



Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi

Ahiliğin İzinde Mükemmelliğe Yolculuk

ISO 9001 : 2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ STANDARDI FARKINDALIK EĞİTİMİ

Öğr.Gör.Dr. Ömür ÇETİNKAYA



Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

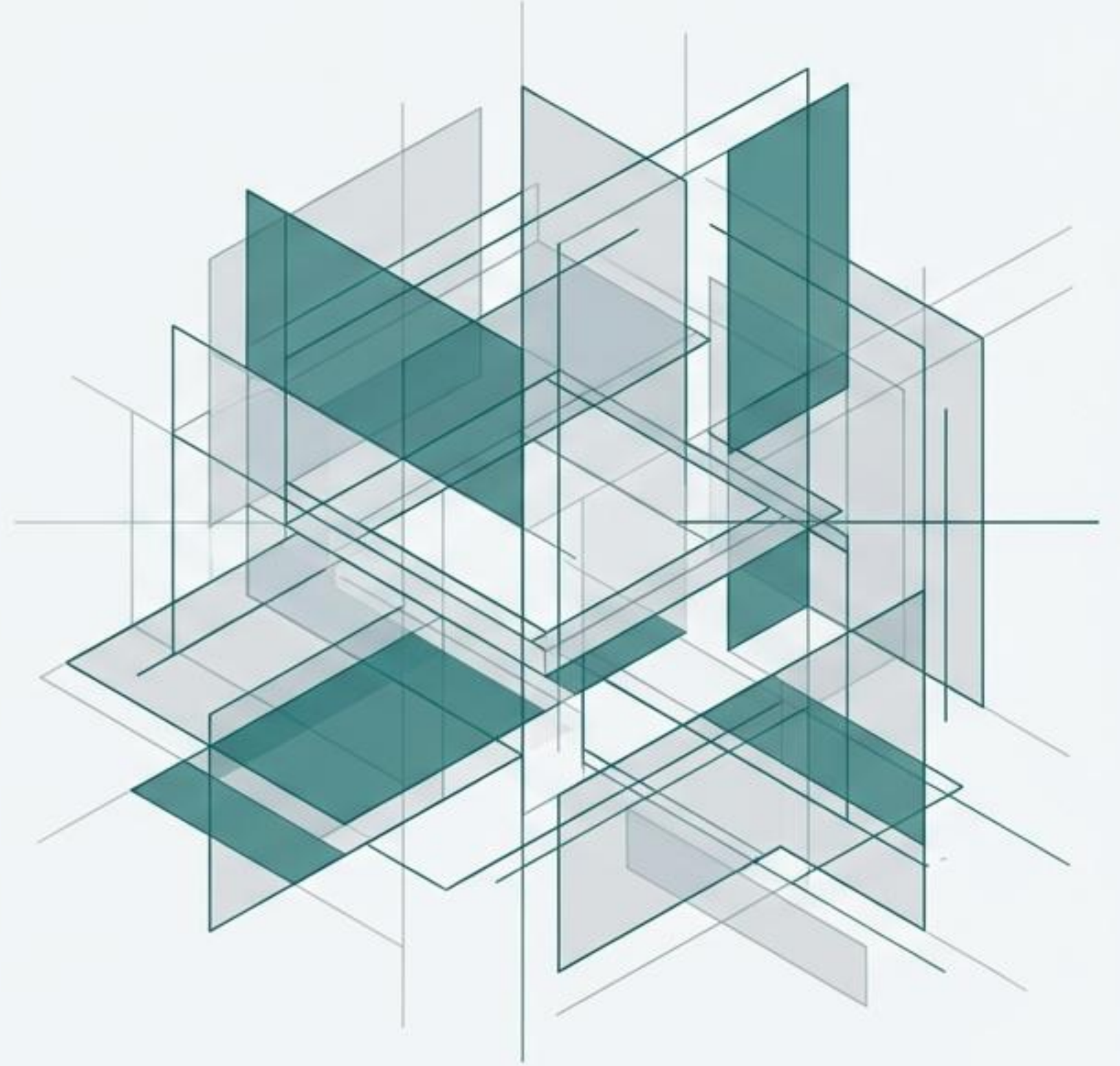
03862804282

kaliteyonetimi@ahievran.edu.tr

kalite.ahievran.edu.tr

ISO 9001:2015: Kalite Yönetiminde Stratejik Bir Yaklaşım

Sürekli İyileştirme ve Müşteri
Memnuniyeti için Kanıtlanmış Bir Çerçeve



Temelleri Anlamak: ISO ve Kalite Nedir?



ISO (Uluslararası Standart Organizasyonu)

Küresel ticaret ve yönetim için ortak bir dil oluşturan organizasyon.

- Kuruluş: 23 Şubat 1947, Cenevre, İsviçre.
- Türkiye Üyeliği: TSE aracılığıyla 26 Mayıs 1955.



KALİTE

Sadece bir ürün özelliği değil, bir “yetenektir”.

- Bir mal veya hizmetin müşteri beklenti ve gereksinimlerini karşılayabilme yeteneğidir.
- Şartlara, hedef ve amaçlara uygunluktur.
- İhtiyaçlara karşılık vermektir; hizmet alanın memnuniyetidir.

Bir Standarttan Fazlası: Stratejik Bir Zorunluluk

Kuruluşun kalite yönetim sistemini uygulaması, **performansını artırmaya** yardımcı olması ve sürdürülebilir kalkınma girişimlerine sağlam bir temel oluşturması bakımından stratejik bir karardır.



Sürekli Performans Artışı

Ürün ve hizmetleri sürekli sağlama kabiliyeti ile verimliliği artırır.



Müşteri Memnuniyeti

Müşteri memnuniyetini artırma yönünde fırsatlara imkân tanır.



Risk ve Fırsat Yönetimi

Bağlamı ve hedefleri ile ilgili risk ve fırsatları belirleme ve yönetme kabiliyeti sunar.



Güvenilirlik ve Sürdürülebilirlik

Belirlenen şartlara uygunluğun gösterilmesi ile paydaş güveni ve sürdürülebilir bir temel oluşturur.

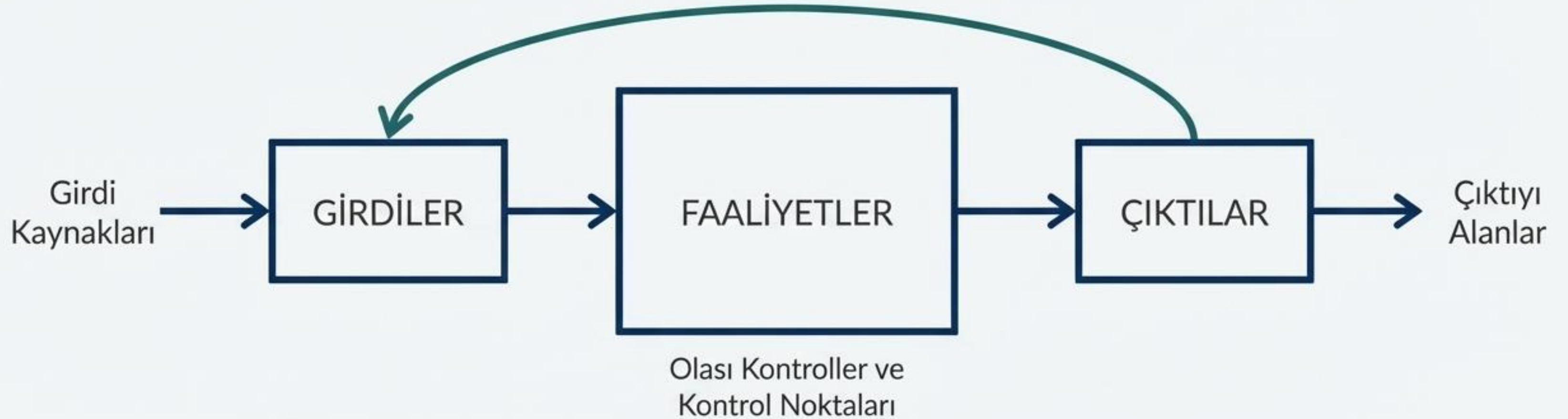
Sistemin DNA'sı: 7 Kalite Yönetim Prensipleri



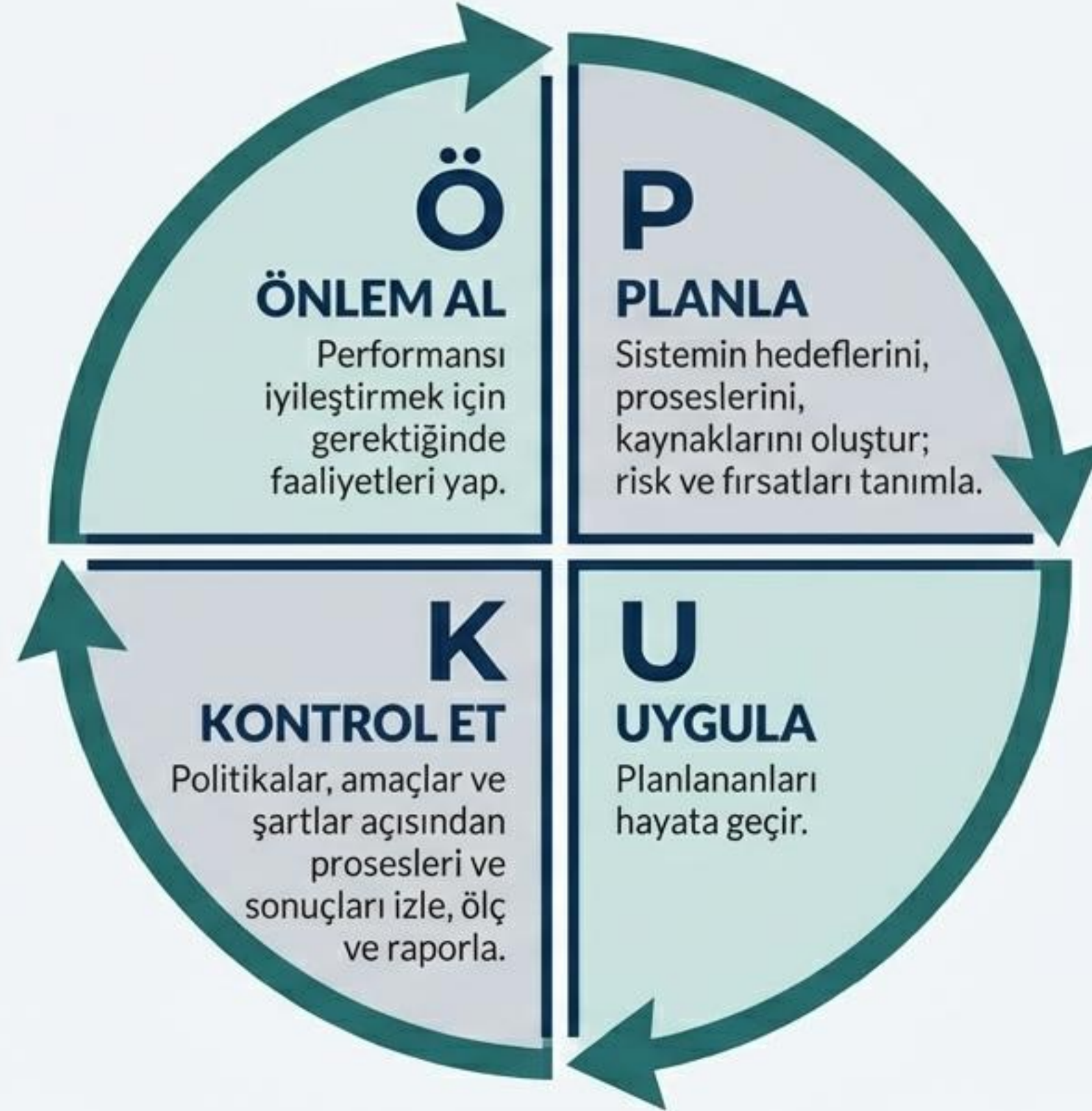
Bu prensipler, ISO 9001'in temelini oluşturur ve tüm sistemin etkinliği için bir rehber görevi görür.

İşinizi Bir Sistem Olarak Yönetin: Proses Yaklaşımı

Prosesleri bir sistem olarak anlamak ve yönetmek, kuruluşun istenen sonuçlara erişmesindeki etkinliği ve verimliliğine katkı sağlar. Proses, girdileri çıktılara dönüştüren birbiriyle ilgili veya etkileşimli faaliyetler dizisidir.

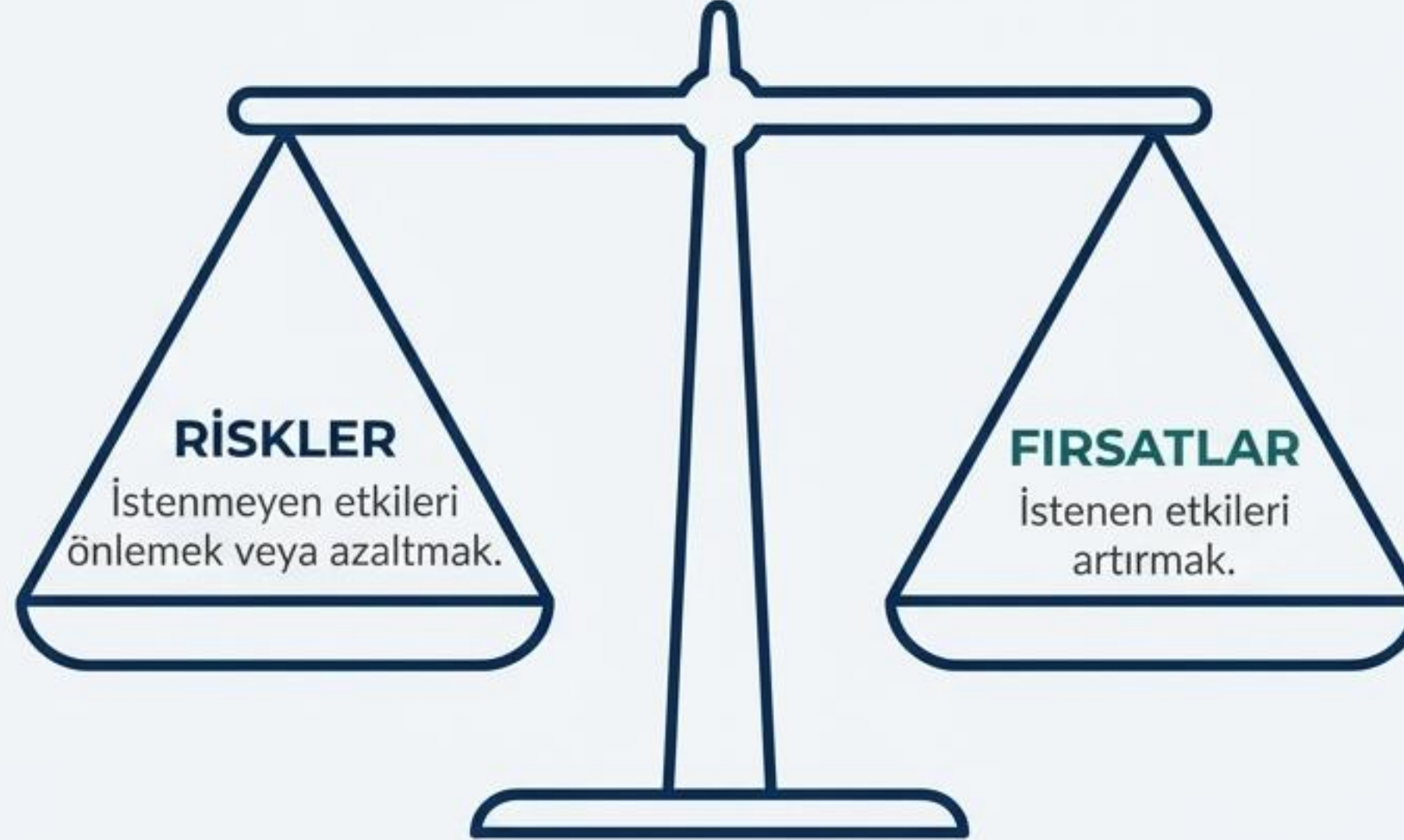


Sürekli İyileştirmenin Kalbi: PUKÖ Döngüsü



Reaktif Değil, Proaktif Olun: Risk Temelli Düşünme

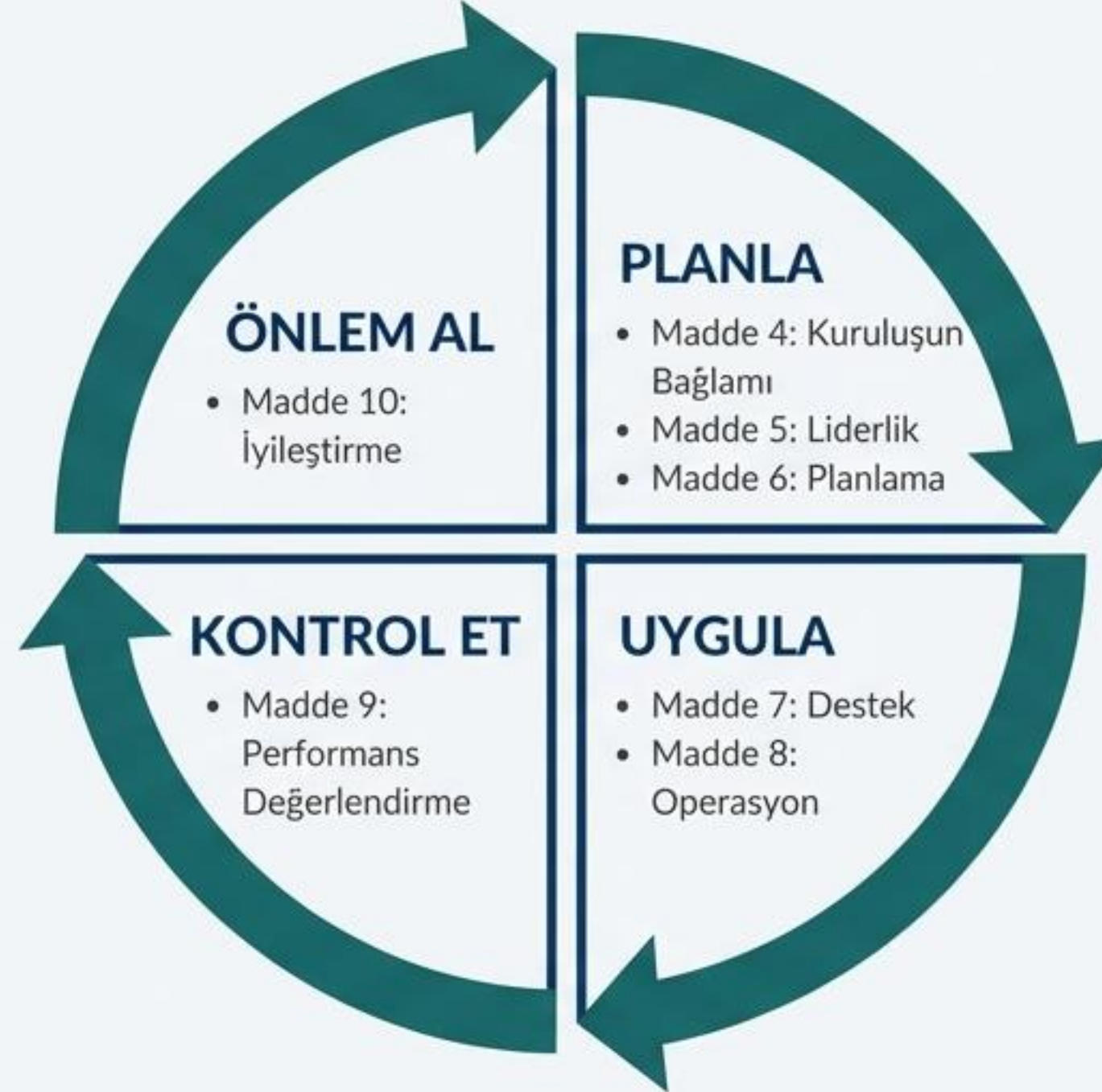
Risk temelli düşünme, kuruluşun planlanan sonuçlardan sapmaya yol açabilecek faktörleri belirlemesini, olumsuz etkileri asgari seviyeye indirmesini ve fırsatlar ortaya çıktıkça bunlardan azami derecede faydalanmasını sağlar.



Bu yaklaşım, PUKÖ döngüsünün her adımına entegre edilerek önleyici bir kültür oluşturur.

Standardın Mimarisi: PUKÖ Merceğinden Bir Bakış

Standardın maddeleri rastgele bir sıralama değil, sürekli iyileştirmeyi sağlayan mantıksal bir döngüyü takip eder.



Maddeler 1-3: Kapsam, Referanslar, Terimler

ADIM 1: PLANLA | Sağlam Bir Zemin Oluşturmak



Madde 4: Kuruluşun Bağlamı

Kilit Soru: Neredeyiz?

Kuruluşun amacını etkileyen iç ve dış hususların belirlenmesi. İlgili tarafların (müşteri, tedarikçi, çalışan vb.) ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması.



Madde 5: Liderlik

Kilit Soru: Kim Liderlik Ediyor?

Üst yönetimin liderliği ve taahhüdü. Kalite politikasının oluşturulması. Kurumsal yetki ve sorumlulukların belirlenmesi.



Madde 6: Planlama

Kilit Soru: Nereye Gidiyoruz?

Risk ve fırsatları belirleme faaliyetleri. Ölçülebilir kalite hedeflerinin oluşturulması ve bu hedeflere ulaşmak için planlama yapılması.

ADIM 2: UYGULA | Planı Hayata Geçirmek

Madde 7: Destek

Kilit Soru: Neye İhtiyacımız Var?

Sistemin işlemesi için gereken altyapı.
Bunlar:

-  Kaynaklar (Kişiler, altyapı, çalışma ortamı)
-  Yetkinlik ve Farkındalık
-  İletişim
-  Dokümante Edilmiş Bilgi

Madde 8: Operasyon

Kilit Soru: Ne Yapıyoruz?

Müşteriye ürün veya hizmet sunumu için gereken tüm operasyonel süreçler. Bunlar:

- Operasyonel Planlama ve Kontrol
- Tasarım ve Geliştirme
- Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü
- Üretim ve Hizmetin Sunumu

ADIM 3: KONTROL ET | Sonuçları Değerlendirmek

Madde 9: Performans Değerlendirme



9.1 İzleme, Ölçme, Analiz

Neyin, ne zaman ve nasıl ölçüleceğinin belirlenmesi. Analiz sonuçları şunları değerlendirmek için kullanılır: ürün uygunluğu, müşteri memnuniyeti, KYS performansı.



9.1.2 Müşteri Memnuniyeti

İhtiyaç ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığına dair müşteri algılarının izlenmesi (anketler, geri bildirimler, pazar payı analizi vb.).



9.2 İç Tetkik

Sistemin standart şartlarına ve kuruluşun kendi şartlarına uygun olup olmadığını, etkin bir şekilde uygulanıp uygulanmadığını belirlemek için planlı aralıklarla yapılan kontroller.



9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

Üst yönetimin, KYS'nin uygunluğunu, yeterliğini ve etkinliğini güvence altına almak için sistemi planlı aralıklarla stratejik olarak gözden geçirmesi.

ADIM 4: ÖNLEM AL | Daha İyisini Hedeflemek

Madde 10: İyileştirme

Sürekli İyileştirme

Analiz ve değerlendirme sonuçları ile yönetimin gözden geçirmesi çıktılarını dikkate alarak, kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirme.

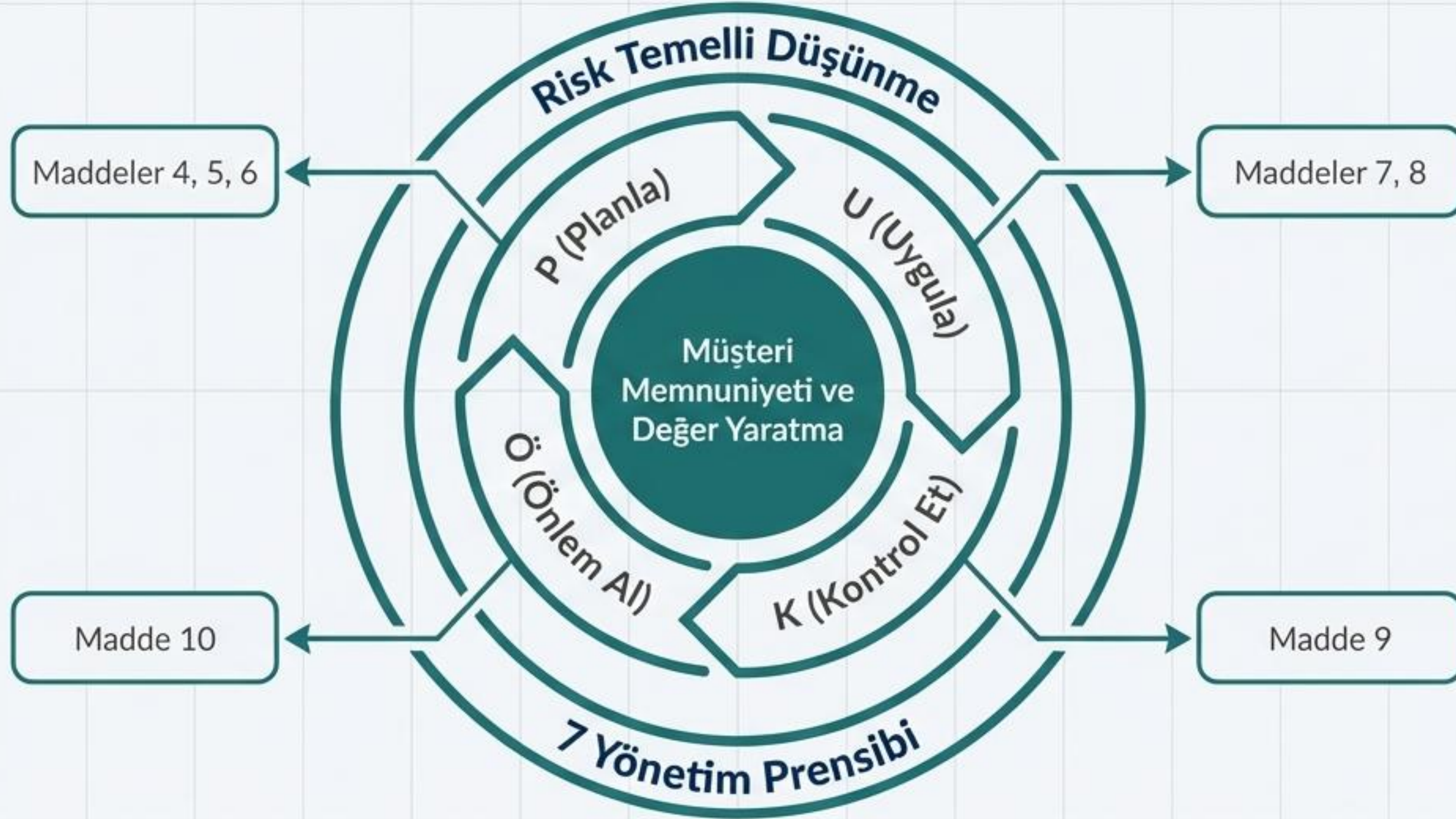
Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Bir uygunsuzluk oluştuğunda (şikayetler dahil), uygunsuzluğun tekrar oluşmaması için kök nedenlerini ortadan kaldırmaya yönelik faaliyetler başlatma.

Genel İyileştirme Fırsatları

Müşteri şartlarını karşılamak ve memnuniyeti artırmak için ürün, hizmet ve süreçleri iyileştirme fırsatlarını belirleme ve seçme.

Parçaların Birleşimi: Dinamik Bir Kalite Motoru



ISO 9001, birbirinden bağımsız kurallar bütünü değil; tüm parçaları müşteri memnuniyeti ve sürekli iyileştirme hedefine hizmet eden, entegre ve yaşayan bir sistemdir.

Mükemmellik Bir Varış Noktası Değil, Sürekli Bir Yolculuktur

1

Stratejik Bir Araçtır:

ISO 9001, sadece bir sertifika değil, performansı artırmak ve sürdürülebilir bir temel oluşturmak için stratejik bir yönetim aracıdır.

3

Odak Noktası Müşteridir:

Sistemin tüm unsurları, tutarlı bir şekilde müşteri beklentilerini karşılamak ve memnuniyeti artırmak üzerine kuruludur.

2

Dinamik Bir Döngüdür:

PUKÖ ve Risk Temelli Düşünme, reaktif sorun çözme yerine proaktif bir iyileştirme kültürü yaratır.

4

Sürekli Gelişim Esastır:

Sistem, analiz ve değerlendirme sonuçlarıyla kalite yönetim sisteminin uygunluğunu, yeterliğini ve etkinliğini sürekli iyileştirmeyi hedefler.



Teşekkür Ederiz