



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi
The Journal of International Social Research
Cilt: 10 Sayı: 52 Volume: 10 Issue: 52
Ekim 2017 October 2017
www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581
Doi Number: <http://dx.doi.org/10.17719/jisr.2017.1941>

**YÜKSEKÖĞRETİMDE ULUSLARARASI AKREDİTASYON DENEYİMİ: BİR VAKIF
ÜNİVERSİTESİ YABANCI DİLLER HAZIRLIK OKULU ÖRNEĞİ***
**AN ACCREDITATION EXPERIENCE IN HIGHER EDUCATION: THE CASE OF A FOREIGN
LANGUAGES PREPARATORY SCHOOL OF A FOUNDATION UNIVERSITY IN TURKEY**

Ersoy M. UÇAR**

Faruk LEVENT***

Öz

Üniversite yönetiminde yenilikçi ve hesap verilebilir bir anlayışın oluşturulabilmesi için kalitenin planlaması, kontrolü ve sürekli bir şekilde geliştirilmesi artık somut bir gerçek olarak yükseköğretim kurumlarının karşısında durmaktadır. Bu durum, üniversitelerin küresel rekabet ortamında hızla değişen çevresel şartlara uyum sürecinde kaliteyi en belirleyici faktörlerden biri haline getirmiştir. Kaliteyi sağlamanın en önemli yollarından birisi ise akredite olmaktır. Buna göre günümüzde kurumsal kalite planlamalarının yeterli olmadığı, bunun yerine uluslararası standartlarda bir kalite çerçevesinin ortaya konulabilmesi ve bu çerçeveye uygun, ölçülebilir ve sürdürülebilir kalite hedeflerine ulaşmaya dönük bir kalite bilinci inşası tüm yükseköğretim kurumları için yeni bir gelişim rotası çizmiştir. Türkiye’de bir vakıf üniversitesinin yabancı diller hazırlık okulu; 2015 yılı Aralık ayında yönetim ve organizasyon, eğitim-öğretim, ölçme-değerlendirme, kalite kontrolü ve gelişimi başlıklarını içeren kalite standartları çerçevesi içinde çalışmalara başlamış ve bu çalışmaların sonucunda ulaştığı standartlarla 2016 yılı Aralık ayında uluslararası Pearson Assured akreditasyonunu almaya hak kazanmıştır. Bu çalışmada, yükseköğretimde başarılı bir şekilde yürütülen bu akreditasyon sürecinde edilen deneyimlerin ortaya konması amaçlanmıştır. Bu çalışmanın uluslararası akreditasyon deneyimi yaşayacak olan yükseköğretim kurumlarına fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Yükseköğretimde akreditasyon, Üniversite, Yabancı diller hazırlık okulu

Abstract

Planning, checking and improving quality so as to create an innovative and more accountable approach in university administration is, at present, an undeniable and concrete reality for all the higher education institutions. This situation makes quality one of the most important factor in the adaptation process of universities to the rapidly changing environmental conditions in stiff global competition. One of the most significant ways of having the right quality is to be able to receive accreditation. Therefore, it is very apparent that institutional quality planning is not adequate by itself; instead, a quality framework at international standards should be put in place and in line with this framework, the building of a certain quality awareness for reaching measurable and sustainable quality targets has been drawing a new developmental route for all the higher education institutions. The Foreign Languages Preparatory School of a foundation university in Turkey, started to work under the categories of management and organization, teaching and learning, testing and assessment, quality check and improvement in December, 2015 within the framework of Pearson Assured quality standards; and as a result of its efforts and with the standards having been reached, it earned the right to have Pearson Assured accreditation in December, 2016. The purpose of this study is to present the experiences gained in this international accreditation process, which has been successfully conducted, in higher education. It is thought that the study will be beneficial for higher education institutions that will experience international accreditation process.

Keywords: Accreditation in higher education, University, Foreign languages preparatory school

GİRİŞ

Küreselleşen dünyada teknolojinin olağanüstü gelişimi, bireyin ve toplumun ihtiyaç ve beklentilerinde büyük değişikliklere yol açmıştır. Bu değişime paralel olarak, günümüzde bütün örgütler; acımasız rekabet koşullarına rağmen varlıklarını devam ettirmek, yeni şartlara ayak uydurmak, ihtiyaç ve beklentileri karşılamak için verimliliklerini sürekli arttırmak zorundadırlar. Bu durum kaliteye verilen önemi arttırmış ve kaliteyi bir işlev olmaktan çok stratejik bir araç haline getirmiştir.

Kalite ile ilgili alanyazın incelendiğinde bu kavramla ilgili birçok tanım yapıldığı görülmektedir (Sinha ve Willborn, 1985; Harvey ve Green, 1993; Hradesky, 1995; Shields, 1999; Newton, 2002; Harvey, 2005; Kemenade, Pupius ve Hardjono, 2008; Goetsch ve Davis, 2010; Elassy, 2015). Kalitenin kurumsal hedeflere ulaşmada etkililiği ifade ettiğini belirten Green (1994), yüksek kaliteye sahip kurumsal yapıların açık bir vizyona sahip olmasını ve kurumsal hedeflere nasıl ulaşabileceğini çok iyi bilmesi gereği üzerinde durmaktadır. Örgütsel açıdan toplam kaliteden söz edebilmek için öncelikle bir örgütteki insanların

* III. Uluslararası Sosyal Bilimler ve Eğitim Araştırmaları Konferansı’nda (27-29 Nisan 2017 İtalya-Roma) sözlü bildiri olarak sunulan bu çalışma, İstanbul Ticaret Üniversitesi Yayın, Araştırma ve Proje Koordinasyon Kurulu (YAPKO) tarafından desteklenmiştir.

** Okutman, İstanbul Ticaret Üniversitesi, Yabancı Diller Yüksekokulu, ersoy_ucar@yahoo.com

***Yrd.Doç.Dr., Marmara Üniversitesi, Atatürk Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, faruk.levent@marmara.edu.tr



ortaklaşa paylaştıkları anlamlar dünyasına ihtiyaç vardır. Belli kavramlara ortak anlamlar yüklenmedikçe, ortaklaşa eylemlerden de söz edilemez. Yani ortaklaşa bir kavram haritasına ve bilişsel bir şemaya sahip olmayan kişilerin ortak eylemlere girişmesi ve ortak amaçlar için çalışması mümkün değildir (Şişman ve Turan, 2001: 46). Morley'e (2003) göre kaliteyi tanımlamaya çalışırken hizmet alanların kim olduklarının; istek, ihtiyaç ve tercihlerinin ne olduğunun farkındalığı ve bu istek ve ihtiyaçların maksimum oranda tatmin edilmesinin altını çizmektedir. Harvey ve Newton (2004) ile Gibbs (2011) ise kalite kavramında önceden belirlenen standartlara tam olarak uyum sağlayabilmeyi ön plana çıkarmaktadır.

Summers'a (2009) göre kalite temel olarak sürekli bir gelişimi ifade eder ve asla sonu da yoktur. Armstrong (2008) ise sürekli gelişimden hareket ederek, sürekli gelişimin de ancak örgütlerin tüm potansiyellerini sonuna kadar kullanabilmelerine imkân veren bir inovatif kültürle mümkün olabileceğini vurgulamaktadır. Efil (2016), eğer kalite yaklaşımı ve uygulamaları kurumsal kültüre uygun değilse ya da onun bir parçası değilse, kalite ile ilgili yapılacak olan tüm çalışmaların başarısızlıkla sonuçlanacağını ileri sürmektedir. Bu anlamda bir eğitim kurumunun kültürü ile verdiği eğitimin kalitesi birbirlerinden farklı olarak düşünülmediği için kalite, eğitim kurumlarının kültürel iç dünyasının bir yansıması gibidir (Harvey ve Stensaker, 2008: 431). Yine

Yükseköğretimde kalite olgusu uzun bir geçmişe sahip olmasına rağmen, özellikle 1980'li yılların ortalarından itibaren kalite güvencesine olan ilgi büyük bir ivme kazanmıştır. Yükseköğretim kurumlarının her geçen yıl daha da artan ulusal ve uluslararası rekabet içinde kendilerine yer açabilmeleri, tüm paydaşları açısından daha güvenilir bir hesap verebilirlik kapasitesine ulaşabilmeleri, sahip oldukları sınırlı kaynakları daha etkin ve verimli bir şekilde kullanabilmeleri, toplumun beklenti ve ihtiyaçlarına istenilen oranda karşılık verebilmeleri açısından kalite vazgeçilemez bir olgu haline gelmiştir (Harvey ve Green, 1993; Schwarz ve Westerheijden, 2004; Hussey ve Smith, 2010).

Yükseköğretimde kalite konusunun ilk ortaya çıktığı 1980'lerde kalitenin ne ifade ettiği, o yıllarda ön plana çıkan Harvard, Oxford ya da Cambridge gibi bir takım üniversitelerin standartları ile ele alınıyordu. O yıllarda, akademik standartları yüksekliği konusunda üzerlerinde büyük bir uzlaşma olan bu gibi dünyaca ünlü üniversiteler kalite ölçütleri anlamında yeterli sayılıyor ve kaliteyi oluşturan bileşenlerin neler olabileceği dikkate alınmıyordu (Perry, 1991). 1990'lı yıllarda yükseköğretimde kalite, daha çok yaşanan problemlere genellenebilir çözümler üretebilme açısından değerlendirilmiş, 2000'li yıllara gelindiğinde ise artık kalite yükseköğretim bağlamında tanımlanan ve hatta sorgulanan bir çerçeveye oturtulmuştur (Saarinen, 2010).

Yükseköğretimde kalitenin ne olduğunun açıklanması konusunda, tıpkı kalite kavramında olduğu gibi, alanyazında birbirlerinden farklı görüşler bulunmaktadır (Hämäläinen, 2003). Stensaker (2003), yükseköğretimde kalitenin tanımının zorluğunu ortaya koyarken, bu zorluğun kalitenin tek boyutlu değil çok boyutlu bir yapıya sahip olmasından kaynaklandığını öne sürmektedir. Sanyal ve Martin'e (2007) göre yükseköğretimde kalite önceden belirlenen performans standartlarına uyumu ifade etmektedir. Bu noktada, hedeflenen performans standartlarına erişebilmek için oluşturulan mekanizmalar, stratejiler ve metotlar kaliteyi ortaya koymaktadır. Özevren (1997) ve Halis (2000) kalite kavramının merkezine doğrudan hizmet alanları yerleştirmenin gerekliliği üzerinde durmaktadırlar. Bu anlamda, yükseköğretim hizmetlerinden doğrudan yararlanan öğrenciler değerlendirildiğinde kalite kavramı; öğrencilerin beklenti, ihtiyaç ve isteklerine kurumsal olarak maksimum oranda karşılık verebilme potansiyelini ifade etmektedir.

Yükseköğretimde kalite güvencesinin doğru anlaşılabilmesi için üzerinde ortak kabul edilen kalite bileşenlerine ihtiyaç vardır (van Ginkel ve Dias, 2007). Sallis (2005), kalite güvencesinin gerçekleşmesi için gerekli koşulların, ancak önceden tespit edilen somut ve tüm paydaşlar tarafından doğru bir şekilde anlaşılacak süreçsel mekanizmaların oluşturulması ile mümkün olabileceğini ileri sürmektedir. Patil ve Codner (2007) ve Bryant (2013) da yükseköğretimde kalite güvence sistemlerinin kaliteyi sürekli olarak geliştirebilmeleri adına her türlü izleme ve kontrol faaliyetlerini yerine getirebilmekte hem kurumsal hem de programa yönelik bilgi kaynaklarına ulaşabilir olmanın önemini vurgulamaktadır.

Kalite güvencesi, ürün veya sunulan hizmetin kalitesi konusunda belirlenen isteklere cevap verebilmek amacıyla yeterli güveni oluşturabilmek için zorunlu olan planlı ve sistematik faaliyetlerin toplamı olarak tanımlanabilir (Küçük, 2012). Bu anlamda kalite güvencesi, bir yükseköğretim kurumunun sunduğu hizmetin tüm boyutları itibarıyla önceden belirlenen kalite standartlarına tam olarak uyumu noktasında iç ve dış paydaşlara ve hatta tüm topluma verilen bir çeşit garanti olarak da değerlendirilebilir (Kis, 2005). Solbrekke ve Sugrue (2014) böyle bir kalite güvence garantisinin kurumsal hesap verebilirlik anlamında son derece önemli olduğunu ve kalite güvence sistemlerinin doğası gereği kurumları daha şeffaf bir yapıya kavuşturacağına işaret etmektedir. Benzer şekilde, Salmi ve Matross (2013) da kalite güvence sistemlerinin en önemli özelliğinin yükseköğretimin sunduğu hizmetten doğrudan ya da dolaylı olarak



yararlanan çevrelere güvenilir ve şeffaf bir bilgi akış mekanizması sunabilme imkânı sağlaması olduğunu ileri sürmektedir. Elassy'ye (2015) göre ise kalite güvence, kalite geliştirme için gerekli verileri yeterli ve düzenli bir şekilde sağlayan bir çeşit kaynak görevi görmektedir. Kendisini düzenli ve sürekli olarak yenileyebilen bu kaynaktan elde edilen veriler, kurumsal olarak analiz edilip yorumlandıktan sonra kalite geliştirme faaliyetleri şekillendirilmeye başlanır ve uygun zaman periyotlarında ortaya çıkan kurumsal ihtiyaçlar doğrultusunda da uygulamaya geçirilir. Newton (2002) da kalite geliştirme faaliyetlerinin temelinde kaliteyi kontrol eden, değerlendiren ve standartlar konusunda kararlar almaya destek olan bir kalite güvence sistemi yaklaşımının yükseköğretim kurumları için önemine dikkat çekmektedir.

Ramirez (2006) ve Brink (2010) yükseköğretimde kalitede, önceden belirlenen standartlar ve bu standartların olabildiğince nesnel olarak ölçülmesi üzerinde duran daha çok teknik bir yaklaşımı gündeme getirmiştir. Bu yaklaşım içinde, kalite güvence sistemleri nesnel olarak ölçümlenebildiği oranda kurumsal kalite geliştirme süreçlerini besleyebilir duruma gelebilmektedir. Yorke (2000), kalite güvence sistemlerinin aslında kurumsal bir kalite kültürü olmadığında istenen başarıya ulaşamayacağına dikkat çekmektedir. Ona göre güçlü bir kurumsal kalite kültürü; kurumsal tarih, vizyon, misyon, temel değerler ve hedefler etrafında tüm paydaşları biraraya getirir ve ortak bir şekilde kalitenin kurumsal tanımının yapılabilmesine imkan verir. Böyle bir kurumsal kalite güvence kültürü kendisini sürekli geliştirmek noktasında otomatikleşir ve kurumsal bir rutine dönüşür. Burada kalite, kurumu oluşturan tüm parçaların işidir ve içinde bulunan bağlam kalitenin kurum için yorumsal anlamını da doğal olarak ortaya koymaktadır. Harvey ve Green (1993) ise kalite güvencesinin kavramsal olarak tanımını yaparken kurumsal performansın üzerinde durmakta ve bütünsel bir yapı içinde kurumsal performansın geliştirilmesi ve geçerli olarak kabul edilebilmesi için kullanılan tüm kurumsal politikalar, yaklaşımlar, süreçler ve eylemlerin kalite güvencesini oluşturan birbirleriyle bağlantılı parçalar olduğunu belirtmektedir.

Suchman'a (1995) göre yükseköğretimde kalite güvencesinin iki temel görevi vardır. Birincisi, sunulan eğitim programlarının meşruiyeti ya da geçerliliğinin güven altına alınması; ikincisi ise, karar vericiler için bu eğitim programlarının çıktılarını ve amaçlarının oluşturulmasında üstlendiği kaynak oluşturmadaki rolüdür. Kalite güvence sisteminin, bu anlamıyla eğitim hizmetinin tüm paydaşlarına da kurum ve yürütülen programlar ile ilgili düzenli olarak oluşturulan kalite raporları ile hangi kurum ya da programın daha kaliteli olduğu noktasında bilgi sağlayacağını belirten Suchman, bu değerli bilginin de eğitim almak isteyenlerin kurum ve program tercihlerinde çok önemli olduğunu altını çizmektedir.

Son yıllarda özellikle Avrupa'da üniversitelerin değişen rolleri ve işlevleri ile ilgili önemli paradigma değişimleri yaşanmış ve kurumsal özerklik ve ona bağlı olarak da yükseköğretim kurumlarının hem tüm paydaşlarına hem de toplumun her kesimine hesap verebilir olması öne çıkmıştır. Kurumsal özerklik ile sorumluluk birbirlerinden bu anlamda ayrılmaz olmakla birlikte hesap verebilirlik bu birlikteliği mümkün kılan bir süreci ifade etmektedir. Bu açıdan bakıldığında, akreditasyon ve kalite güvence süreçleri yükseköğretim kurumlarının iç ve dış çevresine karşı olan sorumluluğunu garanti almaktadır (Ergüder, Şahin, Terzioğlu ve Vardar, 2006).

Türkiye'de yükseköğretim sistemi, 1981 yılında çıkarılan 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ile 1982 Anayasası tarafından şekillendirilmiştir. Bu kanunla birlikte Yükseköğretim Kurulu (YÖK), Türkiye'deki yükseköğretimin planlaması ve yönetiminden sorumlu hale getirilmiştir. 1990'lı yıllardan itibaren YÖK, yükseköğretimde kalite akreditasyonunun hayata geçirilebilmesi adına çeşitli çalışmalar yapmış ve kalite güvencesi konusunda sürekli bir arayış içerisinde olmuştur (Özer, Gür ve Küçükcan, 2011). Kalitenin denetimi amacıyla YÖK, yeni bölüm ve program açılması ile bir programa öğrenci alımlarının kendi onayından geçmesini zorunlu kılmıştır. Bir programın başlayabilmesinde belli standartlar doğrultusunda izin verme, dünyada bir tür ön-akreditasyon olarak değerlendirilebilmektedir (Özer, Gür ve Küçükcan, 2010). Günümüzde yükseköğretimde uluslararası kabul edilebilir standartlarda bir kalite güvence sistemine ve altyapısına ulaşabilmek için program standartlarını ve öğrenci alımında kullanılacak nitelikleri belirlemenin artık yeterli olmadığı söylenebilir.

Yükseköğretimde Akreditasyon

Yükseköğretimde kalitenin çok boyutlu olarak geliştirilmesi çalışmaları kapsamında son yıllarda giderek ön plana çıkan kavramlardan birisi de kalite akreditasyonudur. Akreditasyon kavramı ilk olarak 19. yüzyılın sonlarında Amerika'da ortaya çıkmıştır. Amerika'da mühendislik ve tıp alanlarında kendisini gösteren akreditasyon, daha sonra diğer mesleki alanlara da yayılmıştır ve bugün artık hemen hemen her meslek ya da bilim dalı kapsamında akreditasyondan söz etmek mümkündür (Hernes ve Martin, 2005).

Latince kökenli Fransızca bir sözcük olan "akreditasyon", güvenilir ve inanılır olma hali anlamına gelmektedir. Güvenilir olmanın izlenmesi; güvenilir, inanılır olduğunu belirtmek ise yine Fransızca



“akredite” eylemi olarak ifade edilmektedir (Doğan, 1999). Kalite akreditasyonu bir çeşit kalite kontrol sürecine işaret etmektedir ve tüm kalite süreçlerini içerecek şekilde bir kalite güvence programının tamamının ya da bazı kısımlarının sistematik bir şekilde etkililiğinin incelenmesidir (Sinha ve Willborn, 1985: 565). Aktan ve Gencel’e (2007: 1) göre de akreditasyon “hem kurumun kendi içinde hem de kurumun dışında bağımsız kalite akreditasyonu kurumları tarafından kalitesini dönemsel olarak değerlendirmesine imkân veren bir gönüllü kalite güvence süreci” olarak açıklanmıştır. Eğitimde akreditasyon kavramı olarak, eğitim programlarının tanınması ya da önceden tespit edilen bir takım standartların varlığına ve yürürlükte olduğuna ilişkin resmi bir belge vererek kalitelerinin onaylanması olarak tanımlanabilir (Bakioğlu ve Baltacı, 2010). Başka bir ifadeyle bir kurumun ya da eğitim programının akreditasyonu kurumları tarafından akredite edilip edilmesi, önceden tespit edilmiş bu kalite kriterlerine ve standartlarına tam olarak uyumu ile mümkün olmaktadır (Adelman, 1992: 1314). Akreditasyonun esas fonksiyonu, kamu adına kabul edilebilecek kalite ve performans standartlarını ortaya koyması açısından, bir çeşit kalite güvence ortamı sunmasıdır. Diğer bir fonksiyonu ise harici değerlendirme yoluyla öğretim kurumları ve programların iyileştirilmesine katkısı nedeniyle kalite iyileştirmedir. Genel olarak ele alındığında temelde kurumsal ve özel olmak üzere iki tip akreditasyon bulunmaktadır. Kurumsal akreditasyonda, akreditasyon hizmeti veren kurumun söz konusu yükseköğretim kurumunun tümünü, akreditasyon kurumunun standart ve kriterleri açısından değerlendirir. Özel akreditasyonda ise belirli bir ünite, bir kurum içindeki okul veya programlar için yapılır (Rehber, 2002: 71-72).

Head ve Johnson’e (2011: 37) göre akreditasyona dönük yapılan çalışmalar temelde kurum içi düzenlemeler ve uygulamalarla ilgilidir. Ulaşılmaya çalışılan önceden kuruma sunulan kalite standartları; kurumları daha etkili ve verimli hale getirir, güvenilir olmayan eleştiri ve suçlamalara karşı yeni bir savunma mekanizması oluşturarak kurumu koruma altına alır, sürekli ve sürdürülebilir bir kalite gelişimine imkân verir, kurum içinde bir birlik ve uygulamalarda tutarlılık ortaya çıkarır, öğrencilerin değişik kurum ve programlarla karşılaştırmalar yapabilmesini sağlar. Ayrıca kurumların fon sağlama ihtiyacını karşılamada kurumsal organizasyonları ve eğitim programları anlamında kuruma güvenilirlik kazandırır.

Yükseköğretimde akreditasyon, aşağıdaki amaçlara hizmet etmek üzere yaygın biçimde uygulanmaktadır (YÖK, 1999: 11):

- Eğitim-öğretimin niteliğinin artırılması ve sistematik bir yaklaşımla sürekli geliştirilmesi,
- Eğitim-öğretimin niteliğinin güvence altına alınması,
- Yükseköğretimin hizmet sunduğu kesimlere eğitim-öğretimin niteliğinin belirli standartlara dayalı olarak yürütüldüğünün güvencesinin verilmesi.

Yükseköğretimde akreditasyon, Avrupa Birliği ile birlikte önem kazanmış ve devletlerin kendi kalite denetim sistemlerine ciddi bir alternatif olarak değerlendirilmeye başlanmıştır (Tüba-Tübitak-TTGV, 1996; akt. Erkuş ve Özdemir, 2010). 1984 yılında üniversitelerinin ayrıntılı bir değerlendirmesini yapan Fransa, Avrupa’daki ilk örnektir. Finlandiya’da ise ilk kurum değerlendirmesi 1990’lı yıllarda yapılmıştır. Hollanda, İngiltere ve Danimarka gibi ülkelerde de 1990’lı yılların başlarında program ve alan değerlendirme çalışmaları yapılmıştır. Avrupa’da akreditasyon kavramını kalite güvencesi anlamında ilk kullanan ülke ise İngiltere’dir (Süngü ve Bayrakçı, 2010). Avrupa yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesi üç basamaktan oluşmaktadır. Bunlar; kurumsal düzeyde kaliteyi artırmak, ulusal düzeyde dışa hesap verebilirliği artırmak ve Avrupa düzeyinde Avrupa kalite güvence boyutunun gelişmesini desteklemektir (Yamaç, 2009: 171).

Türkiye’de ise akreditasyon sisteminde ilk girişimler, henüz Avrupa ve dünyada bu konu oldukça yeni iken, teknik alandaki altyapının kurulmasıyla 1977 yılında başlamıştır. 1977’den 1991 yılına kadar geçen dönemde Türkiye Cumhuriyeti, Dünya Bankası ve Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı ile ayrı ayrı proje anlaşmaları imzalamış ve bu altyapının hangi alanlarda, hangi kriterlere göre oluşturulacağını planlayarak, gerekli mali kaynağı sağlamıştır. 1991’den günümüze kadarki dönem, söz konusu projelerin uygulamaya konulduğu ve birtakım yapıların oluşturulmaya başlandığı dönemdir (Bektaş, 1999: 78). Türkiye’de her geçen gün kaliteye olan ilginin artması ve buna bağlı olarak da kalite bilincinin gelişmesi her sektörü olduğu gibi eğitim sektörünü de derinden etkilemiştir. Türkiye’de yükseköğretimde kalite akreditasyon uygulamalarına ilk başlayan kurum ise ODTÜ Mühendislik Fakültesi olmuştur. ODTÜ Mühendislik Fakültesi 2000 yılında ABET (Accreditation Board for Engineering and Technology) tarafından uluslararası akreditasyona layık görülmüştür (Dalgıç, Akay, Halis ve Öner, 2005). Bunun yanında yükseköğretimde akreditasyona yönelik olarak MÜDEK (Mühendislik Eğitim Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği) ve üniversitelerin 2005’li yıllardan beri başvurdukları AÜB (Avrupa Üniversiteler Birliği; EUA) uygulamalarından da söz edilebilir.



Günümüzde küreselleşme rüzgârlarının yoğun etkisi altında kalan yükseköğretim kurumlarının varlıklarını güçlü bir şekilde sürdürebilmeleri, ulusal ve uluslararası rekabete daha iyi uyum sağlayabilmeleri adına, uluslararası standartların hem çerçevesini hem de içeriklerini belirleyen ve düzenleyen uluslararası kalite akreditasyon hizmeti veren kurumlar ile işbirliğine gidilmesi son derece önemli hale gelmiştir. Yükseköğretim kurumlarının bir bütün olarak uluslararası bir kalite güvence sistemine sahip olması ne kadar önemliyse, kendilerini oluşturan alt sistemlerin ya da kurumsal tamamlayıcı parçalarının da uluslararası kalite standartlarında eğitim ve öğretim faaliyetleri gerçekleştirebilmeleri de bir o kadar önemlidir. Özellikle de bu kurumsal alt sistem, yabancı dil hazırlık okulu gibi yükseköğretim kurumunun eğitim ve öğretim faaliyetlerinin tamamen ya da kısmen yabancı dilde gerçekleştirildiği bir yükseköğretim kurumunun parçası ise tüm sistemin eğitim ve öğretim kalitesini olumlu ya da olumsuz olarak doğrudan etkileyebilme özelliğine sahip olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışmada, Türkiye’de bir vakıf üniversitesinin yabancı diller hazırlık okulunda, başarılı bir şekilde yürütülen akreditasyon sürecinde edilen deneyimler; başvuru süreci, planlama süreci ve uygulama süreci olmak üzere üç başlık altında ortaya konmaya çalışılmıştır.

1.Yabancı Diller Hazırlık Okulunun Uluslararası Pearson Assured Akreditasyonu İçin Başvuru Süreci

Türkiye’de bir vakıf üniversitesi bünyesinde yer alan Yabancı Diller Hazırlık Okulu, hem kurumsal organizasyon hem de yabancı dil eğitim programları anlamında ortaya konulan hizmetlerin uluslararası kalite standartlarına uygunluğunun, uluslararası bağımsız bir akreditasyon kuruluşu tarafından resmi olarak belgelendirilebilmesi için 2015 yılı Aralık ayında çalışmalara başlamıştır. Yabancı Diller Hazırlık Okulu’nun uluslararası bir akreditasyona sahip olmasına ilişkin verilen kararda pek çok faktör etkili olmuştur, bunlardan en önemlileri şunlardır:

- Kurumsal kalite planlama, kontrol ve geliştirme faaliyetlerinin güvenilirliği ve geçerliliğinin uluslararası standartlarda bağımsız bir dış denetçi kuruluş tarafından değerlendirilmesi
- Verilen yabancı dil eğitim hizmetinin kalitesinin uluslararası standartlara çıkarılması
- Tüm iç ve dış paydaşlara karşı, kurumsal şeffaflık ve hesap verebilirlik düzeyinin yükseltilmesi
- Kurumsal sürekli ve sürdürülebilir kalite faaliyetlerinin dönemsel olarak hem kurum içi hem de kurum dışı değerlendirmeler ile güvence altına alınması
- Kurum içi kalite kültürünün ve bilincinin geliştirilmesi
- Kurumsal olarak tanınırlılığa katkıda bulunulması
- Problem çözme ve karar alma mekanizmalarının kurulması
- Sürekli değişen çevresel koşullara kurumsal uyumun hızlı ve sağlıklı bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için gerekli kurumsal altyapının oluşturulması
- Öğrenci memnuniyetinin hem eğitim programları hem de destek hizmetleri anlamında artırılması
- Öğrenci tercihlerinin kurumsal kalite anlamında doğru, güvenilir ve tarafsız bir bilgilendirmeye yönlendirilmesi
- Öğretim görevlilerinin işe bağlılıklarının ve kurumsal aidiyet düzeylerinin yükseltilmesi
- Sınırlı kaynaklardan maksimum oranda yararlanılması
- Kurumsal etkinlik, etkililik ve verimliliğin geliştirilmesi

Üniversite üst yönetiminin de verdiği büyük destekle, Yabancı Diller Hazırlık Okulu öncelikle Pearson Assured akreditasyonu başvurusunun ilk adımı olarak Pearson Türkiye ile temasa geçti ve üniversiteye davet edildi. Yapılan ilk görüşmede Pearson tarafı ile Yabancı Diller Hazırlık Okulu’nun var olan durumu ile ilgili bilgiler paylaşıldı ve karşılıklı olarak görüş alış-verişinde bulunuldu ve prensip olarak Pearson Assured akreditasyonu için mutabakata varıldı. Bununla birlikte, Yabancı Diller Hazırlık Okulu öğretim elemanları sürecin en başından itibaren uluslararası akreditasyon anlamında ve Pearson Assured ile ilgili hem kurum içi hem de Pearson Assured tarafından geniş bir şekilde bilgilendirildi.

Üniversitesi üst yönetimi tarafından Pearson ile akreditasyon protokolü ve sözleşme imzalanmasının hemen sonrasında Pearson, Yabancı Diller Hazırlık Okulu ile ilgili olarak varolan durumun tespitine dönük olarak kendi standartları üzerinden ayrıntılı bir değerlendirme çalışması başlattı ve bulgularını Yabancı Diller Hazırlık Okulu ile paylaştı. Buradan hareketle de Pearson ve Yabancı Diller Hazırlık Okulu, Pearson Assured akreditasyonu kazanımı için izlenmesi gereken yol haritasını, ilgili tüm süreçleriyle beraber, ortaklaşa ortaya çıkardılar. Bu yol haritası temel olarak Pearson Assured Kalite Akreditasyonu Rehber Kitapçığının içerdiği değişik kategorilerdeki kalite standartları ve kriterlerinden oluşuyordu ve Yabancı Diller Hazırlık Okulu tarafından kalite akreditasyon süreci içerisinde temel olarak



bu kitapçık takip edildi.

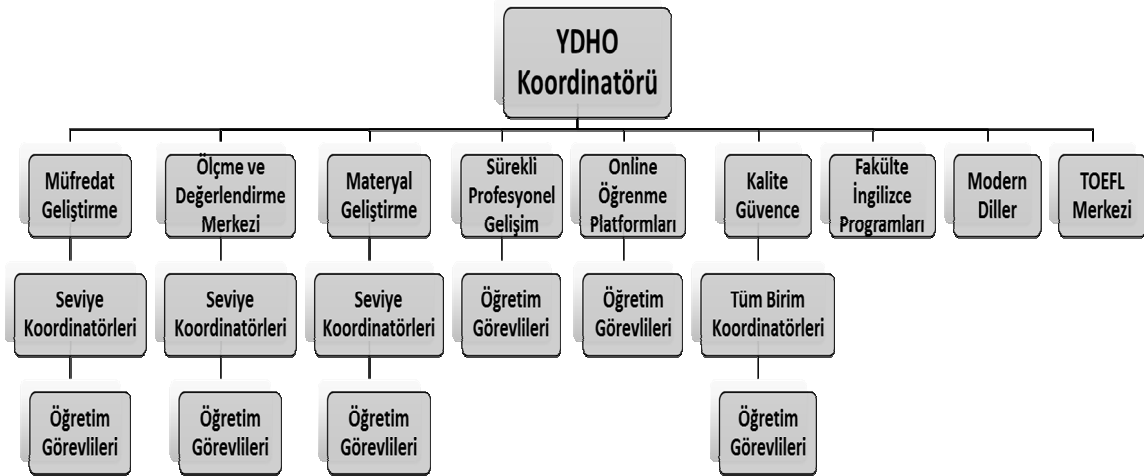
2. Yabancı Diller Hazırlık Okulunun Uluslararası Pearson Assured Akreditasyonu İçin Planlama Süreci

Akreditasyon için tüm kurumsal resmi altyapı oluşturulduktan sonra, Pearson ve Yabancı Diller Hazırlık Okulu karşılıklı olarak ve işbirliği içinde akreditasyon süreci içinde yapılması gerekenlere dönük olarak Gantt tabloları hazırlandı ve tüm ilgili iş ve işlemleri bu tablolarda belirli bir takvime bağlandı. Bu takvim çerçevesinde Pearson, önce tüm akreditasyonla ilgili iş ve işlemleri; sonrasında da aşama aşama her akreditasyon başlığı ile ilgili, Yabancı Diller Hazırlık Okulu'nun idari ve öğretim elemanlarına, detaylı bilgilendirmelerde bulundu. Bu bilgilendirme toplantılarının arkasından Pearson, akreditasyon sürecinin gerekliliklerinden olan planlı eğitimlere başladı. Tüm süreç içinde Pearson; kurumsal organizasyon, müfredat geliştirme, ölçme ve değerlendirme, kalite planlaması gibi konularda Yabancı Diller Hazırlık Okulu'nun tüm idari ve öğretim görevli kadrosunun katıldığı yedi ayrı eğitim gerçekleştirdi.

Pearson Assured Akreditasyonu, eğitim organizasyonlarının temel olarak üç ana başlıkta toplanabilecek bir standartlar grubuna tam olarak uyum sağlayabilmelerini esas almaktadır. Bu standartlar grubu ve ana kategoriler Yabancı Diller Hazırlık Okulu tarafından aşağıdaki şekilde değerlendirilmiş ve akreditasyon süreci buna göre yönlendirilmiştir.

1. Yönetim
 - Organizasyon yapısı
 - Çalışanlar (Rolleri ve görev tanımları)
 - Fiziksel koşullar
 - Kalite yönetim sistemleri
 - Başvurular, talepler ve şikâyetler
 - Kurumsal bilgi yönetimi ve arşivleme
2. Öğretim ve öğrenim
 - Eğitim programları
 - Ölçme ve değerlendirme
 - Kaliteyi koruma ve geliştirme
3. Sürekli kalite gelişimi
 - Öğretmen mesleki gelişim faaliyetleri
 - Kurumsal makro ve mikro kalite planlaması
 - Geribildirim mekanizmaları ve veri (nitel ve nicel) analiz süreçleri

Yabancı Diller Hazırlık Okulu olarak atılan ilk kurumsal adımlardan biri, kurumun organizasyonel yapısının tekrar değerlendirilmesi olmuştur. Pearson Assured Akreditasyonu'nun da önceliklerinin başında etkili ve verimli bir şekilde çalışan bir organizasyon yapısının oluşturulması bulunmaktaydı. Bu amaçla, akreditasyon sürecinin en başında bu konuyla ilgili çalışıldı ve açık bir organizasyon yapısı ortaya çıkarıldı. Burada en önemli konulardan biri, organizasyonel yapıyı oluşturan her bir alt birimin üyelerinin büyük çoğunlukla öğretim elemanlarının eğilimleri, tercihleri ve gönüllü kabullerine dönük olarak şekillendirilmesiydi. Böyle bir yapısal oluşum kendi içinde, akreditasyon ile ilgili faaliyetlerde öğretim elemanlarının hem katkılarını arttırdı hem de akreditasyon sürecine dönük algıyı geliştirmede önemli bir işlev gördü. Organizasyon yapısı oluşturulurken de hiyerarşik ilişkileri azaltan ve doğrudan iletişime daha fazla imkân veren yatay ve yalın bir organizasyonel yapı tercih edildi.



Şekil 1. Yabancı Diller Hazırlık Okulu Organizasyon Yapısı

Organizasyon yapısının içeriği şekillendikten sonra, bu yapıyı oluşturan tüm birimlerin hem kendi içlerinde hem de diğer birimlerle koordineli olarak akreditasyon beklenti ve standartlarına uygun çalışmalar başlatıldı. Her birim kendi içinde akreditasyon standartlarını inceleyip, bu standartların bir taraftan kurum içi güncel karşılıklarını değerlendirip diğer taraftan da var olmayan standartlara ulaşabilmek adına neler yapılması gerektiğine dönük yol haritaları hazırladı. Bu çalışmaların tümünde, Yabancı Diller Hazırlık Okulu'nun tüm öğretim elemanları da aktif bir şekilde rol aldı.

Sürekli ve sürdürülebilir bir kurumsal kalite sistemi için önceliklerden biri de, belirli süreli kurumsal bir stratejik planlamanın ortaya konulabilmesiydi. Bu amaçla, tüm Hazırlık Okulu öğretim görevlilerinin aktif olarak hem bireysel hem de değişik birim ve gruplar içinde katılım gösterdiği 2016-2019 yıllarını kapsayan üç yıllık bir stratejik planlama çalışması gerçekleştirildi. Şekil 2'de Yabancı Diller Hazırlık Okulu'nun stratejik planlama süreçleri ve plan içerikleri gösterilmiştir.

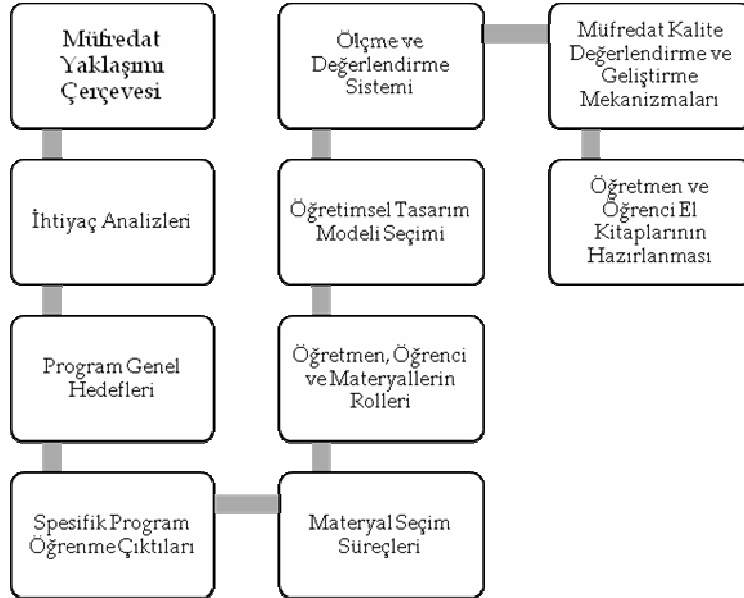
Varolan Durumun Analizi	Gelecek Projeksiyonu	İzleme ve Değerlendirme
<ul style="list-style-type: none">• Kurumsal tarih• Yasal mevzuat• Temel eylem alanları• İç ve dış paydaşlar• Kurumsal durum analizi• Organizasyonel yapı• İnsan kaynakları• Teknolojik altyapı• Fiziksel altyapı• İstatistiksel veriler• GZFT (SWOT) analizi	<ul style="list-style-type: none">• Vizyon• Misyon• Temel kurumsal değerler• Temalar• Stratejik hedefler• Stratejik amaçlar	<ul style="list-style-type: none">• Performans göstergeleri• Değerlendirme• Raporlama

Şekil 2. Yabancı Diller Hazırlık Okulu'nun Stratejik Planlama Süreçleri ve İçerikleri

Yabancı Diller Hazırlık Okulu olarak akreditasyon eylem planlarının sonlandırılması, kurumsal iç ve dış paydaşlarla ve genel olarak da tüm toplumla paylaşmak adına kurumsal tüm üst ve alt sistemleriyle ilgili el kitapçıklarının hazırlanmasıyla bu el kitapçıkları detaylı şekilde müfredat geliştirme, ölçme ve değerlendirme, materyal geliştirme, çevrimiçi (online) öğrenme ortamları ve eğitim teknolojileri, sürekli profesyonel gelişim, kalite güvence gibi alt başlıkların hazırlandı ve üniversitenin internet sayfası üzerinden paylaşıldı.

3. Yabancı Diller Hazırlık Okulunun Uluslararası Pearson Assured Akreditasyonu İçin Uygulama Süreci

Yabancı Diller Hazırlık Okulu, akreditasyona dönük tüm faaliyetlerini Pearson tarafından ortaya konan standartlar bağlamında değerlendirip, sistematik ve şeffaf bir şekilde akreditasyon sürecini yönetmeye çalışmıştır.



Şekil 3. Yabancı Diller Hazırlık Okulu Müfredat Geliştirme Süreçleri

Pearson Assured akreditasyon değerlendirme sürecinin en önemli başlıklarından olan eğitim programları konusunda yeni kurulan müfredat geliştirme birimi Şekil 3'te gösterilen sistem içinde Yabancı Diller Hazırlık Okulunun müfredat tasarımını gerçekleştirmiştir.

Tüm müfredat geliştirme çalışmalarının merkezine çok detaylı olarak yapılan ihtiyaç analizleri yerleştirilmesine büyük önem verildi. Bu ihtiyaç analizleri şunlardır:

- Öğrenme tercihleri
- Hem Yabancı Diller Hazırlık Okulu öğrencileri için hem de üniversite birinci sınıf öğrencilerinin öğrenme ihtiyaçları
- Yabancı Diller Hazırlık Okulu öğretim elemanları öğretim tercih, ihtiyaç ve beklentileri
- Fakülte öğretim elemanları ve yöneticilerinin ihtiyaç ve beklentileri
- Üniversite üst yönetiminin beklentileri
- Çevresel beklenti ve ihtiyaç değerlendirmeleri
- Öğrenme ve öğretme ortamı spesifik analizleri

Bu analizlerin sonuçlarının güvenilirliğini arttırabilmek için hem nitel hem de nicel veri analiz yöntemlerinden yararlanıldı. Anket ve odak grup toplantılarından gelen ihtiyaç analizi verileri, nicel açıdan SPSS istatistik programı, nitel açıdan da içerik analizleri ile yorumlandı ve değerlendirildi. Aynı zamanda, tüm öğretim elemanlarının görüşlerini değerlendirmek üzere değişik ölçeklerde toplantılar organize edildi. İnfomal iletişim ortamlarında gelişen düşünceler ve algılamalar da veri güvenilirlik değerlendirmelerinde kullanılmaya çalışıldı. Yabancı Diller Hazırlık Okulu'nun müfredat tasarımında öğrenme hedef ve çıktıları belirlenirken sadece ihtiyaç analizlerinin sonuçlarından değil, Avrupa Dilleri Ortak Çerçeve Programı'ndan (CEFR) ve kurumsal ihtiyaçlardan da oluşan karma bir yapıdan yararlanıldı.

Yabancı Diller Hazırlık Okulu müfredat geliştirme çalışmalarının temel tamamlayıcı parçalarından olan ölçme ve değerlendirme konusunda Pearson tarafından verilen eğitimler tamamlandıktan sonra kurum içinde en temel ölçme ve değerlendirme kavramlarından, yaklaşım ve metotlarına; ölçme ve değerlendirme araçlarından, kurumsal ihtiyaçlara en iyi şekilde hizmet edecek ölçme ve değerlendirme sistemlerine kadar geniş bir yelpazede çalışmalar organize edildi. Bu çalışmaların değişik aşamalarında Pearson'dan yardım ve destek alındı.

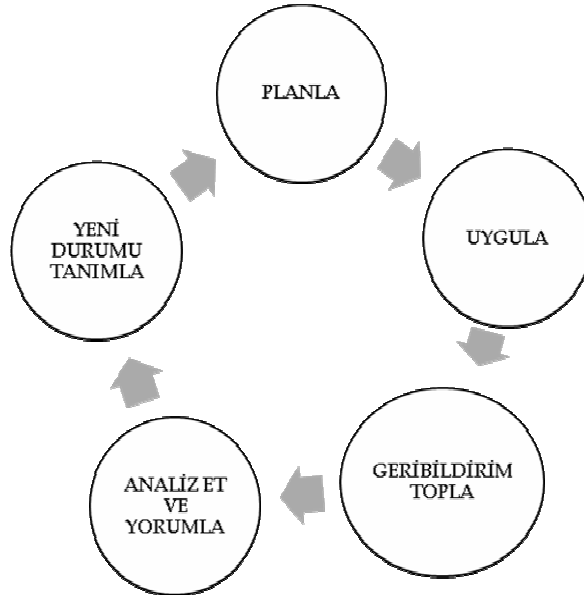
Eğitim programlarının kalite planlaması, kontrolü ve geliştirilmesi anlamında atılan en büyük adımlardan birincisi kurumsal kalite güvence planlamasının ayrıntılı olarak oluşturulması, ikincisi ise 2016-

2019 yıllarını kapsayan stratejik planın ortaya konması oldu. Kalite planlaması süreçlerinin en başında Yabancı Diller Hazırlık Okulu olarak tüm öğretim elemanlarının da etkin katılımıyla; kurumsal vizyon, misyon ve temel değerlerin tespitine dönük çalışmalara başlandı. Yürütülen ortak çalışmalar neticesinde tüm paydaşların üzerinde fikir birliğine vardığı kurumsal vizyon, misyon ve temel değerler ortaya konuldu. Hatta kurumsal bir slogan da belirlemek üzere tüm öğretim elemanları arasında bir yarışma organize edildi ve bu yarışma neticesinde kurumsal bir slogan belirlendi.

Kurumsal vizyon, misyon ve temel değerler belirlendikten sonra en önemli konu kalite noktasındaki kurumsal yaklaşımın ya da felsefenin ortaya konmasıydı. Burada temel yaklaşım olarak sürekli kendini yenileyebilme kapasitesini hedef alan Peter Senge'in (2006) "Öğrenen Organizasyon" konseptinden yararlanıldı. Öğrenen organizasyon modeli çerçevesinde, kavramı oluşturan temel beş bileşenle ilgili bilgilendirme çalışmaları yapıldı ve modelin sürekli ve sürdürülebilir kalite gelişimine somut olarak nasıl yön vereceği noktasında kurumsal ortak bir anlayış geliştirildi.

Sürekli ve sürdürülebilir kurumsal kalite noktasında en önemli konulardan biri de, oluşturulan organizasyon modeli içinde herkes tarafından kolayca içselleştirilebilecek ve modeli birkaç kelimeye indirgeyecek bir kalite sloganının ortaya çıkarılmasıydı. Burada birçok düşünce içinden slogan olarak "Öğrenmeye Devam Et (Keep Learning)" kurumsal kalite sloganı olarak tercih edildi. Yabancı Diller Hazırlık Okulu olarak sürekli ve sürdürülebilir kurumsal kalitenin üretimini kesintisiz olarak sağlayacak mekanizmanın oluşturulmasında, Şekil 4'te görüldüğü gibi, öncelik planlamaya ve planlanan eylemlerin sonuçlarının değerlendirilmesinden sonra yeni duruma göre yeniden planlamaya dayanan sürdürülebilir bir kalite döngüsü üzerinde karar kılındı.

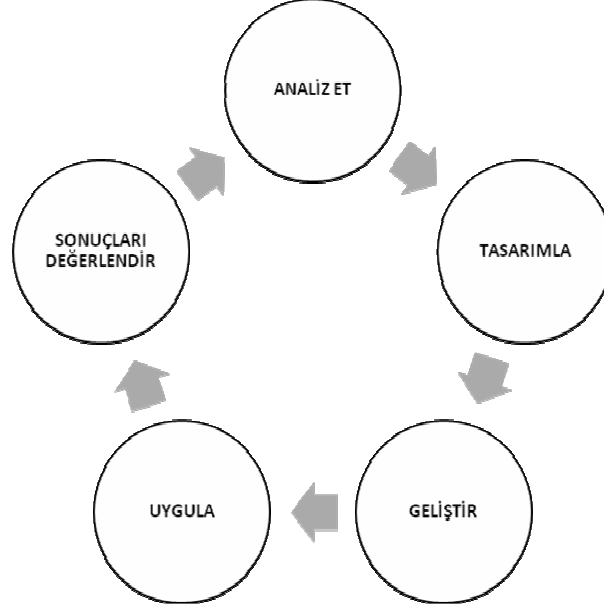
Sistemin doğru ve etkili bir şekilde çalışabilmesi için geribildirim toplama yöntem, kanal ve araçları çok önemliydi; bu nedenle güvenilirlik ve geçerliliği arttırmak adına çok kanallı veri toplama yaklaşımı (triangulation) benimsendi ve hem nitel (odak grup toplantıları) hem de nicel (anketler) veri toplama araçlarından yararlanma kararı alındı. Oluşturulan bu kalite güvence sistemi bir yandan makro düzeyde kurumsal kaliteyi kontrol ederken bir yandan da müfredat geliştirme, ölçme ve değerlendirme, sürekli profesyonel gelişim vb. gibi kurumsal alt sistemlerin de doğal olarak kalite kontrol ve gelişimleri için de bir mekanizma haline geldi. Zira alt sistemlerin toplam kalitesinin kurumsal toplam kaliteyi besleyeceği ve geliştireceği düşüncesiyle, her bir alt sistemin kendi kalitesinin kontrolünü yapabilmesi ve kalitesini geliştirebilmesi için bir takım kalite güvence standartları da oluşturuldu.



Şekil 3. Yabancı Diller Hazırlık Okulu Kalite Güvence Sistemi

Makro düzeyde yapılan kalite planlamasında, kurumun tüm alt sistemleri ile beraber değerlendirilmesi ve buna bağlı olarak da mikro düzeyde, sınıf içinde öğretimi gerçekleştiren asıl unsur olan öğretim elemanlarının da öğretimsel tasarımları anlamında, kurumsal genel kalite sistemiyle uyumlu bir kalite değerlendirmesi ve gelişimine dönük bir kalite mekanizmasına ihtiyaç vardı. Buradan hareketle, Şekil 5'te görüldüğü üzere öğretimsel tasarım modellerinden, pek çok jenerik versiyonu da olan, "ADDIE (Analyze, Design, Develop, Implement, Evaluate)" öğretimsel tasarım modeli (Dick ve Carry, 1996),

öğretim elemanlarının kalite mekaniğini somutlaştırmak adına devreye sokuldu ve tüm program öğretim elemanları mikro düzeyde adeta kendi kendilerinin kalite güvence kontrolörleri haline getirildiler. Bu sistem içerisinde her öğretim elemanı, Yabancı Diller Hazırlık Okulu tarafından kendilerine atanan öğrenci gruplarının yarattığı spesifik öğretim ve öğrenme ortamı bağlamına göre kendi öğretimsel metotlarını ve araçlarını sürekli olarak yeniden tasarımıyıp, her koşulda öğrenciye ulaşabilmeyi esas alan esnek bir öğretim ortaya koymak konusunda yönlendirildi.



Şekil 4. Yabancı Diller Hazırlık Okulu Öğretimsel Tasarım Modeli 'ADDIE'

SONUÇ

Uluslararası bir kalite akreditasyonuna talip olmak demek, özünde, o standartlara sahip olabilmeye karşı duyulan güçlü bir inancı ifade etmektedir. Bu inancın da aşılması, bireysellikten çıkıp grup çapında hatta sonrasında örgütsel bir inanca dönüşebilmesi için önemli bir uğraş verilmesini gerektirmektedir. Burada inancı güçlendiren ve zaman içinde de onu büyüten faktörler genel olarak üst yönetimin kararlılığı, detaylı planlama, etkin zaman yönetimi, katılımcılık, verimli işbölümü, etkili bir koordinasyon ve belki de hepsinden daha önemlisi hiyerarşik sınırları minimuma indirgeyen etkili bir iletişimdir.

Eğitim ve öğretim hizmetlerinin verimli ve etkili şekilde verilebilmesi için önceden belirlenen kalite standartlarına uyum çok önemlidir ve ancak bu uyumun neticesinde hizmet alanların tamamının memnuniyetinden söz edilebilir. Bu bağlamda yükseköğretim programlarının kalite seviyelerinin tespit edilmesi ve bu kurumların bir anlamda müşterisi konumunda olan öğrencilerin ve genel olarak iş piyasasının bundan haberdar edilmesini de gerektiren akreditasyon sistemi, yükseköğretim kurumlarının denetimi ve değerlendirilmesinde güçlü bir alternatif olarak karşımıza çıkmaktadır (Yalçınkaya, 1997).

Günümüzde artık devletler, eğitimi neredeyse bir tüketim malı gibi değerlendirmekte ve bu malın doğrudan tüketicisi olan öğrencilerin korunmasını da çok önemsemektedir. Bu anlamda; öğrencilerin istekleri, ihtiyaçları ve beklentileri eğitim programlarının tasarımında mutlaka dikkate alınmalı ve her açıdan öğrenci memnuniyeti temel hedef olmalıdır (Eaton, 2012). Akreditasyon çerçevesinde yapılan kalite kontrol ve geliştirme çalışmaları, kurumsal ve akademik etkililik noktasında eğitim hizmetinden yararlanan ya da yararlanacak olan tüm paydaşlara ve genel olarak tüm topluma doğru bilgi aktarımına hizmet etmekte ve bu sayede tüketici tercihleri de daha bilinçli hale getirebilmektedir.

Yükseköğretimde akreditasyon faaliyetlerinin; ilgili yükseköğretim kurumuna, öğrencilere ve tüm paydaşlara birçok faydası bulunmaktadır. Bir anlamda şeffaflık ve hesap verme sorumluluğunun bir aracı olan akreditasyon, ulusal eğitim sistemiyle uluslararası standartlar arasında yaşanabilecek uyum sorunlarını azaltmaktadır. Başka bir ifadeyle akredite belgesi almak, ilgili kurumun verdiği derece ve diplomaların kalitesini uluslararası standartlarla karşılaştırma imkânı sağlamaktadır (Aktan ve Gencel, 2007). Bununla birlikte akreditasyon süreci ve bu sürecin işleyişi ile ilgili birtakım eleştiriler de olmuştur. En önemli eleştirilerden biri akreditasyon süreci sırasında öğrencilerin uygun bilgi ve becerileri kazanıp kazanmadıkları, istihdam için uygun hazırlığa sahip olup olmadıkları, sosyal ve duygusal özellikleri ile ilgili uygun beceriler kazanıp kazanmadıkları üzerinde durulmamasıdır. Yani akreditasyon, gerçek performans ölçümü yerine yapı ve süreçlere odaklanmasından dolayı eleştirilmektedir (Saunders, 2007;



Rothstein, Jacobsen ve Wilder, 2009; akt. Bakioglu ve Ülker, 2015: 158-159).

Türkiye’de bir vakıf üniversitesi Yabancı Diller Hazırlık Okulu’nun Pearson Assured uluslararası akreditasyonunu elde etme sürecinin ele alındığı bu çalışmanın benzer deneyimi yaşayacak olan yükseköğretim kurumlarına fayda sağlayacağı düşünülmektedir. Bu süreçte belki de en önemli nokta, bizzat akreditasyonun ortaya koyduğu özel zorunluluklardan daha ziyade, akreditasyona ulaşmak için örgütsel olarak yaşanan büyük değişimin yönetilebilmesiydi. Süreç içerisinde karşılaşılan sorunların büyük bir kısmı, öğrenme kazanımlarının ve yetkinliklerin ölçülmesi konusunda yaşandı. Ancak hizmet alınan akreditasyon kuruluşunun verdiği destekler ve yönetimin kararlı tavrı sürecin başarılı bir şekilde sonuçlanmasında etkili olmuştur.

Kalite standartlarına dönük her türlü kurumsal çalışma Pearson rehberliğinde ve kontrolünde yürütüldü. Bu sayede de kurumsal enerji etkili ve verimli bir şekilde harcanmıştır. Zira ulaşılan sonuçlar üzerinden Pearson ile temasa geçip elde edilen sonuçları değerlendirmelerini bekleyip, sonrasında düzeltici yeni bir süreç inşasına geçilmiş olsaydı, akreditasyon süreci istenilen şekilde ilerlemeyecek ve gereksiz bir zaman ve iş gücü kaybına neden olabilecekti. Daha da önemlisi, akreditasyona ulaşabilme noktasındaki hassas algıyı ve dolayısıyla da inancı çok ciddi bir şekilde olumsuz olarak etkileyebilecekti. Dolayısıyla tüm akreditasyon sürecinde aslında belki de en kritik noktanın da, sürece dönük algının ve inancın sürekli olarak kuvvetli tutulması olduğu söylenebilir.

Türkiye’de bir vakıf üniversitesi bünyesinde yer alan Yabancı Diller Hazırlık Okulu’nun geçirmiş olduğu bu uluslararası akreditasyon kazanım sürecinde elde edilen deneyimler doğrultusunda benzer çalışmaları yapmak isteyen yükseköğretim kurumları için aşağıdaki öneriler sıralanabilir:

- Akreditasyon kurumu ile yakın ilişki kurulması,
- Tüm paydaşların katılımının ve üniversite üst yönetiminin desteğinin sağlanması,
- Yabancı Diller Hazırlık Okulu’nun yöneticilerinin akredite olmak konusundaki kararlılığı,
- Kurum içi organize edilen düzenli bilgilendirme faaliyetleri ve eğitimlerin yapılması,
- Katılımcılığı esas alan etkili bir liderlik sergilenmesi,
- İşbölümü ve eşgüdüm içinde ortak amaç ve hedeflere dönük çalışma,
- Akreditasyon süreci içerisinde mümkün olduğunca hesap verebilir ve şeffaf olunması,
- Bilgiye dayalı karar alma mekanizmalarının oluşturulması ve bu mekanizmaları besleyecek olan düzenli ve sistemli bilgi toplama araçlarının kullanılması.
- Değişimin yönetilmesi için örgütsel psikolojiyi olumlu yönde etkileyen çalışmaların yapılması,
- İletişim kanallarının etkin kullanılması ve iletişimin kalitesinin sürekli olarak yükseltilmesi,
- Diğer akredite olan kurumların tecrübelerinden yararlanılması.

KAYNAKÇA

- ADELMAN, Clifford (1992). "Accreditation". In *The encyclopedia of higher education* (Clark, B. R. and Neave, G.R., eds), pp. 1313-1318, Oxford: Pergamon Press.
- AKTAN, Coşkun Can ve GENCEL, Ufuk (2007). *Yüksek öğretimde akreditasyon içinde değişim çağında yüksek öğretim*, İzmir: Yaşar Üniversitesi Yayını.
- ARMSTRONG, Stephen (2008). *Sustaining continuous innovation through problem solving*, New York: Industrial Press Inc.
- BAKIOĞLU, Ayşen ve BALTAÇLI, Resul (2010). *Akreditasyon: eğitimde kalite*, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- BAKIOĞLU, Ayşen ve ÜLKER, Nilüfer (2015). *Üniversitede akreditasyon*, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- BEKTAŞ, Mürşide Ayşin (1999). *Avrupa Birliği’nde akreditasyona ilişkin uygulamalar ve Türkiye’de akreditasyon sisteminin oluşturulmasına yönelik çalışmalar*, Ankara: T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Yayın No: 51.
- BRINK, Chris (2010). "Quality and standards: clarity, comparability and responsibility", *Quality in Higher Education*, 16, S. 2, s. 139-152.
- BRYANT, Michael (2013). "International accreditations as drivers of business school quality improvement", *Journal of Teaching in International Business*, 24, S. 3-4, s. 155-167.
- DALGIÇ, Ali Coşkun, AKAY, Ersin, HALİS, Muhsin ve ÖNER, Mehmet (2005). "Mühendislik eğitiminin akreditasyonu: öz değerlendirme projesinin internet üzerinde uygulanması", *Akademik Bilişim 2005 Konferansı’nda sunulmuş bildiri*. Gaziantep Üniversitesi, 2-4 Şubat 2005. Erişim adresi: <http://ab.org.tr/ab05/tammetin/195.doc>
- DICK, Walter ve CAREY, Lou (1996). *The systematic design of instruction*, 4th ed. New York, NY: Harper Collins.
- DOĞAN, İsmail (1999). "Eğitimde kalite ve akreditasyon sorunu: Eğitim fakülteleri üzerine bir deneme", *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 5, S. 4, s. 503-519.
- EATON, Judith (2012). *An overview of U.S. accreditation*, Washington DC: CHEA- Council for Higher Education Accreditation.
- EFİL, İsmail (2016). *Toplam kalite yönetimi*, Bursa: Dora Yayıncılık.
- ELASSY, Noha (2015). "The concepts of quality, quality assurance and quality enhancement", *Quality Assurance in Education*, 23, S. 3, s. 250-261.
- ERGÜDER, Üstün, ŞAHİN, Mehmet, TERZİOĞLU, Tosun ve VARDAR, Öktem (2006). *Neden yeni bir yükseköğretim vizyonu?*, İstanbul: İstanbul Politikalar Merkezi.
- ERKUŞ, Leyla ve ÖZDEMİR, Soner Mehmet (2010). "Eğitim fakültelerinin akreditasyon sürecine hazır olma durumuna ilişkin öğretim elemanlarının görüşlerinin değerlendirilmesi", *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3, S. 38, s. 118-133.
- GIBBS, Paul (2011). Finding quality in being good enough conversations. *Quality in Higher Education*, 17, S. 2, s. 139-150.
- GOETSCH, David ve DAVIS, Stanley (2010). *Quality management for organizational excellence. Introduction to total quality*, New Jersey: Pearson Education International.



- GREEN, Diana (Ed.). (1994). *What is quality in higher education?*, London, UK: Society for Research into Higher Education & Open University Press.
- HALİS, Muhsin (2000). *Paradigmadan uygulamaya toplam kalite yönetimi ve ISO 9000 kalite güvence sistemleri, ISO 9002 kalite belgesi çalışmaları*, İstanbul: Beta Yayınları.
- HÄMÄLÄINEN, Kauko (2003). "Common standards for programme evaluations and accreditation", *European Journal of Education*, 38, S. 3, s. 291-300.
- HARVEY, Lee ve GREEN, Diana (1993). "Defining quality". *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18, S. 1, s. 9-34.
- HARVEY, Lee (2005). "A history and critique of quality evaluation in the UK", *Quality Assurance in Education*, 13, S. 4, s. 263-276.
- HARVEY, Lee ve NEWTON, Jethro (2004). "Transforming quality evaluation", *Quality in Higher Education*, 10, S. 2, s. 149-165.
- HARVEY, Lee ve STENSAKER, Björn (2008). "Quality culture: Understandings, boundaries and linkages", *European Journal of Education*, 43, S. 4, s. 427-442.
- HEAD, Ronald ve JOHNSON, Michael (2011). "Accreditation and its influence on institutional effectiveness", *New Directions For Community Colleges*, S. 153, s. 37-52.
- HERNES, Gudmund ve MARTIN, Michaela (2005). *Policy rationales and organizational and methodological options in accreditation: Findings from an IIEP research Project*, Paper presented at the Accreditation and the Global Higher Education Market.
- HRADESKY, John (1995). *Total quality management handbook*, New York: McGraw-Hill.
- HUSSEY, Trevor ve SMITH, Patrick (2010). *The trouble with higher education: A critical examination of our universities*, London: Routledge.
- KEMENADE, Everard, PUPIUS, Mike ve HARDJONO, Teun (2008). "More value to defining quality", *Quality in Higher Education*, 14, S. 2, s. 175-185.
- KIS, Viktoria (2005). *Quality assurance in tertiary education: Current practices in OECD countries and a literature review on potential effect*, Tertiary Review OECD: Paris, Erişim adresi: <https://www.oecd.org/education/skills-beyondschool/38006910.pdf>
- KÜÇÜK, Orhan (2012). *Kalite kontrol ve kalite güvence sistemleri*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- MORLEY, Louise (2003). *Quality and power in higher education*, Maidenhead: SRHE & Open University Press.
- NEWTON, Jethro (2002). "Views from below: academics coping with quality", *Quality in Higher Education*, 8, S. 1, s. 39-61.
- ÖZER, Mahmut, GÜR, Bekir S. ve KÜÇÜKCAN, Talip (2010). *Yükseköğretimde kalite güvencesi*, Ankara: Pelin Ofset.
- ÖZER, Mahmut, GÜR, Bekir S. ve KÜÇÜKCAN, Talip (2011). "Kalite güvencesi: Türkiye yükseköğretimi için stratejik tercihler", *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1, S. 2, s. 59-65.
- ÖZEVREN, Mina (1997). *Toplam kalite yönetimi*, İstanbul: Alfa Basım Dağıtım.
- PATIL, Arun ve CODNER, Gary (2007). "Accreditation of engineering education: review, observations and proposal for global accreditation", *European Journal of Engineering Education*, 32, S. 6, s. 639-651.
- PERRY, Pauline (1991). "Quality in higher education", in Schuller, T. (Ed.), *The future of higher education*, SRHE/Open University Press, Buckingham, pp. 91-99.
- RAMIREZ, Francisco O. (2006). "The rationalization of universities", In Djelic, M.L. ve Sahlin Andersson, K. (Eds.) *Transnational governance: institutional dynamics of regulation* (pp. 225-245). Cambridge: Cambridge University Press.
- REHBER, Erkan (2002). *Yükseköğretimde kalite sorunu*. Bursa: Uludağ Üniversitesi.
- SAARINEN, Taina (2010). "What I talk about when I talk about quality". *Quality in Higher Education*, 16, S. 1, s. 55-57.
- SUCHMAN, Mark C. (1995). "Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches", *Academy of Management Journal*, 20, S. 3, s. 571-610.
- SALLIS, Edward (2005). *Total quality management in education*, London: Kogan Page Limited.
- SALMI, Jamil ve MATROSS, Robin H. (2013). "Governance instruments to combat corruption in higher education", In *Transparency International's Global Corruption Report: Education*, London and New York: Earthscan, Transparency International, Routledge.
- SANYAL, Bikas C. ve MARTIN, Michaela (2007). "Institutional and political challenges of accreditation at the international level", In *Global University Network for Innovation (Ed.), Higher education in the world 2007: Accreditation for quality assurance: What is at stake*, New York, NY: Palgrave Macmillan.
- SCHWARZ, Stefanie ve WESTERHEIJDEN, Don (2004). "Accreditation in the framework of evaluation activities: A comparative study in the European Higher Education Area", In *Accreditation and evaluation in the European Higher Education Area* (eds S.Schwarz, D. Westerheijden), Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, pp. 1-41.
- SENGE, Peter M. (2006). *The fifth discipline: The art & practice of the learning organization*, New York: Doubleday.
- SHIELDS, Patricia M. (1999). "Zen and the art of higher education maintenance: Bridging classic and romantic notions of quality", *Journal of Higher Education Policy and Management*, 21, S. 2, s. 165-172.
- SINHA, Madhav N. ve WILLBORN, Walter O. (1985). *The management of quality assurance*, New York: John Wiley & Sons, Inc.
- SOLBREKKE, Tone ve SUGRUE, Ciaran (2014). "Professional accreditation of initial teacher education programmes: teacher educators' strategies, between accountability and professional responsibility", *Teaching and Teacher Education*, S. 37, s. 11-20.
- STENSAKER, Björn (2003). "Trance, transparency and transformation: The impact of external quality monitoring in higher education", *Quality in Higher Education*, S. 9, s. 151-159.
- SUMMERS, Donna C. S. (2009). *Quality management: Creating and sustaining organizational effectiveness*, Upper Saddle River, USA: Pearson Education.
- SÜNGÜ, Hilmi ve BAYRAKÇI, Mustafa (2010). "Bolonya süreci sonrası yükseköğretimde akreditasyon çalışmaları", *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 8, S. 4, s. 895-912.
- ŞİŞMAN, Mehmet ve TURAN, Selahattin (2001). *Eğitimde toplam kalite yönetimi*, Ankara: Pegem Yayıncılık.
- VAN GINKEL, Hans J. A. ve DIAS, Rodrigues Marco Antonio (2007). "Institutional and political challenges of accreditation at the international level", In *Higher education in the world 2007: Accreditation for quality assurance: What is at stake*, New York, NY: Palgrave MacMillan.
- YALÇINKAYA, Mustafa (1997). "Akreditasyon ve yükseköğretim kurumlarının değerlendirilmesi", *Standard: Teknik ve Ekonomik Dergi*, 36, S. 426, s. 94-98.
- YAMAÇ, Kadri (2009). *Bilgi toplumu ve üniversiteler*,. Ankara: Eflatun Yayınevi.
- YORKE, Mantz (2000). "Developing a quality culture in higher education", *Tertiary Education and Management*, S. 6, s. 19-36.