tabidir.

### *1.3. Öğrenci merkezli öğrenme, öğretme ve değerlendirme*

#### **Standart:**

---

<sup>6</sup> Yerleştirmeler, kurumda geçirilmeyen ancak öğrenciye öğrenimi ile ilgili alanda deneyim kazanmasına imkân veren işbaşında eğitimi, stajları ve programın diğer zamanlarını kapsamaktadır.

**Kurumlar, programların öğrenme sürecini oluşturmada aktif bir rol almaları hususunda öğrencileri teşvik etmesini ve öğrenci değerlemelerinin bu yaklaşımı yansıttığını temin etmelidir.**

#### **Yönergeler:**

Öğrenci merkezli öğrenme ve öğretme, öğrencinin motivasyonunu, kendini yansıtmasını ve katılımını harekete geçirmede öğrenme süreci içinde önemli bir rol oynamaktadır. Bu durum, kazanımların değerlemeye tabi tutulması, öğrenim programlarının tasarım ve sunumunun dikkatli biçimde gözden geçirilmesi anlamına gelmektedir.

Öğrenci merkezli öğrenme ve öğretmenin uygulanması;

- esnek öğrenme yolları sağlayarak öğrencilerin ve onların ihtiyaçlarının çeşitliliğine saygı göstermekte ve iştirak etmektedir;
- uygun olduğu durumlarda farklı sunum biçimlerini dikkate almakta ve kullanmaktadır;
- çeşitli pedagojik yöntemleri esnek bir biçimde kullanmaktadır;
- pedagojik yöntemleri ve sunum biçimlerini düzenli olarak değerlendirmekte ve uyarlamaktadır;
- yeterli düzeyde öğretmen rehberliği ve desteği sağlayarak öğrenende özerklik hissini teşvik etmektedir;
- öğrenen-öğreten ilişkisinde karşılıklı saygıyı geliştirir;
- öğrenci şikayetlerini ele almada uygun süreçlere sahiptir.

Değerlemeye yönelik kalite güvencesi süreçleri, öğrencilerin ilerlemeleri ve gelecek kariyerleri için değerlemenin önemini göz önünde bulundurarak, aşağıdakileri dikkate alır:

- Değerlendiriciler mevcut test ve sınav yöntemlerine aşina olup, bu alanda kendi becerilerini geliştirmede destek alırlar;
- Puanlandırma kriterlerinin yanı sıra değerlendirme yöntemi ve değerlendirme kriterleri de önceden yayımlanır;
- Değerleme, amaçlanan öğrenme kazanımlarının ne ölçüde başarıldığını göstermeleri için öğrencilere imkân verir. Öğrencilere, gerektiğinde, öğrenme süreci konusundaki tavsiyelerle bağlantılı geri dönüt verilir;
- Mümkün olan durumlarda, değerlendirme birden fazla değerlendirici tarafından yürütülür;
- Değerlemeye ilişkin düzenlemeler hafifletici durumları dikkate alır;
- Değerleme tutarlıdır, adil olarak tüm öğrencilere uygulanır ve belirlenmiş prosedürlere uygun olarak yürütülür;
- Öğrencilerin başvuruları için resmi bir süreç mevcuttur.

#### **1.4. Öğrenci kabulü, ilerleme, tanınma ve sertifikalandırma**

##### **Standart:**

**Kurumlar, öğrenci kabulü, ilerleme, tanınma ve sertifikalandırma gibi öğrencilerin “hayat döngüsü”nün tüm evrelerini kapsayan önceden tanımlanmış ve yayımlanmış düzenlemeleri tutarlı bir şekilde uygulamalıdır.**

##### **Yönergeler:**

Akademik kariyerlerinde öğrencilerin ilerlemeleri için gerekli olan şartları ve desteği sağlama, bireysel olarak öğrencilerin, programların, kurumların ve sistemlerin yararınadır. Özellikle öğrencilerin yükseköğrenim sistemleri içerisinde yükseköğrenim sistemleri arasında hareketli

oldukları durumlarda, amaca uygun öğrenci kabulü, tanınma ve tamamlama prosedürlerine sahip olmak hayatidir.

Erişim politikaları, kabul süreçleri ve kriterlerinin tutarlı ve şeffaf bir şekilde uygulanması önemlidir. Kuruma ve programa kabul sağlanır.

Kurumların, öğrenci ilerlemesi konusunda bilgi toplama, izleme ve eylemde bulunma için hem süreçleri hem de araçları devreye sokmaları gerekir.

Yükseköğrenim yeterliliklerinin, eğitim sürelerinin ve yaygın ve serbest öğrenme dâhil önceki öğrenmenin adil biçimde tanınması, hareketliliği desteklerken, öğrencilerin öğrenimlerinde ilerlemeleri için de temel bileşenlerdir.

Uygun tanınma prosedürleri aşağıdakilere dayanır;

- Lizbon Tanınma Sözleşmesi ile uyumlu tanınmada kurumsal uygulama,
- ülke genelinde uyumlu bir tanınma sağlamak amacıyla diğer kurumlarla, kalite güvencesi dernekleri ve ulusal tanınma merkezi (ENIC/NARIC) ile işbirliği.

Mezuniyet, öğrencilerin eğitim süresinin bitişini temsil etmektedir. Öğrenciler, başarılı öğrenme kazanımları ile izlenilen ve başarıyla bitirilen eğitim durumunu, seviyesini, içeriğini ve statüsünü kapsayacak şekilde elde edilen yeterliliği gösteren belgelendirmeyi edinmelidir.

### **1.5. Öğretim Elemanları**

#### **Standart:**

**Kurumlar, öğretmenlerinin yetkinliği konusunda emin olmalıdır. Personeli işe alma ve geliştirme için adil ve şeffaf süreçler uygulanmalıdır.**

#### **Yönergeler:**

Yüksek kalitede öğrenci deneyimi oluşturmada ve bilgi, yetkinlikler ve becerilerin kazanılmasını sağlamada öğretmenin esaslı bir rolü vardır. Çeşitlilik gösteren öğrenci nüfusu ve öğrenme kazanımlarına ilişkin daha kuvvetli odaklanma, öğrenci merkezli öğrenme ve öğretmeyi gerektirmektedir ve bu nedenle öğretmenin rolü de değişmektedir (bkz. Standart 1.3).

Yükseköğrenim kurumları, personelin kalitesinde ve personelin çalışmalarını etkili bir biçimde yürütmesine olanak tanıyan destekleyici bir ortam sağlama konularında temel sorumluluğa sahiptir. Bu tür bir ortam;

- Öğretimin önemini gösteren istihdam şartları ve personel alımı için net, şeffaf ve adil süreçler oluşturur ve izler;
- öğretim elemanlarının mesleki gelişimini teşvik eder ve bu konuda fırsatlar sunar;
- eğitim ve araştırma arasındaki bağlantıyı güçlendirmek için akademik etkinliği teşvik eder;
- eğitim yöntemlerinde yenilikçiliği ve yeni teknolojilerin kullanımını teşvik eder.

### **1.6. Öğrenme kaynakları ve öğrenci desteği**

#### **Standart:**

**Kurumlar, öğrenme ve öğretme etkinlikleri için uygun finansmana sahip olmalıdır ve yeterli ve kolayca ulaşılabilir öğrenme kaynaklarının ve öğrenci desteğinin sağlandığından emin olmalıdır.**

#### **Yönergeler:**

İyi bir yükseköğrenim deneyimi için, kurumlar öğrenci öğrenmesine yardım edecek bir dizi kaynak sağlamalıdır. Bunlar, kütüphane, öğrenim kolaylıkları ve bilgi teknolojileri altyapısı gibi fiziksel kaynaklardan, etüt desteği, rehberler ve diğer danışmanlar biçimindeki insan kaynağına kadar

çeşitlilik göstermektedir. Destek hizmetlerinin rolü, yükseköğrenim sistemleri içerisinde ve arasında öğrenci hareketliliğini kolaylaştırmada özel bir öneme sahiptir.

Öğrenme kaynaklarını ve öğrenci desteğini tahsis etme, planlama ve sağlama sırasında, geniş bir yelpazedeki öğrenci nüfusunun ihtiyaçları (örneğin, engelli öğrencilerin yanı sıra yetişmiş öğrenci, kısmi zamanlı, işe alınan ve uluslararası öğrenci) ve öğrenci merkezli öğrenmeye ve esnek öğrenme ve öğretme biçimlerine doğru geçiş dikkate alınır.

Destek etkinlikleri ve kolaylıkları kurumsal bağlamla ilişkili olarak birçok şekilde organize edilebilir. Ancak iç kalite güvencesi, tüm kaynakların amaca uygun, erişilebilir olduğunu ve öğrencilerin kendilerine sunulan hizmetler hakkında bilgilendirildiğini güvence altına alır.

Destek hizmetleri sunarken destek ve yönetim personelinin rolü hayatidir ve bu nedenle nitelikli olmaları ve yetkinliklerini geliştirmede fırsatlara sahip olmaları gerekir.

### ***1.7. Bilgi yönetimi***

#### **Standart:**

**Kurumlar, programlarının ve diğer etkinliklerin etkili yönetimi için ilgili enformasyonu topladıklarından, analiz ettiklerinden ve kullandıklarından emin olmalıdır.**

#### **Yönergeler:**

Güvenilir veri, bilgiye dayalı karar verme ile neyin iyi çalıştığı ve neyin dikkat gerektirdiğini bilmek için hayatidir. Ders programları ve diğer etkinlikler hakkındaki bilgiyi toplamada ve incelemede etkili süreçler, iç kalite güvencesi sistemini besler.

Derlenen bilgi, bir dereceye kadar, kurumun türüne ve misyonuna bağlıdır. Aşağıdakiler bu bağlama ilişkindir:

- Anahtar performans göstergeleri;
- Öğrenci nüfusunun profili;
- Öğrenci ilerlemesi, başarısı ve terk-etme oranları;
- Programlara yönelik öğrenci memnuniyeti;
- Mevcut öğrenme kaynakları ve öğrenci desteği;
- Mezunların kariyer yolları.

Enformasyon toplamada çeşitli yöntemler kullanılabilir. Bilgiyi sağlamada, analiz etmede ve izleme faaliyetlerini planlamada öğrencilerin ve çalışanların katılımı önemlidir.

### ***1.8. Kamuoyunu bilgilendirme***

#### **Standart:**

**Kurumlar, programlar dâhil faaliyetlerine ilişkin net, doğru, nesnel, güncel ve kolayca erişilebilir bilgiyi yayımlamalıdır.**

#### **Yönergeler:**

Kurumların faaliyetlerine ilişkin bilgi, mevcut ve potansiyel öğrencilerin yanı sıra mezunlar, diğer paydaşlar ve kamuoyu için de faydalıdır.

Bu nedenle, kurumlar, mezunlarına ilişkin istihdam bilgisinin yanı sıra hizmet sunan programları ve bunlara girişteki seçim kriterleri, bu programların tasarlanmış öğrenme kazanımları, bu programların verdiği yeterlilikler, kullanılan öğretim, öğrenme ve değerlendirme prosedürleri, geçme oranları ve öğrencilere sunulan eğitim fırsatlarını kapsayan, etkinliklerine ilişkin bilgi sağlar.



### *1.9.Sürekli izleme ve programların periyodik olarak gözden geçirilmesi*

#### **Standart:**

**Kurumlar, kendileri için belirlenen hedefleri başardıklarından ve öğrencilerin ve toplumun ihtiyaçlarına cevap verdiklerinden emin olmak için programlarını izlemeli ve periyodik olarak gözden geçirmelidir. Bu gözden geçirmeler, programın sürekli iyileşmesine yol açmalıdır. Sonuç olarak planlanan veya atılan her adım tüm ilgililerle istişare edilmelidir.**

#### **Yönergeler:**

Öğrenim programlarının düzenli izleme, gözden geçirme ve revizyonu, sunulan hizmetin uygunluğunu koruduğunu ve öğrenciler için destekleyici ve etkili bir öğrenme ortamı oluşturduğunu temin etmeyi amaçlar.

Yönergelerin kapsadığı değerlendirmeler:

- Belirli bir disipline ait en son araştırmaların ışığında program içeriğinin değerlendirilmesi yoluyla program güncelliğinin sağlanması;
- Toplumun değişen ihtiyaçlarının değerlendirilmesi;
- Öğrencilerin iş yükü, ilerlemesi ve tamamlaması;
- Öğrencilere yönelik değerlemede prosedürlerin etkililiği;
- Programlara ilişkin olarak öğrenci beklentileri, ihtiyaçları ve memnuniyeti;
- Öğrenme ortamı ve destek hizmetleri ile bunların programın amacına uygunluğu.

Programlar, öğrenciler ve diğer paydaşlar da dâhil edilerek düzenli olarak gözden geçirilmekte ve revize edilmektedir. Toplanan bilgi analiz edilmekte ve bu güncelliğini sağlamak için program uyarlanmaktadır. Programın revize edilen unsurları yayımlanmaktadır.

### *1.10.Periyodik dış kalite güvencesi*

#### **Standart:**

**Kurumlar, ASY ile uyumlu olarak dönemsel olarak dış kalite güvencesine tabi tutulmalıdır.**

#### **Yönergeler:**

Çeşitli biçimlerde Dış kalite güvencesi, kurumların iç kalite güvencesinin etkililiğini doğrulayabilmekte, iyileştirmede bir hızlandırıcı görevi yapabilmekte ve kuruma yeni bakış açıları sunabilmektedir. Dış kalite güvencesi, aynı zamanda kurum ve kamuoyunu kurumun faaliyetlerinin kalitesine ilişkin inandırıcı bilgi de sağlayacaktır.

Kurumlar, ilgisi olduğu hallerde içinde faaliyet gösterdikleri yasal çerçevenin gerekliliklerini dikkate alan dönemsel dış kalite güvencesine katılır. Böylelikle, ilgili çerçeveye bağlı olarak bu dış kalite güvencesi farklı biçimler alabilir ve farklı organizasyonel seviyelere odaklanabilir (örneğin, program, fakülte veya kurum).

Kalite güvencesi, dış geri bildirim veya rapor veya kurum içerisindeki izleme süreci ile sona ermeyen sürekli bir süreçtir. Bu nedenle kurumlar, bir sonraki dış kalite güvencesi değerlendirmesine hazırlanırken, son dış kalite güvencesi faaliyetinin dikkate alınarak ilerleme kaydedildiğini ortaya koyarlar.

### **İkinci Bölüm: Dış kalite güvencesi için standartlar ve yönergeler**

#### *2.1.İç kalite güvencesinin dikkate alınması*

#### **Standart:**

**Dış kalite güvencesi, ASY'nin Birinci Bölümünde tanımlanan iç kalite güvencesi süreçlerinin etkililiğini irdelemelidir.**

## **Yönergeler:**

Yükseköğretimde kalite güvencesi, kendi programlarının ve sundukları diğer hizmetlerin kalitesi için kurumların sorumluluğuna dayanır; böylelikle dış kalite güvencesinin, kalite güvencesi konusunda kurumsal sorumluluğu desteklemesi ve sorumluluğu kuruma atfetmesi önemlidir. İç ve dış kalite güvencesi arasındaki bağlantıyı korumak için; Birinci Bölümün standartlarının dikkate alınması da dış kalite güvencesinin kapsamındadır. Bu standartlar, dış kalite güvencesinin türüne bağlı olarak farklı şekilde ele alınabilir.

### **2.2.Amaca uygun yöntemler tasarlamak**

#### **Standart:**

**İlgili düzenlemeler dikkate alınırken, belirlenen amaçlara ve hedeflere ulaşmada dış kalite güvencesinin uygunluğunun sağlanması için, dış kalite güvencesi somut bir şekilde tanımlanmalı ve tasarlanmalıdır.**

**Tasarımda ve sürekli iyileştirmede paydaşların katılımı sağlanmalıdır.**

#### **Yönergeler:**

Etkililiği ve nesneliği sağlamak üzere, dış kalite güvencesinin, paydaşların üzerinde anlaşığı, net amaçlara sahip olması gerekir.

Süreçlerin amaçları, hedefleri ve uygulaması;

- kurumların üzerine yüklenecek işyükünün düzeyini ve maliyetini hatırla tutacaktır;
- kaliteyi iyileştirmek için kurumları destekleme ihtiyacını dikkate alacaktır;
- kurumların bu iyileşmeyi ortaya koymasına olanak tanıyacaktır;
- çıktılara ve izlemeye ilişkin net bilgi sağlayacaktır.

Eğer kurumlar, kendi iç kalite güvencesinin etkililiğini ortaya koyabilirlerse, dış kalite güvencesi sistemi daha esnek bir şekilde işleyebilir.

### **2.3.Süreçleri uygulama**

#### **Standart:**

**Dış kalite güvencesi süreçleri güvenilir, kullanışlı, önceden belirlenmiş, kararlı olarak uygulanıyor olmalı ve yayımlanmalıdır.**

**Bu süreçler aşağıdakileri kapsar:**

- bir öz-değerlemeyi veya eşdeğerini,
- normalde yerinde ziyareti içeren bir dış değerlemeyi;
- dış değerlendirme sonunda oluşturulan bir raporu;
- bir sürekli izlemeyi.

#### **Yönergeler:**

Profesyonel, sürekli ve şeffaf olarak yürütülen dış kalite güvencesi, kendisinin kabulünü ve etkisini garantiye alır.

Dış kalite güvencesi sisteminin tasarımına bağlı olarak, dış kalite güvence sistemi için bir zemin sağlar; bunu öz-değerleme yoluyla veya destekleyici kanıtları da içeren diğer materyalleri toplayarak yapar. Yazılı belgelendirme, normalde yerinde ziyaret sırasında paydaşlarla yapılan görüşmelerle tamamlanır. Değerleme bulguları, bir grup dış uzman tarafından yazılan (bkz. 2.4) raporda özetlenmektedir (bkz. Standart 2.5).

Dış kalite güvencesi uzmanların raporu ile sona ermemektedir. Bu rapor, kurumsal eylem için net yönlendirmeler sunar. Ajanslar, kurum tarafından gerçekleştirilen eylemi dikkate alan bir sürekli izleme sürecine sahiptir. İzlemenin doğası dış kalite güvencesinin tasarımına dayalı olacaktır.

## **2.4.Akran uzmanlar**

### **Standart:**

**Dış kalite güvencesi, içinde öğrenci temsilcisi(leri)nin de bulunduğu dış uzmanlar grubu tarafından yürütülmelidir.**

### **Yönergeler:**

Dış kalite güvencesinin merkezinde, akran uzmanlarca sağlanan geniş çerçevede bir uzmanlık vardır. Bu uzmanlar, kurumlardan, akademisyenlerden, öğrencilerden ve işveren/profesyonel uygulayıcılardan oluşur ve çeşitli bakış açılarından girdi sağlayarak dış kalite güvencesi ajansının çalışmasına katkıda bulunurlar.

Uzmanlar, çalışmalarının değerinin ve sürekliliğinin sağlanması için;

- dikkatli bir şekilde seçilirler;
- uygun becerilere sahiptirler ve görevlerini icra etmede yetkindirler;
- uygun eğitim ve/veya bilgilendirme ile desteklenirler.

Dış kalite güvencesi ajansı, çıkar çatışmasını bertaraf eden bir mekanizma uygulayarak uzmanların bağımsızlığını sağlar.

Uluslararası uzmanların, süreçlerin gelişimine ve uygulanmasına farklı bir boyut kazandırmalarından dolayı, örneğin, akran panellerinde üye olmaları; dış kalite güvencesine katılımları tercih sebebidir.

## **2.5.Çıktılar için kriterler**

### **Standart:**

**Dış kalite güvencesi sonucunda alınan tüm kararlar sonuçlar, kararlı bir şekilde uygulanan açık ve yayımlanmış kriterlere dayanmalıdır. Söz konusu sürecin, resmi bir karara götürüp götürmeyeceğine bakılmaksızın kriterlere uyum sağlanır.**

### **Yönergeler:**

Dış kalite güvencesi ve özellikle de çıktıları, değerlendirilen ve hüküm verilen kurumlar ve programlar üzerinde önemli bir etkiye sahiptir.

Eşitlik ve güvenilirlik için, dış kalite güvencesinin çıktıları, tutarlı olarak yorumlanan ve kanıta-dayalı olan, önceden belirlenmiş ve yayımlanmış kriterlere dayanır. Dış kalite güvence sistemine bağlı olarak çıktılar; öneriler, hükümler veya resmi kararlar gibi farklı biçimlerde olabilir.

## **2.6.Raporlama**

### **Standart:**

**Uzmanlar tarafından oluşturulmuş tam raporlar yayımlanmalı, net olmalı ve akademik çevre, dış ortaklar ve diğer ilgili bireyler tarafından erişilebilir olmalıdır. Eğer ajans bu raporlara bağlı olarak resmi bir karar alırsa, bu karar da rapor ile birlikte yayımlanmalıdır.**

### **Yönergeler:**

Uzmanlar tarafından hazırlanan rapor, dış değerlendirme sonrasında kurumun izleme eyleminin temelini oluşturur ve topluma, kurumun faaliyetlerine ilişkin bilgi sağlar. Raporun kurumun yürüteceği eylemin dayanağı olarak kullanılabilmesi için net olması, yapı ve dil bakımından öz olması ve ayrıca aşağıdakileri kapsamı gerekir:

- bağlam tanımını (yükseköğrenim kurumunun, kendi spesifik bağlamına oturtulmasına yardımcı olmak);
- müdahil olmuş uzmanları kapsayacak şekilde bireysel prosedürün tanımı;
- kanıt, analiz ve bulgular;
- sonuçlar;
- kurumun ortaya koyduğu iyi uygulamanın özellikleri;
- izleme eylemi için öneriler.

Özet bir raporun hazırlanması faydalı olabilir. Rapor nihai hale getirilmeden önce, kuruma olgusal hataları belirtme olanağı verilirse, raporun olgusal doğruluğu iyileştirilmiş olur.

### **2.7.Şikâyetler ve itirazlar**

#### **Standart:**

**Şikâyet ve itiraz süreçleri, dış kalite güvencesi süreçleri tasarımının bir parçası olarak net olarak tanımlanmalı ve kurumlarla istişare edilmelidir.**

#### **Yönergeler:**

Kurumların haklarını korumak ve adil karar verilmesini sağlamak için, dış kalite güvencesi açık ve hesap verebilir bir şekilde yürütülür. Ancak yine de, süreçlerle veya resmi çıktılarla ilgili yanılgılar veya memnuniyetsizlik durumları olabilir.

Kurumlar, ajanslara ilişkin kaygılarını gündeme getirmelerine imkân veren süreçlere erişime ihtiyaç duyarlar; ajanslar bu gibi konuları tutarlı bir şekilde uygulanan ve net olarak tanımlanmış bir süreç aracılığıyla profesyonel bir şekilde ele almalıdır.

Bir şikâyet süreci, bir kuruma sürecin işletilmesi veya bu süreci işletenlere ilişkin memnuniyetsizliğini belirtme olanağı tanır.

Bir itiraz sürecinde, kurum, sonucun sağlam bir kanıta dayanmadığını, kriterlerin doğru bir şekilde uygulanmadığını veya süreçlerin tutarlı bir şekilde yürütülmediğini ortaya koyarak süreçlerin resmi sonuçlarını sorgulayabilir.

### **Üçüncü Bölüm: Kalite güvencesi ajansları için standartlar ve yönergeler**

#### **3.1.Faaliyetler, politika ve kalite güvencesi süreçleri**

#### **Standart:**

**Ajanslar düzenli olarak ASY İkinci Bölümde tanımlandığı şekilde dış kalite güvencesi faaliyetlerini yürütmelidir. Ajanslar, kamuya açık misyon beyanlarının bir parçası olan net ve açık amaçlara ve hedeflere sahip olmalıdır. Bunlar, ajansların günlük çalışmasına yansıtılmalıdır. Ajanslar, yönetim ve çalışmalarına paydaşların katılımını sağlamalıdır.**

#### **Yönergeler:**

Dış kalite güvencesinin anlamlı olabilmesi için kurumların ve kamuoyunun bu ajanslara güvenmesi önemlidir.

Bu nedenle, kalite güvencesi faaliyetlerinin amaçları ve hedefleri tanımlanır ve yayımlanır. Bununla birlikte, yükseköğrenimdeki ajanslar ve ilgili paydaşlar arasındaki, özellikle de yükseköğrenim kurumları ve ajansların çalışma alanları arasındaki etkileşimin niteliği de tanımlanır ve yayımlanır. Ajansın içerisindeki uzmanlık, ajans komitelerine uluslararası üyelerin dâhil edilmesiyle artırılabilir.

Çeşitli dış kalite güvence faaliyetleri, ajanslar tarafından farklı amaçları gerçekleştirmek için yürütülür. Bunlar arasında farklı şekillerde yürütülebilen program veya kurumsal seviyede değerlendirme, gözden geçirme, denetim, değerlendirme, akreditasyon ya da diğer benzer faaliyetler

bulunmaktadır. Ajansın diğer faaliyetleri de yürüttüğü durumlarda, dış kalite güvencesi ve faal oldukları diğer iş alanları arasında net bir ayırım yapılması gerekir.

### **3.2.Resmi Statü**

#### **Standart:**

**Ajanslar resmiyet kazanmış yasal bir dayanağa sahip olmalı ve yetkili kamu otoriteleri tarafından kalite güvencesi ajansı olarak resmen tanınmalıdır.**

#### **Yönergeler:**

Özellikle, dış kalite güvencesinin düzenleyici amaçlar için yürütüldüğü durumlarda; kurumların, bu sürecin çıktılarının kendi yükseköğrenim sistemlerinde devlet, paydaşlar ve kamuoyu tarafından kabul göreceğine ilişkin güvenceye ihtiyacı vardır.

### **3.3.Bağımsızlık**

#### **Standart:**

**Ajanslar bağımsız olmalı ve özerk olarak hareket etmelidir. Gerçekleştirdikleri tüm faaliyetler ve üçüncü tarafların etkisi olmaksızın gerçekleştirdikleri faaliyetlerin çıktıları için tam sorumluluğa sahip olmalıdır.**

#### **Yönergeler:**

Özerk kurumların, emsal kuruluş olarak bağımsız ajanslara ihtiyacı vardır.

Bir ajansın bağımsızlığı söz konusu olduğunda aşağıdakiler önem arz eder:

- Ajansın çalışmalarının, yükseköğrenim kurumları, hükümetler ve diğer paydaş kuruluşlar gibi üçüncü taraflardan bağımsızlığını garanti eden resmi belgeler (örneğin, devletin belgeleri, yasama işlemleri veya kuruluşun tüzüğü) ile kanıtlanmış organizasyonel bağımsızlık;
- Operasyonel bağımsızlık: Dış uzmanların görevlendirilmesi ve atanmasının yanı sıra ajansın prosedürlerine ve yöntemlerine ilişkin tanımlama ve işlemler de, yükseköğrenim kurumları, hükümetler ve diğer paydaşlar gibi üçüncü taraflardan bağımsız olarak yapılmaktadır;
- Resmi sonuçların bağımsızlığı: özellikle öğrenciler başta olmak üzere ilgili paydaş arkaplanlarından gelen uzmanlar kalite güvencesi süreçlerinde yer almakla birlikte, kalite güvencesi süreçlerinin nihai sonuçları ajansın sorumluluğundadır.

Bir ajansın dış kalite güvencesi faaliyetlerine katkıda bulunan herhangi bir kimse (örneğin, uzman olarak) üçüncü bir taraf adına görevlendirildiğinde, ajans için çalışırken kişisel kapasitesi ile görev yaptığı ve kurucu organizasyonunu temsil etmediği hususunda bilgilendirilir. Bağımsızlık, prosedürlerin ve kararların sadece uzmanlığa dayalı olduğunu sağlamak adına önemlidir.

### **3.4.Tematik Analiz**

#### **Standart:**

**Ajanslar dış kalite güvenesi faaliyetlerinin genel bulgularını belirten ve analiz eden raporlarını düzenli olarak yayımlamalıdır.**

#### **Yönergeler:**

Ajanslar, çalışmaları esnasında programlar ve kurumlarla ilgili bilgi edinirler. Bu bilgi, tek bir sürecin kapsamının ötesinde, bütün yükseköğrenim sistemi için yapısal analizler için de girdi sağlar. Bu bulgular, kurumsal, ulusal ve uluslararası bağlamlarda kalite güvencesi politikaları ve süreçleri üzerinde yansımaları ve bu politikaların ve süreçlerin iyileştirmesine katkıda bulunabilir.

Bu bilgilerin eksiksiz ve dikkatli analizi, gelişmeleri, eğilimleri ve iyi uygulama alanlarını ya da kalıcı zorlukları gösterecektir.

### **3.5.Kaynaklar**

#### **Standart:**

**Ajanslar çalışmalarını yürütmek için hem insan kaynağı hem de finansal bakımdan yeterli ve uygun kaynaklara sahip olmalıdır.**

**Yönergeler:**

Yükseköğrenimin toplumların ve bireylerin gelişimi üzerindeki önemli etkisi göz önüne alındığında, ajansların mali açıdan yeterince ve uygun şekilde desteklenmesi kamu yararına yararlıdır. Ajansların kaynakları, dış kalite güvencesi faaliyetlerinin etkili ve etkin bir şekilde organize edilmesine ve gerçekleştirilmesine olanak sağlar. Kaynaklar ayrıca, ajansların uygulamalarını geliştirmesi, üzerinde düşünmesi ve faaliyetleri hakkında kamuyu bilgilendirmelerine olanak sağlar.

**3.6.İç kalite güvencesi ve profesyonel yönetim**

**Standart:**

**Ajanslar, faaliyetlerinin doğruluğunun ve kalitesinin tanımlanması, garantiye alınması ve artırılmasına ilişkin iç kalite güvencesi için uygun süreçlere sahip olmalıdır.**

**Yönergeler:**

Ajanslar kendi paydaşlarına hesap verebilir nitelikte olmalıdır. Bu nedenle, ajansın çalışmalarındaki yüksek mesleki standartlar ve dürüstlük vazgeçilmezdir. Ajansların kurumlara ve topluma sunulan hizmetlerinin ideal düzeyde olduğunu sağlamak için, faaliyetlerinin gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesi devamlılık gösterir.

Ajanslar, internet siteleri üzerinde erişilebilir, bir iç kalite güvencesi politikası uygularlar. Bu politika;

- faaliyetlerinde yer alan tüm personelin yetkin olmasını ve mesleki ve etik olarak hareket etmesini sağlar;
- ajans içerisinde sürekli iyileşmeye götüren iç ve dış geri besleme mekanizmalarını kapsar;
- her türlü hoşgörüsüzlük ve ayrımcılığa karşı önlem alır;
- faaliyet gösterdikleri yerlerdeki ilgili kamu yetkili kurumları ile uygun iletişimi ortaya koyar;
- eğer kalite güvencesi faaliyetlerindeki unsurlarının bir kısmı veya tamamı üçüncü taraflara devredilirse, alt yükleniciler tarafından gerçekleştirilen herhangi bir faaliyet ve üretilen herhangi bir malzemenin ASY ile uyumlu olmasını sağlar;
- ajansa, dış kalite güvencesini yaptığı kurumların durumlarını tespit etme ve tanınmalarını sağlama için olanak sağlar.

**3.7.Ajanslara yönelik dönemsel dış değerlendirme**

**Standart:**

**Ajanslar ASY ile uyumluluklarını göstermek için en azından her beş yılda bir dış değerlendirmeye tabi tutulmalıdır.**

**Yönergeler:**

Periyodik bir dış değerlendirme, kendi politikaları ve faaliyetleri üzerinde düşünmeleri için ajanslara yardımcı olacaktır. Periyodik dış değerlendirme, ajansın ASY’de benimsenen ilkelere bağlılığının devam ettiği hususunda ajansa ve paydaşlarına güvence veren bir araç sağlar.

### **III. Ek: Standartlar listesinin özeti**

#### **Birinci Bölüm: İç kalite güvencesi için standartlar**

##### ***1.1. Kalite güvencesi politikası***

Kurumlar, halka açık ve stratejik yönetimlerinin parçasını oluşturan bir kalite güvencesi politikasına sahip olmalıdır. İç paydaşlar, dış paydaşları da sürece katarak uygun yapılar ve süreçler yoluyla bu politikayı geliştirmeli ve uygulamalıdır.<sup>7</sup>

##### ***1.2. Programların tasarımı ve onayı<sup>8</sup>***

Kurumların, programlarının tasarımı ve onayı için süreçleri olmalıdır. Programlar, amaçlanan öğrenme kazanımlarını kapsayacak biçimde kendileri için belirlenen hedefleri karşılayacak şekilde tasarlanmalıdır. Bir program sonucunda edinilen yeterlilik, net bir şekilde belirlenmeli ve işaretare edilmelidir. Ayrıca yükseköğretimde ulusal yeterlilikler çerçevesinin doğru seviyesine ve sonuç olarak Avrupa Yükseköğretim Alanı Yeterlilikler Çerçevesinin doğru seviyesine karşılık gelmelidir.

##### ***1.3. Öğrenci merkezli öğrenme, öğretme ve değerlendirme***

Kurumlar, programları sunarken, öğrencileri öğrenme sürecini oluşturmada aktif bir rol almaları hususunda teşvik etmeli ve öğrencilere yönelik değerlendirmelerin de bu yaklaşımı yansıtacağı biçimde olmasını sağlamalıdır.

##### ***1.4. Öğrenci kabulü, ilerleme, tanınma ve sertifikalandırma***

Kurumlar, öğrenci kabulü, ilerleme, tanınma ve sertifikalandırma gibi öğrenci “yaşam döngüsü”nün tüm evrelerini kapsayan önceden tanımlanmış ve yayımlanmış düzenlemeleri kararlı bir şekilde uygulamalıdır.

##### ***1.5. Öğretim Elemanları***

Kurumlar, eğitimcilerinin yetkinlikleri konusunda kendilerini garantiye almalıdır. Personel alımında ve gelişiminde adil ve şeffaf süreçler uygulamalıdır.

##### ***1.6. Öğrenme kaynakları ve öğrenci desteği***

Kurumlar, öğrenme ve öğretme etkinlikleri için uygun mali kaynaklara sahip olmalı; yeterli ve kolayca erişilebilir öğrenme kaynakları ile öğrenci desteğinin sağlandığından emin olmalıdır.

##### ***1.7. Bilgi yönetimi***

Kurumlar, programlarının ve diğer etkinliklerin etkili yönetimi için ilgili bilgiyi topladığından, incelediğinden ve kullandığından emin olmalıdır.

##### ***1.8. Kamuoyunu bilgilendirme***

Kurumlar programları dâhil faaliyetleriyle ilgili net, doğru, nesnel, güncel ve kolayca erişilebilir olan bilgiyi yayımlamalıdır.

##### ***1.9. Sürekli izleme ve programların periyodik gözden geçirilmesi***

Kurumlar, kendileri için belirlenen hedeflere ulaştığından ve öğrenciler ile toplumun ihtiyaçlarına cevap verdiğiinden emin olmak için programlarını izlemeli ve periyodik olarak gözden geçirmelidir.

---

<sup>7</sup> Aksi belirtilmedikçe, bu belgede paydaşlar sözcüğü, bir kurumun işverenleri ve dış ortakları gibi dış paydaşlarının yanı sıra, öğrenciler ile çalışanları içerecek biçimde kurum içerisindeki tüm aktörleri kapsayacak şekilde kullanılmaktadır.

<sup>8</sup> Bu standartlardaki “program” sözcüğü, resmi bir dereceye götüren bir programın parçası olmayan hizmet sunumu dâhil en geniş anlamda yükseköğretim hizmetinin sunumu anlamında kullanılmaktadır.

Bu gözden geçirmeler, programın sürekli iyileşmesine öncülük etmelidir. Sonuç olarak, planlanan veya atılan her adım tüm ilgililerle istişare edilmelidir.

### ***1.10.Dönemsel dış kalite güvencesi***

Kurumlar, dönemsel bazda ASY ile uyumlu dış kalite güvencesi geçirmelidir.

## **İkinci Bölüm: Dış kalite güvencesi için standartlar**

### ***2.1.İç kalite güvencesinin dikkate alınması***

Dış kalite güvencesi, ASY'nin Birinci Bölümünde tanımlanan iç kalite güvencesi süreçlerinin etkililiğine göndermede bulunmalıdır.

### ***2.2.Amaca uygun yöntemler tasarlama***

Dış kalite güvencesi, belirlenen amaçlara ve hedeflere ulaşmada uygunluğunun sağlanması için ilgili düzenlemeler göz önüne alınırken, detaylı bir şekilde tanımlanmalı ve tasarlanmalıdır.

Paydaşlar, tasarımda ve sürekli iyileştirmede yer almalıdır.

### ***2.3.Süreçleri uygulama***

Dış kalite güvencesi süreçleri güvenilir, kullanışlı, önceden belirlenmiş olmalı; kararlı bir biçimde uygulanmalı ve yayımlanmalıdır.

Bu süreçler aşağıdakileri kapsar:

- bir öz-değerleme veya bunun eşdeğeri;
- normalde bir yerinde ziyareti içeren dış değerlendirme;
- dış değerlendirme sonunda hazırlanan bir rapor,
- sürekli izleme.

### ***2.4.Akran uzmanlar***

Dış kalite güvencesi, öğrenci temsilcisi veya temsilcilerini de içeren dış uzmanlar grubu tarafından yürütülmelidir.

### ***2.5.Çıktılar için kriterler***

Dış kalite güvencesi sonucunda alınan tüm kararlar sonuçlar, kararlı bir şekilde uygulanan açık ve yayımlanmış kriterlere dayanmalıdır. Söz konusu sürecin, resmi bir karara götürüp götürmeyeceğine bakılmaksızın kriterlere uyum sağlanır.

### ***2.6.Raporlandırma***

Uzmanlar tarafından hazırlanmış olan tam raporlar yayımlanmalı, akademik çevre, dış ortaklar ve ilgili diğer bireyler bakımından net ve erişilebilir olmalıdır. Eğer ajans, raporlara dayalı olarak resmi bir karar oluşturursa, bu karar rapor ile birlikte yayımlanmalıdır.

### ***2.7.Şikâyetler ve itirazlar***

Şikâyet ve itiraz süreçleri, dış kalite güvencesi süreçleri tasarımının bir parçası olarak net olarak tanımlanmalı ve kurumlarla istişare edilmelidir.

## **Üçüncü Bölüm: Kalite güvencesi ajansları için standartlar**

### ***3.1.Kalite güvencesi faaliyetleri, politikası ve süreçleri***

Ajanslar ASY İkinci Bölümde tanımlandığı şekilde, dış kalite güvencesi faaliyetlerini düzenli olarak yürütmelidir. Ajanslar, kamuoyuyla paylaşılan misyon beyanlarının bir parçası olan net ve açık



amaçlara ve hedeflere sahip olmalıdır. Bunlar, ajansların günlük çalışmasına yansıtılmalıdır. Ajanslar, yönetim ve çalışmalarına paydaşların katılımını sağlamalıdır.

### ***3.2.Resmi Statü***

Ajanslar resmiyet kazanmış bir yasal dayanağa sahip olmalı ve yetkili kamu otoriteleri tarafından kalite güvencesi ajansı olarak resmen tanınmalıdır.

### ***3.3.Bağımsızlık***

Ajanslar, bağımsız olmalı ve özerk olarak hareket etmelidir. Üçüncü tarafların etkisi olmaksızın gerçekleştirilen tüm faaliyetlerin ve bunlarının sonuçlarının bütün sorumluluğu ajanslara ait olmalıdır.

### ***3.4.Tematik Analiz***

Ajanslar, gerçekleştirdikleri dış kalite güvencesi faaliyetlerinin genel bulgularını tanımlayan ve analiz eden raporlarını düzenli olarak yayımlamalıdır.

### ***3.5.Kaynaklar***

Ajanslar, çalışmalarını yürütmek için hem insan kaynağı hem de finansal bakımdan yeterli ve uygun kaynaklara sahip olmalıdır.

### ***3.6.İç kalite güvencesi ve profesyonel yönetim***

Ajanslar, faaliyetlerinin doğruluğunun ve kalitesinin tanımlanması, garantiye alınması ve artırılmasına ilişkin iç kalite güvencesi için uygun süreçlere sahip olmalıdır.

### ***3.7.Ajansların dönemsel dış değerlendirmeye tabi tutulması***

Ajanslar ASY ile uyumluluklarını ortaya koymak için, en azından her beş yılda bir dış değerlendirmeye tabi olmalıdır.

## IV. Ek: Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi Seviye Tanımlayıcıları<sup>9</sup>

	Bilgi	Beceri	Yetkinlik
1. Seviye	Kendisi ve çevresine ilişkin genel bilgiye sahip olma.	Basit görevleri yerine getirmek için gerekli temel beceriye sahip olma.	Basit görevleri rehberlik ve gözetim altında gerçekleştirme.
2. Seviye	Bir iş veya öğrenme alanına ait başlangıç düzeyinde olgusal bilgiye sahip olma.	Görevleri yerine getirmek ve olası basit sorunları çözmek için gerekli bilgiyi kullanma temel becerisine sahip olma.	Basit görevleri gözetim altında sınırlı özerklik ile gerçekleştirme. Hayat boyu öğrenme yaklaşımı kapsamında öğrenme ihtiyaçlarının farkında olma.
3. Seviye	Bir iş veya öğrenme alanına ait başlangıç düzeyinde kuramsal, orta düzeyde olgusal bilgiye sahip olma.	Görevleri yerine getirmek ve problem çözmek için, gerekli veri, yöntem ve araç-gereçleri seçip kullanma becerisine sahip olma.	Görevleri yerine getirmede sorumluluk alma. Değişen şartları dikkate alarak görevi tamamlama. Hayat boyu öğrenme yaklaşımı kapsamında öğrenme ihtiyaçlarını rehberlik eşliğinde belirleme ve karşılama.
4. Seviye	Bir iş veya öğrenme alanına ait orta düzeyde kuramsal ve işlemsel, orta düzeyde olgusal bilgiye sahip olma.	Bir iş veya öğrenme alanına özgü iş ve işlemleri yerine getirmek ve sorunlara çözüm üretmek amacıyla bilişsel ve uygulamalı becerilere sahip olma.	Öngörülebilir, ancak değişime açık ortamlarda, görevleri tamamlamak için tam sorumluluk alma. Başkalarının yürüttüğü sıradan görevlerin gözetimini yapma, bu görevlerin değerlendirilmesinde ve iyileştirilmesinde sınırlı sorumluluk alma. Hayat boyu öğrenme yaklaşımı kapsamında öğrenme ihtiyaçlarını karşılama ve rehberlik eşliğinde ileriye yönelik öğrenme hedeflerini belirleme. Bir iş veya öğrenme alanındaki bilgi, beceri, tutum ve davranışlar ile etik meseleler ve toplumsal sorunların ilişkisi konusunda farkındalığa sahip olma
5. Seviye	Bir iş veya öğrenme alanının sınırlarının farkında olarak, bu alana özgü, kapsamlı, kuramsal ve olgusal bilgilere sahip olma.	Sınırları belirlenmiş soyut ve somut sorunlara yaratıcı çözümler geliştirmede gerekli, kapsamlı, bilişsel ve uygulamalı becerilere sahip olma.	Öngörülemeyen değişikliklerin olduğu ortamlarda yönetim ve gözetim görevi yapma. Kendisinin ve başkalarının başarımlarını değerlendirme ve geliştirme. Projelerin yönetimi dâhil iş veya öğrenme ortamlarında işleme dair etkileşimde bulunma. Bir iş veya öğrenme alanına yönelik hayat boyu öğrenme yaklaşımının kapsamına ve bu kapsamın örgün ve yaygın eğitim ile serbest öğrenme yollarıyla ilişkisi konusunda genel farkındalığa sahip olma. Bir iş veya öğrenme alanındaki bilgi, beceri, tutum ve davranışlar ile toplumsal ve etik meseleler ve sorumluluklar ilişkisinin farkında olma.
6. Seviye	Bir iş veya öğrenme alanında sorgulayıcı bakış açısını kapsayacak şekilde ileri düzeyde kuramsal, metodolojik ve olgusal bilgiye sahip olma.	Uzmanlık gerektiren bir iş veya öğrenme alanında, karmaşık ve öngörülemeyen sorunları çözmek için gerekli, uzmanlık ve yenilik niteliği gösteren ileri düzeyde becerilere sahip olma.	Öngörülemeyen iş veya öğrenme ortamlarında sorumluluk alarak karar verme ve bu ortamlarda karmaşık teknik veya mesleki faaliyet veya projeleri yönetme. Kişilerin ve grupların mesleki gelişiminin yönetiminde sorumluluk alma. Bir iş veya öğrenme alanına yönelik hayat boyu öğrenme yaklaşımının kavramları, politikaları, araçlarının

<sup>9</sup> Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi Seviye Tanımlayıcıları, ASY'nin bir parçası veya eki olmayıp, yükseköğrenim kurumları için referans çerçeve olması bakımından, okuyucunun kullanımına AYS eki olarak sunulmuştur.  
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2016/01/20160102-3-1.pdf>

	<b>Bilgi</b>	<b>Beceri</b>	<b>Yetkinlik</b>
			uygulanması ve bunların örgün ve yaygın eğitim ile serbest öğrenme yollarıyla ilişkisi konusunda deneyim sahibi olma.  Bir iş veya öğrenme değerlendirmesinde bulunurken toplumsal ve etik değerlerin farkında olma.
<b>7. Seviye</b>	<p>Bir iş veya öğrenme alanında, özgün fikirlerin ve/veya araştırmanın temelini oluşturan ve bir kısmı en ileri düzeydeki ihtisas bilgisine sahip olma.</p> <p>Alanındaki ve alanının ilişkili olduğu değişik alanların arayüzündeki bilgi meselelerinde sorgulayıcı yaklaşıma sahip olma.</p>	<p>Bir iş veya öğrenme alanında yeni bilgi ve yöntemleri geliştirmek ve farklı alanlardan bilgiyi bütünleştirmek için yürütülen araştırma ve/veya yenilik faaliyetlerinde sorun çözmede ileri düzeyde beceriye sahip olma.</p> <p>İleri araştırma işlemlerinin kavranılması, tasarlanması, uygulanması ve uyarlanmasını yapma becerisine ekip üyesi veya kısmen özerk olarak sahip olma.</p>	<p>Öngörülemeyen, karmaşık ve yeni stratejik yaklaşımlar gerektiren iş veya öğrenme ortamlarını yönetme ve dönüştürme.</p> <p>Karmaşık bir ortamda değişimi yönetme tecrübesine sahip olma.</p> <p>Mesleki bilgi ve uygulamaya katkı yapmak ve/veya takımların stratejik başarımlar düzeyini değerlendirmek için sorumluluk alma.</p> <p>Bir iş veya öğrenme alanına ve alanlar arasındaki arayüz bilgisine yönelik hayat boyu öğrenme yaklaşımının kavram, politika, araçlar ve uygulaması ve bunların örgün ve yaygın eğitim ile serbest öğrenme yollarıyla ilişkisi konusunda liderlik yapma.</p> <p>Bir iş veya öğrenme alanında, toplumsal ve etik meseleleri ve sorumlulukları dikkate alarak bilgiyi bütünleştirme ve yargıda bulunma.</p>
<b>8. Seviye</b>	<p>Bir iş veya öğrenme alanındaki kuram, uygulama, yöntem ve tekniklerin en ileri düzeydeki sistematik bilgisine ve sorgulayıcı analiz yapacak kapasiteye sahip olma.</p> <p>Bir iş veya öğrenme alanıyla ilişkili olarak farklı iş veya öğrenme alanlarından en ileri düzeydeki arayüz bilgisine sahip olma.</p>	<p>Bir iş veya öğrenme alanındaki en ileri düzeydeki araştırma ve/veya yenilikte kritik sorunları çözmek, mevcut bilgiyi veya mesleki uygulamayı genişletmek ve yeniden tanımlamak için sentez ve değerlendirmeyi de kapsayan en ileri düzeydeki bilgi, yöntem ve teknikleri kullanmayı gerektiren uzmanlaşmış becerilere sahip olma.</p> <p>İleri araştırma süreçlerinin kavranılması, tasarlanması, uygulanması ve uyarlanmasını yapma becerisine özerk olarak sahip olma.</p> <p>Alanında ortaya çıkan, farklı alanlardaki yöntem ve yaklaşımların kullanımını da gerektiren yeni ve karmaşık sorunları çözme becerisine sahip olma.</p>	<p>Güçlü bir yetkinlik, yenilik, özerklik, bilimsel ve mesleki tutarlılığa sahip olma ve araştırma dâhil iş veya öğrenme ortamlarındaki en ileri seviyedeki yeni fikirlerin ve süreçlerin geliştirilmesinde yetkin olduğunu gösterme.</p> <p>Bir iş veya öğrenme alanındaki mevcut bilgi veya mesleki uygulamanın yeniden tanımlanmasına veya genişletilmesine imkân veren yeni ve özgün yaklaşımların geliştirilmesinde liderlik yapma.</p> <p>Bir iş veya öğrenme alanına ve alanlar arasındaki arayüz bilgisine yönelik hayat boyu öğrenme yaklaşımının öngörülme, karmaşık ve yenilik gerektiren ortamlarda geliştirilmesine, örgün ve yaygın eğitim ile serbest öğrenme yollarıyla desteklenmesine ilişkin konularda özgün politika ve uygulamalar geliştirme.</p> <p>Bir iş veya öğrenme alanında, toplumsal ve etik meseleleri ve sorumlulukları dikkate alarak yeni bilgi üretme.</p>