



T.C.

EGE ÜNİVERSİTESİ

URLA DENİZCİLİK MESLEK YÜKSEKOKULU

KALİTE EL KİTABI

İZMİR,2013



**KALİTE EL
KİTABI**

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 2 / 32

**EGE ÜNİVERSİTESİ
URLA DENİZCİLİK MESLEK YÜKSEKOKULU**

KALİTE EL KİTABI

REVİZYON İŞLEME SAYFASI

Revizyon Tarihi	Değişiklik Özeti	Değişiklik Teklifi

**HAZIRLAYAN: YÖNETİM
TEMSİLCİSİ**

Öğr. Gör. Volkan FİDAN

**ONAYLAYAN: YÜKSEKOKUL
MÜDÜRÜ**

Prof. Dr. Cengiz METİN



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 3 / 32

EL KİTABI BÖLÜMLERİ	SAYFA NO	ISO- 9000 MADDE NO
1. KAPSAM	5	
2. TARİHÇE: URLA DENİZCİLİK MESLEK YÜKSEKOKULU	6	
3. MİSYON – KALİTE POLİTİKASI	8	
4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	9	
4.1. Genel Şartlar	9	4.1.
4.2. Dokümantasyon Şartları	9	4.2.
4.2.1 Genel	9	
4.2.2 Kalite El Kitabı	10	
4.2.3 Dokümanların kontrolü	10	
4.2.4 Kayıtların kontrolü	11	
5. YÖNETİM SORUMLULUĞU	11	
5.1. Yönetimin Taahhüdü	11	5.1.
5.2. Müşteri Odaklılık	12	5.2.
5.3. Kalite Politikası	12	5.3.
5.4. Planlama	13	5.4.
5.4.1 Kalite hedefleri	13	
5.4.2 Kalite yönetim sisteminin planlanması	14	
5.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim (Org. Şeması)	15	5.5.
5.5.1 Sorumluluk ve yetki (Organizasyon şeması)	15 (16)	
5.5.2 Yönetim temsilcisi	17	
5.5.3 İç iletişim	17	
5.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi	18	5.6.
5.6.1 Genel	18	
5.6.2 Gözden geçirme girdisi	18	
5.6.3 Gözden geçirme çıktısı	18	
6. KAYNAK YÖNETİMİ	19	
6.1. Kaynakların Sağlanması	19	6.1.
6.2. İnsan Kaynakları	19	6.2.
6.2.1 Genel	19	
6.2.2 Yeterlilik, farkında olma(bilinç) ve eğitim	19	
6.3. Alt Yapı	20	6.3.
6.4. Çalışma Ortamı	20	6.4.
7. ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME	20	
7.1. Ürün Gerçekleştirmenin Planlanması (Yürütülen Faaliyetler)	20	7.1.
7.2. Müşteri İle İlişkili Süreçler	21	7.2.
7.2.1 Ürüne bağlı şartların belirlenmesi	21	
7.2.2 Ürüne bağlı şartların gözden geçirilmesi	22	
7.2.3 Müşteri ile iletişim	22	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 4 / 32

7.3. Tasarım ve Geliştirme	22	7.3.
7.4. Satın Alma	23	7.4.
7.4.1 Satın alma süreci	23	
7.4.2 Satın alma bilgisi	23	
7.4.3 satın alınan ürünün doğrulanması	23	
7.5. Üretim ve Hizmetin Sağlanması	24	7.5.
7.5.1 Üretim ve hizmet sağlamanın kontrolü	24	
7.5.2 Üretim ve hizmet sağlanması için süreçlerin geçerliliği	24	
7.5.3 Tanımlama ve izlenebilirlik	25	
7.5.4 Müşteri malı (varlığı)	25	
7.5.5 Ürünün korunması	25	
7.6. İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü	26	7.6.
8. ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME	26	
8.1. Genel	26	8.1.
8.2. İzleme ve Ölçme	26	8.2.
8.2.1 Müşteri memnuniyeti	26	
8.2.2 İç tetkik	27	
8.2.3 Süreçlerin izlenmesi ve ölçülmesi	27	
8.2.4 Ürünün izlenmesi ve ölçülmesi	27	
8.3. Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü	28	8.3.
8.4. Veri Analizi	29	8.4.
8.5. İyileştirme	30	8.5.
8.5.1 Sürekli iyileştirme	30	
8.5.2 Düzeltici faaliyetler	30	
8.5.3 Önleyici faaliyetler	31	



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 5 / 32

1. KAPSAM

Bu Kalite El Kitabı, Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu (UDMYO)'nun ISO 9001:2000 şartlarını karşılayacak şekilde oluşturduğu Kalite Yönetim Sisteminin tanımlanması amacıyla oluşturulmuştur. Ege Üniversitesi Rektörlüğünün uyması gereken tüm yasa ve yönetmelikler de ilgili kalite dokümanlarında (prosedür, kalite planı) açıklanmış durumundadır. Uyulması gereken ilgili mevzuatın öncelikli olanları aşağıda belirtilmiştir.

- T.C. Devleti Anayasası
- 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu
- 2914 Sayılı Yükseköğretim Personel Kanunu
- 3308 Sayılı Mesleki Eğitim Kanunu
- Tababet Uzmanlığı Tüzüğü
- Üniversitelerde Akademik Teşkilat Yönetmeliği
- Öğretim Üyeliğine Yükseltme ve Atanma Yönetmeliği
- 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu(KİK)
- 1050 Sayılı Genel Muhasebe Kanunu
- IMO STCW 78/95 A-II/1 gerekleri.
- Gemi Adamları Yönetmeliği
- Gemi Adamları Sağlık Yönergesi
- Gemi Adamları Eğitim ve Sınav Yönergesi
- Denizcilik Eğitimi Denetleme ve Kalite Standartları Esasları Hakkında Yönetmelik
- METEB Sınavsız Geçiş Sistemi



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 6 / 32

2. TARİHÇE

Ege Üniversitesi 20 Mayıs 1955 tarihinde yayınlanan 6595 sayılı kanunla 9 Mart 1956 tarihinde, eğitim-öğretim hayatına başlamıştır.

Ege Üniversitesi'ne bağlı 14 Fakülte, 9 Enstitü, 6 Yüksekokul, 1 Devlet Türk Musikisi Konservatuvarı, 8 Meslek Yüksekokulu, 5 Bölüm ve 30 Uygulama ve Araştırma Merkezi vardır. 2011 - 2012 öğretim yılı itibarıyla 46.245 ön lisans ve lisans, 4.7748 lisansüstü öğrencisi olmak üzere toplam 50.993 öğrencisi olan Ege Üniversitesi'nde 3.135'den fazla öğretim elemanı ve 4.000'i aşkın idari personel bulunmaktadır.

URLA DENİZCİLİK MESLEK YÜKSEKOKULU

Avrupa ve Asya arasında bir köprü oluşturan Türkiye'nin Karadeniz, Ege ve Doğu Akdeniz'deki önemli jeopolitik konumu nedeniyle özel denizcilik çıkarları bulunmaktadır. Ülkemizin deniz ilgi ve çıkarları kapsamında Ege Üniversitesi Rektörlüğüne bağlı olarak, Deniz Ulaştırma İşletme Programı üzerine eğitim verilmektedir.

Yüksekokulun temel amacı, ülkemizin deniz ilgi ve çıkarlarını teknik yönlerden değerlendirmek ve bu yaklaşım kapsamında ulusal ve uluslararası denizcilik kuruluşlarının gemi personeli ve teknik alanlarında görev alacak elemanların eğitim ve öğrenimini sağlamak; bu anlamda denizcilik sektörüne uluslararası standartlarda yetişmiş mezunlar kazandırarak, Türk denizciliğinin rekabet gücünü arttırmak ve böylelikle ülkenin denizcilik çıkarlarına hizmet vermektir. Yüksekokulda öğretim dili Türkçe olup, iki yıllık eğitim verilmektedir.

DENİZ ULAŞTIRMA İŞLETME PROGRAMI

Program Sorumlusu Doç. Dr. Ali Ulaş

Eğitim: 2013-2014 yılında ilk öğrencilerini alan Deniz Ulaştırma İşletme Programı, Vardiya Zabiti yetiştirmek üzere kurulan yüksek öğrenim birimidir.

Bölüm Urla ve Bornova Kampüsü tesislerinde eğitimini gerçekleştirmektedir. Güverte Bölümü, denizcilik sektöründe ihtiyaç duyulan Güverte zabıt sınıfı personelinin yetiştirilmesi amacıyla kurulmuştur. Öğrenci Seçme Yerleştirme Sınavı'nda YGS-1 türü puan ile ve



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 7 / 32

Denizcilik Meslek Liselerinden Sınavsız Geçiş ile öğrenci alan bölümde, Eğitim-öğretim dili Türkçe olup, uniformalı eğitim verilmektedir. Okula girmeye hak kazanan öğrenciler daha sonra beden eğitimi, sağlık ve sözlü mülakat olmak üzere bir dizi mülakattan geçmek zorundadırlar. Bu sınavlardan başarılı olan kişiler okula kayıt yaptırmaya hak kazanırlar.

Urla Denizcilik Meslek Yüksek Okulu Deniz Ulaştırma ve İşletme Programı öğrencileri, 2 yıllık (4 yarıyıl) bir eğitim ve 30 iş günü okul stajının sonunda mezun olmaya hak kazanmaktadırlar. Mezun olacak öğrencilerimiz 1 yıllık açık deniz stajını tamamlayarak, Vardiya Zabiti yeterliliği için T.C. Ulaştırma, Haberleşme ve Denizcilik Bakanlığı Gemi Adamları Sınav Merkezinin açmış olduğu sınava girme hakkını elde edecektir. Yüksek Okul öğrencileri eğitim aldıkları 4 yarıyıl boyunca, aldıkları dersleri ulaştırma bakanlığına beyan ederek, yeterlilik belgesinin yanı sıra, Denizde kişisel can kurtarma teknikleri, Temel İlk Yardım, Yangın önleme ve Yangınla Mücadele, İleri Yangınla Mücadele, Can Kurtarma araçlarını Kullanma, Personel güvenliği ve Sosyal sorumluluk, Radar Gözlem ve Plotlama, Otomatik Radar Plotlama sertifikalarını almaya hak kazanacaktır.

Müfredat :

Matematik, Fizik, Kimya, Gemicilik, Denizde Güvenlik, Seyir, Denizcilik İngilizcesi, Elektronik, Elektrik, Meteoroloji, Gemi İnşa, Vardiya Standartları, Bilgisayar Programlama ve Kullanma, Teknik Resim, Yük İşlemleri ve Gemi Stabilitesi, Uluslararası Denizcilik Sözleşmeleri, Gemi Manevrası, Deniz Hukuku, Denizde Haberleşme, Deniz İşletmeciliği, Emniyet ve Kalite Yönetimi, Liderlik ve Ekip Çalışması, Temel ve Tıbbi İlk Yardım

SU ALTI TEKNOLOJİSİ PROGRAMI

Program Sorumlusu: Doç Dr. F. Ozan Düzbastılar

Eğitim: 2010-11 yılında ilk öğrencilerini alan Su Altı Teknolojisi Programı, Birinci Sınıf Dalgıç yetiştirmek üzere kurulan yüksek öğrenim birimidir.



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 8 / 32

Bölüm Urla ve Bornova Kampüsü tesislerinde eğitimini gerçekleştirmektedir. Öğrenci Seçme Yerleştirme Sınavı'nda YGS-6 türü puan ile ve Denizcilik Meslek Liselerinden Sınavsız Geçiş ile öğrenci alan bölümde, eğitim-öğretim dili Türkçe'dir.

Okula girmeye hak kazanan öğrenciler dalgıç olabileceklerine dair aldıkları sağlık raporu ile kayıt yaptırmaya hak kazanırlar.

Urla Denizcilik Meslek Yüksek Okulu Su Altı Teknolojisi Programı öğrencileri, 2 yıllık (4 yarıyıl) bir eğitim ve 30 iş günü okul stajının sonunda mezun olmaya hak kazanmaktadır. 50 saat dalış tasdikli dalış kayıt defteri ile Liman Başkanlıklarına başvurduklarında Birinci Sınıf Dalgıç belgesi alırlar.

Temel fen, fizik, kimya, biyoloji (dalış ve deniz), teknik çizim ve malzeme bilgisi, dalış sağlığı ve ileri dalış teknikleri, sualtı işleri ile ilgili dersler kapsamında bir eğitim içeriği mevcuttur.

3. MİSYON - KALİTE POLİTİKASI

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, ülkemizin denizcilik ilgi ve çıkarları doğrultusunda, toplam kalite ve çevre yönetimi felsefesi ile sürekli gelişim prensibine dayalı ön lisans eğitim - öğretim hizmetleri gerçekleştirmek, ilgili disiplinlerde akademik çalışmalar yapmak ve bu alanlarda sektöre yönelik eğitim ve danışmanlık hizmetleri sağlamak, deniz ticaret filosuna zabıt yetiştirmek görevlerini üstlenir. Öğrencilerin araştırmacı ve sorgulayıcı, öz disiplin sahibi, yönetim ve liderlik niteliklerini taşıyan, takım çalışması ve problem çözme becerilerine sahip, denizcilik örf ve adetlerine bağlı bireyler olarak yetiştirilmesi hedeflenir.

DENİZ ULAŞTIRMA İŞLETME PROGRAMI KALİTE POLİTİKASI

Ege Üniversitesi, Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu Deniz Ulaştırma İşletme Programı Uluslararası STCW 78/ 95 sözleşmesinin gereklerini yerine getirmektedir.



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 9 / 32

Yüksekokulumuzda Deniz Ulaştırma İşletme Programının amacı;

- STCW sözleşmesi, A-II/I müfredat programını birlikte uygulayarak Vardiya Zabiti yetiştirmek,

Yüksekokul Deniz Ulaştırma İşletme Programı bu amaçları gerçekleştirmek üzere;

1. Kalite sistemini oluşturmuş ve uygulayarak, kalite kültürünün kurum çalışanlarınca benimsenmesini sağlamıştır.
2. Organizasyon, yetki ve sorumluluklar belirtilmiş, eğitim programları, öğrenci kabul, eğitici alım ve değerlendirme, dokümantasyon, sistemin iç denetlenmesi, uygunsuzlukların saptanması ve düzeltici önlemler, yönetimin gözden geçirilmesi ve istatistiki bilgilerin temini hakkında gerekli prosedürler oluşturulmuştur.
3. Kalite koordinatörü Öğretim Görevlisi Kaptan Volkan FİDAN'a Kalite Standartlarının sürdürülmesi ve geliştirilmesinde üst yönetim tarafından tam olarak destek olunmuştur.

4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

4.1. Genel Şartlar

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, şartlara uygun olarak bir kalite yönetim sistemi oluşturmuş, doküman etmiş, uygulamakta, sürekliliğini sağlamakta ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

4.2. Dokümantasyon Şartları

4.2.1. Genel



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 10 / 32

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, “Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyonu”:

- a) Kalite politikasının ve kalite hedeflerinin doküman haline getirilmiş beyanlarını,
 - b) Kalite el kitabını,
 - c) Bu standardın istediği dokümanite edilmiş prosedürleri,
 - d) Süreçlerin etkin planlanması, yürütülmesi ve kontrolünü sağlamak için Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu'nun ihtiyaç duyduğu dokümanları,
 - e) Bu standardın gerektirdiği kayıtları,
- çermektedir.

Bunun yanısıra, Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu yasa ve yönetmeliklerle belirlenmiş tüm yükümlülüklerini yerine getirmekte ve buna uygun bir dokümantasyon yapısı da gerçekleştirmektedir.

4.2.2 Kalite El Kitabı

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, aşağıdakileri içeren bir el kitabı oluşturmuş ve sürekliliğini sağlamıştır.

4.2.3. Dokümanların kontrolü

Kalite yönetim sistemi tarafından gerekli görülen dokümanlar kontrol edilmektedir.

Bu amaçla, aşağıdaki ihtiyaç duyulan kontrolleri açıklamak için dokümanite edilmiş bir prosedür oluşturmuştur.

- a) Yayınlanmadan önce dokümanların yeterlilik açısından onaylanması,



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 11 / 32

- b) Dokümanların gözden geçirilmiş, gerektiğinde güncelleştirilmiş ve tekrar onaylanması,
- c) Doküman değişikliklerinin ve güncel revizyon durumunun tanımlanmasının sağlanması,
- d) Yürürlükteki dokümanların ilgili baskılarının kullanım noktalarında bulunabilir olmasının sağlanması,
- e) Dokümanların okunabilir kalmasının ve kolaylıkla tanımlanabilmesinin sağlanması,
- f) Dış kaynaklı dokümanların tanımlanmış olması ve bunların dağıtımının kontrol altında olmasının sağlanması,
- g) Güncelliğini yitirmiş dokümanların kullanımının önlenmesi ve herhangi bir amaçla saklanmaları durumunda, uygun bir tanıtım uygulanması.

REF: DOKÜMAN VE VERİ KONTROLU PROSEDÜRÜ KP – 0401

4.2.4. Kayıtların kontrolü

Kalite yönetim sisteminin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için oluşturulmuş ve muhafaza edilmektedir. Kayıtlar okunabilir olarak kalmakta, kolaylıkla ayırt edilebilir ve tekrar elde edilebilir olmaktadır. Kayıtların tanımlanması, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süresi ve elden çıkarılması için gereken kontrollerin tanımlanması amacıyla dokümante edilmiş prosedür oluşturulmuştur.

REF: KALİTE KAYITLARININ KONTROLU PROSEDÜRÜ

5. YÖNETİM SORUMLULUĞU

5.1. Yönetim taahhüdü

Üst yönetim, kalite yönetim sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için taahhütlerin yerine getirilmesine dair kanıtlarını aşağıdaki yollarla sağlamıştır;



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 12 / 32

- a) Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokuluna, yasal şartlar ve mevzuat şartları kadar, müşteri şartlarının da yerine getirilmesinin önemini iletmektedir. Bu kapsamda, müşteri şartlarının belirlenmesi amacıyla eğitim temelinde çeşitli faaliyetler yürütülmektedir.
- b) Kalite politikası oluşturulmaktadır.
- c) Kalite hedefleri belirlenmektedir.
- d) Yönetimin gözden geçirmeleri yapılmaktadır.
- e) Kaynakların bulunabilirliği sağlanmaktadır. Bu kapsamda, sektörün kaynakların bulunması ve yaratılması amacıyla çeşitli sponsorluklar gerçekleştirilmesi sağlanmıştır.

5.2. Müşteri odaklılık

Üst yönetim, müşteri tatmininin artırılması amacıyla yönelik olarak, müşteri şartlarının belirlenmiş ve yerine getirilmiş olmasını sağlamaktadır.

5.3. Kalite politikası

Üst yönetim, kalite politikasının;

- a) Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu amacına uygunluğunu,
 - b) Kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesini ve şartlara uygunluk için bir taahhüdü içermesini,
 - c) Kalite hedeflerinin oluşturulması ve gözden geçirilmesi için bir çerçeve oluşturulmasını,
 - d) Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu içinde iletilmesini ve anlaşılmasını,
 - e) Sürekli uygunluk için gözden geçirilmesini,
- sağlamaktadır.



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 13 / 32

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu Misyonu ve Kalite Politikası aşağıdaki gibi belirlenmiştir;

MİSYON – KALİTE POLİTİKASI

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, ülkemizin denizcilik ilgi ve çıkarları doğrultusunda, toplam kalite ve çevre yönetimi felsefesi ile ulaştırma alanında ön lisans eğitim – öğretim hizmetleri gerçekleştirmekle birlikte deniz ticaret filosuna da güverte zabiti yetiştirir. İlgili disiplinlerde akademik çalışmalar yapılması ve bu alanlarda sektöre yönelik eğitim ve danışmanlık hizmetleri sağlama görevlerini üstlenir. Öğrencilerin araştırmacı ve sorgulayıcı, öz disiplin sahibi, yönetim ve liderlik niteliklerini taşıyan bireyler olarak yetiştirilmesi hedeflenir. Bu yönde tüm çalışanların katkısının sağlanması ve çalışma koşullarının geliştirilmesi ilkeleri izlenir.

5.4. Planlama

5.4.1. Kalite hedefleri

Üst yönetim, Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu içinde, hizmet için karşılanması gerekli olan şartlar da dahil olmak üzere kalite hedeflerinin Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu ilgili fonksiyon ve seviyelerinde oluşturulmasını sağlamaktadır. Kalite hedefleri kalite politikası ile tutarlıdır.

Kalite yönetim sistemi çerçevesinde “hedeflerle yönetim ilkesi” ne dayanılarak kalite ve çevre hedefleri belirlenmiştir. Sistem etkinliğinin bir göstergesi olarak hedeflere yaklaşım derecesi, Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilmektedir.

- Okulumuzun rekabet gücünü arttırmak amacıyla verimliliğin artırılmasına, toplam kalitenin oluşturulmasına ve geliştirilmesine yönelik ekip çalışmasının gerçekleştirilmesi,



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 14 / 32

- Kalite bilincinin tüm personelimiz ve öğrencilerimiz tarafından anlaşılabilmesi için sürekli eğitimlerin gerçekleştirilmesi,
- Personele verimli olabileceği uygun çalışma ortamının ve kaynakların sağlanması,
- Ulusal ve uluslararası yayın sayılarının artırılması,
- Eğitim sürecinde bilişim teknolojisinin sunduğu olanakların en üst düzeyde kullanılması ve öğrencilerin de bundan yararlanmasının sağlanması ,
- Sektör-üniversite işbirliği çerçevesindeki proje ve eğitim çalışmalarının sayısının artırılması,
- Bilgisayar başına düşen öğrenci sayısının azaltılması,
- Öğretim üyesi başına düşen öğrenci sayısının azaltılması,
- Eğitimde başarı oranının artırılması,
- Giriş puanlarının yükseltilmesi,

5.4.2. Kalite yönetim sisteminin planlanması

Üst yönetim;

- a) Kalite hedefleri de dahil olmak üzere Madde 4.1’de verilen şartları yerine getirmek için, kalite yönetim sisteminin planlanmasını,
- b) Kalite yönetim sisteminde, değişiklikler planlanıp uygulandığında, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini,

sağlamıştır.

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, kalite için şartların nasıl sağlanacağını tanımlamış ve dokümante etmiştir. Kalite Planları, Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu’nun Kalite Yönetim Sistemi’nin diğer şartları ile tutarlı olup, Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu’nun çalışma metotlarına uygun bir yapıda dokümante edilmiştir. Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, sunmuş olduğu hizmetler için belirtilen şartları yerine getirirken, uygun olduğu sürece aşağıdaki şartları göz önüne almaktadır:

- a) Kalite planlarının hazırlanması,



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 15 / 32

- b) İstenilen kaliteyi gerçekleştirmek için gerekli olabilecek tüm kontroller, süreçler, teçhizat, sabit donanımlar, kaynaklar ve niteliklerin belirlenmesi,
- c) Birbirine uyumlu hizmet dağıtım süreçleri, muayene ve deney prosedürlerinin ve uygulanabilir dokümantasyonun sağlanması,
- d) Gerektiğinde, muayene ve deney tekniklerinin güncelleştirilmesi,
- e) İhtiyaç duyulan yeterliliğin zamanında geliştirilmesi için, bilinen en iyi teknolojinin de ötesindeki yeterliliği hedefleyen her türlü ölçüm şartlarının tanımlanması
- f) Hizmet dağıtım sürecinin gereken aşamasında uygun doğrulamaları sağlayacak tanımlamaların yapılması
- g) Tüm özellik ve şartlara ait olan sübjektif unsurları da kapsayan kabul standartlarının belirlenmesi
- h) Kalite kayıtlarının tanımlanması ve hazırlanması

5.5. Sorumluluk, yetki ve iletişim

5.5.1. Sorumluluk ve yetki

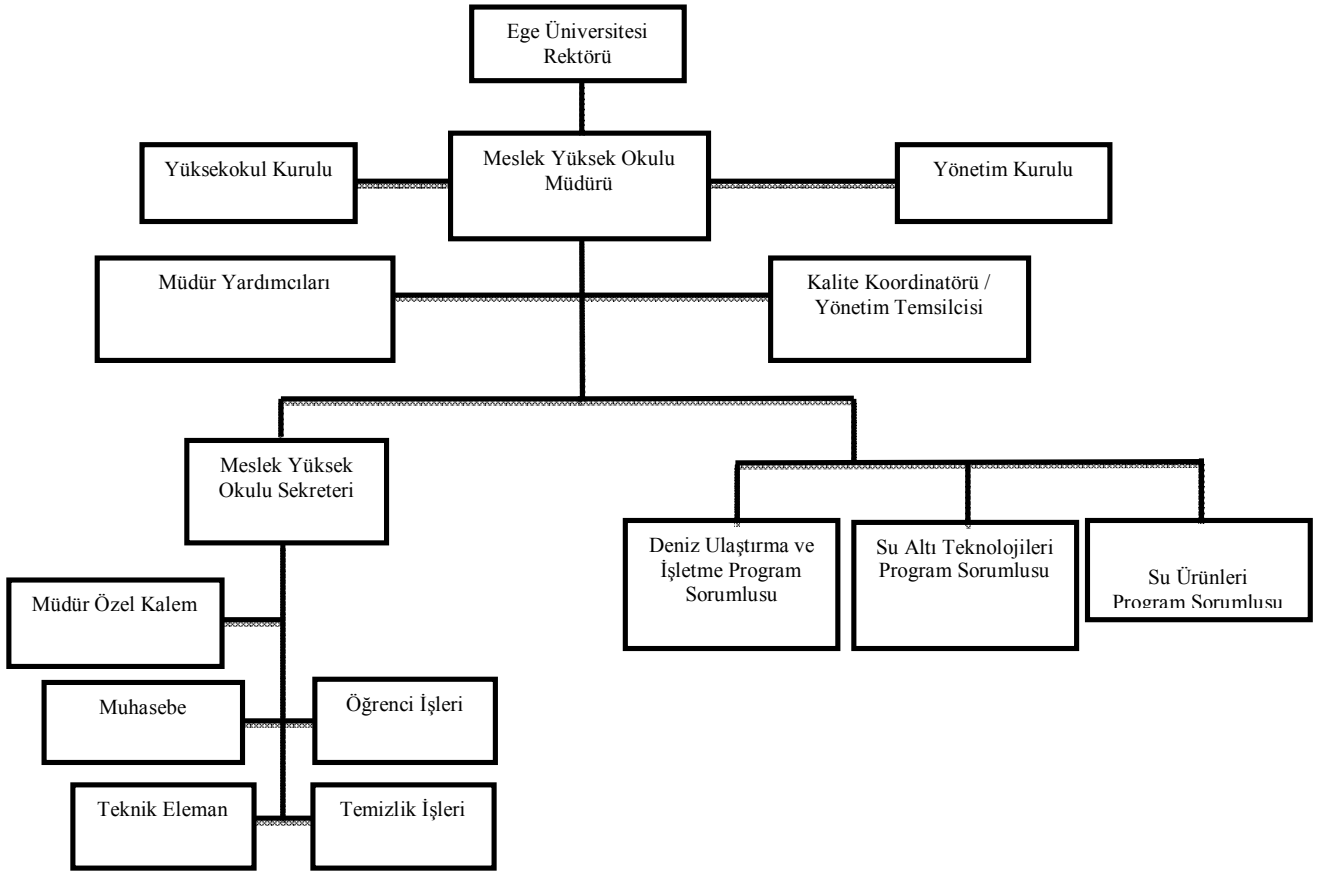
Organizasyon şeması aşağıda belirtilmiştir.

Doküman No: UDMYO OS

Yayın Tarihi: 15.11.2013

Revizyon No: -

EGE ÜNİVERSİTESİ
URLA DENİZCİLİK MESLEK YÜKSEK OKULU
ORGANİZASYON ŞEMASI



Üst yönetim, sorumlulukların, yetkilerin ve bunlar arasındaki ilişkilerin, tanımlanmasını ve Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu içinde iletişimini sağlamaktadır.

REF: GÖREV TANIMLARI (UDMYO-GT)

5.5.2. Yönetim temsilcisi

Üst Yönetim, diğer sorumluluk alanlarına bakmaksızın aşağıda belirtilen yetki ve sorumluluklara sahip olacak yönetimden bir üyeyi temsilci olarak atamıştır. Bu göreve Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu Öğretim Elemanlarından Öğretim Görevlisi Volkan Fidan atanmış ve aşağıda belirtilen görevleri yerine getirmektedir:

- a) Kalite yönetim sistemi için gerekli süreçlerin oluşturulması, uygulanması ve sürdürülmesi,
- b) Kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirilmesi için herhangi bir ihtiyaç hakkında üst yönetime rapor verilmesi,
- c) Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulunda, müşteri şartlarının bilincinde olunmasının yaygınlaştırılmasını sağlamaya yönelik çalışmaların yapılması,
- d) Kalite yönetimi ile ilgili üçüncü taraflarla iletişimin sağlanması,

Üst yönetim, Kalite Standartları Yönergesi çerçevesinde Kaptan Volkan FİDAN'ı kalite koordinatörü olarak atamış ve görev tanımlarında sorumluluklarını belirlemiştir. Bu çerçevede kalite koordinatörü ISO 9000:2000 gereklerini de kapsayacak şekilde yönetim temsilcisiyle birlikte koordinasyon içinde çalışmaktadır.

5.5.3. İç İletişim

Üst yönetim, Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulunda uygun iletişim süreçlerinin oluşturulmasını ve iletişimin, kalite yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınarak gerçekleşmesini sağlamaktadır.



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 18 / 32

5.6. Yönetimin gözden geçirmesi

5.6.1. Genel

Üst yönetim, Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulunda kalite yönetim sistemini, sürekli uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için planlanmış aralıklarla gözden geçirmektedir. Bu gözden geçirme, iyileştirme için değerlendirme fırsatları, kalite politikası ve kalite hedefleri de dahil olmak üzere, kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyaçlarını içermektedir.

Yönetimin gözden geçirmelerinden elde edilen kayıtlar muhafaza edilmektedir.

REF: YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ PROSEDÜRÜ

5.6.2. Gözden geçirme girdisi

Yönetimin gözden geçirme girdisi, aşağıda belirtilenler hakkındaki bilgileri içermektedir.

- Tetkiklerin sonuçları,
- Müşteri geri beslemesi,
- Süreç performansı ve ürün uygunluğu,
- Önleyici ve düzeltici faaliyetlerin durumu,
- Bir önceki yönetimin gözden geçirmesinden devam eden takip faaliyetleri,
- Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler,
- İyileştirme için öneriler.

5.6.3. Gözden geçirme çıktısı

Yönetim gözden geçirme çıktısı, aşağıdakilerle ilgili kararlar ve faaliyetleri içermektedir;

- Kalite yönetim sisteminin ve bu sisteme ait süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesi,
- Müşteri şartları ile ilgili ürünün iyileştirilmesi,



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 19 / 32

c) Kaynak ihtiyaçları.

6. KAYNAK YÖNETİMİ

6.1. Kaynakların sağlanması

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu;

- Kalite yönetim sistemini uygulamakta, sürdürmekte ve etkinliğini sürekli iyileştirmekte,
- Müşteri isteklerinin yerine getirilmesi yolu ile müşteri memnuniyetini artırmak için, gerekli olan kaynakları belirlemekte ve sağlamaktadır.

6.2. İnsan Kaynakları

6.2.1. Genel

Eğitim Hizmeti Kalitesini etkileyebilecek işi yapan personel, uygun eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden yeterli durumdadır.

6.2.2. Yeterlilik, farkında olma (bilinç) ve eğitim

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu ;

- Eğitim hizmeti kalitesini etkileyen faaliyetleri yürüten personelin sahip olması gereken yeterliliği tayin etmekte,
- Eğitimi sağlamakta veya bu gibi ihtiyaçları karşılamak için diğer tedbirleri almakta,
- Alınan tedbirlerin etkinliğini değerlendirmekte,



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 20 / 32

- d) Personeli yaptığı faaliyetlerin öneminin ve uygunluğunun farkında olmasını sağlamakta ve kalite hedeflerinin başarılması için personelin nasıl katkıda bulunacaklarını belirlemekte,
- e) Eğitim, öğretim, beceri ve deneyim konusunda uygun kayıtları muhafaza etmektedir.

REF: YÜKSEKOKUL PERSONELİNE YÖNELİK EĞİTİM PROSEDÜRÜ

6.3. Alt yapı

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, eğitim hizmetinin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan altyapıyı tayin etmekte, sağlamakta ve sürdürmektedir. Alt yapı aşağıdakileri kapsamaktadır:

- a) Binalar, çalışma alanları ve bununla ilgili tesisler;
- b) Süreç teçizatı (yazılım ve donanım);
- c) Destek hizmetleri (taşıma veya iletişim gibi);

6.4. Çalışma Ortamı

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, eğitim hizmetinin şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan çalışma ortamını belirlemekte ve yönetmektedir.

7. ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME

7.1. Ürün gerçekleştirilmenin planlanması

Ege Üniversitesi Denizcilik Meslek Yüksekokulu, hizmetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli süreçleri kalite yönetim sisteminin diğer süreçlerinin şartları ile tutarlı olacak şekilde planlamakta ve oluşturmaktadır.



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 21 / 32

Hizmet gerçekleştirmenin planlamasında aşağıdaki hususlar belirlenmektedir:

- a) Hizmetle ilgili kalite hedefleri ve hizmet şartları,
- b) Prosedür ve dokümanların oluşturulması ve hizmete özgü kaynakların (altyapı, çalışma ortamı, personel vb.) sağlanması ihtiyacı,
- c) Hizmete özgü olarak gereken doğrulama, geçerli kılma, izleme, ölçme faaliyetleri ile hizmetin kabul kriterleri,
- d) Hizmet gerçekleştirme süreçlerinin ve bunların sonucunda oluşan hizmetin şartları karşıladığında dair kanıtları sağlamak için gereken kayıtlar.

İlgili Dokümanlar

- Gemiadamlarının Eğitim, Belgelendirme ve Vardiya Standartları Hakkında Uluslararası Sözleşme (STCW-78) ve değişiklikleri STCW-95
- Gemiadamları Yönetmeliği
- Eğitim ve Sınav Yönergesi
- 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu
- Ege Üniversitesi Ön Lisans Öğretim ve Sınav Yönetmeliği
- Beden Yeterlilik ve Mülakat Prosedürü

7.2. Müşteri ile ilgili süreçler

7.2.1. Ürüne bağlı şartların belirlenmesi

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu verdiği hizmete ilişkin şartları öncelikli olarak ilgili mevzuat çerçevesinde belirlemekte bunun yanında müşteri beklentilerini de içeren ilave şartlar ortaya koymaktadır.



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 22 / 32

7.2.2. Ürüne bağlı şartların gözden geçirilmesi

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, ürüne bağlı şartları gözden geçirmektedir. Bu gözden geçirme, Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulunun müşteriye ürünü sağlamayı taahhüt etmesinden önce yapılmakta ve,

- Ürün (hizmet) şartlarının tarif edilmiş olmasını,
- Önceden ifade edilenlerden farklı olan sözleşmeye veya sipariş şartlarının çözümlenmesini,
- Ege Üniversitesi Rektörlüğü tarif edilmiş şartları karşılama yeterliliğine sahip olmasını

sağlamaktadır.

Gözden geçirme sonuçlarının kayıtları ve gözden geçirmeden kaynaklanan faaliyetler sürdürülmektedir.

7.2.3. Müşteri ile iletişim

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, müşterileri ile iletişim için etkin düzenlemeleri belirlemekte ve uygulamaktadır. Bu kapsamda, öğrencilerin sisteme ilişkin değerlendirmelerini sağlayacak çeşitli formlar geliştirilmiş ve değerlendirme altına alınmıştır.

7.3 Tasarım ve Geliştirme

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu kapsamında tasarım ve geliştirme faaliyeti gerçekleştirilmemektedir.



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 23 / 32

7.4. Satın alma

7.4.1. Satın alma Süreci

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulunda, satın alınan ürünün, belirtilen satın alma şartlarına uygunluğunu sağlanmaktadır.

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, tedarikçilerini, mevzuat çerçevesinde, Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu şartlarını karşılayan ürün sağlama yeteneği temelinde değerlendirmekte ve seçmektedir. Seçme, değerlendirme ve tekrar değerlendirme için kriterler yasa ve yönetmeliklerle belirlenmiş durumdadır.

7.4.2 Satın alma bilgisi

Satın alma bilgisi, satın alınacak ürünü açıklamakta ve uygun olduğu yerlerde, aşağıdakileri içermektedir:

- Ürün onayı, prosedürler, süreç ve donanımlar için şartları,
- Personelin niteliği için şartları,
- Kalite yönetim sistemi şartları,

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, tedarikçilere iletilmeden önce belirlenmiş satın alma şartlarının yeterliliğini sağlamaktadır.

7.4.3. Satın alınan ürünün doğrulanması

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, satın alınan ürünün belirtilmiş satın alma şartlarını karşılamasını sağlamak için muayene ve diğer gerekli faaliyetleri oluşturmakta ve uygulamaktadır.

REF: SATIN ALMA VE TEDARİKÇİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 24 / 32

7.5 Üretim ve hizmetin sağlanması (sunulması)

7.5.1 Üretim ve hizmet sağlamanın kontrolü

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, kontrollü koşullar altında üretim ve hizmet sağlamayı planlamakta ve yürütmektedir. Kontrollü koşullar, uygulanabildiğinde;

- Ürünün özelliklerini açıklayan bilgilerin bulunabilirliğini,
- Gerekli olduğunda, çalışma talimatlarının bulunabilirliğini,
- Uygun donanımın kullanımını,
- İzleme ve ölçme cihazlarının bulunabilirliğini ve kullanımını,
- İzleme ve ölçmenin uygulanmasını,
- Serbest bırakma, teslimat ve teslimat sonrası faaliyetlerin uygulanmasını,

kapsamaktadır.

7.5.2. Üretim ve hizmet sağlanması için süreçlerin geçerliliği

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, elde edilen çıktının, bir sonraki izleme ve ölçme ile doğrulanamadığı yerlerde, üretim ve hizmet sağlama sürecini geçerli kılmaktadır. Bu, sadece ürün kullanıma girdikten veya hizmet verildikten sonra kusurların görünür olduğu durumlardaki her süreci içermektedir.

Geçerli kılma, bu süreçlerin planlanmış sonuçlarının elde edilme yeteneğini göstermektedir. Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, uygulanabilir olduğunda aşağıdakiler de dahil olmak üzere bu süreçler için düzenlemeler yapmaktadır:

- Bu süreçlerin gözden geçirilmesi ve onaylanması için tanımlanmış kriterler,
- Donanımın ve personelin yeterliliğinin onaylanması,
- Belirli metotların ve prosedürlerin kullanılması,
- Kayıtlar için şartlar,
- Yeniden geçerli kılma.



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 25 / 32

REF: İLGİLİ BİRİMLERE AİT KALİTE PLANLARI

7.5.3 Tanımlama ve İzlenebilirlik

Uygun durumlarda, Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, ürünü, ürün gerçekleştirilmesi boyunca uygun yollarla tanımlamaktadır.

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, ürün durumunu izleme ve ölçme şartlarına göre tanımlamaktadır.

İzlenebilirlik bir şart olduğunda, Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, ürünü (hizmet) tek olarak, kontrol ve kayıt etmektedir.

REF: ÜRÜN HİZMET TANIMI VE İZLENEBİLİRLİĞİ PROSEDÜRÜ

7.5.4 Müşteri malı (varlığı)

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu bünyesinde müşteri malı durumu söz konusu değildir.

7.5.5 Ürünün korunması

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, iç süreç süresince ve amaçlanan teslimatın yerine ulaşmasına kadar ürünün uygunluğunu muhafaza etmektedir. Bu muhafaza, tanımlamayı, taşımayı, ambalajlamayı, depolamayı ve korumayı içermektedir. Muhafaza, ürünü teşkil eden parçalara da uygulanmaktadır.



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 26 / 32

7.6 İzleme ve ölçme cihazlarının kontrolü

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu hizmet üretimi gerçekleştirdiği için, bu süreçle ilgili olarak herhangi bir teknik izleme ve ölçme cihazına ihtiyaç duymamaktadır. Bu bağlamda, sadece müşteri memnuniyetini ölçmek amacıyla kullanılan anket formlarının geçerliliği ile ilgili istatistiksel çalışmalar yapılmaktadır.

8. ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

8.1 Genel

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, aşağıdakiler için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve geliştirme sürecini planlamış ve uygulamıştır.

- Ürünün (hizmet) uygunluğunu göstermek,
- Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak,
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek.

Bu, istatistiksel teknikler de dahil olmak üzere, uygulanabilir metotların tayin edilmesini ve bunların genişletilmiş kullanımını da kapsamaktadır.

8.2 İzleme ve ölçme

8.2.1 Müşteri memnuniyeti

Kalite yönetim sistemi performansının ölçmelerinden biri olarak, Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, müşteri şartlarını ne dereceye kadar karşılayıp karşılamadığı hakkındaki müşteri algılaması ile ilgili bilgiyi izlemektedir. Bu bilgiyi elde etmek ve kullanmak için metotlar belirlenmiştir.



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 27 / 32

8.2.2 İç tetkik

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, kalite yönetim sisteminin;

- Planlanmış düzenlemelere (Madde 7.1), bu standardın şartlarına ve Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu tarafından oluşturulan kalite yönetim şartlarına uyduğunu ve
- Etkin olarak uygulandığını ve sürdürüldüğünü, teyit etmek için planlı aralıklarla iç tetkikler yerine getirilmektedir.

REF: İÇ DENETİM PROSEDÜRÜ

8.2.3 Süreçlerin izlenmesi ve ölçülmesi

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, gerektiğinde kalite yönetim sistemi süreçlerinin ölçülmesi ve izlenmesi için uygun metotları uygulamaktadır. Bu metotlar, planlanmış sonuçları elde etmeye yönelik süreçlerin yeteneğini göstermektedir. Planlanmış sonuçlar başarısız olduğunda, ürünün uygunluğunu sağlamak için gerektiğinde, düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler yapılmaktadır.

8.2.4 Ürünün izlenmesi ve ölçülmesi

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, ürün şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için ürünün karakteristiklerini izleyip ölçmektedir. Bu doğrulama ürün gerçekleştirme sürecinin uygun aşamalarında planlanan düzenlemelere göre gerçekleştirilmektedir. (Madde 7.1).

Kabul kriterlerinin uygunluğu ile ilgili kanıtlar muhafaza edilmektedir. Kayıtlar, ürünün serbest bırakılmasında yetkili kişi / kişileri göstermektedir. (Madde 4.2.4).



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 28 / 32

Ürünün serbest bırakılması ve hizmetin sunumu, planlı düzenlemelerin (Madde 7.1) tatmin edici olarak tamamlanmasına kadar ve yetkili personel tarafından ve mümkün olduğunda müşteri tarafından onaylanmadıkça yapılmamaktadır.

8.3 Uygun olmayan ürünün(hizmetin) kontrolü

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, belirlenen şartlara uymayan ürünün (hizmetin), yanlışlıkla kullanımının veya teslimatının önlenmesi için tanımlanmasını ve kontrol edilmesini sağlamaktadır. Kontroller ve uygun olmayan ürünle ilgili sorumluluk ve yetkiler, dokümante edilmiş bir prosedür içinde tarif edilmektedir.

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, uygun olmayan ürünü(hizmeti); aşağıdaki yollardan biri veya birden fazlası ile,

- Tespit edilen uygunsuzluğu gidermek için tedbir alınması yolu ile,
- Uygun olmayan ürünün kullanımı, serbest bırakılması veya kabulü için yetkili personelin veya uygulanabildiğinde müşterinin izini ile,
- Ürünün asıl amaçlanan kullanımını veya uygulanmasını engellemek için gerekli önlemlerin alınması ile,

ele almaktadır.

Uygunsuzlukların yapısı ve uygunsuzluklardan sonra alınan takip tedbirlerine ait kayıtlar, alınan izinlerin kayıtları da dahil olmak üzere, muhafaza edilmektedir.

Uygun olmayan ürün veya teslimatından sonra uygun olmayan ürün tespit edildiğinde, Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, uygunsuzluğun etkilerine veya uygunsuzluğun potansiyel etkilerine karşı uygun tedbirler almaktadır.



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 29 / 32

Uyumsuzluğun incelenmesi için sorumluluk ve yetki tanımlanmıştır. Uyumsuzluğun giderilmesi için gerekli işlemler yapılmaktadır. Uygun olmayan hizmet kalite planı ve kontrol talimatlarında belirtilen hizmet özelliklerine uymayan uygulamalardır.

Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu bünyesinde belirlenen uyumsuzluk kategorileri aşağıdaki gibidir:

- Öğrenci ve müşteri şikayetleri
- Sektörün stajyer öğrencilerimiz ve mezunlarımız ile ilgili olumsuz değerlendirmeleri
- Dokümantasyon uyumsuzlukları
- Öğretim Elemanı Değerlendirme Anketi Sonucu ortaya çıkan uyumsuzluklar
- Çevre Yönetimi ile ilgili ortaya çıkan uyumsuzluklar
- Eğitim süreci içinde öğrencilerin başarısız olması ile oluşan uyumsuzluklar
- Öğretim elemanlarının ve personelin kalite sistemi ile tespit ettiği uyumsuzluklar

REF: UYGUNSUZLUK KONTROLÜ PROSEDÜRÜ (KP-0802)

8.4 Veri analizi

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, kalite yönetim sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri belirlemiş, toplamış ve analiz etmiştir. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından çıkan ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verileri kapsamaktadır. Veri analizi aşağıdakilerle ilgili bilgi sağlamaktadır.

- a) Müşteri memnuniyeti,
- b) Ürün şartlarına uygunluk ,
- c) Önleyici faaliyet için fırsatlar da dahil olmak üzere, süreçlerin ve ürünlerin özellikleri ve eğilimleri,
- d) Tedarikçiler.



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 30 / 32

REF: VERİ ANALİZİ PROSEDÜRÜ (KP-0804)

8.5 İyileştirme

8.5.1 Sürekli iyileştirme

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, kalite politikasını, kalite hedeflerini, tetkik sonuçlarını, verilerin analizini, düzeltici ve önleyici faaliyetleri ve yönetimin gözden geçirmesi yolu ile kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

8.5.2 Düzeltici faaliyet

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, uygunsuzluğun sebebini gidermek ve tekrarını önlemek için tedbirler almaktadır. Düzeltici faaliyetler karşılaşılan uygunsuzlukların etkilerine uygun olmaktadır.

Dokümante edilmiş prosedür;

- a) Müşteri şikayetleri dahil olmak üzere uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- b) Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,
- c) Uygunsuzlukların tekrarını önlemek için alınacak tedbir ihtiyacının değerlendirilmesi,
- d) Gereken tedbirin belirlenmesi ve uygulanması,
- e) Alınan tedbirin sonuçlarının kayıtları,
- f) Alınan düzeltici tedbirin gözden geçirilmesi için,

şartları tanımlamak üzere oluşturulmuştur.

Düzeltilici faaliyetler için oluşturulan prosedürde;



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 31 / 32

Öğrenci ve müşteri şikayetleri, hizmet ve çevre uygunsuzlukları ile ilgili raporlar etkin bir şekilde ele alınmakta,
Hizmet, dağıtım-sunum ve kalite sistemi ile ilgili olan uygunsuzlukların sebebi araştırılmakta ve bu araştırmaların sonuçları kaydedilmekte,
Uygunsuzlukların sebebini yok etmek için gerekli olan düzeltici faaliyetlerin tespiti yapılmakta,
Düzeltilici faaliyetlerin uygulanmasını ve etkinliğini sağlamak için gerekli kontroller yapılmaktadır.

8.5.3 Önleyici faaliyetler

Ege Üniversitesi Urla Denizcilik Meslek Yüksekokulu, oluşmasını önlemek amacıyla potansiyel uygunsuzlukların sebeplerini gidermek için tedbirler almıştır. Önleyici faaliyetler, potansiyel uygunsuzlukların etkilerine uygun durumdadır.

Dokümante edilmiş bir prosedür;

- Potansiyel uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin belirlenmesi,
- Uygunsuzlukların tekrarını önlemek için gerekli tedbirlerin değerlendirilmesi,
- Gerekli faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanması,
- Alınan tedbirlerin sonuçlarının kayıtları (Madde 4.2.4),
- Alınan tedbirlerin yeniden gözden geçirmesi için,

şartları tanımlamak üzere oluşturmuştur.

Önleyici faaliyetler için oluşturulan prosedürde;

Uygunsuzlukların potansiyel sebebi tespit edilmekte; analiz yapmak ve ortadan kaldırmak amacıyla hizmet kalitesini etkileyen işlemler ve kalite planları, iç denetim sonuçları, kalite kayıtları, öğrenci ve müşteri şikayetleri gibi kayıtlar kullanılmaktadır.

Önleyici faaliyeti gerektiren problemler ile uğraşmak için gerekli adımlar tespit edilmektedir.



KALİTE EL KİTABI

Doküman No: UDMYO-KEK
Yayın Tarihi: 15.11.2013
Revizyon Tarihi/No:-
Sayfa: Sayfa 32 / 32

Önleyici faaliyetlerin başlatılması ve bunların etkili olmasını sağlamak için kontroller yapılmaktadır.

Yapılan faaliyetlerle ilgili bilgilerin yönetim gözden geçirmesi için sunulması sağlanmaktadır.

REF: DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ