

Yükseköğretimde Kalite

Quality in Higher Education

Yasemin Yeşilbaş Özenc^{1*} 

¹ Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Eğitim Bilimleri ABD., Aydın, Türkiye

Özet: Kalite, bir mal ya da hizmetin, bireylerin ya da örgütlerin ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılayabilecek düzeyde olması olarak tanımlanabilir. Yükseköğretimde kalite ise yükseköğretim kurumlarında görev yapan öğretim elemanlarının profesyonelliğini ve öğrencilerin öğrenme kabiliyetini artıran, çağın gerekliliklerini karşılamaya yönelik yerine getirilmesi gereken niteliklerdir. Bu çalışmada, yükseköğretimde kalitenin temel bileşenleri ve bu bileşenlerin kurumlar üzerindeki etkileri nitel araştırma yöntemlerinden doküman analizi yöntemiyle alanyazındaki çalışmalardan derlenerek sunulmuştur. Araştırma kapsamında, yükseköğretimde kalite, dört kavram çerçevesinde incelenmiştir. Bunlar; kalite güvencesi, toplam kalite yönetimi, hesap verebilirlik ve akreditasyondur. Araştırmada bu dört kavrama ilişkin literatürdeki en güncel ve nitelikli çalışmalar ele alınarak, yükseköğretimde kalite yönetimine dair kapsamlı bir çerçeve sunmak amaçlanmıştır. Kalite güvencesi, yükseköğretim kurumlarının sundukları eğitimin belirlenen standartları karşıladığını ve sürekli iyileştirildiğini güvence altına almak amacıyla uygulanan süreçlerdir. Toplam Kalite Yönetimi, bir örgütün tüm süreçlerinde kaliteyi sürekli iyileştirmeyi hedefleyen yönetim yaklaşımıdır. Hesap verebilirlik, yükseköğretim kurumlarının, sundukları eğitim hizmetleri ve kullandıkları kaynaklar konusunda paydaşlarına ve topluma karşı sorumluluk taşıyarak şeffaf ve denetlenebilir olmalarını ifade ederken; akreditasyon, bir yükseköğretim programının veya kurumunun, belirlenen kalite standartlarına uygun olduğunu resmi olarak doğrulayan dış değerlendirme süreci olarak tanımlanabilir. Yükseköğretimde kaliteye ilişkin kavramların ele alındığı bu çalışmanın, başta yükseköğretim yöneticileri olmak üzere, öğretim elemanlarına ve araştırmacılara katkı sağlaması beklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Kalite, kalite güvencesi, Toplam Kalite Yönetimi, akreditasyon, yükseköğretim.

Abstract: Quality can be defined as the ability of a good or service to meet the needs and expectations of individuals or organizations. Quality in higher education, on the other hand, is the qualities that increase the professionalism of the teaching staff working in higher education institutions and the learning ability of the students and that must be fulfilled to meet the requirements of the age. In this study, the main components of quality in higher education and the effects of these components on institutions are presented through document analysis method, one of the qualitative research methods, compiled from the studies in the literature. Within the scope of the research, quality in higher education is analyzed within the framework of four concepts. These are quality assurance, total quality management, accountability and accreditation. The research aims to provide a comprehensive framework for quality management in higher education by analyzing the most recent and qualified studies in the literature on these four concepts. Quality assurance is the processes applied by higher education institutions to ensure that the education they offer meets the specified standards and is continuously improved. Total Quality Management is a management approach that aims to enhance quality of all processes of an organization continuously. Accountability means that higher education institutions are accountable to their stakeholders and society for the educational services they provide and the resources they use, and that they are transparent and auditable. At the same time, accreditation can be defined as the external evaluation process that formally verifies that a higher education program or institution conforms to established quality standards. This study, which deals with the concepts of quality in higher education, is expected to contribute to higher education administrators, faculty members and researchers.

Keywords: Quality, quality assurance, Total Quality Management, accreditation, higher education.

1. Giriş

Yükseköğretimde kalite, günümüzün hızla değişen küresel bilgi ekonomisinde, üniversitelerin rekabet edebilirliği ve sürdürülebilirliği açısından kritik bir rol oynamaktadır. Kalite, sadece akademik mükemmeliyetin

sağlanması anlamına gelmemekte olup; aynı zamanda, öğrenci memnuniyeti, mezun istihdamı ve topluma katkı gibi çok boyutlu performans göstergeleri ile ilgilidir (Tam, 2001). Bu çalışmada, yükseköğretimde kalitenin temel bileşenleri ve bu bileşenlerin kurumlar üzerin-

* İletişim Yazarı / Corresponding author.
✉ yasemin.yesilbass@gmail.com

Geliş Tarihi / Received Date: 27.08.2024
Revizyon Talebi Tarihi / Revision Request Date: 21.09.2024
Son Revizyonun Geliş Tarihi / Last Revised Version Received Date: 23.09.2024
Revizyon Sonrası Kabul Tarihi / Accepted After Revision Date: 03.10.2024



deki etkileri nitel araştırma yöntemlerinden doküman analizi yöntemiyle alanyazındaki çalışmalardan derlenerek sunulmuştur. Araştırmanın problem cümlesi; “Yükseköğretimde kalitenin temel unsurları nelerdir?” şeklinde belirlenmiştir. Araştırma kapsamında, yükseköğretimde kalite, dört kavram çerçevesinde incelenmiştir. Bunlar; kalite güvencesi, toplam kalite yönetimi, hesap verebilirlik ve akreditasyondur. Araştırmada bu dört kavrama ilişkin literatürdeki en güncel ve nitelikli çalışmalar ele alınarak, yükseköğretimde kalite yönetimine dair kapsamlı bir çerçeve sunmak amaçlanmıştır. Araştırmada, bu dört kavramın yükseköğretimde kalite üzerindeki etkileri alanyazın çerçevesinde tartışılmıştır.

Yükseköğretimde kaliteye odaklanan bu çalışma, üniversite yöneticileri, akademik personel, politika yapımcılar ve araştırmacılar için önemli bir rehber niteliğindedir. Kalite güvencesi, toplam kalite yönetimi ve akreditasyon süreçleri, yükseköğretim kurumlarının küresel arenada daha rekabetçi olmasına ve hesap verebilirlik ilkelerini benimsemesine olanak tanır (Vlăsceanu vd., 2007). Ayrıca, bu unsurlar, öğrenci deneyiminin iyileştirilmesi ve mezunların istihdam edilebilirliğinin artırılması açısından büyük önem taşımaktadır (Tam, 2001). Bu bağlamda, çalışma, yükseköğretimde kalite yönetiminin önemini vurgularken, bu sürecin yükseköğretim yönetiminde nasıl gerçekleştiğini ve hangi unsurlardan etkilendiğini detaylı bir biçimde ele almıştır.

1.1. Yükseköğretim

Yükseköğretim, bireylerin ortaöğretim kademesini tamamladıktan sonra üniversite, akademi, enstitü ve benzeri kurumlarda aldıkları ileri düzeydeki eğitim ve öğretim süreçlerini kapsamaktadır (Maheshwarappa, 2022). Bu süreç, öğrencilere belirli bir alanda uzmanlaşma imkânı sunar ve genellikle lisans, yüksek lisans ve doktora düzeylerinde gerçekleştirilir. Yükseköğretim, çeşitli disiplinler arasında uzmanlaşmış bilgi alanlarına odaklanan (Clark, 1978), örgün eğitimin en üst aşamasıdır. Yükseköğretim, öncelikle öğretim, araştırma ve toplum hizmetine odaklanarak, en ileri öğrenme ve araştırma düzeylerinde bilginin aktarılması ve geliştirilmesiyle ilgilenir (Power, 2015). Bilginin üretilmesi, yayılması ve toplumun çeşitli ihtiyaçlarına hizmet edilmesi için oluşturulmuş bir sistem olan yükseköğretim (Trow, 1973), toplumun sosyoekonomik kalkınmasını destekleyen ve bireylere hem mesleki hem de kişisel gelişim için gerekli araçları sağlayan önemli kurumlardır (Altbach, 2009). Yükseköğretim kurumları, perspektifleri genişleterek, rekabet gücünü artırarak, girişimciliği ve teknik ilerlemeyi teşvik ederek küresel, ulusal ve yerel büyümeye katkıda bulunur (Agarwal & Hipona, 2022).

1.2. Kalite

Kalite, bir varlığın belirtilen veya ima edilen ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerinin toplamı veya bir dizi doğal özelliğin gereksinimleri karşılama derecesidir (Thareja, 2019). Kalite, kabul edilmiş liyakat standartlarına veya ilgili paydaşların çıkarlarına göre değerlendirilebilen soyut, ilişkisel bir niteliktir (Smith, 1993). Farklı koşullar altında farklı kalite tanımları yapılmakta olup kaliteye ilişkin evrensel bir tanım yapılabilmek mümkün görünmemektedir (Reeves & Bednar, 1994). Özetle, kalite, bir mal ya da hizmetin, bireylerin ya da örgütlerin ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılayabilecek düzeyde olması olarak tanımlanabilir.

2. Yükseköğretimde Kalite

Birçok mal ve hizmet sektöründe söz edildiği gibi yükseköğretimde de kalite kavramı sıklıkla kullanılmaktadır. Yükseköğretimde kalite, Toplam Kalite Yönetimi (TKY), kalite güvencesi, kıyaslama ve hesap verebilirlik ile birlikte öğrenci öğrenimi, katılımı, hizmet kalitesi ve memnuniyetini içermektedir (Prakash, 2018). Bunun yanı sıra, yükseköğretimde kalite, akademisyenlerin profesyonelliğini ve öğrencilerin öğrenme kabiliyetini artıran profesyonel uygulamalar olarak anlaşılabilir (Cheng, 2017). Yükseköğretimde kalite kapsamında; mezunların kişisel nitelikleri, öğrenme süreci, geri bildirim ve personel-öğrenci ilişkileri kilit faktörler olarak öne çıkmaktadır (Dicker vd., 2019). Yükseköğretimde kalitenin belirlenmesinde öğrencilere ilişkin etkenler önemli bir yere sahiptir. Öğrenci geri bildirim verileri, öz değerlendirme araçları, ekran değerlendirmesi ve öğretim portfolyolarını içeren çok modlu bir yaklaşım, yükseköğretimde öğretimin kalitesini değerlendirmede ve geliştirmede etkili yöntemdir (Harrison vd., 2020).

Yükseköğretimde kalitenin temel göstergeleri bulunmaktadır. Bu göstergeler arasında derslerin tasarımı ve güncellenmesine harcanan zaman, teknolojiyle geliştirilmiş öğrenme çözümleri, derslerin sektör gereklilikleriyle uyumlu hale getirilmesi, çoklu/disiplinler arası yaklaşımın ve öğrenci katılımının teşvik edilmesi yer almaktadır (Varouchas vd., 2018). Bunun yanı sıra, yükseköğretim kademesi mezunlarının kişisel nitelikleri (Easley vd., 2021), öğretimin içeriği ve kalitesi (Warren, 1992), geri bildirim, personel-öğrenci ilişkileri (Dicker vd., 2019), öğrenme ortamı, öğrenme süreçleri, eğitime erişimde eşitlik ve öğrenci çıktıları (Leiber, 2019; Sarrico, 2022) da yükseköğretimde kalitenin göstergelerindedir. Yükseköğretimde öğrenme ve öğretme kalitesi bütüncül bir yaklaşımla değerlendirilmeli, yeterlilikler ve öğrenme çıktıları kalitenin artırılması için daha

önemli hale getirilmelidir (Barbato vd., 2022). Yükseköğretimde kalite dört kavram çerçevesinde açıklamak mümkündür. Bunlar; kalite güvencesi, toplam kalite yönetimi, hesap verebilirlik ve akreditasyondur (►Şekil 1).

Şekilde de görüldüğü üzere, kalite güvencesi, yükseköğretim kurumlarının sundukları eğitimin belirlenen standartları karşıladığını ve sürekli iyileştirildiğini güvence altına almak amacıyla uygulanan süreçlerdir. Toplam Kalite Yönetimi, bir örgütün tüm süreçlerinde kaliteyi sürekli iyileştirmeyi hedefleyen yönetim yaklaşımıdır. Hesap verebilirlik, yükseköğretim kurumlarının, sundukları eğitim hizmetleri ve kullandıkları kaynaklar konusunda paydaşlarına ve topluma karşı sorumluluk taşıyarak şeffaf ve denetlenebilir olmalarını ifade ederken; akreditasyon, bir yükseköğretim programının veya kurumunun, belirlenen kalite standartlarına uygun olduğunu resmi olarak doğrulayan dış değerlendirme süreci olarak tanımlanabilir. Yükseköğretimde kaliteyi oluşturan bu kavramlar aşağıda ayrıntılı bir biçimde ele alınmıştır.

2.1. Kalite Güvencesi

Kalite güvencesi (*Quality assurance*), bir ürün, hizmet veya sonucun kalite gereksinimlerini karşılayacağına ve kullanıma uygun olacağına dair güven sağlamak için kullanılan bir yönetim tekniğidir (Patil vd., 2023). Kalite güvencesi, kalite gerekliliklerinin yerine getirileceğine dair güven sağlamaya odaklanan, ilgili tüm taraflar için eğitim ve farkındalık içeren kalite yönetiminin bir parçasıdır (Tsimillis, 2015). Başka bir deyişle, kalite güvencesi, bir projede her bir birim tarafından yürütülen faaliyetlerin kontrolünü sağlamak, bireylerin taleplerini ve uygunlu-

ğunu temin etmek için yönetim tekniklerinin uygulanmasıdır (Chan, 1996). Kalite güvencesi, bir sistemin düzgün çalışmasını sağlamak için gereklidir ve projenin tüm aşamalarında gerçekleştirilir (Feldman, 2005).

Kalite güvencesinin temel ilkeleri uluslararası standartlar, yönetmelikler ve sistem izlemedir (Leo vd., 2012). Bunun yanı sıra, tesis ve ekipman uygunluğu, personel nitelikleri ve eğitimi, numune toplama ve sürekliliği, onaylanmış yöntemler, kalite kontrol önlemleri ve nihai sonuçların raporlanması da kalite güvencesinin temel ilkeleri arasındadır (Lennard, 2013). Ayrıca hassasiyet, yanlılık ve doğruluk, istatistiksel kontrol, ölçüm ilkeleri, kalibrasyon, kalite kontrol ve kalite değerlendirme de bu ilkeler arasında yer almaktadır (Taylor, 1987).

2.1.1. Yükseköğretimde Kalite Güvencesi

Yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesi, ürün veya hizmetlerin özelliklerini belirlenmiş gereksinimlerle eşleştirmeyi, öğrenci beklentilerine odaklanmayı ve öğrencileri hızla değişen eğitim ortamına hazırlamak için gerçekleştirilen uygulamaları içermektedir (Al-Omari & Al-Khawaldeh, 2022). Kalite güvencesi, kaliteyi; teori, metodoloji, uygulama ve pratik olarak ele alan araştırmaların sistematik bir şekilde gözden geçirilmesiyle sağlanır (Tight, 2020). Yükseköğretimde kalite güvencesi, akademik özgürlük, kurumsal özerklik ve sosyal sorumluluk gibi temel değerlerin üniversitelerde sürdürülmesiyle mümkün olmaktadır (Eaton, 2021). Yükseköğretimde kalite güvencesi öğrenci çalışmalarına, performanslarına ve ders notlarına uygulanan yetkili ve uygun şekilde formüle edilmiş akademik başarı standartlarına dayanmalıdır (Sadler, 2017). Öğrencilerin kalite güvence süreçlerine dahil edilmesi, yükseköğretimde kalite güvence süreçlerini iyileştirebilir (Ryan, 2015), nitelikli mezunların yetiştirilmesini sağlayarak ekonomik büyüme ve kalkınmaya katkıda bulunabilir (Netshifhefhe vd., 2016).

Yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesine yönelik en iyi uygulamalar arasında yönetimden sorumlu idari kurumlar, zorunlu katılım ve kalite geliştirme faaliyetlerine odaklanma (Harman, 1998), uygulamaların ve sonuçların düzenli olarak değerlendirilmesi, akademik ve idari denetimlerin yapılması ve tüm paydaşların sürece dahil edilmesi (Shukla, 2023), küresel olarak kabul edilebilir standartları karşılamak için fiziksel tesisler, altyapı, yenilikler, kaliteli öğretim, insan kaynakları ve müfredat geliştirme (Asiyai, 2020) yer almaktadır. Yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesi; farkındalık, anlayış, iç değerlendirme, politikalar, stratejiler ve belirlenmiş vizyon, misyon, yönetim yapısı ve personel gibi alanlara odaklanmayı içermektedir (Dei, 2019). Yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesine yönelik uy-



Şekil 1. Yükseköğretimde Kalitenin Temel Bileşenleri

güvenlik stratejileri arasında öğretim personelinin mesleki gelişimi, müfredat ve ders tasarımı için teknolojik destek ve öğrenci memnuniyet anketlerinin yapılması yer almaktadır (Olena, 2019). Yükseköğretim kurumlarında en popüler kalite güvence yöntemleri anketler ve tekil vaka çalışmalarıdır (Prakash, 2018). Ayrıca üniversitelerde eğitim kalitesini değerlendirmek için kalite değerlendirme piramidi modeli, uzman değerlendirmesi, sürecin resmileştirilmesi ve algoritmalaştırılması kullanılmaktadır (Barannikova & Shaforostova, 2019). Yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesi öncelikle öğrenci öğrenimi, öğrenci katılımı, hizmet kalitesi ve memnuniyetine odaklanmakta olup (Prakash, 2018) bu kavramın yükseköğretim kurumlarının etkililiğinin sağlanmasında önemli olduğu söylenebilir.

Yükseköğretimde kalite güvencesi, küresel olarak eğitim standartlarını sürdürmenin ve geliştirmenin kritik bir yönüdür. Çeşitli ülkeler ve kurumlar, genellikle uluslararasılaşma ve küreselleşmeden etkilenen eğitim kalitesini sağlamak için çeşitli uygulamalar geliştirmiştir. Örneğin, Türkiye’de 2005 yılında Yükseköğretim Kurumlarında Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Yönetmeliği kapsamında “Yükseköğretimde Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu (YÖDEK)” kurularak, kalite güvencesi alanında mevzuat kapsamındaki ilk uygulamalar başlatılmıştır. Ardından yükseköğretim kurumlarında ‘Akademik Değerlendirme ve Kalite Geliştirme Kurulu (ADEK) kurulmuş, eğitim-öğretim süreçlerinin sürekli iyileştirilmesine yönelik iç ve dış kalite güvencesi uygulamaları faaliyete geçirilmiştir. Yükseköğretim Kalite Kurulu, (1) kurumsal dış değerlendirme, (2) akreditasyon kuruluşlarının tescili, (3) kalite kültürü konusundaki farkındalığın artırılması ve kalite güvencesi uygulamalarının yaygınlaştırılması görevlerini yerine getirmektedir (Yükseköğretim Kalite Kurulu, 2024).

Birçok ülke hem ulusal hem de kurumsal düzeyde kalite güvencesinin yönetiminden sorumlu idari kurumlar veya birimler kurmuştur. Bu kurumlar genellikle çeşitli metodolojiler kullanmakta ve akreditasyon ve kalite denetimleri gibi kalite güvencesinin farklı yönlerine odaklanmaktadır (Harman, 1998; Качества vd., 2019). Avrupa kalite güvence kurumları, yükseköğretimde dış kalite güvence süreçlerinin önemini artırmaya ve bürokrasiyi azaltmaya yönelik stratejileri test etmektedir (Sánchez Chaparro & Gómez Frias, 2018). Avrupa ülkelerinde yükseköğretim alanında kalite güvencesinin sağlanmasında, Avrupa Kalite Güvencesi Standartları ve Kılavuz İlkeleri (The European Standards and Guidelines for Quality Assurance, ESG) dikkate alınmaktadır. Bu ilkeler, yükseköğretimde kaliteli hizmetlerin sağlanması ve elverişli bir eğitim ortamının yaratılması

için belirlenen standartları içermektedir (Anisimova, 2020). ESG, 2005 yılından bu yana Avrupa ülkelerinde yükseköğretim alanında önemli bir etkiye sahiptir (Westerheijden & Kohoutek, 2014). ESG, yükseköğretimde kalite güvencesinde daha fazla şeffaflık ve hesap verebilirlik yaratmakta (Stensaker vd., 2010), Avrupa ülkelerinde yükseköğretim alanının gelişmesine katkı sağlamaktadır (Zhang vd., 2019). Yükseköğretim kurumları, öğretme-öğrenme faaliyetleri ve müfredat geliştirmeye güçlü bir şekilde odaklanarak, ESG’yi genellikle ulusal standartlara veya kendi özel ihtiyaçlarına uyacak şekilde uyarlamaktadır (Alzafari & Ursin, 2019; Manatos & Huisman, 2020). Özetle, ESG, kalite güvencesinin çeşitli biçimlerine uygulanabilecek, ortak bir anlayışı teşvik edecek ve yükseköğretim sistemlerinin kalitesini artıracak kapsamlı bir çerçeve olarak görülmektedir (Chmielecka, 2014; Hopbach, 2006).

2.2. Hesap Verebilirlik

Hesap verebilirlik (*Accountability*), bir bireyin veya kurumun, belirli bir görev ya da sorumluluğun yerine getirilmesi sürecinde, sonuçlar hakkında açıklama yapma ve bu sonuçların sorumluluğunu üstlenme gerekliliğini ifade etmektedir. Hesap verebilirlik, genellikle etik ve yönetim uygulamaları çerçevesinde ele alınır ve bireyin veya kuruluşların, eylemlerinin sonuçlarına yönelik olarak dış bir otoriteye ya da paydaşlarına karşı sorumluluk taşımasını içerir (Bovens, 2007). Başka bir deyişle, hesap verebilirlik, bir kurumun veya bireyin, aldığı kararlar ve gerçekleştirdiği eylemler hakkında açık ve tutarlı bir şekilde bilgi vermesi, bu eylemlerin sonuçlarından sorumlu olduğunu kabul etmesi ve bu sorumluluk doğrultusunda gerekli adımları atması anlamına gelir.

Hesap verebilirlik, kamu yetkisini elinde bulunduran ve kullananların hesap vermesini sağlayan süreçlere yön veren ilkedir ve üç amaca hizmet eder. Bunlar; yetkinin kötüye kullanımını ve suistimalini kontrol etmek, kaynaklar ve yasalara bağlılık konusunda güvence sağlamak ve sürekli gelişim için öğrenmeyi teşvik etmektir (Aucoin & Heintzman, 2000). Şeffaflık, sorumluluk, kontrol edilebilirlik, sorumluluk ve yanıt verebilirlik dahil üzere beş kavramdan oluşan hesap verebilirlik, kurumların etkililiğinin artırılmasında önemli bir yere sahiptir (Koppell, 2005).

2.2.1. Yükseköğretimde Hesap Verebilirlik

Yükseköğretimde hesap verebilirlik, üniversitelerin ve diğer yükseköğretim kurumlarının, eğitim kalitesi, mali yönetim, öğrenci başarısı ve toplumsal katkılar gibi çeşitli alanlarda şeffaflık sağlamasını ve performanslarının sonuçları hakkında paydaşlara açıklama yapmalarını gerektirir. Bu kavram, genellikle devlet politikaları,

kurumsal akreditasyon süreçleri ve kamuoyunun talepleri doğrultusunda şekillenir (Harvey & Newton, 2007). Yükseköğretimde hesap verebilirlik, yükseköğretimin planlanan sonuçları ve performansı etkili bir şekilde elde ettiğini kanıtlamayı içerir (Kai, 2009). Yükseköğretimde hesap verebilirlik, sadece idari süreçleri değil, aynı zamanda öğretim üyelerinin akademik başarılarını ve araştırma faaliyetlerini de kapsar (Trow, 1996). Özellikle son yıllarda, küresel rekabetin artması ve kamu kaynaklarının kullanımına yönelik dikkat, üniversitelerde hesap verebilirlik mekanizmalarının daha sıkı bir şekilde uygulanmasına yol açmıştır (Dill, 2009). Ayrıca, öğrencilerin artan beklentileri ve iş dünyasının talepleri, üniversitelerin eğitim programlarını sürekli olarak güncellemelerini ve iş gücü piyasasına uygun mezunlar yetiştirmelerini zorunlu kılmaktadır (Marginson, 2007). Bu bağlamda, yükseköğretimde hesap verebilirlik, sadece iç denetim ve kalite güvencesi süreçleriyle sınırlı kalmayıp, geniş bir paydaş grubuna karşı duyulan sorumluluk anlayışını da içerir (Stensaker & Harvey, 2011).

Yükseköğretimde hesap verebilirlik, genellikle yükseköğretim kalitesi ile yakından ilişkilidir ve bu bağlamda üniversitelerin sundukları eğitim, araştırma ve topluma hizmet faaliyetlerinin niteliğini ve etkililiğini ölçmek amacıyla değerlendirilir. Yükseköğretim kurumları, kaliteli eğitim sağlama konusunda topluma ve öğrencilere karşı hesap vermekle yükümlüdür; bu da öğretim programlarının güncelliğini, öğretim üyelerinin yetkinliğini ve mezunların iş gücü piyasasındaki başarılarını izlemeyi içerir (Harvey & Williams, 2010). Kalite güvencesi süreçleri, bu hesap verebilirliği sağlamada kritik bir rol oynar ve kurumların performanslarını sürekli iyileştirmelerine olanak tanır (Stensaker, 2008). Ayrıca, uluslararası üniversite sıralamaları gibi dış değerlendirme araçları, yükseköğretim kalitesini belirlemede ve hesap verebilirliği artırmada etkili bir mekanizma olarak işlev görür (Hazelkorn, 2015).

Yükseköğretimde kalite, çeşitli hesap verebilirlik türlerinin (işlemsel, siyasi, bürokratik, kurumsal ve disiplinler) birbiriyle etkileşim halinde olduğu hesap verebilirlik ölçütleri aracılığıyla kabul edilmektedir (Leihy & Salazar, 2017). Yükseköğretimde hesap verebilirlik, değerlendirme sistemlerinin kurulması, performans yönetimi ve kalite güvence sisteminin geliştirilmesi yoluyla eğitimin etkinliğini teşvik eder ve eğitim hedeflerini gerçekleştirir (Borden & Bottrill, 1994; Ewell, 2008; Harvey & Newton, 2007). Yükseköğretimde kalitenin korunması, aynı zamanda kurumların topluma karşı olan sosyal sorumluluklarını da yerine getirmelerini sağlar; bu durum, hesap verebilirlik ile yükseköğretim kalitesi arasındaki bağı daha da güçlendirir (Newton, 2012). Sonuç olarak, yükseköğretim kalitesi ve hesap verebilirlik, birbirini ta-

mamlayan iki unsur olarak karşımıza çıkar ve kurumların toplumsal beklentilere uygun bir şekilde faaliyet göstermelerini sağlar (Srikanthan & Dalrymple, 2002).

2.3. Toplam Kalite Yönetimi

Toplam Kalite Yönetimi (*Total Quality Management*) (TKY), liderlik, insan kaynaklarının yönetimi ve müşteri odaklılığın ön planda olduğu, rekabet gücünü artırmaya yönelik bir süreçtir (Samson & Terziovski, 1999). TKY, sosyal sistemlerde kalite süreçlerine, sonuçlarına ve motivasyona odaklanan bir yönetim felsefesidir (Hackman & Wageman, 1995). TKY, çıktılardan ziyade sürece odaklanarak tüm çalışanların iş birliğini ve çalışma isteğini içermektedir (Hammons & Maddux, 1990). TKY, kalite merkezli kuruluşlara liderlik etmenin, iş dünyasında mükemmelliği yakalamanın ve örgütün üyeleri ve toplum için fayda sağlamanın bir yoludur (Dinu, 2017). TKY'nin başarısı, araç ve teknikler yerine paylaşılan kültür, çalışanların güçlendirilmesi ve yönetici liderliği gibi etkenler tarafından yönlendirilir (Powell, 1995).

2.3.1. Yükseköğretimde Toplam Kalite Yönetimi

Üniversiteler ve diğer yükseköğretim kurumları, diğer kurumlarla rekabet edebilmek için toplam kalite yönetimini uygulamaktadır (Almusaedi, 2022; Christopher, 2016; Nasim vd., 2019). TKY, yükseköğretim kurumlarında ekip çalışması, piyasaya odaklanma, sürekli iyileştirme (Hill & Taylor, 1991), stratejik planlar, operasyonel planlar ve kalite yönetimini sağlamak amacıyla gerçekleştirilmektedir (Taroreh vd., 2022).

Toplam kalite yönetimi, istatistiksel araçlar, tüketici araştırmaları, ekip çalışması, sorun çözme, insan kaynakları geliştirme ve stratejik planlamayı içerdiğinden yükseköğretim kurumlarını dünya standartlarına göre kaliteli ve rekabetçi hale getirmek için oldukça önemlidir (Jabbarifar, 2011). Yükseköğretimde TKY ile yükseköğretim kurumlarında insan yönetimi, süreç yönetimi, bilgi ve analiz (Tari & Dick, 2016), yönetsel yöntemlerin geliştirilmesi, performansın artırılması ve akademik mükemmelliğe ulaşmak için diğerlerinden farklılaşma gerçekleştirilebilmektedir (Al-omoush vd., 2015). Kısacası TKY, mükemmelliğe ulaşmak ve uluslararası standartları karşılamak suretiyle yükseköğretim kurumları üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir (Ghosh, 2018).

TKY, yükseköğretim sistemlerinin ve kurumlarının geliştirilmesine katkıda bulunmakta (Williams, 1993), yükseköğretim kurumlarının kurumsal performansını ve rekabet avantajını artırmaktadır (Guzman & Torres, 2004; Sutanto vd., 2018). Yükseköğretim kurumlarında TKY, öğretim üyelerinin öğrencilerle etkileşimlerinin değerlendirilmesini, öğrenci memnuniyetinin ölçülmesini

ve kalite sorunlarının akademik bir karar alma süreciyle çözümlenmesini içerir (Mohaimen vd., 2022). Katılım, öğretmen güçlendirme, öğretmen eğitimi gibi TKY değişkenleri, yükseköğretim kurumlarının örgütsel performansının artırılmasında etkilidir (Teixeira-Quirós vd., 2022). TKY, yalnızca öğretmenlerin ve öğretim elemanlarının yetiştirilmesi ve güçlendirilmesiyle sınırlı kalmayıp, kalite sorunlarını öğrencilerle birlikte ele alarak ve akademik karar verme süreci geliştirerek yükseköğretim kurumlarında akademik kaliteyi artırabilir (Mohaimen vd., 2022). Yukarıda söz edildiği gibi, TKY, yükseköğretim kurumlarında benimsenmektedir, ancak liderlik, vizyon sahibi olma, değerlendirme standardizasyonu, süreç ve sürekli iyileştirme, çalışanların eğitimi ve öğrenci odaklılık konularında iyileştirilmesi gereken alanlarla birlikte daha yavaş bir hızda benimsenmektedir (Zubair, 2013). Dolayısıyla yükseköğretim kurumlarında kalitenin yakalanmasında TKY yaklaşımlarının dikkate alınması ve uygulanmasının etkili olabileceği söylenebilir.

2.3.2. Kalite güvencesi ile Toplam Kalite Yönetimi Arasındaki Fark Nedir?

TKY, katılımıcılığı, sürekli iyileştirmeyi ve esnek hedefleri vurgulaması bakımından kalite güvencesinden farklıdır (McLaughlin & Kaluzny, 1990). TKY, ürün, hizmet ve iş ilişkilerinde kalite standartlarının sürekli iyileştirilmesine yönelik sistematik bir yönetim yaklaşımıdır (Das vd., 2020). TKY, kalite güvence performans kontrollerini, sağlık hizmetlerini sonuçlar açısından sürekli iyileştirmek için dinamik bir sisteme dönüştürür (Lopresti & Whetstone, 1993). Kalite güvencesi ise bir kalite yönetim sisteminin kurulması, yeterliliğinin değerlendirilmesi ve işleyişinin denetlenmesi gibi faaliyetler yoluyla kalite sorunlarının önlenmesini içerir (Ionică, 2003). TKY'nin standart kalite güvence programlarından daha üstün olduğu kabul edilir (Walker vd., 1993) ancak her ikisinin farklı yaklaşımları, sorunları ve eleştirileri bulunmaktadır (Tight, 2020). TKY, kalite sorumluluğunu hem bireyde hem de ekipte konumlandırır, yükseköğretim yapıları ile daha uyumlu değerlendirme ve gelişim süreçleri sunar (McCulloch, 1993). TKY, sürekli iyileştirme ve büyümeye odaklanır, entelektüel kapasite oluşturmayı ve maliyet etkinliğini teşvik eder (Jani, 2011). Dolayısıyla bir kurumda kalite güvencesinin sağlanması için TKY ilkelerinin yerine getirilmesi gerekir. Başka bir deyişle, bir örgütte kalite, TKY prosedürlerinin etkili bir biçimde uygulanması ile sağlanabilir.

2.4. Akreditasyon

Akreditasyon, eğitim kurumları veya programlarının belirli standartlara uygunluğunu ve kalitesini bağımsız bir kurum veya kuruluş tarafından değerlendirilerek tanınması sürecidir. Bu süreç, eğitim kurumlarının sun-

dukları eğitimin kalitesini garanti altına almayı, öğrencilere güven vermeyi ve ulusal ya da uluslararası düzeyde kabul görmeyi amaçlar. Akreditasyonun temel amacı, eğitimde şeffaflığı ve hesap verebilirliği artırmak ve sürekli iyileştirme için bir çerçeve sağlamaktır (Eaton, 2012). Eğitimde akreditasyon süreçleri, kalite güvencesi sağlamak için önemli bir araç olarak kabul edilmektedir (Harvey & Newton, 2007). Akreditasyon, eğitimde toplam kalite yönetimi ve kurumsal performans ölçümünde önemli bir rol oynar ve böylece kurumların iç ve dış paydaşlara karşı sorumluluklarını yerine getirmelerine olanak tanır (Billing, 2004).

2.4.1. Yükseköğretimde Akreditasyon

Yükseköğretimde akreditasyon, eğitim programlarının belirlenen kalite standartlarına uygunluğunu değerlendiren, akademik profilleri geliştiren ve genel yükseköğretim sistemlerini iyileştiren resmi bir değerlendirme sürecidir (Ehtiwesh & Maousa, 2023). Akreditasyon, bir eğitim kurumunun, programının veya mesleki kariyerinin, kurumsal yönetiminin, araştırmalarının ve akademisyenlerinin değerlendirildiği bir süreçten sonra kamusal ve geçici olarak tanınmasıdır (Challa vd., 2004; Salcedo, 2023). Akreditasyon, bir kurumun bir akran değerlendirmesi aracılığıyla (Coté-Bonanno vd., 1989), kurumsal kalite değerlendirme kriterlerini karşıladığı anlamına gelir (Lefebvre, 1957). Yükseköğretimde akreditasyon, yetkili bir kurum tarafından yapılan olumlu bir dış incelemenin sonucudur ve üniversitelerin öğretim, öğrenci öğrenimi, bilginin keşfi, tanıtımı ve hizmet konularında belirli standartları karşıladığını garanti eder (Powers & Henderson, 2017). Akreditasyon, standartlar, kurumsal öz değerlendirme, akran değerlendirmesi ve akredite statüsünün verilmesi yoluyla üniversitelerin kalitesini güvence altına alır ve geliştirir (Eaton, 2010; İbrahim, 2014). Yükseköğretimde akreditasyonda akademik kalitenin temel göstergeleri arasında personel nitelikleri, araştırma yoğunluğu, disiplinler yönelim, çeşitlilik, uluslararası yönelim ve mesleki yönelim yer almaktadır (Sarrico & Alves, 2016).

Yükseköğretimde akreditasyon, öğrenci çıktılarının kalitesini artırır ve kurumların ulusal ve uluslararası düzeyde asgari gereklilikleri karşılamasını sağlar (Bougherira & Elasmara, 2022; Fifolt, 2014; Oralkan, 2023). Akreditasyon, akademik programlardaki öğrenci hizmet ve faaliyetlerinin kalite güvencesini geliştirerek öğrenci memnuniyetini artırır ve eğitimin sürekliliğini destekler (Albaroudi vd., 2023). Akreditasyon, bir üniversitenin öğretim, araştırma ve yönetim kalitesinin artırılmasına önemli ölçüde katkı sağlar (Nguyen & Ta, 2018). Yükseköğretim kurumlarında uluslararası akreditasyon, rekabet gücünü, motivasyonu ve kurumsal performansı artırırken aynı zamanda ulusal kalkınmaya da katkıda bulunur (Adiatma vd., 2022). Üniversitelerin akredi-

tasyonu, araştırma performansı, öğrenci performansı, okulu bırakma oranları, istihdam edilebilirlik ve akreditasyona dayandığı için kalite ile ilişkilidir (Gabalán-Collo vd., 2019). Akreditasyon, öğrencilere, öğretmenlere ve işverenlere sunulan bir ölçme aracı ve akademik göstergeler kullanılarak yapılan nicel bir değerlendirme yoluyla kaliteyi güvence altına alarak yükseköğretimin kalitesini olumlu yönde etkiler (Acevedo-De-los-Ríos & Rondinel-Oviedo, 2021). Yükseköğretimde sürdürülebilir kalite güvencesi, performansı artırmak ve rekabet üstünlüğünü korumak için temel performans göstergeleri, sağlam bir veri yönetim sistemi ve uzun vadeli bir planlama yaklaşımı gerektirir (Javed & Alenezi, 2023). Dolayısıyla yükseköğretimde kalitenin yakalanması için akreditasyon sürecinin etkili bir biçimde gerçekleştirilmesinin önemli olduğu söylenebilir.

Türkiye’de yükseköğretim kurumlarında akreditasyon süreci Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından gerçekleştirilmektedir. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı tarafından belirli bir alanda önceden belirlenmiş akademik ve alana özgü standartların bir yükseköğretim programı ve yükseköğretim kurumu tarafından karşılanıp karşılanmadığını ölçen değerlendirme ve dış kalite güvence süreci olarak tanımlanan akreditasyon, akademik kalite, saydamlık ve hesap verme sorumluluğunun bir aracıdır. Türkiye’de yükseköğretimde akreditasyon sisteminin iki temel amacı vardır. Bunlar, (1) yükseköğretim kurumlarının karşılıklı birbirlerini tanıma sürecini kolaylaştırmak ve hızlandırmak ve (2) diploma ve unvanların karşılaştırılabilmesine yardımcı olmaktır. Ayrıca diploma denklik süreçleri de YÖK tarafından gerçekleştirilmektedir. Denklik; Yükseköğretim Kurulunca tanınan bir yurt dışı yükseköğretim kurumundan alınan ön lisans, lisans veya yüksek lisans diplomalarının, ilgili eğitim düzeyindeki kazanımlar bakımından Türkiye’deki yükseköğretim kurumlarınınca verilen ön lisans, lisans ve yüksek lisans diplomalarına eşdeğerliğinin tespit edilmesi anlamına gelmektedir (Yükseköğretim Kurulu, 2024).

Akreditasyon, yükseköğretim sistemlerini koordine etmeyi amaçlayan siyasi süreçlerden ve stratejik kamu yatırımlarından etkilenerek Avrupa’da baskın bir değerlendirme yöntemi haline gelmiştir (Schwarz & Westerheijden, 2004; Stensaker, 2011). Avrupa ülkelerinde yükseköğretimde kalite güvencesi, akreditasyon ve yeterliliklerin tanınmasına ilişkin ulusal sistemler, Bologna Süreci aracılığıyla karşılaştırılabilirliğin sağlanmasına odaklanmaktadır (Campbell ve diğerleri, 2004). Hem Slovenya hem de Hollanda, akreditasyon çerçevesinde kalite güvencesi için kurumsal sorumluluğu artırmış ve akreditasyonu ulusal kontrol ve yükseköğretim sistemlerinin geliştirilmesi için bir araç olarak kullanmıştır (Komotar, 2021). Bunun yanı sıra, Danimarka ve Avru-

pa Birliği’ndeki akreditasyon süreçleri işgücü piyasasına uygunluğu vurgulamakla birlikte daha geniş toplumsal beklentileri karşılamanın önemini de belirtmektedir (Bendixen & Jacobsen, 2020). Avrupa ülkelerinin yanı sıra Amerika Birleşik Devleti (ABD) de yükseköğretimde akreditasyonu, itibar değeri ve küresel olarak tanınan kurumlarla bağlantı nedeniyle bir dış kalite güvencesi biçimi olarak uluslararası alanda benimsemiştir. ABD, yükseköğretimde akreditasyonu, dış değerlendirme, itibar değeri, karmaşık iş bölümü ve zorlu standartlara uyum olarak tanımlamakta ve akreditasyon sürecini uygulamaktadır (Ramírez, 2015). Dolayısıyla hem Türkiye’de hem de dünyada yükseköğretimde akreditasyon uygulamalarının gerçekleştirildiği ve bu sayede yükseköğretimde kalitenin hedeflendiği söylenebilir. Aşağıda, alanyazın çerçevesinde yükseköğretimde kalite unsurları özetlenmiştir (►Şekil 2).

Şekilde görüldüğü üzere, yükseköğretimde kalitenin dört temel unsuru vardır. Bunlar; kalite güvencesi, toplam kalite yönetimi, hesap verebilirlik ve akreditasyondur. Yükseköğretimde kalite süreçlerini üç başlıkta özetlemek mümkündür. Bunlar; paydaşlar, öğretim programı ve öğrenme ortamıdır. Paydaşlar kapsamında öğretim elemanları ve öğrencilere yönelik çeşitli kalite göstergeleri vardır. Öğrencilere yönelik kalite göstergeleri; (1) öğrenci memnuniyeti, (2) akademik başarı, (3) mezunların niteliği, (4) öğretim elemanı-öğrenci ilişkileri olarak sıralanabilirken, öğretim elemanlarına yönelik kalite göstergeleri; (1) mesleki yeterlik, (2) öğretim elemanlarının profesyonelliği, (3) öğretim elemanları-üniversite yönetimi ilişkileri, (4) öğretim elemanı-öğrenci ilişkileri ve (5) üretilen akademik çalışmalar olarak ifade edilebilir. Öğretim programı kapsamında kalite göstergeleri arasında çoklu/disiplinlerarası yaklaşım, etkili ve kapsayıcı müfredat, öğretimin içeriği ve kalitesi, teknolojiyle geliştirilmiş öğrenme yöntemleri yer almaktadır. Öğrenme ortamında ise sosyokültürel olanaklar, etkili öğrenme ortamı, ekonomik olanaklar ve teknolojik yeterlikler yükseköğretim kalitesinde etkili olabilmektedir. Son olarak yükseköğretimde çıktılar bazında kalite göstergeleri ise performans değerlendirme raporları, akran değerlendirmesi, öğrencilerin akademik başarıları ve öğretim portfolyoları bu kapsamda değerlendirilebilir.

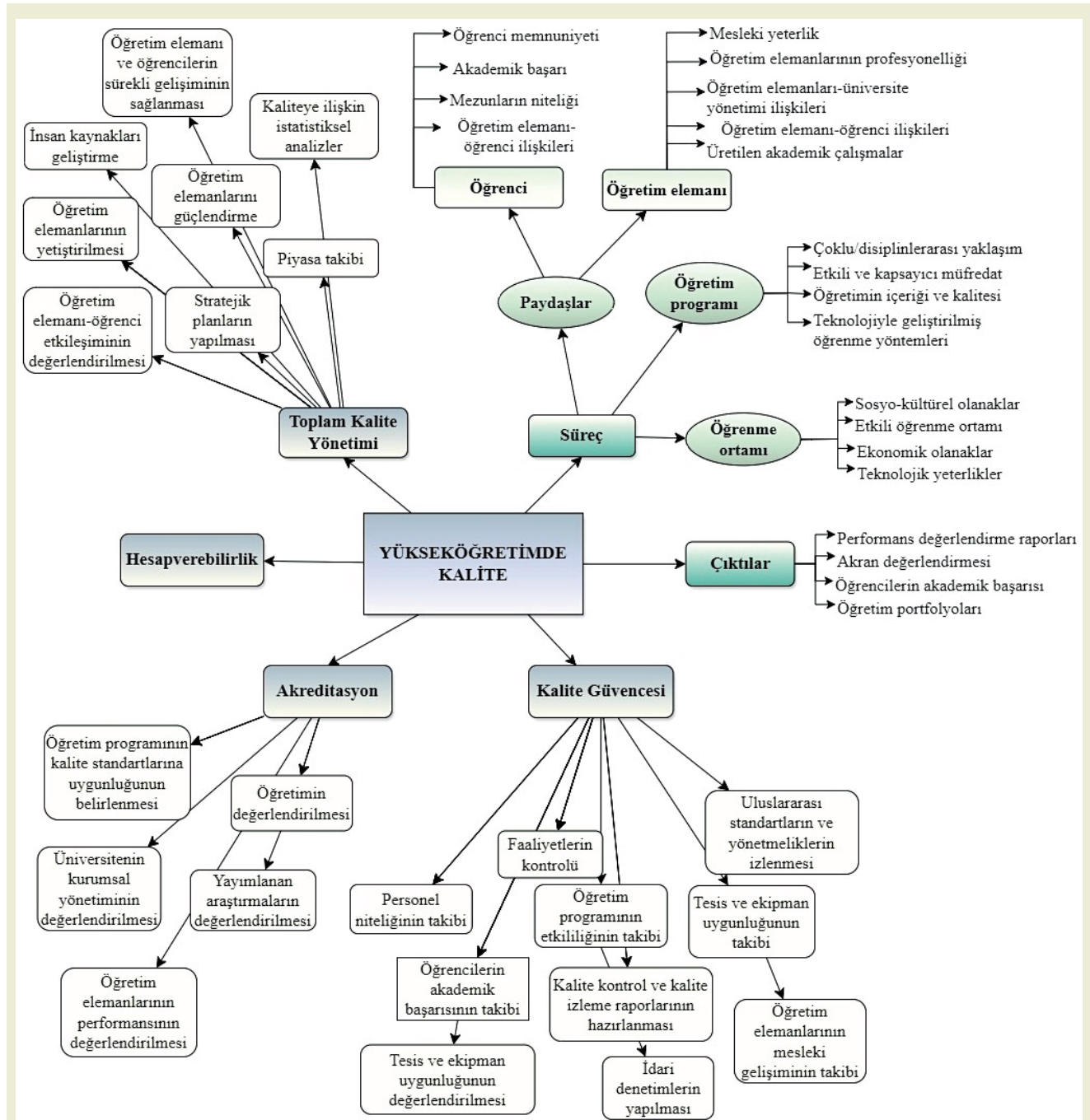
3. Sonuç

Yükseköğretimde kalite, bir kurumun sunduğu eğitimin ulusal ve uluslararası standartlara uygunluğunu ve bu standartların sürekli iyileştirilmesini ifade eder. Kalite güvencesi, bu süreçte eğitim-öğretim, araştırma ve topluma hizmet faaliyetlerinin belirli kalite standartlarına uygun olarak yürütülmesini sağlarken, toplam kalite yönetimi,

bu standartların bütüncül bir yaklaşımla sürekli geliştirilmesini hedefler (Harvey & Williams, 2010). Akreditasyon, kurumların belirli kalite kriterlerini karşıladığını belgeleyen bağımsız bir değerlendirme süreci olup, hesap verebilirlik ise üniversitelerin bu süreçlerde şeffaflık ve sorumluluk ilkesine uygun hareket etmesini sağlar (Vlăsceanu vd., 2007). Bu unsurlar, yükseköğretim kurumlarının topluma daha iyi hizmet sunmasına ve öğrenci memnuniyetini artırmasına katkıda bulunur (Tam, 2001).

Yükseköğretimde kalite, eğitim-öğretim süreçlerinin etkinliğini ve öğrenci memnuniyetini artırmak için kritik

bir öneme sahiptir. Çalışmada ele alınan dört temel unsur olan kalite güvencesi, toplam kalite yönetimi, hesap verebilirlik ve akreditasyon, literatürde de sıklıkla vurgulanan önemli kalite boyutlarıdır. Örneğin, Harvey ve Williams (2010) yükseköğretimde kalite güvencesinin, kurumların performansını değerlendirmenin yanı sıra eğitimde sürekli iyileştirme sağlamak için bir araç olarak kullanıldığını belirtmişlerdir. Benzer şekilde, toplam kalite yönetimi, örgütsel gelişim ve öğrenci başarılarına olumlu etkisi dolayısıyla önemli bir yönetim aracı olarak kabul edilmektedir (Houston, 2008). Bu bağlamda, çalışma, yükseköğretim yönetiminde kalite unsurlarının neler



Şekil 2. Yükseköğretimde Kalite Unsurları

olduğunu açıklayarak, bu kavramları özetlediğinden okuyuculara yol gösterici niteliktedir. Ayrıca çalışma, bu konuda gerçekleştirilecek bilimsel araştırmalara kuramsal alt yapı sunarak, bu çalışmalarını destekleyebilir.

Özetlemek gerekirse, yükseköğretimde kaliteyi dört temel unsur üzerinden değerlendiren bu çalışmanın, yükseköğretim yönetimi açısından önemli bulgular ortaya koyduğu düşünülmektedir. Kalite güvencesi, toplam kalite yönetimi, hesap verebilirlik ve akreditasyon gibi temel kavramların yönetim stratejilerine dahil edilmesi, kurumların sürdürülebilir başarıya ulaşmalarını sağlamaktadır. Yükseköğretim yöneticileri ve araştırmacılar, bu çalışmadan hareketle kurumlarının kaliteye ulaşması amacıyla gerekli etkenlerin neler olduğunu öğrenebilir ve kurumlarının akademik ve idari yapısını daha etkin bir şekilde yönetebilir. Ayrıca, çalışmada sunulan kalite göstergeleri yöneticilere politika geliştirme, karar alma süreçlerinde yol gösterici olabilir, yükseköğretim kurumlarının rekabet gücünü ve uluslararası alandaki konumunu güçlendirmeye katkı sağlayabilir. Bu bağlamda, çalışma, yükseköğretim yönetiminde kalite odaklı yaklaşımların önemini vurgulamaktadır. Yükseköğretim yöneticileri, kurumlarının başarısını artırmak için kalite süreçlerini stratejik bir şekilde entegre etmelidir. Özellikle hesap verebilirlik ve toplam kalite yönetimi uygulamaları, yükseköğretim kurumlarının hem iç hem de dış paydaşlarla olan ilişkilerini güçlendiren önemli etmenlerdir. Brennan ve Shah (2000) hesap verebilirliğin, eğitim kurumlarının güvenilirliğini artırdığını ve toplumsal beklentilere yanıt verme kapasitesini geliştirdiğini vurgulamaktadır. Ayrıca, Dill (2007) akreditasyon süreçlerinin yükseköğretimde kaliteyi güvence

altına almak ve küresel rekabet gücünü artırmak için kritik bir rol oynadığını ifade etmiştir. Dolayısıyla yükseköğretim yöneticilerinin kalite unsurlarını yönetim sürecine dahil etmesi ve kurumun etkililiği artırmaya yönelik çaba göstermesinin önemli olduğu söylenebilir. Uluslararası kalite standartlarını yakalayan yükseköğretim kurumları küreselleşme sürecinde çağın gerekliliklerine uyum sağlayabilir ve etkili öğrenme-öğretme sürecinin gerçekleştirildiği kurumlar olabilir.

Araştırma Etikleri / Research Ethics

Etik kurul izni gerekmemektedir.

Yazar Katkıları / Author Contributions

Makalenin tüm aşamaları Yasemin Yeşilbaş Özenç tarafından yürütülmüş ve tamamlanmıştır.

Çıkar Çatışmaları / Competing Interests

Yazar çıkar çatışması olmadığını belirtmiştir.

Araştırma Fonlaması / Research Funding

Bildirilmedi.


Veri Erişilebilirliği / Data Availability

Uygulanamaz.

Hakem Değerlendirmesi / Peer-review

Dış hakemler tarafından değerlendirildi.

Orcid

Yasemin Yeşilbaş Özenç  <https://orcid.org/0000-0002-5590-4520>

Kaynakça

- Acevedo-De-Ios-Rios, A., & Rondinel-Oviedo, D. (2021). Impact, added value and relevance of an accreditation process on quality assurance in architectural higher education. *Quality in Higher Education*, 28(3): 186- 204. <https://doi.org/10.1080/13538322.2021.1977482>.
- Adiatma, T., Mahriadi, N., & Suteki, M. (2022). Importance of international accreditation for global recognition for higher education. *Journal of Digital Learning and Distance Education*, 1(5): 195-199. <https://doi.org/10.56778/jdlde.v1i5.53>.
- Agarwal, D., & Hipona, J. (2022). *Transition from globalized to localized and self reliant economics*, In R. Gupta, P. Srivastava, S. Ranjan, M. A. Badar (Ed.). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-8705-8.ch006>.
- Al-Omari, D. & Al-Khawaldeh, A. A. (2022). Quality assurance in higher education institutions. *Journal of Education and Practice*, 13(3): 37-44. <https://doi.org/10.7176/jep/13-3-04>.
- Al-Omouh, M., Rahahleh, A., & Alabaddi, Z. (2015). Total quality management in higher education. *Information and Knowledge Management*, 5(12): 49-59.
- Albaroudi, H. B., Althurwi, H., Alashaari, G. A., & Abusalim, G. S. (2023). The role of academic accreditation in improving the quality of services and student activities in academic programmes at Prince Sattam bin Abdulaziz University: Case study. *Journal of Educational and Social Research*, 13(5): 129. <https://doi.org/10.36941/jesr-2023-0126>.
- Alzafari, K., & Ursin, J. (2019). Implementation of quality assurance standards in European higher education: does context matter?. *Quality in Higher Education*, 25(4): 58- 75. <https://doi.org/10.1080/13538322.2019.1578069>.
- Almusaeidi, H. M. F. (2022). The role of total quality management in achieving competitive advantage: A pilot study at the University of Maysan. *Journal of Corporate Finance Management and Banking System*, 2(3): 64-75. <https://doi.org/10.55529/jcfmbs.23.64.75>.
- Altbach, P. G. (2009). Peripheries and centers: Research universities in developing countries. *Asia Pacific Education Review*, 10(1): 15-27. <http://dx.doi.org/10.1007/s12564-009-9000-9>
- Anisimova, O. (2020). Implementing quality assessment of higher education according to the standards and guidelines for quality assurance in the European higher education area (ESG): Best practices. *МІЖНАРОДНИЙ ОСВІТНИЙ ПРОСТІР*, 4(11): 83-92. <https://doi.org/10.32987/2617-8532-2020-4-83-92>.
- Asiyai, R. (2020). Best practices for quality assurance in higher education: implications for educational administration. *International Journal of Leadership in Education*, 25(1): 843- 854. <https://doi.org/10.1080/13603124.2019.1710569>.
- Aucoin, P., & Heintzman, R. (2000). The dialectics of accountability for performance in public management reform. *International Review of Administrative Sciences*, 66(1): 45- 55. <https://doi.org/10.1177/0020852300661005>.
- Bahat, İ., & Karakütük, K. (2023). Higher education quality indicators: A scale development study. *Journal of Teacher Education and Lifelong Learning*, 5(2): 555-573. <https://doi.org/10.51535/tell.1348861>.
- Barannikova, I., & Shaforostova, E. (2019). Methods of evaluation the quality of teaching in higher education institutions. *Statistics and Economics*, 15(6): 36-45. <https://doi.org/10.21686/2500-3925-2018-6-36-45>.

- Barbato, G., Bugaj, J., Campbell, D., Cerbino, R., Ciesielski, P., Feliks-Długosz, A., Milani, M., & Pausits, A. (2022). Performance indicators in higher education quality management of learning and teaching: lessons from a benchmarking exercise of six European universities. *Quality in Higher Education*, 28, 82 - 105. <https://doi.org/10.1080/13538322.2021.1951456>.
- Bendixen, C., & Jacobsen, J. (2020). Accreditation of higher education in Denmark and European Union: from system to substance?. *Quality in Higher Education*, 26(1): 66- 79. <https://doi.org/10.1080/13538322.2020.1729310>.
- Billing, D. (2004). International comparisons and trends in external quality assurance of higher education: Commonality or diversity?. *Higher Education*, 47(1): 113-137. <https://doi.org/10.1023/B:HIGH.0000009804.31230.5e>
- Borden, V. M., & Bottrill, K. V. (1994). Performance indicators: History, definitions, and methods. *New Directions for Institutional Research*, 1994(82): 5-21.
- Bougherira, M., & Elasmara, M. (2022). Impact of academic accreditation on teaching and learning: faculty members' perceptions. *Journal of Further and Higher Education*, 47(3), 167- 181. <https://doi.org/10.1080/0309877X.2022.2102412>.
- Bovens, M. (2007). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework. *European Law Journal*, 13(4): 447-468. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0386.2007.00378.x>
- Brennan, J., & Shah, T. (2000). Quality assessment and institutional change: Experiences from 14 countries. *Higher Education*, 40(3): 331-349. <https://doi.org/10.1023/A:1004096528572>
- Campbell, C., D. Van Damme and P. van der Hijden (2004), International Quality Assurance and Recognition of Qualifications in Higher Education: Europe. In *Quality and Recognition in Higher Education: The Cross-border Challenge*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264015104-7-en>.
- Challa, C., Kasper, G., & Redmond, R. (2004). The accreditation process for IS programs in business schools. *Journal of Information Systems Education*, 16(2): 207-216.
- Chan, A. (1996). Quality assurance in the construction industry. *Architectural Science Review*, 39, 107-112. <https://doi.org/10.1080/00038628.1996.9697365>.
- Chmielecka, E. (2014). Academic values and the procedures of quality assurance. In H. Eggins (Ed.), *Drivers and Barriers to Achieving Quality in Higher Education* (pp. 43-54). SensePublishers. https://doi.org/10.1007/978-94-6209-494-9_4.
- Christopher, S. (2016). Total quality management as a competitive advantage in higher educational institutions. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research*, 2(10).
- Clark, B. (1978). Academic differentiation in national systems of higher education. *Comparative Education Review*, 22(2): 242- 258. <https://doi.org/10.1086/445980>.
- Cheng, M. (2017). Reclaiming quality in higher education: a human factor approach. *Quality in Higher Education*, 23(1): 153- 167. <https://doi.org/10.1080/13538322.2017.1358954>.
- Coté-Bonanno, D., Koroleva, I., Ahnemann, G., & Aiello, M. (1989). What is accreditation?. *Colorado medicine*, 9(6): 10-13. <https://doi.org/10.1002/aehe.3640090605>.
- Das, S., Roy, K., & Nampi, T. (2020). *Handbook of research on developments and trends in industrial and materials engineering*. P. Sahoo (Ed.). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-1831-1.ch019>.
- Dei, D. J. A. (2019). Assessing quality assurance practices in institutions of higher learnings. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 18(2): 30-45. <https://doi.org/10.26803/ijlter.18.12.3>.
- Dicker, R., Garcia, M., Kelly, A., & Mulrooney, H. (2019). What does 'quality' in higher education mean? Perceptions of staff, students and employers. *Studies in Higher Education*, 44(8): 1425- 1441. <https://doi.org/10.1080/03075079.2018.1445987>.
- Dill, D. D. (2007). Quality assurance in higher education: Practices and issues. J. F. Forest & P. G. Altbach (Ed.). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4020-4012-2_19
- Dill, D. D. (2009). Convergence and diversity: The role and influence of university rankings. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 31(1): 1-15. <https://doi.org/10.1080/13600800802452392>
- Dinu, V. (2017). Total quality management – A way to manage organizations centred on quality. *Amfiteatru Economic*, 19, 936-938.
- Easley, J., Strawderman, L., Babski-Reeves, K., Bullington, S., & Smith, B. (2021). Perceived quality factors in higher education. *Quality in Higher Education*, 27(3): 306- 323. <https://doi.org/10.1080/13538322.2021.909210>.
- Eaton, J. (2010). *International encyclopedia of education*, P. Peterson, E. Baker & B. McGaw (Ed.). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-044894-7.00832-0>.
- Eaton, J. S. (2012). An overview of US accreditation. *Council for Higher Education Accreditation*. Retrieved from <http://www.chea.org>
- Eaton, J. (2021). *The promise of higher education*. H. V. Land, A. Corcoran, D. C. Iancu (Ed.). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-67245-4_28.
- Ehtiwesh, I., & Maousa, O. (2023). Examining perceptions of academic and support staff on quality assurance accreditation in higher education in developing nations. *Education & Youth Research*, 3(2): 76-86. <https://doi.org/10.59041/eyor.1338088>.
- Ewell, P. T. (2008). Accountability and quality assurance in higher education. *Educational Policy*, 22(1): 1-5.
- Feldman, S. (2005). Quality assurance: Much more than testing. *Queue*, 3, 26- 29. <https://doi.org/10.1145/1046931.1046943>.
- Fifolt, M. (2014). Higher education accreditation: How it's changing, Why It Must. *College and University*, 90, 75.
- Gabalán-Coello, J., Balcerro-Molina, A. L., Vasquez Rizo, F. E., Martínez-González, A., & Fonseca-Grandón, G. (2019). An analysis of accredited Colombian Universities, based on performance variables associated with their quality. *Journal of Latinos and Education*, 21(4): 379–387. <https://doi.org/10.1080/15348431.2019.1665523>
- Ghosh, S. (2018). Total quality management in higher educational institutions: A study. *Journal of emerging technologies and innovative research*, 5(11): 487-494.
- Guzman, A., & Torres, J. (2004). The University of Santo Tomas viewed from the lens of total quality management: Implications to total quality education. *Asia Pacific Education Review*, 5(1): 88-99. <https://doi.org/10.1007/BF03026282>.
- Hackman, J., & Wageman, R. (1995). Total quality management: Empirical, conceptual, and practical issues. *Administrative Science Quarterly*, 40(2): 309. <https://doi.org/10.2307/2393640>.
- Hammons, C., & Maddux, G. (1990). Total quality management in the public sector. *Management Decision*, 28(4). <https://doi.org/10.1108/00251749010002928>.
- Harman, G. (1998). The management of quality assurance: A review of international practice. *Higher Education Quarterly*, 52(4), 345-364. <https://doi.org/10.1111/1468-2273.00104>.
- Harrison, R., Meyer, L., Rawstorne, P., Razee, H., Chitkara, U., Mears, S., & Balasooriya, C. (2020). Evaluating and enhancing quality in higher education teaching practice: a meta-review. *Studies in Higher Education*, 47(1): 80-96. <https://doi.org/10.1080/03075079.2020.1730315>.
- Harvey, L., & Newton, J. (2007). Transforming quality evaluation: Moving on. *Quality in Higher Education*, 10(2): 149-165. <https://doi.org/10.1080/1353832042000230635>
- Harvey, L., & Williams, J. (2010). Fifteen years of quality in higher education. *Quality in Higher Education*, 16(1): 3-36. <https://doi.org/10.1080/13538321003679457>
- Hazelkorn, E. (2015). *Rankings and the reshaping of higher education: The battle for world-class excellence*. Palgrave Macmillan.
- Hill, F., & Taylor, W. (1991). Total quality management in higher education. *International Journal of Educational Management*, 5(5). <https://doi.org/10.1108/09513549110144724>.
- Hopbach, A. (2006). The European standards and guidelines and the evaluation of agencies in Germany. *Quality in Higher Education*, 12(3): 235- 242. <https://doi.org/10.1080/13538320601051044>.
- Horsburgh, M. (1999). Quality monitoring in higher education: The impact on student learning. *Quality in Higher Education*, 5(1): 9-25. <https://doi.org/10.1080/1353832990050102>.
- Houston, D. (2008). Rethinking quality and improvement in higher education. *Quality Assurance in Education*, 16(1): 61-79. <https://doi.org/10.1108/09684880810848413>
- Ibrahim, H. A. (2014). Quality assurance and accreditation in education. *Open Journal of Education*, 2(2): 106. <https://doi.org/10.12966/OJE.06.06.2014>.
- Ionică, A. (2003). From quality assurance to total quality management. *Annals of the University of Petrosani: Economics*, 3,

- 97-102.
- Jabbarifar, T. (2011). Ignorance of total quality management in higher education in the 21st century. *International Journal of Management & Information Systems*, 13(2): 49-58. <https://doi.org/10.19030/IJMIS.V13I2.4946>.
- Jani, H. (2011). Intellectual capacity building in higher education: Quality assurance and management. *The 5th International Conference on New Trends in Information Science and Service Science*, 2, 361-366.
- Javed, Y., & Alenezi, M. (2023). A case study on sustainable quality assurance in higher education. *Sustainability*, 15(10). <https://doi.org/10.3390/su15108136>.
- Kai, J. (2009). A critical analysis of accountability in higher education. *Chinese Education & Society*, 42(2): 39-51. <https://doi.org/10.2753/CED1061-1932420204>.
- Komotar, M. (2021). Accreditation in European higher education from the comparative perspective: Slovenia and the Netherlands. *Quality in Higher Education*, 27(2): 149-167. <https://doi.org/10.1080/13538322.2021.1909215>.
- Koppell, J. (2005). Pathologies of accountability: ICANN and the challenge of "Multiple accountabilities disorder". *Public Administration Review*, 65(1): 94-108. <https://doi.org/10.1111/J.1540-6210.2005.00434.X>.
- Lefebvre, S. (1957). What is accreditation? *The Canadian nurse*, 53(1): 18-23.
- Leiber, T. (2019). A general theory of learning and teaching and a related comprehensive set of performance indicators for higher education institutions. *Quality in Higher Education*, 25(3), 76-97. <https://doi.org/10.1080/13538322.2019.1594030>.
- Leihy, P., & Salazar, J. (2017). Quality street: Encountering higher education's accountabilities. *Quality in Higher Education*, 23(1): 1-17. <https://doi.org/10.1080/13538322.2017.1294409>.
- Leo, M., Mucciolo, R., & Sapienza, V. (2012). Quality assurance and quality control. *Wiley Encyclopedia of Composites*, 1-7. <https://doi.org/10.1002/9781118097298.WEOEC211>.
- Lennard, C. (2013). *Principles of quality assurance*. J. A. Siegel & P. J. Saukko (Ed.). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-382165-2.00234-8>.
- Lopresti, J., & Whetstone, W. (1993). Total quality management: Doing things right. *Nursing management*, 24(1): 34-6. <https://doi.org/10.1097/00006247-199301000-00007>.
- Maheshwarappa, M. (2022). A study on higher education system in 21st century. *International Journal of Multidisciplinary Research Configuration*, 2(1): 109-114. <https://doi.org/10.52984/ijomr2112>.
- Manatos, M. J., & Huisman, J. (2020). The use of the European standards and guidelines by national accreditation agencies and local review panels. *Quality in Higher Education*, 26(1): 48-65. <https://doi.org/10.1080/13538322.2020.1728835>.
- Marginson, S. (2007). Global university rankings: Implications in general and for Australia. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 29(2): 131-142. <https://doi.org/10.1080/13600800701351660>.
- Masserini, L., Bini, M., & Pratesi, M. (2019). Do quality of services and institutional image impact students' satisfaction and loyalty in higher education?. *Social Indicators Research*, 146(1): 1-25. <https://doi.org/10.1007/S11205-018-1927-Y>.
- McCulloch, M. (1993). Total quality management: Its relevance for higher education. *Quality Assurance in Education*, 1(2): 5-11. <https://doi.org/10.1108/09684889310044655>.
- McLaughlin, C., & Kaluzny, A. (1990). Total quality management in health: Making it work. *Health Care Management Review*, 15(3): 7-14. <https://doi.org/10.1097/00004010-199001530-00002>.
- Mohaimen, A., Jahan, F., Sharma, P., Subba, J., Bahar, H., Hoque, M., & Islam, K. (2022). Analysis of academic total quality management in higher education. *European Journal of Education Studies*, 9(5): 131-150. <https://doi.org/10.46827/ejes.v9i5.4280>.
- Nasim, K., Sikander, A., & Tian, X. (2019). Twenty years of research on total quality management in higher education: A systematic literature review. *Higher Education Quarterly*, 74(1): 75-97. <https://doi.org/10.1111/HEQU.12227>.
- Netshifhefhe, L., Nobongoza, V., & Maphosa, C. (2016). Quality assuring teaching and learning processes in higher education: A critical appraisal. *Journal of Communication*, 7(1): 65-78. <https://doi.org/10.1080/0976691X.2016.11884884>.
- Newton, J. (2012). Is quality assurance leading to enhancement? *Higher Education*, 64(1): 41-52. <https://doi.org/10.1007/s10734-011-9478-y>.
- Nguyen, H., & Ta, T. (2018). Exploring impact of accreditation on higher education in developing countries: a Vietnamese view. *Tertiary Education and Management*, 24(2): 154-167. <https://doi.org/10.1080/1358383.2017.1406001>.
- Olena, K. (2019). Quality assurance in Israeli higher education system. *Continuing Professional Education Theory and Practice*, 1(58): 93-98. <https://doi.org/10.28925/1609-8595.2019.1.9398>.
- Oralkan, A. (2023). Brand positioning strategies through accreditation in higher education institutions on the internationalization process. *International Conference on Eurasian Economics*, 19-20 September, 2023, Izmir, TURKEY. <https://doi.org/10.36880/c15.02827>.
- Patil, D., Patil, D., & Pati, S. (2023). A review on introduction to quality assurance. *Research Journal of Pharmacology and Pharmacodynamics*, 15(2): 73-76. <https://doi.org/10.52711/2321-5836.2023.00015>.
- Powell, T. (1995). Total quality management as competitive advantage: A review and empirical study. *Strategic Management Journal*, 16(1): 15-37. <https://doi.org/10.1002/SMJ.4250160105>.
- Power, C. (2015). *The power of education*, Springer Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-287-221-0_10.
- Powers, K., & Henderson, A. (2017). *Organization and administration in higher education*, K. Powers, P. J. Schloss (Ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315630656-9>.
- Prakash, G. (2018). Quality in higher education institutions: insights from the literature. *The TQM Journal*, 30(2). <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2017-0043>.
- Ramírez, G. (2015). International accreditation as global position taking: an empirical exploration of U.S. accreditation in Mexico. *Higher Education*, 69, 361-374. <https://doi.org/10.1007/S10734-014-9780-7>.
- Reeves, C., & Bednar, D. (1994). Defining quality: Alternatives and implications. *Academy of Management Review*, 19(3): 419-445. <https://doi.org/10.5465/AMR.1994.9412271805>.
- Rubio-Alcalá, F., Arco-Tirado, J., Fernández-Martín, F., López-Lechuga, R., Barrios, E., & Pavón-Vázquez, V. (2019). A systematic review on evidences supporting quality indicators of bilingual, plurilingual and multilingual programs in higher education. *Educational Research Review*, 27(9): 191-204. <https://doi.org/10.1016/J.EDUREV.2019.03.003>.
- Ryan, T. (2015). Quality assurance in higher education: A review of literature. *Higher Learning Research Communications*, 5(4). <https://doi.org/10.18870/HLRC.V5I4.257>.
- Sarrico, C. (2022). Quality management, performance measurement and indicators in higher education institutions: Between burden, inspiration and innovation. *Quality in Higher Education*, 28(1): 11-28. <https://doi.org/10.1080/13538322.2021.1951445>.
- Sadler, D. (2017). Academic achievement standards and quality assurance. *Quality in Higher Education*, 23(1): 81-99. <https://doi.org/10.1080/13538322.2017.1356614>.
- Salcedo, C. (2023). Is it pertinent to categorize universities to accredit the quality of higher education?. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 17(3): 920-926. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2023.17.3.0397>.
- Samson, D., & Terziovski, M. (1999). The relationship between total quality management practices and operational performance. *Journal of Operations Management*, 17(4): 393-409. [https://doi.org/10.1016/S0272-6963\(98\)00046-1](https://doi.org/10.1016/S0272-6963(98)00046-1).
- Sánchez Chaparro, T., & Gómez Frias, V. (2018). Increasing significance of external quality assurance in higher education: current strategies applied by European agencies. 4th International Conference on Higher Education Advances (HEAd'18). Universitat Politècnica de València, València, 2018. <https://doi.org/10.4995/HEAD18.2018.8215>.
- Sarrico, C., & Alves, A. (2016). Academic staff quality in higher education: an empirical analysis of Portuguese public administration education. *Higher Education*, 71(2): 143-162. <https://doi.org/10.1007/S10734-015-9893-7>.
- Schwarz, S., Westerheijden, D.F. (2004). Accreditation in the framework of evaluation activities: A comparative study in the European higher education area. In: Schwarz, S., Westerheijden, D.F. (Eds) Accreditation and Evaluation in the European Higher Education Area (pp. 1-41). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4020-2797-0_1.
- Shukla, M. (2023). Quality enhancement in higher education institutions. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 6(2): 806-809. <https://doi.org/10.47191/ijmra/v6-i2-39>.
- Sizer, J., Spee, A., & Bormans, R. (1992). The rôle of performance indicators in higher education. *Higher Education*, 24, 133-155. <https://doi.org/10.1007/BF00129438>.
- Smith, G. (1993). The meaning of quality. *Total Quality Management & Business Excellence*, 4(3): 235-244. <https://doi.org/10.1080/13538322.2021.1951445>.

- org/10.1080/09544129300000038.
- Srikanthan, G., & Dalrymple, J. (2002). Developing a holistic model for quality in higher education. *Quality in Higher Education*, 8(3): 215-224. <https://doi.org/10.1080/1353832022000031656>
- Srikanthan, G., & Dalrymple, J. (2003). Developing alternative perspectives for quality in higher education. *International Journal of Educational Management*, 17, 126-136. <https://doi.org/10.1108/09513540310467804>.
- Stensaker, B. (2011). Accreditation of higher education in Europe – moving towards the US model? *Journal of Education Policy*, 26(6): 757-769. <https://doi.org/10.1080/026880939.2010.551785>.
- Stensaker, B., & Harvey, L. (2011). *Accountability in higher education: Global perspectives on trust and power*. Routledge.
- Stensaker, B., Harvey, L., Huisman, J., Langfeldt, L., & Westerheijden, D. (2010). The impact of the European standards and guidelines in agency evaluations. *European Journal of Education*, 45(4): 577-587. <https://doi.org/10.1111/J.1465-3435.2010.01450.X>.
- Sutanto, A., Widodo, W., & Bidayati, U. (2018). Total quality management planning model to increase higher education performance and competitiveness. *International Journal of Engineering & Technology*, 7, 49-53. <https://doi.org/10.14419/IJET.V7I3.25.17469>.
- Tam, M. (2001). Measuring quality and performance in higher education. *Quality in Higher Education*, 7(1): 47-54. <https://doi.org/10.1080/13538320120045076>.
- Tari, J., & Dick, G. (2016). Trends in quality management research in higher education institutions. *Journal of Service Theory and Practice*, 26(3): 273-296. <https://doi.org/10.1108/JSTP-10-2014-0230>.
- Taroreh, S., Saerang, D., Maramis, J., Worang, F., & Wenas, R. (2022). Implementation of total quality management in higher education institutions: A literature review. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(2). <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.41365>.
- Taylor, J. K. (1987). *Quality assurance of chemical measurements*. Routledge. <https://doi.org/10.1021/ac00237a001>
- Teixeira-Quirós, J., Justino, M., Antunes, M., Mucharreira, P., & Nunes, A. (2022). Effects of innovation, total quality management, and internationalization on organizational performance of higher education institutions. *Frontiers in Psychology*, 13, 1-11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.869638>.
- Thareja, P. (2019). What is quality? *Journal of Advanced Research in Quality Control & Management*, 4(1): 1-3. <https://doi.org/10.24321/2582.3280.201901>.
- Tight, M. (2020). *Research into quality assurance and quality management in higher education*. J. Huisman, M. Tight (Ed.). Emerald Publishing. <https://doi.org/10.1108/S2056-375220200000006012>
- Trow, M. (1973). *Problems in the transition from elite to mass higher education*. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD).
- Trow, M. (1996). Trust, markets and accountability in higher education: A comparative perspective. *Higher Education Policy*, 9(4): 309-324. [https://doi.org/10.1016/S0952-8733\(96\)00017-0](https://doi.org/10.1016/S0952-8733(96)00017-0)
- Tsimillis, K. (2015). Training needs to understand quality assurance. *Accreditation and Quality Assurance*, 20, 53-59. <https://doi.org/10.1007/s00769-014-1092-1>.
- Varouchas, E., Sicilia, M., & Sánchez-Alonso, S. (2018). Academics' perceptions on quality in higher education shaping key performance indicators. *Sustainability*, 10(2): 4752. <https://doi.org/10.3390/SU10124752>.
- Vlăsceanu, L., Grünberg, L., & Pârlea, D. (2007). Quality assurance and accreditation: A glossary of basic terms and definitions. *UNESCO-CEPES Papers on Higher Education*. Retrieved from <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000134621>
- Vranješ, M., Gašević, D., & Drinić, D. (2014). Analysis of service quality elements in higher education. *Marketing Science*, 45(3): 213-222. <https://doi.org/10.5937/MARKT1403213V>.
- Walker, G., Crossett, L., Smith-Blair, N., & Cordell, B. (1993). Total quality management and quality assurance: discussing the differences. *American journal of medical quality: The official journal of the American College of Medical Quality*, 8(3): 161-5. <https://doi.org/10.1177/0885713X9300800309>.
- Warren, J. (1992). Learning as an indicator of educational quality. *Studies in Higher Education*, 17(3): 337-348. <https://doi.org/10.1080/03075079212331382587>.
- Westerheijden, D.F., Kohoutek, J. (2014). Implementation and translation. In: Egging, H. (eds) *Drivers and Barriers to Achieving Quality in Higher Education*. SensePublishers. https://doi.org/10.1007/978-94-6209-494-9_1
- Williams, G. (1993). Total quality management in higher education: Panacea or placebo?. *Higher Education*, 25(3): 229-237. <https://doi.org/10.1007/BF01383852>.
- Yükseköğretim Kalite Kurulu, (2024). Yükseköğretim Kalite Güvencesi. <https://www.yokak.gov.tr/hakkinda/yuksekogretim-kalite-guvencesi> Erişim Tarihi: 22.09.2024.
- Yükseköğretim Kurulu (2024). Yükseköğretimde Akreditasyon. <https://denklik.yok.gov.tr/akreditasyon-tanima-denklik-nedir#:~:text=Akreditasyon%3A%20Y%C3%BCksek%C3%B6%C4%9Fretim%20Kurulu%20Ba%C5%9Fkanl%C4%B1%C4%9F%C4%B1%20taraf%C4%B1ndan,ve%20d%C4%B1%C5%9F%20kalite%20g%C3%BCvence%20s%C3%BCreidir> Erişim Tarihi: 23.09.2024.
- Zhang, L., Liu, S., Yuan, X., & Li, L. (2019). Standards and guidelines for quality assurance in the European higher education area: Development and inspiration. In *Proceedings of the International Conference on Education Science and Development (ICESD 2019)*, Shenzhen, China, 19–20 June 2019. <https://doi.org/10.12783/DTSSEHS/ICESD2019/28072>.
- Zubair, D. (2013). Total quality management in public sector higher education institutions. *Journal of Business & Economics*, 5(1): 24-55.