**ÖĞRENCİ, AİLE VE ÇEVRE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ**

|  |
| --- |
| **1- AMAÇ** |

FTDMTAL’de Kalite Yönetim Sistemi bünyesinde Denizcilik Eğitim Denetleme ve Kalite Standartları Hakkındaki Yönetmelik kapsamında Öğrenci, aile ve çevre memnuniyetinin nasıl sağlanacağı, nasıl arttırılacağına dair, gerekli çalışmaların yapılması ve şartların belirlenmesi ilişkin gereklerini karşılayacak şekilde bir sistem oluşturulması ve etkin bir şekilde yürütülmesidir.

|  |
| --- |
| **2- UYGULAMA ALANI** |

Okulumuz çalışanlarını ve müşterilerini kapsamaktadır.

|  |
| --- |
| **3- KAYNAKLAR VE İLGİLİ DÖKÜMANLAR** |

* Denizcilik Eğitim Denetleme ve Kalite Standartları Hakkındaki Yönetmelik
* Öğrenci memnuniyeti anketi (ANK.02)
* Okul veya Kurs memnuniyeti anketi (ANK.01)
* Çalışanların memnuniyeti anketi (ANK.03)
* Veli Memnuniyeti Anketi (ANK.04)
* PR.04 Uygunsuzlukları düzeltici ve önleyici faaliyetler Prosedürü

|  |
| --- |
| **4- TANIMLAR** |

FTDMTAL: Fettah Tamince Denizcilik Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

D.K.K.Y: Denizci Kılık Kıyafet Yönetmeliği

Prosedür: belirli bir faaliyet ya da operasyonun yapılabilmesi için esasları genel hatlarıyla belirleyen referans dokümanlardır.

|  |
| --- |
| **5- PROSEDÜR** |

1. Hizmet alanların memnuniyetini tespit edilmesi amacıyla algılama ölçümleri yapılmaktadır. Bu algılama ölçümleri okul öğrencileri, velileri, öğretmenleri, destek personeli ve yönetimi kapsamaktadır.

a. Bu algılama ölçümleri anket şeklinde düzenlenerek yapılmaktadır.

b. Bu verilerin toplanması, programa işlenip sonuçlarının alınmasından Okul/Kurum rehberlik servisi sorumludur.

c. Anketlerin yapılmasında örneklem seçimleri aşağıdaki gibi yapılır.

|  |  |
| --- | --- |
| Öğrenciler | Her sınıftan 5 öğrenci |
| Veliler | Her sınıftan 5 öğrenci velisi |
| Öğretmenler | Tüm öğretmenler |
| Yöneticiler | Yöneticilerin tümü |

d. Her yıl ikinci dönem başında anketler uygulanır.

e. Veriler toplanıp programa işlenir.

f. Sonuçlar alınır.

g. Sonuçlar KGE’ye sunulur.

2. Ayrıca öğrenciler için istek ve dilek kutusu bulunmaktadır. Herhangi bir konuda istek ve dilekleri olan öğrenciler bu kutuya istek ve dileklerini bildirir.

a. Rehberlik servisi bu kutuyu ayda bir açarak istek ve dilekleri inceler ve FR.09 İstek / Şikayet İletim Formu ile Okul Müdürüne iletilir.

c. Okul müdürü bununla ilgili gerekli işlemleri PR.04 Uygunsuzlukları Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne göre yapar.

|  |
| --- |
| **6- SORUMLULUK** |

-Rehberlik servisi

-Müdür yardımcıları

-Öğretmenler

|  |
| --- |
| **7- DAĞITIM** |

Rehberlik Servisine, Müdür yardımcılarına yapılacaktır.