

1.0. AMAÇ

Bucak Zeliha Tolunay Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu'nda hizmet ve süreç yeterliliği ile hizmet özellikleri ve süreç parametrelerini sürekli izlemek, ölçmek ve analiz etmek, kalite yönetim sistemini kontrol etmek, geliştirmek, doğrulamak, değişkenleri kontrol altına almak, sürekli iyileşme için öncelikleri belirlemek, süreçlerde ortaya çıkabilecek sorunları önceden kestirmek ve raporlamak, bu sorunlara çözümler bulmak için gerekli istatistik yöntem ve araçlar ile yetki ve sorumlulukları belirlemektir.

2.0. KAPSAM

Bucak Zeliha Tolunay Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu'nun kalite yönetim sistemi içinde yer alan tüm birimlerini ve verilerin izleme, ölçme ve analizinde kullanılacak istatistik yöntem ve ölçüm parametrelerini kapsamaktadır.

REFERANS DOKÜMAN-KAYIT	ANA BASAMAKLAR	SORUMLULAR
	İstatistik Teknikleri, İzlenecek ve Ölçülecek Verileri, Uygulama Alanları ve Sorumluları Belirleme	Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanları, Kalite Birim Sorumlusu
	Verilerin Toplanması	Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanları, Kalite Birim Sorumlusu
	Verilerin Analiz Edilmesi, Değerlendirilmesi ve Sonuçların Müdürlük ve İlgili Bölüm Başkanlıklarına İletilmesi	Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanları, Kalite Birim Sorumlusu
ZTYO.FR.39	Proses Performansının Ölçülmesi ve İzlenmesi	Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanları, Kalite Birim Sorumlusu
ZTYO.PR.09 ZTYO.PR.10	Uyumsuzlukların Tespiti, Önlemlerin Alınması, Takibi, Sürekli İyileştirme	Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanları, Kalite Birim Sorumlusu
ZTYO.PR.03	İstatistik Kayıtlarının Tutulması ve Muhafazası	Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanları, Kalite Birim Sorumlusu

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN

KALİTE SİSTEM SORUMLUSU

KALİTE BİRİM SORUMLUSU

Fatma ERDAŞ

Eray ERDEN

Prof. Dr. Adnan KALKAN

Sürekli İşçi

Yüksekokul Sekreteri

Yüksekokul Müdürü

3.0. UYGULAMA

3.1. İSTATİSTİK TEKNİKLERİ, İZLENECEK VE ÖLÇÜLECEK VERİLERİ, UYGULAMA ALANLARI VE SORUMLULARI BELİRLEME

Bucak Zeliha Tolunay Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu'nda kalite yönetim sisteminde yer alan Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanları ve Kalite Birim Sorumlusu aşağıdaki tablolarda belirlenen periyotlarda süreçleri genel ve spesifik olarak izlemek, değerlendirmek, kontrol altında tutmak, herhangi bir uygunsuzluk durumunda bu uygunsuzluğun analizini yapmak, çözüm üretmek ve sürekli iyileştirmek için histogram, pareto analizi, neden-sonuç analizi, gruplandırma, kontrol çizelgeleri, beyin fırtınası gibi istatistik tekniklerden bir veya birkaçını kullanabilir. Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanları ve Kalite Birim Sorumlusu bu tekniklere ek olarak iş akış diyagramı, tablolar, pasta grafik, şemalar, resimler ve/veya uygun gördüğü diğer istatistik teknikleri de kullanabilir. İstatistik teknikler ile izlenecek konular, sorumlu birimler, sonuçların dağıtım yapılacağı birimler ve uygulama periyotları aşağıdaki **Tablo:1**'de gösterilmiştir.

3.2. VERİLERİN TOPLANMASI

Bucak Zeliha Tolunay Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu'nda süreçlerin genel ve spesifik olarak ayrı ayrı izlenmesini, değerlendirilmesini ve sürekli iyileşmeyi sağlamak amacıyla belirlenen konularda veriler; Tablolarda belirtilen Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanları ve Kalite Birim Sorumlusu tarafından faaliyet sonuçlarının kayıt altına alındığı formlar, raporlar, vb. kayıtlardan toplanır. Toplanan veriler, her konu için belirlenen raporlama dönemlerinde ilgili bölüm başkanları ve Kalite Birim Sorumlusu tarafından analiz edilerek Yüksekokul Müdürüne raporlanır. İzlenen konulara gereksinimler sonucu yenileri eklenebilir. Her bölüm başkanı ve Kalite Birim Sorumlusu kendi konularının izlenmesi için gerekli verileri toplamaktan, analizinden ve raporlanarak Yüksekokul Müdürüne sunulmasından sorumludur.

3.3. VERİLERİN ANALİZ EDİLMESİ, DEĞERLENDİRİLMESİ VE SONUÇLARIN MÜDÜRLÜK VE İLGİLİ BÖLÜM BAŞKANLIKLARINA İLETİLMESİ

Toplanan verilerin analizi yukarıda belirlenen istatistik tekniklerden bir veya birkaçı kullanılarak gerçekleştirilir. Toplanan veriler ilgili Bölüm Başkanları ve Kalite Birim Sorumlusu tarafından belirlenen dönemlerde ilgili konularda istatistik teknikler kullanılarak değerlendirilir ve Yüksekokul Müdürüne sunulur. İstatistik analiz ve değerlendirme sonuçları Yüksekokul Müdürü tarafından akademik kurul toplantılarında ve Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında sunulur ve değerlendirilir.

3.4. PROSES PERFORMANSININ ÖLÇÜLMESİ VE İZLENMESİ

Bucak Zeliha Tolunay Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemine ait temel süreçlerin ölçülmesi ve izlenmesi için uygun parametreler ilgili Bölüm Başkanları ve Kalite Birim Sorumlusu tarafından **Tablo-2**'de belirlenmiş ve uygulanmaktadır. Belirlenen bu parametreler, aynı zamanda planlanmış sonuçları elde etmeye yönelik süreçlerin yeteneğini de göstermektedir. Planlanan sonuçlar başarısız olduğu takdirde ilgili Bölüm Başkanı ve Kalite Birim Sorumlusu tarafından hizmet, süreç veya sistemin uygunluğunu sağlamak için gerektiğinde düzeltmeler, düzeltici veya önleyici faaliyetler yapılarak **Dönem Performans Belirleme Formu (ZTYO.FR.39)** ile kayıt altına alınmaktadır.

3.5. UYGUNSUZLUKLARIN TESPİTİ, ÖNLEMLERİN ALINMASI, TAKİBİ, SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

İstatistik tekniklerin kullanılmasıyla yapılan analiz ve elde edilen sonuçlara göre tespit edilen uygunsuzluk ve aksaklıkların sebepleri araştırılır. Tespit edilen sebepler için ilgili bölüm başkanı ve/veya Kalite Birim Sorumlusu tarafından **Düzeltilici Faaliyetler Prosedürüne (ZTYO.PR.09)** veya **Önleyici Faaliyetler Prosedürüne (ZTYO.PR.10)** göre düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılarak sürekli iyileştirme sağlanır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU Fatma ERDAŞ Sürekli İşçi	KALİTE BİRİM SORUMLUSU Eray ERDEN Yüksekokul Sekreteri	Prof. Dr. Adnan KALKAN Yüksekokul Müdürü

3.6. İSTATİSTİK KAYITLARININ TUTULMASI VE MUHAFAZASI

İstatistik teknikler ile ilgili tüm kayıtlar ilgili bölüm başkanları ve Kalite Birim Sorumlusu tarafından **Kalite Kayıtları Prosedürüne (ZTYO.PR.03)** göre muhafaza edilir.

Tablo-1:

İZLENECEK KONULAR	UYGULAMA SORUMLUSU BİRİM	SONUÇLARIN DAĞITILACAGI BİRİM	UYGULAMA PERİYODU
Uygunuz Hizmet Değerlendirme Sonuçları	Kal. Birim Sor.	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Düzeltilici ve/veya Önleyici Faaliyet ve İyileştirme Sonuçları	Kal. Birim Sor.	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Tetkik Sonuçlarının Değerlendirilmesi	Kal. Birim Sor.	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Tedarikçi Değerlendirme Sonuçları	Kal. Birim Sor.	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Hedeflerin Gerçekleştirilme Oranı	Kal. Birim Sor.	Yüksekokul Müd.	Yıllık
En Sık Görülen Uygunuzluklar ve Sebepleri	Kal. Birim Sor.	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Personelin Aldığı Eğitim Miktarı (saat)	Kal. Birim Sor.	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Alınan Eğitim Süreleri ve Personel Sayısı Dağılımları	Kal. Birim Sor.	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Kişi Başına Düşen Eğitim Süresi (saat/kişi)	Kal. Birim Sor.	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Bölmelere Göre Gerçekleşen Mezun Sayısı	Kal. Birim Sor.	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Paydaşlardan Gelen Talepler ve Sayıları	Kal. Birim Sor.	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Paydaş Geri Bildirim (memnuniyet, şikâyet) Sonuçları	Kal. Birim Sor.	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Bölmelerin Tercih Sıralamasındaki Yeri ve Puanları	Bölüm Bşk.	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Yurt İçi ve Yurt Dışı Etkinliklere Katılım Sayısı	Bölüm Bşk.	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Öğretim Elemanı Başına Verilen Ders Saati (Saat/Hafta)	Bölüm Bşk.	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Arıza Türleri, Oluşum Sayıları, Onarım Süreleri,	Kal. Birim Sor.	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Arızadan Kaynaklanan Duruşların Süreleri ve Dağılımı	Kal. Birim Sor.	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Kullanılan Elektrik, Su, Fuel-Oil ve Doğalgaz Miktarları	Kal. Birim Sor.	Yüksekokul Müd.	Yıllık

Tablo-2:

NO	PROSESLER	PERFORMANS ÖLÇÜM KRİTERLERİ	SORUMLU	PERİYODU
1	YÖNETİM	YGG Toplantısında alınan kararların zamanında gerçekleştirilme oranı (%) Planlanan faaliyetlerin zamanında gerçekleştirilme oranı (YGG toplantısı, tetkik, vb.) Lisans bölüm sayısı Lisans bölümleri öğrenci doluluk oranı Yüksek lisans program sayısı Doktora program sayısı Akredite bölüm/program sayısı Uluslararası değişim ikili anlaşma sayısı Gerçekleştirilen düzeltici veya önleyici faaliyet sayısı Gerçekleştirilen İyileşme sayısı Öneri ve Şikâyet sayısı	Yüksekokul Müdürü, Kalite Birim Sor.	Yıllık
2	TEDARİK	İhtiyaç malzemelerinin zamanında teslim oranı (%)	Kalite Birim Sor.	Yıllık
3	EĞİTİM VE AR-GE	Akademik personele yönelik eğitim sayısı ve süresi (kişi*sa) İdari personel başına düşen eğitim sayısı ve süresi (kişi*sa)	Bölüm Başkanı, Kalite Birim Sorumlusu	Yıllık

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU Fatma ERDAŞ Sürekli İşçi	KALİTE BİRİM SORUMLUSU Eray ERDEN Yüksekokul Sekreteri	Prof. Dr. Adnan KALKAN Yüksekokul Müdürü

		Akademik personel başına düşen eğitim süresi (adam*saat)		
		Şikâyetin giderilme süresi (ort. - gün)		
		Bitmiş ve devam eden proje sayısı		
		Faydalı model patent sayısı		
		Endekslerde taranan dergilerde yayın sayısı		
		Ulusal/Uluslararası makale sayısı		
		Ulusal/Uluslararası bildiri sayısı		
		Ulusal/Uluslararası kitap / kitap bölümü sayısı		
		Lisans, Yüksek Lisans ve Doktora öğrenci sayıları		
		Yabancı uyruklu öğrenci sayısı		
		Çift ana dala izin veren program sayısı		
		Lisans programlarına giriş puan ortalamaları		
		Değişim programı ile giden/gelen öğrenci/personel sayısı		
		İdari personel memnuniyet oranı		
		Akademik personel memnuniyet oranı		
		Öğrenci memnuniyet oranı		
		Geri bildirim alınan mezun sayısı		
		Düzenlenen sosyal ve kültürel etkinlik sayısı		
		Sektör dünyası paydaşlarla buluşma sayısı		
		Planlanan eğitim/etkinlik faaliyetlerinin gerçekleşme oranı (%)		
4	BAKIM	Arızadan kaynaklanan Duruş Süresi/Standard Çalışma Süresi	Kalite Birim Sorumlusu	Yıllık
		Arıza sayısı (Arıza Bildirim Formu kapsamında-adet)		

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU Fatma ERDAŞ Sürekli İşçi	KALİTE BİRİM SORUMLUSU Eray ERDEN Yüksekokul Sekreteri	Prof. Dr. Adnan KALKAN Yüksekokul Müdürü