

1.0. AMAÇ

Bucak Zeliha Tolunay Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu-Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü-Yönetim Bilişim Sistemleri Programı'nda eğitim hizmeti ve süreç yeterliliği ile süreç parametrelerini izlemek, ölçmek ve analiz etmek; kalite yönetim sistemini kontrol etmek, geliştirmek, doğrulamak, değişkenleri kontrol altına almak, sürekli iyileştirme 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-Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü-Yönetim Bilişim Sistemleri Programı'nın kalite yönetim sistemi içinde yer alan kişi ve birimler ile 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 Başkanı, Birim Kalite Sorumlusu
	Verilerin Toplanması	Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanı, Birim Kalite Sorumlusu
	Verilerin Analiz Edilmesi, Değerlendirilmesi ve Sonuçların Müdür ve Bölüm Başkanına İletilmesi	Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanı, Birim Kalite Sorumlusu
ZTYO.FR.30	Proses Performansının Ölçülmesi ve İzlenmesi	Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanı, Birim Kalite Sorumlusu
ZTYO.PR.09 ZTYO.PR.10	Uyumsuzlukların Tespiti, Önlemlerin Alınması, Takibi, Sürekli İyileştirme	Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanı, Birim Kalite Sorumlusu
ZTYO.PR.03	İstatistik Kayıtlarının Tutulması ve Muhafazası	Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanı, Birim Kalite Sorumlusu

HAZIRLAYAN

BİRİM KALİTE KOMİSYON
BAŞKANI

KONTROL EDEN

BÖLÜM BAŞKANI

ONAYLAYAN

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-Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü-Yönetim Bilişim Sistemleri Programı'nda kalite yönetim sisteminde yer alan Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanı ve Birim Kalite Sorumlusu aşağıdaki tablolarda belirlenen dönemlerde 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 Başkanı ve Birim Kalite 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 kişi ve birimler, sonuçların dağıtım yapılacağı kişi ve birimler ve uygulama dönemleri aşağıdaki **Tablo:1**'de gösterilmiştir.

3.2. VERİLERİN TOPLANMASI

Bucak Zeliha Tolunay Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu-Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü-Yönetim Bilişim Sistemleri Programı'nda süreçlerin genel ve spesifik olarak ayrı ayrı izlenmesini, değerlendirilmesini ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak amacıyla belirlenen konularda veriler; Tablolarda belirtilen Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanı ve Birim Kalite Sorumlusu tarafından faaliyet sonuçlarının kayıt altına alındığı formlar, raporlar, vb. kayıtlardan toplanır. Toplanan veriler, her konu için belirlenen raporlama dönemlerinde ilgili bölüm başkanı ve Birim Kalite Sorumlusu tarafından analiz edilerek Yüksekokul Müdürüne raporlanır. İhtiyaç duyulması durumunda izlenen konulara ilave olarak yenileri eklenebilir ya da çıkarılabilir. Bölüm başkanı ve Birim Kalite Sorumlusu kendi konularının izlenmesi için gerekli verileri toplamaktan, analizinden ve raporlanarak Yüksekokul Müdürüne sunulmasından sorumludur.

3.3. VERİLERİN ANALİZ EDİLMESİ, DEĞERLENDİRİLMESİ VE SONUÇLARIN MÜDÜR VE BÖLÜM BAŞKANINA İLETİLMESİ

Toplanan verilerin analizi yukarıda belirlenen istatistik tekniklerden bir veya birkaçı kullanılarak gerçekleştirilir. Toplanan veriler Bölüm Başkanı ve Birim Kalite 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.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
BİRİM KALİTE KOMİSYON BAŞKANI	BÖLÜM BAŞKANI	YÜKSEKOKUL MÜDÜRÜ

3.4. PROSES PERFORMANSININ ÖLÇÜLMESİ VE İZLENMESİ

Bucak Zeliha Tolunay Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu-Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü-Yönetim Bilişim Sistemleri Programı Kalite Yönetim Sistemine ait temel süreçlerin ölçülmesi ve izlenmesi için uygun parametreler Bölüm Başkanı ve Birim Kalite 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 Bölüm Başkanı ve Birim Kalite Sorumlusu tarafından hizmet, süreç veya sistemin uygunluğunu sağlamak için gerektiğinde düzeltmeler, Düzeltici veya Önleyici faaliyetler yapılarak **Dönem Performans Belirleme Formu (ZTYO.FR.30)** 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 Birim Kalite Sorumlusu tarafından **Düzeltici Faaliyetler Prosedürüne (ZTYO.PR.09)** veya **Önleyici Faaliyetler Prosedürüne (ZTYO.PR.10)** göre düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılarak sürekli iyileştirme sağlanır.

3.6. İSTATİSTİK KAYITLARININ TUTULMASI VE MUHAFAZASI

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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
BİRİM KALİTE KOMİSYON BAŞKANI	BÖLÜM BAŞKANI	YÜKSEKOKUL MÜDÜRÜ

Tablo-1:

İZLENECEK KONULAR	SORUMLU	BİLGİ VERİLECEK BİRİM	DÖNEM
Alınan Kararların, Amaç ve Hedeflerin Gerçekleşme Oranı	Arş. Gör.	Yüksekokul Md. Bölüm Bşk.	Yıllık
Paydaş Geri Bildirim (memnuniyet, öneri, şikâyet) Sayısı	Arş. Gör.	Yüksekokul Md. Bölüm Bşk.	Yıllık
Uygunsuzluk Sayısı ve Sebepleri	Arş. Gör.	Yüksekokul Md. Bölüm Bşk.	Yıllık
Düzeltilici Faaliyet, Önleyici Faaliyet ve İyileştirme Sayıları	Arş. Gör.	Yüksekokul Md. Bölüm Bşk.	Yıllık
Ak. Personelin Aldığı Eğitim Miktarı (saat)	Personel Sor.	Yüksekokul Md. Bölüm Bşk.	Yıllık
Alınan Eğitim Süreleri ve Personel Sayısı Dağılımları	Personel Sor.	Yüksekokul Md. Bölüm Bşk.	Yıllık
Ak. Personel Başına Düşen Eğitim Süresi (saat/kişi)	Personel Sor.	Yüksekokul Md. Bölüm Bşk.	Yıllık
Öğrenci Sayısı	Öğrenci İşleri	Yüksekokul Md. Bölüm Bşk.	Yıllık
Mezun Öğrenci Sayısı	Öğrenci İşleri	Yüksekokul Md. Bölüm Bşk.	Yıllık
Program Kontenjanı ve Doluluk Oranı	Öğrenci İşleri	Yüksekokul Md. Bölüm Bşk.	Yıllık
Kayıt Yaptıran Öğrenci Sayısı	Öğrenci İşleri	Yüksekokul Md. Bölüm Bşk.	Yıllık
Programın Tercih Sıralamasındaki Yeri ve Puanı	Öğrenci İşleri	Yüksekokul Md. Bölüm Bşk.	Yıllık
Öğrencilerin Programa Yerleşme Dereceleri	Öğrenci İşleri	Yüksekokul Md. Bölüm Bşk.	Yıllık
Yurt İçi ve Yurt Dışı Etkinliklere Katılım Sayısı	Arş. Gör.	Yüksekokul Md. Bölüm Bşk.	Yıllık
Yatay Geçiş, Dikey Geçiş, Yan Dal ve Çift Ana Dal Yapan Öğrenci Sayıları	Öğrenci İşleri	Yüksekokul Md. Bölüm Bşk.	Yıllık
Erasmus, Farabi ve Mevlana Programları ile Gelen ve Giden Öğrenci Sayıları	Koordinatörlükler	Yüksekokul Md. Bölüm Bşk.	Yıllık
Akademik Danışmanlık Görev Dağılımı	Arş. Gör.	Yüksekokul Md. Bölüm Bşk.	Yıllık
Ak. Personel Başına Verilen Ders Saati Yüğü (Saat/Hafta)	Bölüm Bşk.	Yüksekokul Md. Bölüm Bşk.	Dönemlik
Öğretim Kadrosu Yüğü Özeti	Arş. Gör.	Yüksekokul Md. Bölüm Bşk.	Dönemlik
Öğretim Kadrosu Analizi	Arş. Gör.	Yüksekokul Md. Bölüm Bşk.	Yıllık
Araştırma-Geliştirme, Proje ve Yayın sayıları	Arş. Gör.	Yüksekokul Md. Bölüm Bşk.	Yıllık
Derslik ve Öğrenci Sayıları Dağılımı	Arş. Gör.	Yüksekokul Md. Bölüm Bşk.	Yıllık

HAZIRLAYAN BİRİM KALİTE KOMİSYON BAŞKANI	KONTROL EDEN BÖLÜM BAŞKANI	ONAYLAYAN YÜKSEKOKUL MÜDÜRÜ
---	---	--

Tablo-2:

PROSESLER	PERFORMANS ÖLÇÜM KRİTERLERİ	SORUMLU	PERİYODU
YÖNETİM	Alınan Kararların ve Hedeflerin Gerçekleş Oranı (%)	Bölüm Başkanı, Arş. Gör.	Yıllık
	Program Öğrenci Doluluk Oranı		
	Gerçekleştirilen Düzeltici veya Önleyici Faaliyet Sayısı		
	Gerçekleştirilen İyileştirme Sayısı		
	Öneri, Memnuniyet ve Şikâyet sayısı		
	Uluslararası Değişim İkili Anlaşma Sayısı		
EĞİTİM VE AR-GE	Ak. Personele Yönelik Eğitim Sayısı ve Süresi (kişi*sa)	Bölüm Başkanı, Arş. Gör. Koordinatörler, Öğrenci İşleri, Personel Sor.	Yıllık
	Ak. Personel Başına Düşen Eğitim Süresi (kişi*saat)		
	Şikâyetin Giderilme Süresi (Ort. - Gün)		
	Tamamlanmış ya da Devam Eden Proje Sayıları		
	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		
	Değişim Programları İle Giden/Gelen Öğrenci/Personel Sayıları		
	Akademik Personel Memnuniyet Oranı		
	Öğrenci Memnuniyet Oranı		
	Geri Bildirim Alınan Mezun Sayısı		
	Düzenlenen Sosyal, Kültürel ve Sportif Etkinlik Sayısı		
	Sektör Dünyası Paydaşlarla Buluşma Sayısı		
	Planlanan Eğitim/Etkinlik Faaliyetlerinin Gerçekleşme Oranı (%)		

HAZIRLAYAN

BİRİM KALİTE KOMİSYON
BAŞKANI

KONTROL EDEN

BÖLÜM BAŞKANI

ONAYLAYAN

YÜKSEKOKUL MÜDÜRÜ