

İSTATİSTİK TEKNİKLER PROSEDÜRÜ

Bucak Hikmet Tolunay Ulaştırma ve Lojistik Meslek Yüksekokulu

1.0. AMAÇ

Bucak Hikmet Tolunay Ulaştırma ve Lojistik Meslek 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 Hikmet Tolunay Ulaştırma ve Lojistik Meslek Yüksekokulu'nun kalite yönetim sistemi içinde yer alan tüm birimlerini ve verilerin izleme, ölçme ve analizinde kullanılacak istatistik yöntem ve ölçüm parametrelerini kapsamaktadır.

ANA BASAMAKLAR	REFERANS DOKÜMAN	SORUMLULAR
İstatistik Teknikleri, İzlenecek ve Ölçülecek Verileri, Uygulama Alanları ve Sorumluları Belirleme	HTMYO.PR.09, HTMYO.PR.10	Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanları, Kalite Koordinatörü
Verilerin Toplanması	HTMYO.PR.03	Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanları, Kalite Koordinatörü
Proses Performansının Ölçülmesi ve İzlenmesi	HTMYO.PR.03	Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanları, Kalite Koordinatörü
Verilerin Analiz Edilmesi, Değerlendirilmesi ve Sonuçların Müdürlük ve İlgili Bölüm Başkanlıklarına İletilmesi	HTMYO-KFRM-314	Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanları, Kalite Koordinatörü
Uygunsuzlukların Tespiti, Önlemlerin Alınması, Takibi, Sürekli İyileştirme	HTMYO.PR.09, HTMYO.PR.10	Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanları, Kalite Koordinatörü
İstatistik Kayıtlarının Tutulması ve Muhafazası	HTMYO.PR.03	Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanları, Kalite Koordinatörü

3.0. UYGULAMA

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

Bucak Hikmet Tolunay Ulaştırma ve Lojistik Meslek Yüksekokulu'nda kalite yönetim sisteminde yer alan Yüksekokul Müdürü, Bölüm Başkanları ve Kalite Koordinatörü 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 Koordinatörü 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 Hikmet Tolunay Ulaştırma ve Lojistik Meslek 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 Koordinatörü tarafından faaliyet sonuçlarının kayıt altına alındığı formlar, raporlar, vb. kayıtlardan toplanır. Toplanan veriler, her konu için belirlenen raporlama dönemlerinde ilgili bölüm başkanları ve Kalite Koordinatörü tarafından analiz edilerek Yüksekokul Müdürüne raporlanır. İzlenen konulara gereksinimler sonucu yenileri eklenebilir. Her bölüm başkanı ve Kalite Koordinatörü 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 Koordinatörü 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 Hikmet Tolunay Ulaştırma ve Lojistik Meslek Yüksekokulu Kalite Yönetim Sistemine ait temel süreçlerin ölçülmesi ve izlenmesi için uygun parametreler ilgili Bölüm Başkanları ve Kalite Koordinatörü 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 Koordinatörü tarafından hizmet, süreç veya sistemin uygunluğunu sağlamak için gerektiğinde düzeltmeler, düzeltici veya önleyici faaliyetler yapılarak Dönem Performans Belirleme Formu (HTMYO-KFRM-314) 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 Koordinatörü tarafından Düzeltici Faaliyetler Prosedürüne (HTMYO.PR.09) veya Önleyici Faaliyetler Prosedürüne (HTMYO.PR.10) göre düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılarak sürekli iyileştirme sağlanır.

3.6. İSTATİSTİK KAYITLARININ TUTULMASI VE MUHAFAZASI

İstatistik teknikler ile ilgili tüm kayıtlar ilgili bölüm başkanları ve Kalite Koordinatörü tarafından Kalite Kayıtları Prosedürüne (HTMYO.PR.03) göre muhafaza edilir.

Tablo-1: İZLENECEK KONULAR

İZLENECEK KONULAR	UYGULAMA SORUMLUSU BİRİM	SONUÇLARIN DAĞITILACAĞI BİRİM	UYGULAMA PERİYODU
Uygunsuz Hizmet Değerlendirme Sonuçları	Kalite Koordinatörü	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Düzeltilici ve/veya Önleyici Faaliyet ve İyileştirme Sonuçları	Kalite Koordinatörü	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Tetkik Sonuçlarının Değerlendirilmesi	Kalite Koordinatörü	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Tedarikçi Değerlendirme Sonuçları	Kalite Koordinatörü	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Hedeflerin Gerçekleştirilme Oranı	Kalite Koordinatörü	Yüksekokul Müd.	Yıllık
En Sık Görülen Uygunsuzluklar ve Sebepleri	Kalite Koordinatörü	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Personelin Aldığı Eğitim Miktarı (saat)	Kalite Koordinatörü	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Alınan Eğitim Süreleri ve Personel Sayısı Dağılımları	Kalite Koordinatörü	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Kişi Başına Düşen Eğitim Süresi (saat/kişi)	Kalite Koordinatörü	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Bölümlere Göre Gerçekleşen Mezun Sayısı	Kalite Koordinatörü	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Paydaşlardan Gelen Talepler ve Sayıları	Kalite Koordinatörü	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Paydaş Geri Bildirim (memnuniyet, şikâyet) Sonuçları	Kalite Koordinatörü	Yüksekokul Müd.	Yıllık
Bölümlerin 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
Kullanılan Elektrik, Su ve Doğalgaz Miktarları	Kalite Koordinatörü	Yüksekokul Müd.	Yıllık

Tablo-2: PROSESLER, PERFORMANS ÖLÇÜMLERİ VE SORUMLULUĞA AİT KAYITLAR

NO	PROSESLER	PERFORMANS ÖLÇÜM KRİTERLERİ	SORUMLU	PERİYODU
----	-----------	-----------------------------	---------	----------

1	YÖNETİM	YGG Toplantısında alınan kararların zamanında gerçekleştirilme oranı (%)	Yüksekokul Müdürü, Kalite Koordinatörü	Yıllık
-	-	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 iyileşme sayısı	-	-
-	-	Öneri ve Şikâyet sayısı	-	-
2	TEDARİK	İhtiyaç malzemelerinin zamanında teslim oranı (%)	Kalite Koordinatörü	Yıllık
3	EĞİTİM VE AR-GE	Akademik personele yönelik eğitim sayısı ve süresi (kişi*sa)	Bölüm Başkanı, Kalite Koordinatörü	Yıllık
-	-	İdari personel başına düşen eğitim sayısı ve süresi (kişi*sa)	-	-
-	-	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 Koordinatörü	Yıllık
-	-	Arıza sayısı (Arıza Bildirim Formu kapsamında-adet)	-	-

ONAY

Hazırlayan	Kontrol	Onaylayan
Birim Kalite Komisyonu	Kalite Koordinatörü	Yüksekokul Müdürü
Ad Soyad / Tarih / İmza	Ad Soyad / Tarih / İmza	Ad Soyad / Tarih / İmza