



ISO 9000:2000

Kalite Yönetim Sistemleri

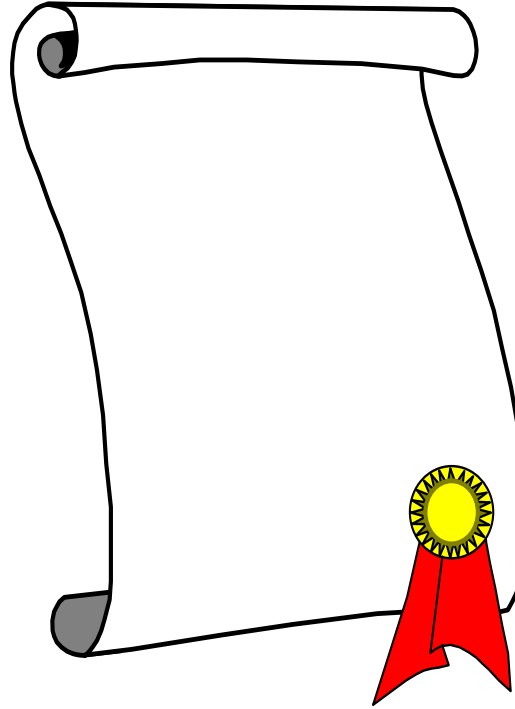
MÜTEF Kalite Yönetimi Koordinasyon Kurulu

İçerik

- Çalışma Planı (*Durum Değerlendirmesi*)
- Kalite Kavramı
- ISO 9000 Kalite Sistem Şartları
Hakkında Genel Bilgi
- Dokümantasyon Hazırlık Aşamaları
- Soru/Cevap ve Öneriler

MARMARA ÜNİVERSİTESİ TEKNİK EĞİTİM FAKÜLTESİ KALİTE YÖNETİMİ PROJESİ TASLAK ZAMAN CETVELİ																									
Sıra No	Açıklama	Aralık 2007	Ocak 2008	Şubat 2008	Mart 2008	Nisan 2008	Mayıs 2008	Haziran 2008	Temmuz 2008	Ağustos 2008	Eylül 2008	Ekim 2008	Kasım 2008	Aralık 2008	Ocak 2009	Şubat 2009	Mart 2009	Nisan 2009	Mayıs 2009	Haziran 2009	Temmuz 2009	Ağustos 2009	Eylül 2009	Ekim 2009	Kasım 2009
1	Proje Sunumu / Onay																								
2	Proje Ekibinin Oluşumu																								
3	Organizasyon Şeması Hazırlığı																								
4	Üst Yönetim/Kalite Ekibi Eğitimleri																								
5	İdari Bölüm Eğitimleri (Genel)																								
6	Bölümlerdeki Eğitimler (Genel)																								
7	Dokümantasyon Eğitimleri																								
8	Dokümantasyon Hazırlama																								
9	İç Kalite Denetçiliği Eğitimi																								
10	Uygulama																								
11	İç Kalite Denetimi/YGG																								
12	Denetim																								

KALİTE NEDİR?



- “*Kalite*” terimi, teknik literatürde kısa veya uzun tanımları ile farklı şekillerde ifade edilebilse de, genellikle bir ürün veya hizmetin “*mükemmelliği*”ni belirtmek ve “*müşteri*” beklentilerinin doğru olarak karşılandığını ifade etmek için kullanılmaktadır.

“Müşteri” kimdir?



- ***Bir ürünü (mal veya hizmet) alan kuruluş veya kişidir.***
 - ***İç Müşteri*** (Kuruluşun içinde/Departmanlar arası)
 - ***Dış Müşteri*** (Kuruluşun dışında)

Kalite Nedir?

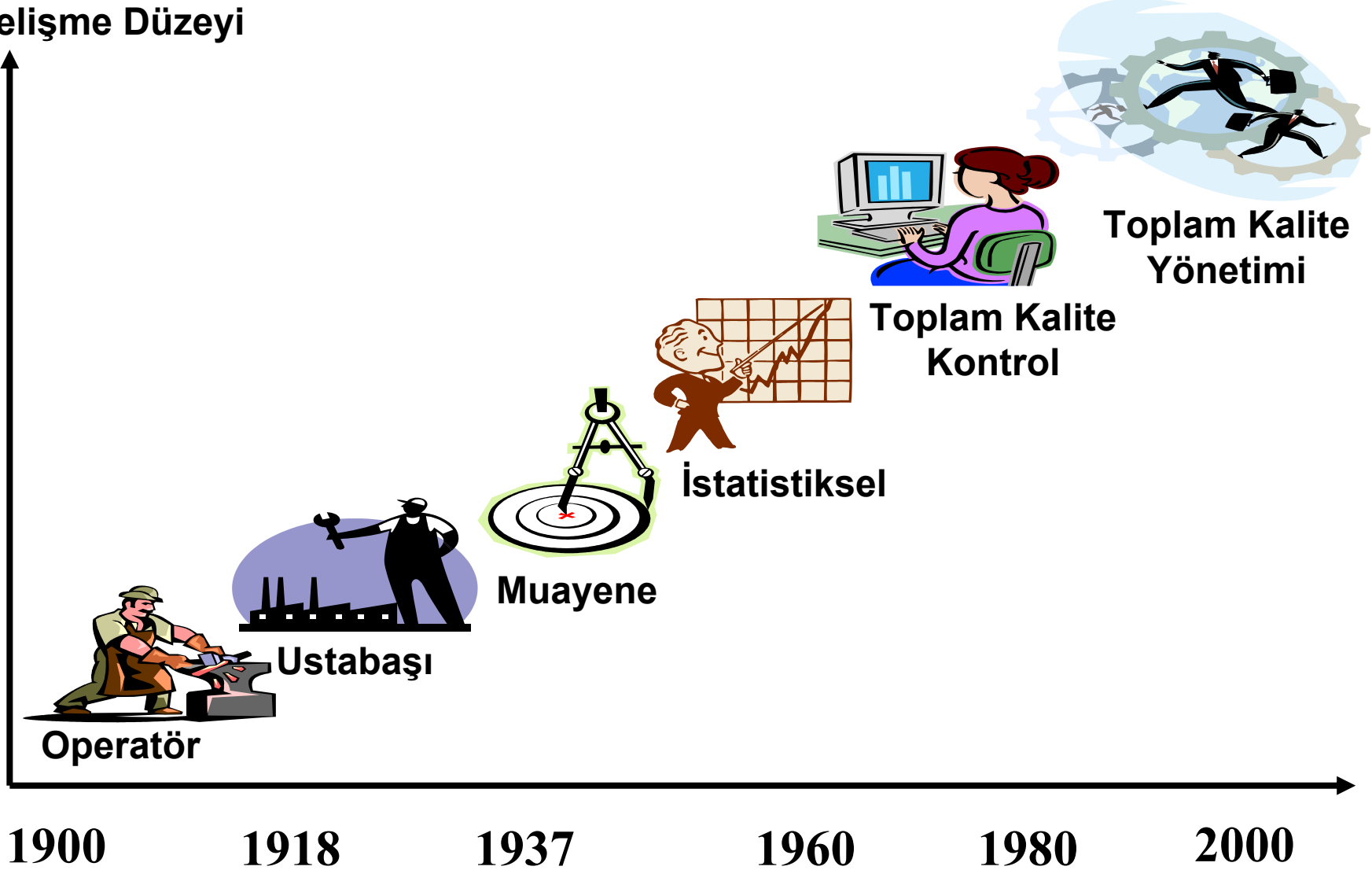
- *Kullanıma uygunluktur (Juran)*
- *Gereksinimlere uygunluktur (Crosby)*
- *Kalite, müşterinin şimdiki ve gelecekteki ihtiyaçlarını hedeflemektir (Deming)*
- *Müşteri beklentilerini karşılamak üzere, kullanımda olan ürün veya hizmetin, pazarlama, mühendislik, üretim ve bakımına ait ürün ve hizmet karakteristiklerinin toplamıdır. (Feigenbaum)*

Kalite, ISO 9000:2000 Kalite Yönetim Sistemleri Standartında tanımlandığı şekilde:

- ***Yapısal özellikler*** takımının (doğasında bulunan veya sonradan kazanılmış/kazandırılmış; nitel veya nicel) ***şartları*** (belirlenen veya zorunlu olarak beyan edilen ihtiyaç ve beklentiler) yerine getirme derecesidir.

Toplam Kalite Yönetimi Felsefesinin Tarihsel Gelişimi

Gelişme Düzeyi



Kaliteden Kim Sorumludur ?

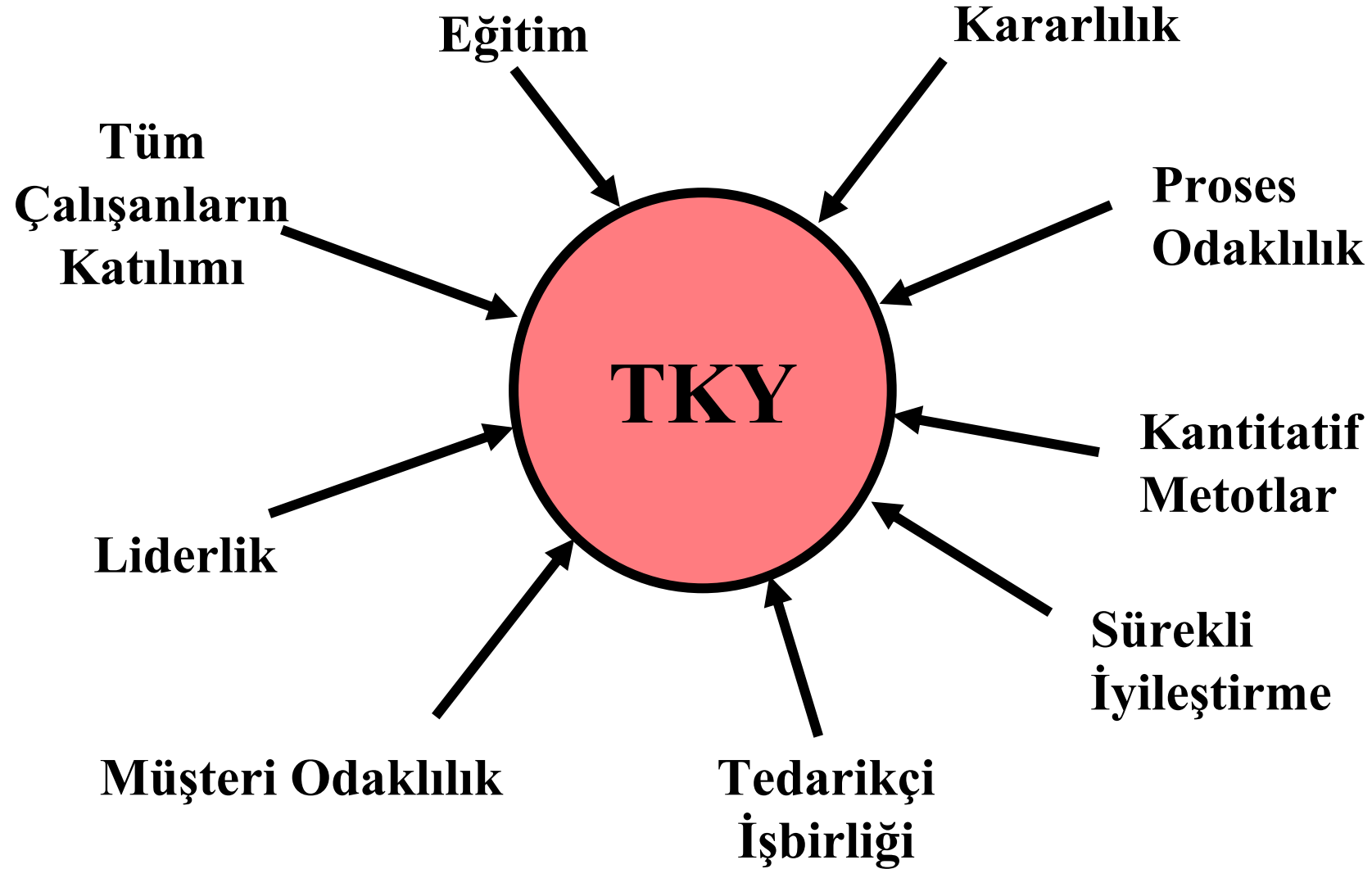


- *“Kalite”den, kuruluşun tüm çalışanları sorumludur...*



- “*Toplam Kalite Yönetimi*”, ürün ve hizmet kalitesinde sürekli bir iyileştirme elde etmek üzere kuruluş içerisindeki tüm fonksiyonların ve proseslerin sistemli ve tümleşik bir yapıda çalıştırılmasını ifade etmektedir.

Toplam Kalite Yönetimi (TKY) Elemanları



Toplam Kalite Yönetimi (TKY) Elemanları

Müşteri Odaklılık

- Kuruluşlar müşterilerine bağlıdır, bu nedenle müşterinin şimdiki ve gelecekteki ihtiyaçlarını anlamalı, müşteri şartlarını yerine getirmeli ve müşteri beklentilerini de aşmaya istekli olmalıdır.

Liderlik

- Liderler, kuruluşun amaç ve idare birliğini sağlar. Bunlar, kişilerin kuruluşun hedeflerinin başarılmasına tam olarak katılımını sağlamak için ortamı oluşturmali ve sürdürmelidir.

Kişilerin Katılımı

- Her seviyedeki kişiler, bir kuruluşun özüdür ve bunların tam katılımı, yeteneklerinin kuruluşun yararına kullanılmasını sağlar.

Proses Yaklaşımı

- Arzulanan sonuç, faaliyetler ve ilgili kaynaklar bir proses olarak yönetildiği zaman daha verimli olarak elde edilir.

Toplam Kalite Yönetimi (TKY) Elemanları

Yönetime Sistem Yaklaşımı

- Birbirleri ile ilgili proseslerin bir sistem olarak tanımlanması, anlaşılması ve yönetilmesi, hedeflerin başarılmasında kuruluşun etkinliğine ve verimliliğine katkı yapar.

Sürekli İyileştirme

- Kuruluşun toplam performansının sürekli iyileştirilmesi, kuruluşun kalıcı hedefi olmalıdır.

Karar Vermede Gerçekçi Yaklaşım

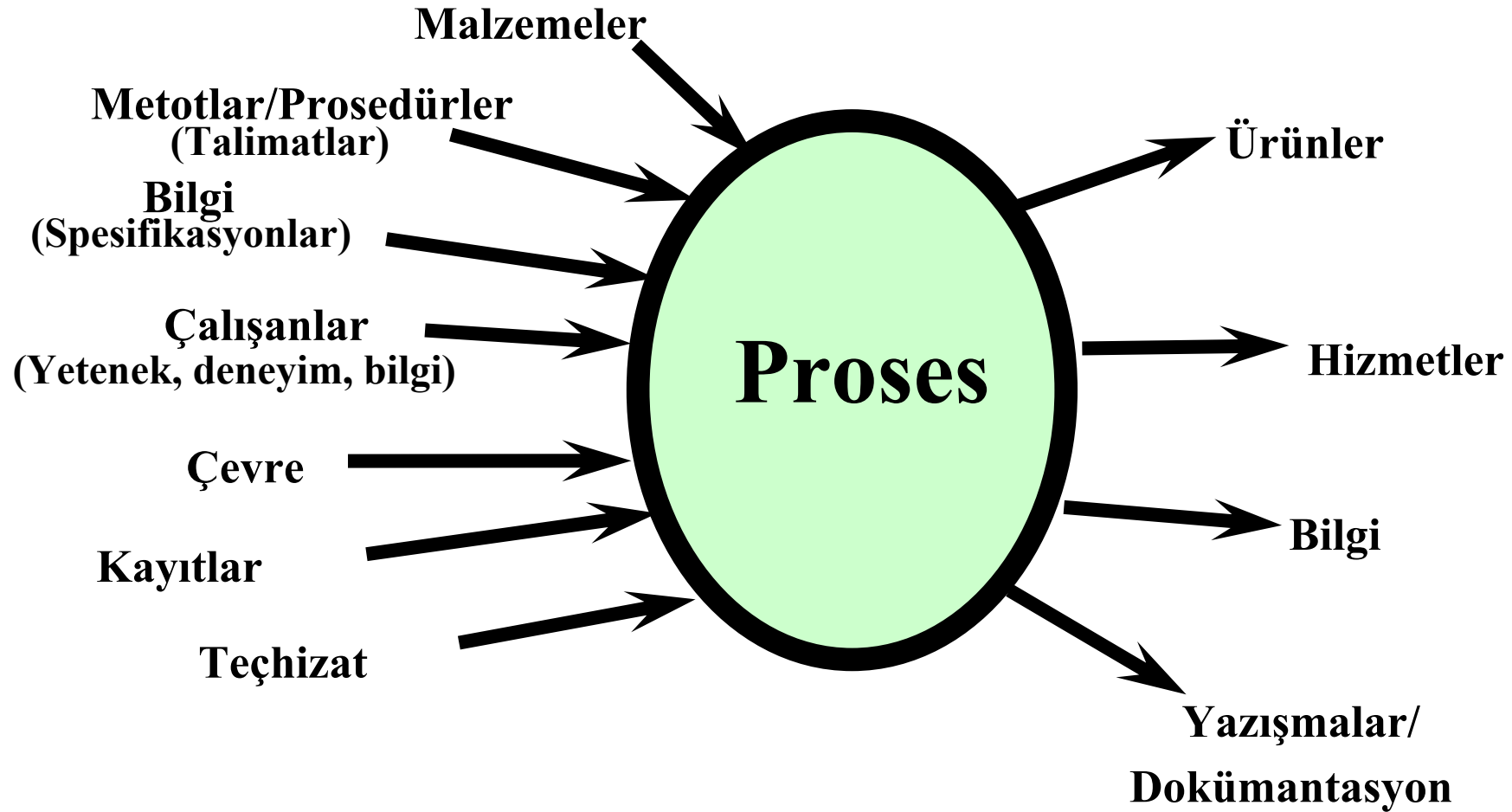
- Etkin kararlar verilerin analizine ve bilgiye dayanır.

Karşılıklı Faydaya Dayalı Tedarikçi İlişkileri

- Bir kuruluş ve tedarikçileri birbirlerinden bağımsızdırlar ve karşılıklı fayda ilişkisi her iki tarafın değer yaratması yeteneğini artırır.

Toplam Kalite Yönetimi Modelinin Kurulması

Proses Girdileri ve Çıktıları



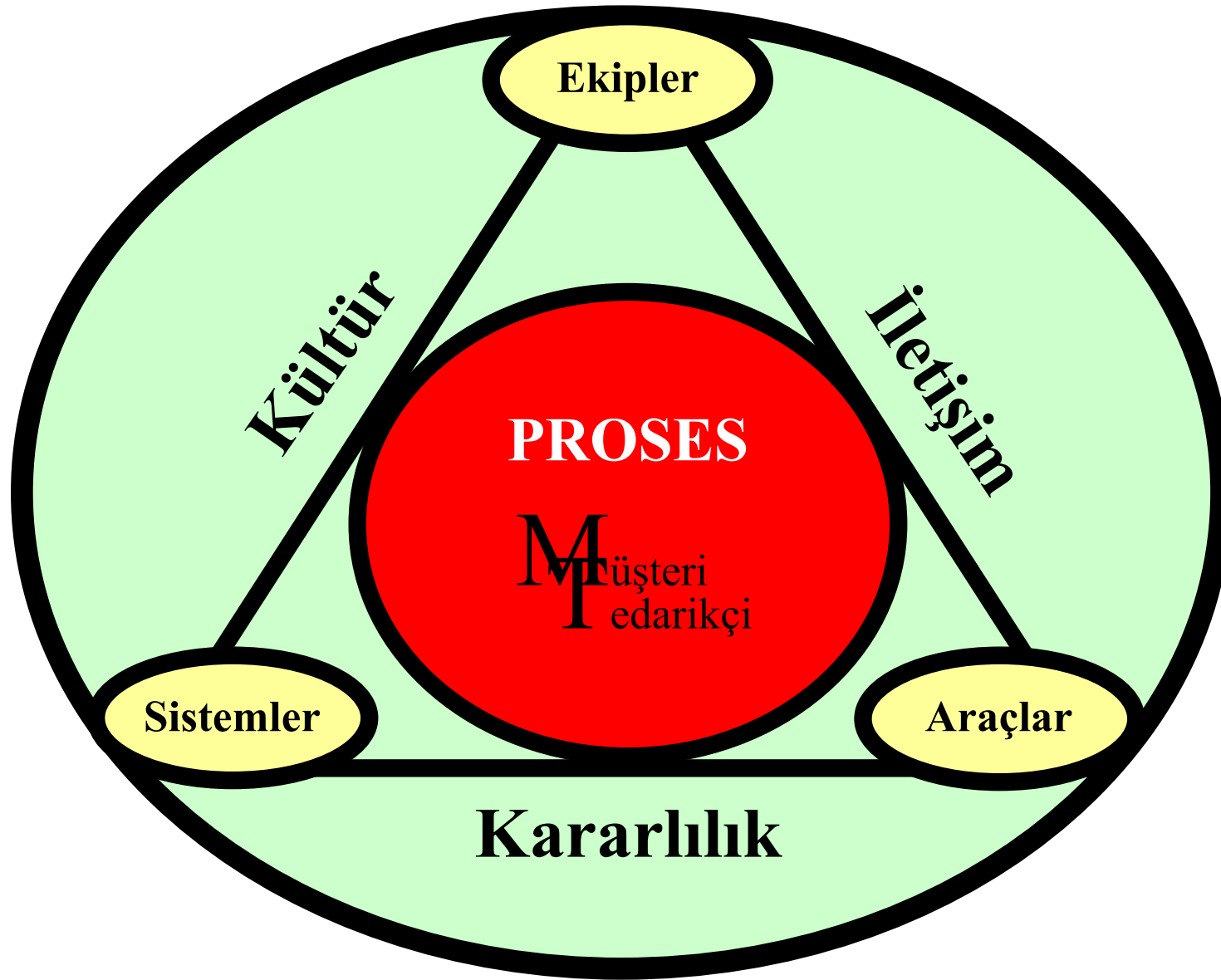
Kalite Zincirleri

İşletmenin Dışı



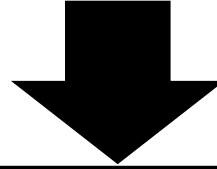
Herhangi Bir Proses İçin “Müşteri/Tedarikçi” Zincirini Nasıl Kurabilirim?

Toplam Kalite Yönetimi Modeli

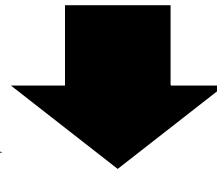


“Kalite” İçin Ekip Çalışması Yoluyla Kültürel Değişim

ZAMAN



Fikirlerin ve Bilginin Çok Az Paylaşılması Durumu
Temel Bilgileri Birbirlerine Aktarma Aşaması
Temel Fikirleri Birbirlerine Aktarma Aşaması
Gözlemleri/Verileri Birbirlerine Aktarma Aşaması
Korkunun Ortadan Kaldırılması
Güven
Açık iletişim



ÖZET

- *Müşteri/Tedarikçi ilişkisi tanımlanmalı,*
- *Prosesler yönetilmeli,*
- *Kültür değiştirilmeli,*
- *İletişim artırılmalı ve*
- *Kararlılık gösterilmelidir.*

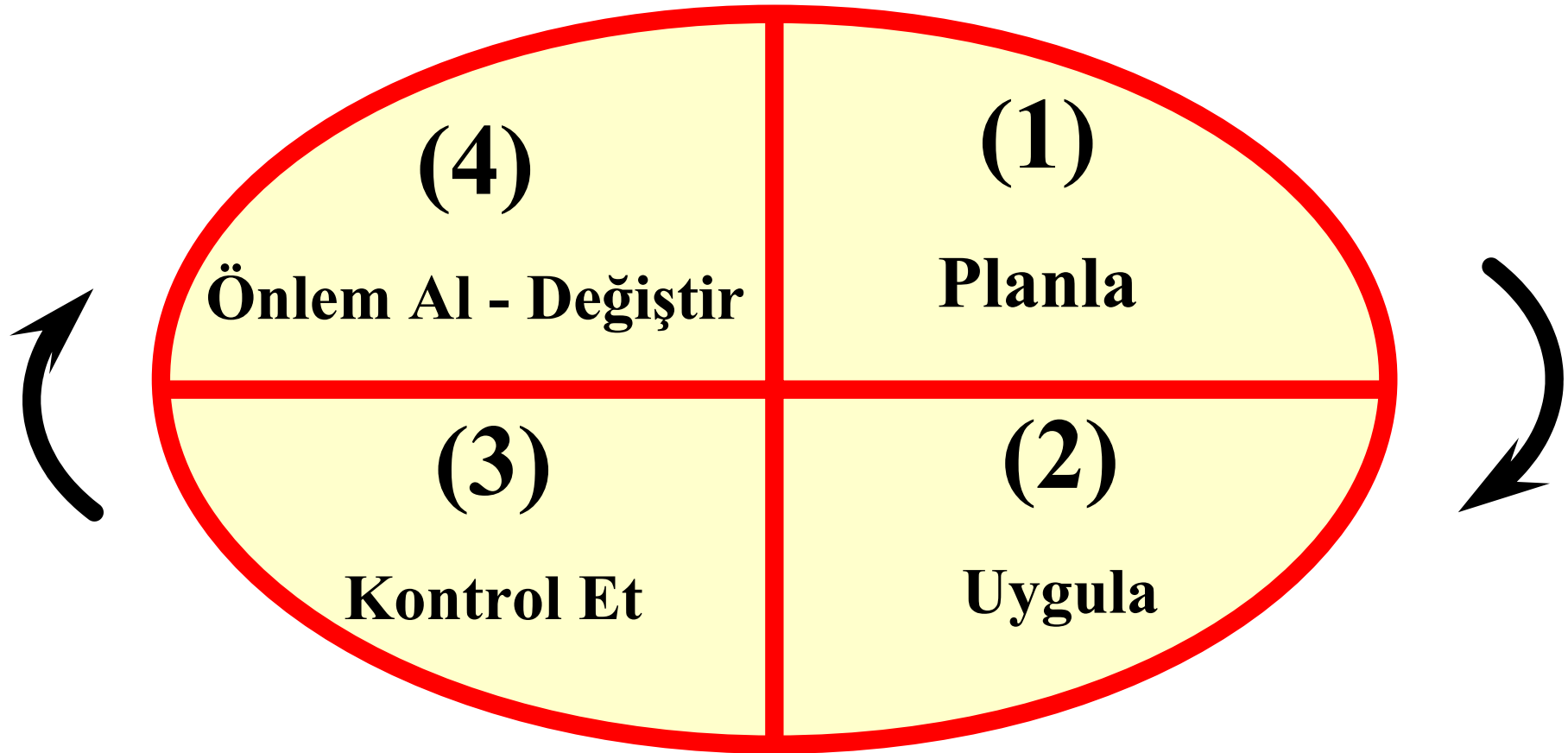
Kaizen

Kaizen (Sürekli İyileştirme)

- *Kaizen (Sürekli İyileştirme)*, Toplam Kalite Yönetimi'nin temel öğelerinden biridir.
- **“Planla”, “Uygula”, “Kontrol Et”, “Önlem Al ve Değiştir”** adımlarından oluşur ve ele alınan herhangi bir konunun iyileştirilmesi çalışması **“ekip oluşturma”, “mevcut problemlerden birini belirleme”, “bir değişim planı yapma ve planı uygulamaya koyma”, “sonuçları gözlemleme”** ve **“uygulamayı rutin hale getirme”** çalışmalarını içerir.
- Temel felsefe, **“*mevcut durumun yetersiz bulunması*”** üzerine kuruludur ve işletme içerisinde iyileştirmeye ihtiyaç duyan pek çok proses mevcuttur.

Sürekli İyileştirme Çevrimi

PUKÖ



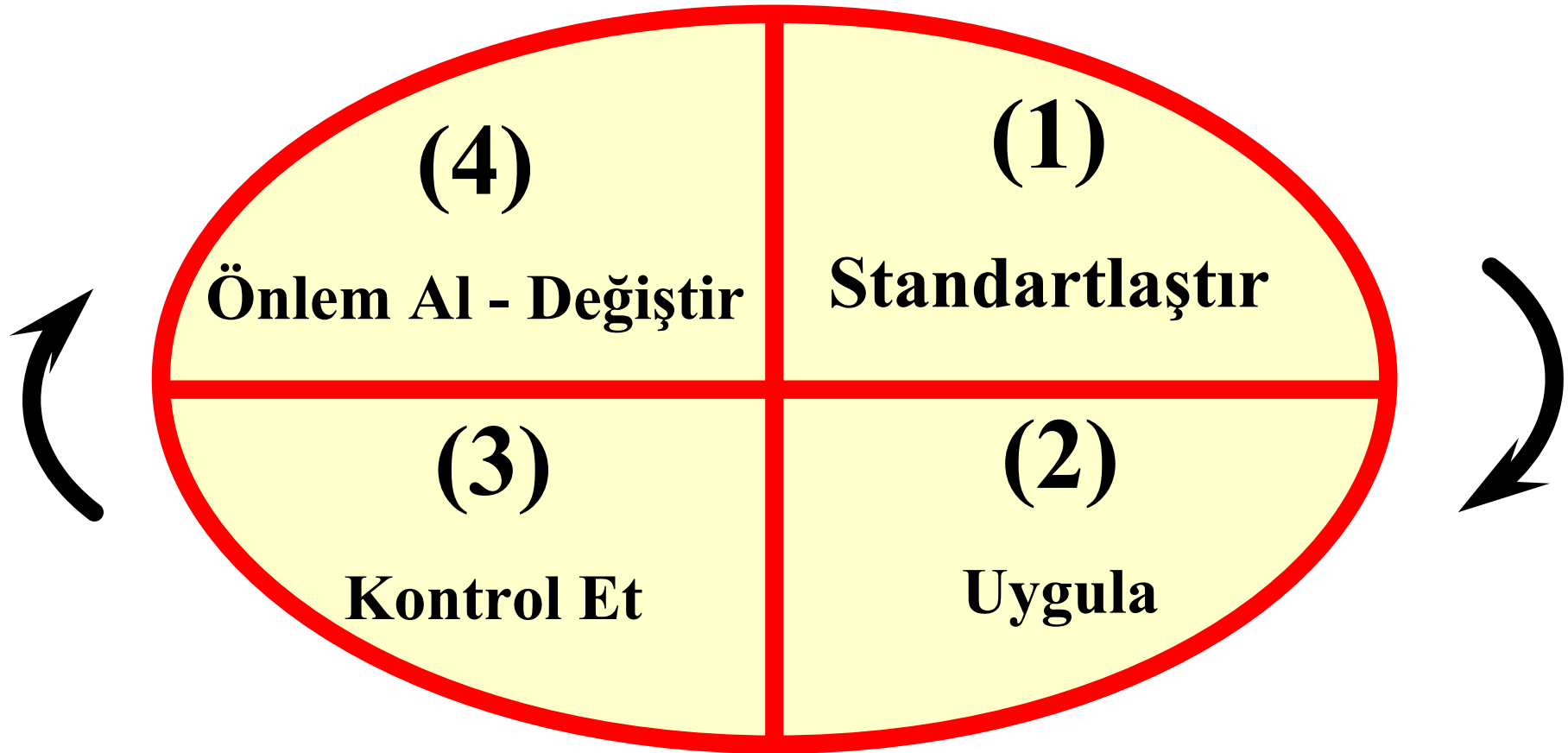
PUKÖ Döngüsü

"Planla – Uygula - Kontrol Et - Önlem Al" olarak bilinen (PUKÖ) metodolojisi, bütün proseslere uygulanabilir.

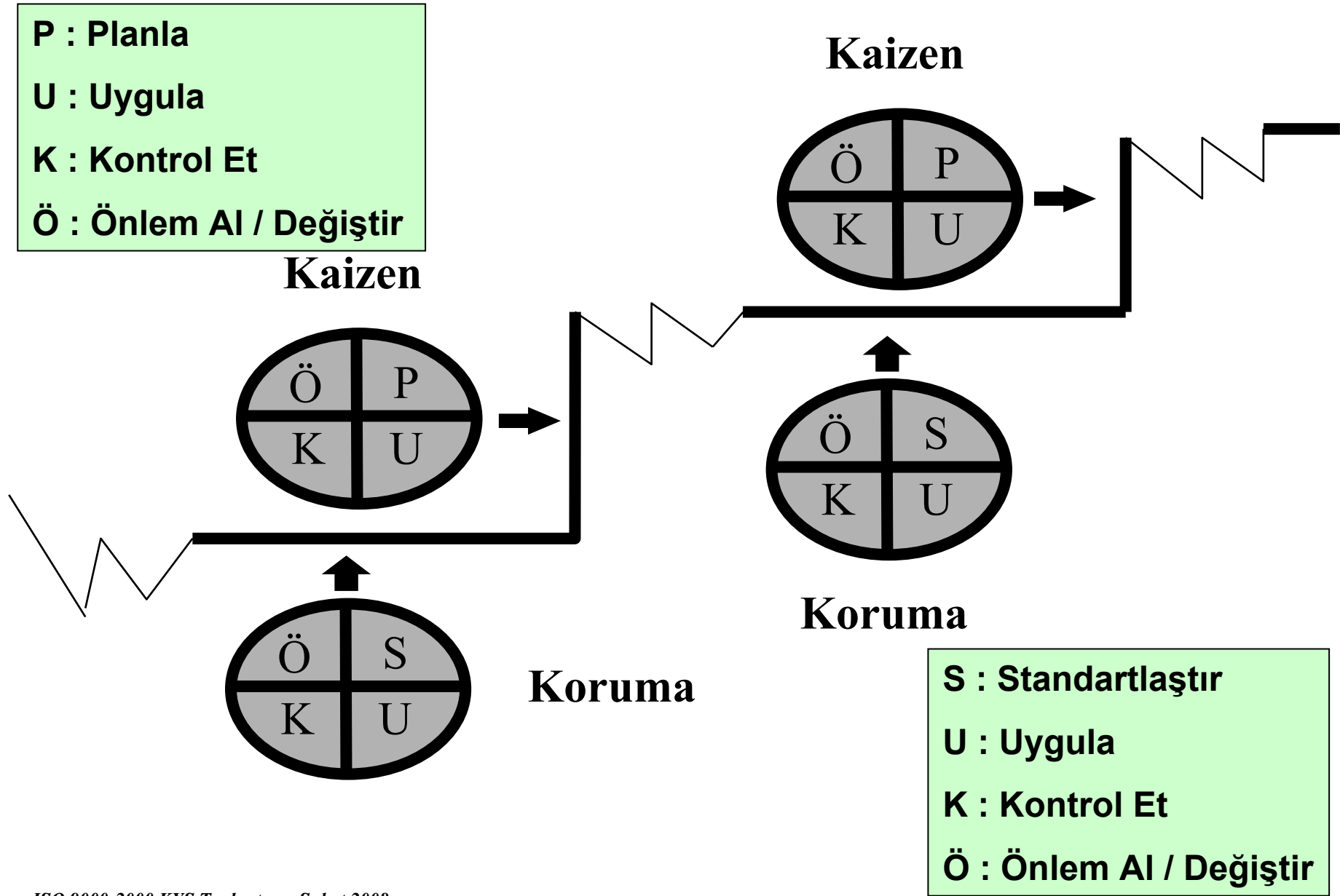
- **Planla:** Bu aşama, müşteri istekleri ve kuruluşun politikası ile uyumlu sonuçların ortaya çıkması için gerekli objektif hedefleri ve prosesleri oluşturur,
- **Uygula:** Proseslerin uygulandığı aşamadır,
- **Kontrol Et:** Proseslerin ve ürünün, politikalar, hedefler ve ürünün şartlarına göre izlenmesi, ölçülmesi ve sonuçların rapor edilmesi aşamasıdır,
- **Önlem Al:** Proses performansını sürekli iyileştirmek için gerekli tedbirlerin alındığı aşamadır.

Sürekli Koruma Çevrimi

SUKÖ



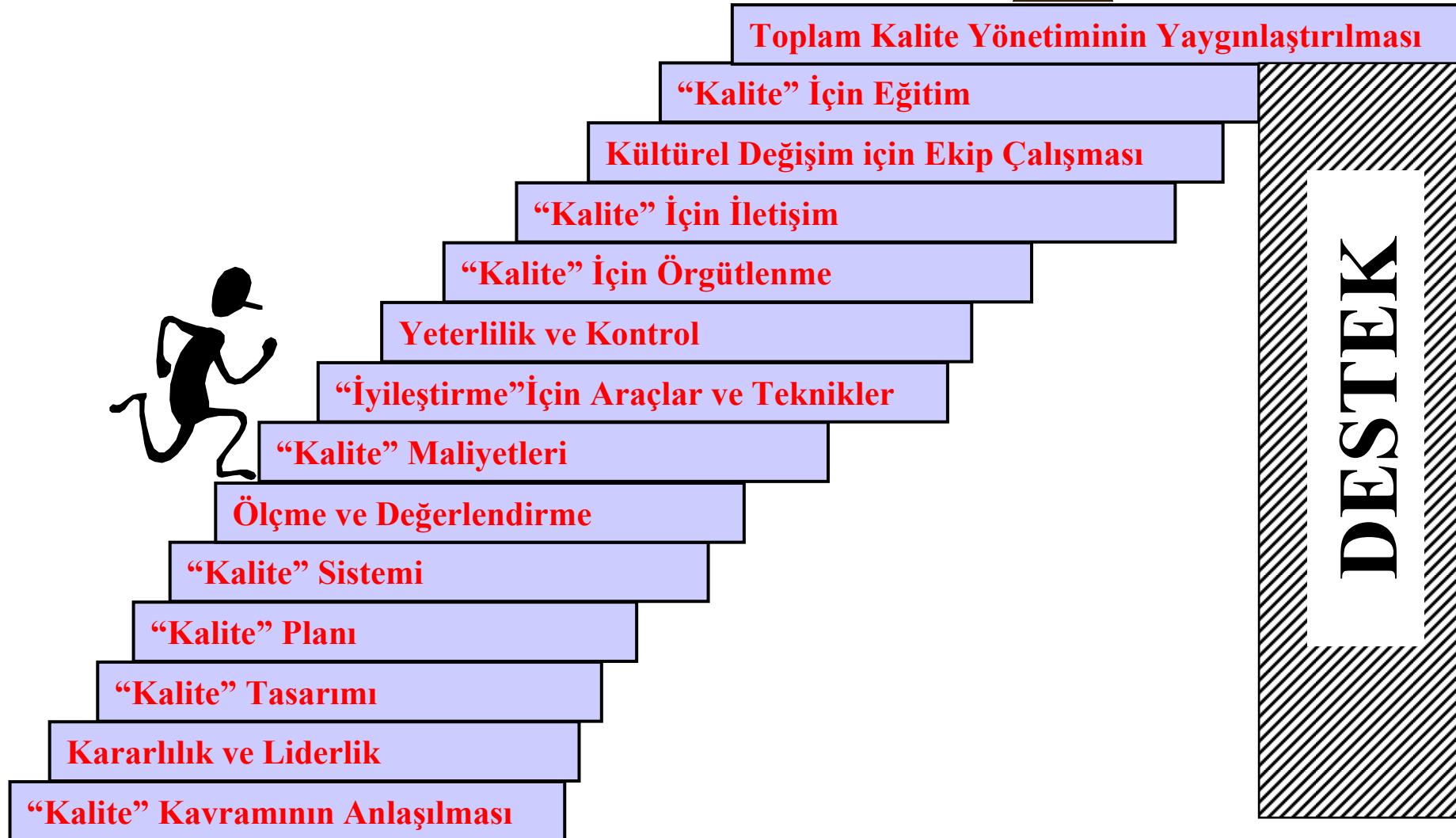
PUKÖ ve SUKÖ Döngüleri



TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ MERDİVENİ



TKY



ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri

ISO'nun Kuruluşu

ORGANISATION
INTERNATIONALE DE
NORMALISATION



INTERNATIONAL
ORGANIZATION FOR
STANDARDIZATION

Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO), 1947 yılında resmen faaliyete geçmiş bir “bağımsız toplum örgütü (ngo)”dür.

ISO, her ülkeden bir tane olmak üzere, 140 kadar ülkenin milli standartlarına ait kuruluşlarının toplandığı bir federasyondur.

ISO'nun Misyonu

ISO'nun misyonu, standardizasyonun gelişmesine katkıda bulunmak; işletmeleri, entellektüel, bilimsel, teknolojik ve ekonomik yönlerden geliştirmek; uluslararası boyutta mal ve hizmet değişimlerindeki aktivitelere katkı ve ortam sağlamaktır.

“ISO”

Uluslararası Standartlar Örgütü’nün kısa ismi “ISO”, sanıldığı şekilde “**I**nternational **O**rganization for **S**tandardization” isminin baş harflerinden oluşan bir akronim’den gelmemektedir ve “ISO”, Yunanca’da “eşit” anlamını taşıyan “*isos*”dan türemiş bir ön ektir.

ISO 9000 STANDARTLARININ TARİHSEL GELİŞİMİ

- 1963 **USA:** MIL-Q-9858
- 1968 **NATO:** AQAP
- 1979 **BSI:** BS 5750
- 1987 **ISO/TC 176:** ISO 9000
- 1988 **CEN:** EN 29000
- 1994 **ISO:** ISO 9000:1994
- 2000 **ISO:** ISO 9000:2000

Bir işletmede ISO 9000 kalite güvence sisteminin başarı ile kurulabilmesi için gerekli adımlar şunlardır:

- **Karar Adımı**
- **Mevcut Durumun Değerlendirilmesi**
- **Eksiklerin Tamamlanması**
- **Uygulama Planı**
- **Dokümantasyon Prosesi**
- **Uygulama Faaliyetleri**
- **Tetkik**
- **Müşteri/Sertifikalandırma Kuruluşunun Tetkiki**

ISO 9000 Standardizasyonu İçin Hazırlık Aşamaları

- 1. Standartların elde edilmesi,**
- 2. İşletmenin organizasyon yapısının incelenmesi, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi,**
- 3. Ürün veya hizmet kalitesini etkileyen tüm faaliyetlerin listelenmesi ve sınıflandırılması,**
- 4. Çekirdek ekip oluşturulması ve eğitimi.**
- 5. Eğitim ve bilinçlendirme çalışmalarının işletme içerisinde yaygınlaştırılması,**
- 6. Standardın gerekliliklerini yerine getirebilmek üzere mevcut faaliyetlerin incelenmesi ve faaliyetlerde gerekirse değişiklik yapılması,**
- 7. Kaliteyi etkileyen faaliyetler ile ilgili mevcut dokümantasyonun listelenmesi,**
- 8. Mevcut dokümantasyonun referans standarda göre uygunluğunun kontrol edilmesi,**
- 9. Kalite sisteminin nasıl dokümente edileceğinin ve yapısının nasıl olacağının kararlaştırılması,**
- 10. Gerekli prosedürlerin hazırlanması,**
- 11. Dokümantasyonun yazımının belli bir programa uygun olarak yapılması,**
- 12. Kılavuz standardın incelenmesi ve eksikliklerin tespiti,**
- 13. Eksikliklerin giderilmesi,**
- 14. Değişikliklerin uygulanması,**
- 15. Uygulamanın gözlenmesi,**
- 16. Aksaklıkların giderilmesi (Eğer mevcutsa),**
- 17. (15) ve (16) numaralı aşamaların sürekli ve planlı olarak uygulanması.**

ISO 9000:2000 Serisi Standartlar

Yeni düzenlemeler çerçevesinde mevcut ISO 9000 standartları serisi yalnızca 3 kalite yönetimi standartına indirgenmiştir:

- **ISO 9000:2000** (Kalite Yönetim Sistemi
- Esaslar ve Terminoloji)
- **ISO 9001:2000** (Kalite Yönetim Sistemi
- Sistem Şartları)
- **ISO 9004:2000** (Kalite Yönetim Sistemi
- Performans İyileştirme Kılavuzu)

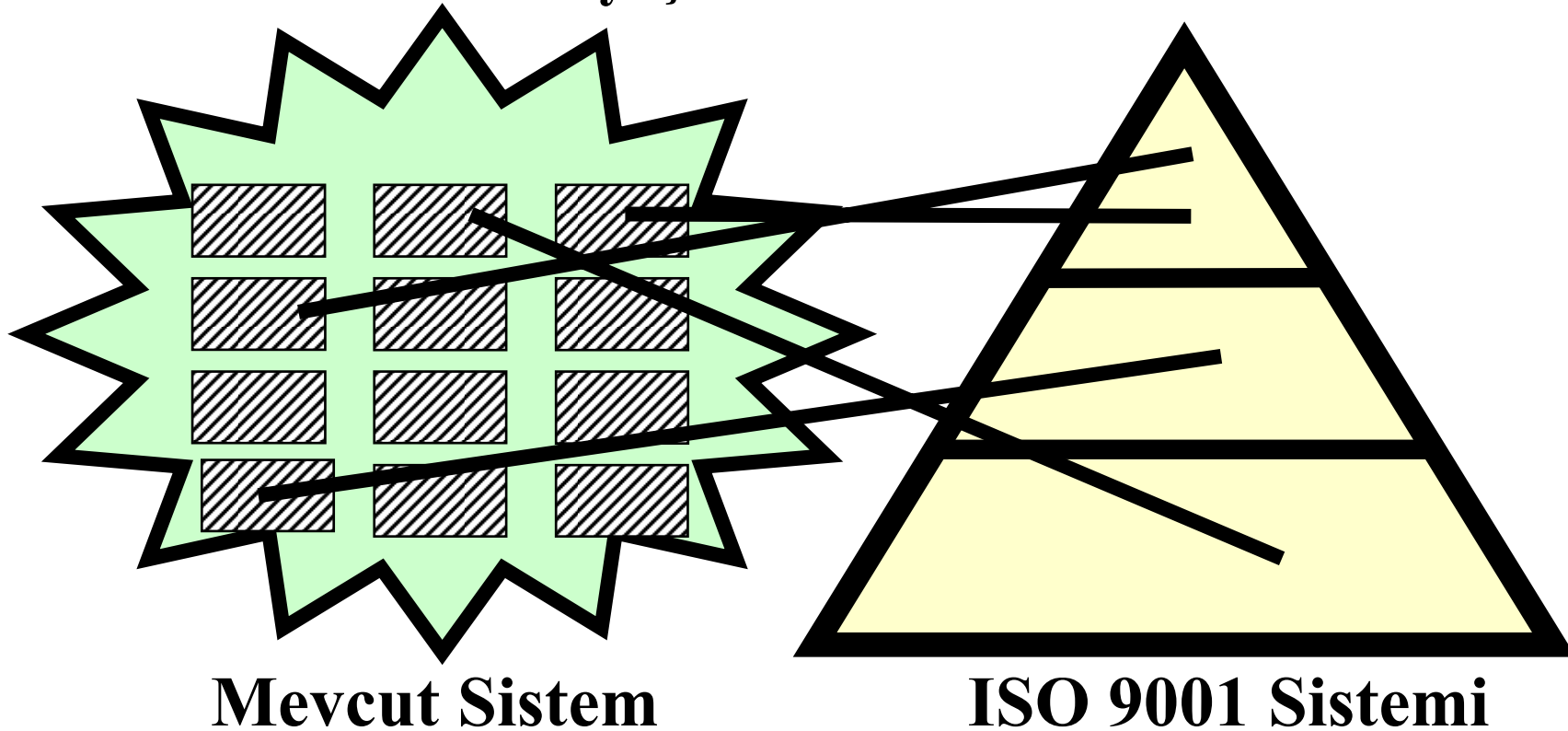
ISO 9001:2000 Sistem Şartları

- **Kalite Yönetim Sistemi** (Madde - 4)
- **Yönetimin Sorumluluğu** (Madde - 5)
- **Kaynak Yönetimi** (Madde - 6)
- **Ürünün Gerçekleştirilmesi** (Madde - 7)
- **Ölçüm, Analiz ve İyileştirme** (Madde - 8)

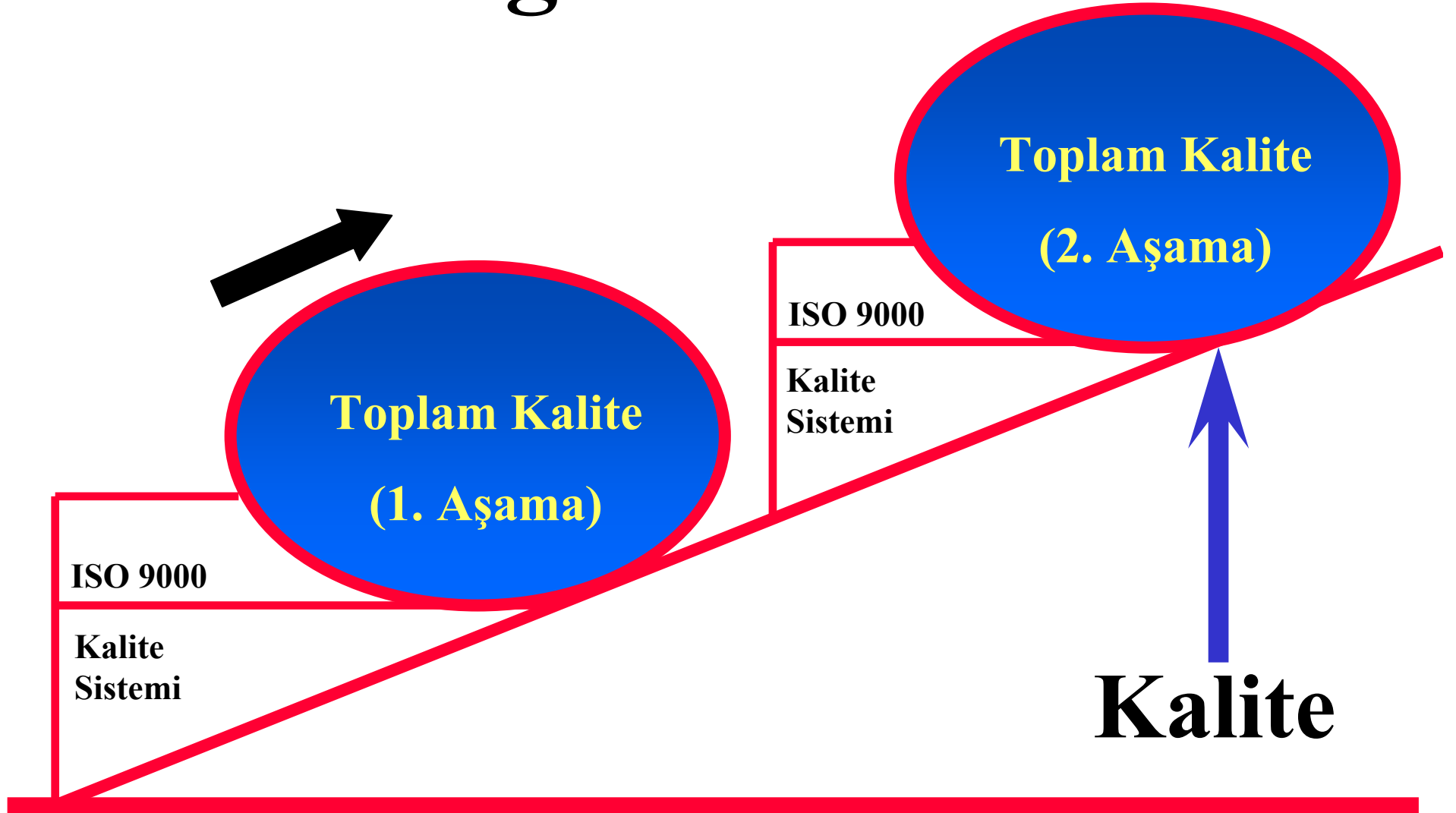
ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi

ISO 9000 Serileri bir kuruluşun:

- bir kalite sistemini geliştirmesini,
- bu kalite sistemini belgelemesini ve
- bu sistemi yaşatmasını ister.



Kalite Eğimi



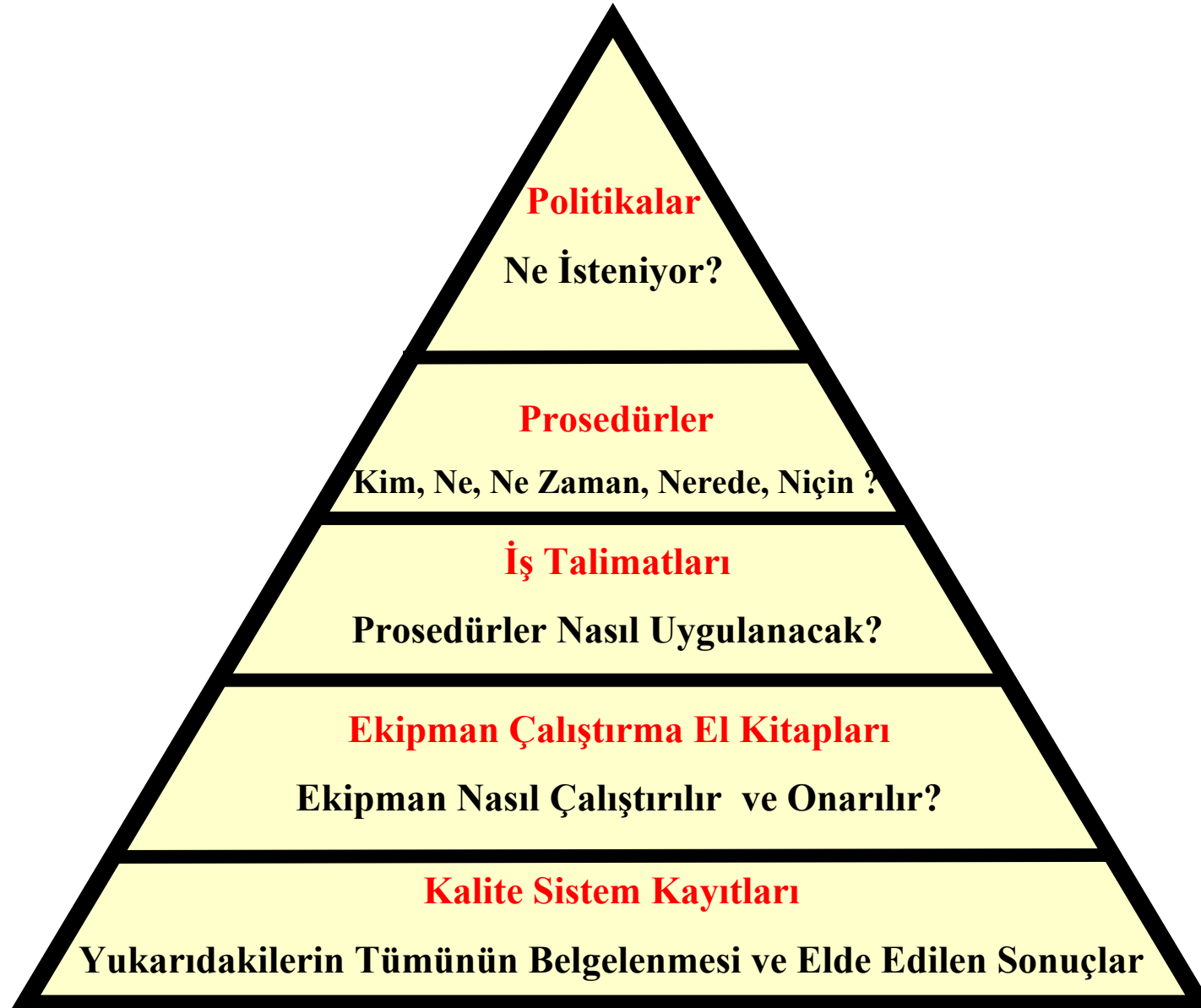
ISO 9001:2000 Terminolojisi

Tedarikçi → **İşletme** → **Müşteri**

Kalite Sistemi ve Sürekli İyileştirme Döngüsü



ISO 9001 Kalite Sistemi Dokümantasyon Elemanları



PROSEDÜR

Prosedür, herhangi bir işin (veya birbirini izleyen işlerin) nasıl yapılacağını, sorumlulukları, tutulacak kayıtları, bilgi akışını tanımlayan, işin hep aynı tarzda yapılabilmesi ve iyileştirilmesi için üzerinde çalışılabilecek bir standart oluşturan, ilgili personel için bağlayıcı olan bir yazıdır.

Kalite Sistem Prosedüründe Yer Alması Gereken Hususlar

Ne gerçekleştirilecek,
Nerede kontrol edilecek,
Kim faaliyet/kontrolden sorumludur,
Nasıl gerçekleşecek/kontrol edilecek,
Ne zaman gerçekleşecek/kontrol edilecek,
Ne - Neden - Ne Zaman - Nasıl - Nerede - Kim?

Bir “kalite sistem prosedürü” genellikle aşağıdaki bölümleri içerir:

- Amaç ve Kapsam
- Tanımlar
- Sorumluluklar
- Uygulama
- İlgili Dokümantasyon
- Kayıtlar

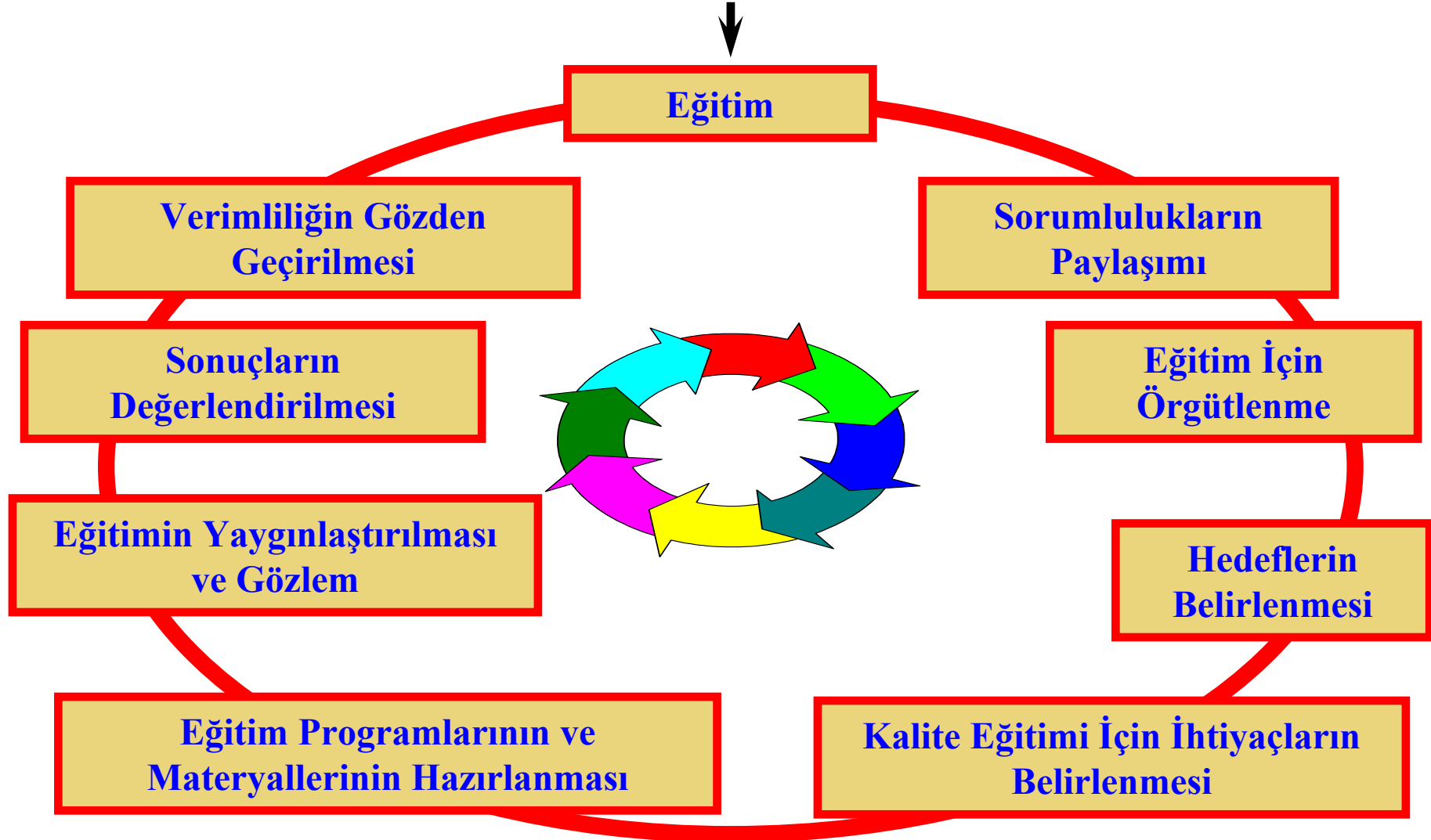
KALİTE POLİTİKASI

(Quality Policy)

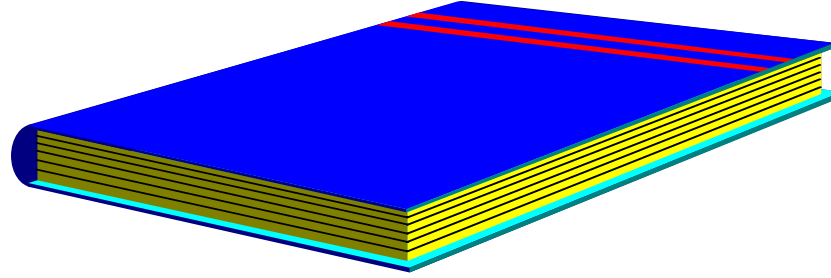
Bir kuruluřta, üst yönetim tarafından, resmi olarak belirlenen kalite amaç ve yönüdür.

KALİTE EĞİTİMİ DÖNGÜSÜ

KALİTE POLİTİKASI

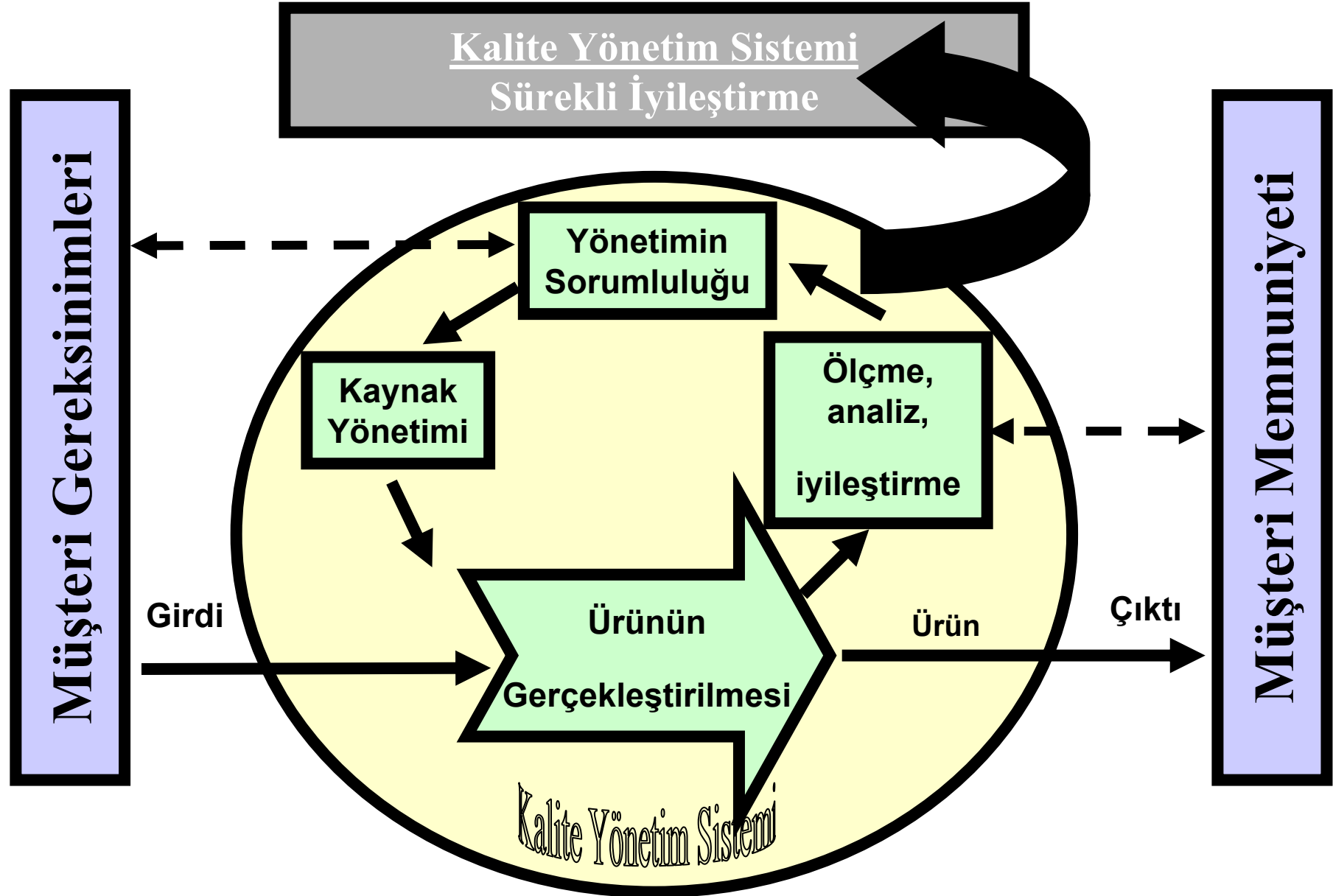


Kalite El Kitabı



- *Kalite Politikasını içerir,*
- *Genel sistemi gözönüne serer,*
- *Tanıtım aracıdır,*
- *İletişim mekanizmasıdır,*
- *Eğitim aracıdır,*
- *Sistemin gözden geçirilmesi ve tetkikine yardımcıdır.*

Kalite Yönetimi Proses Modeli











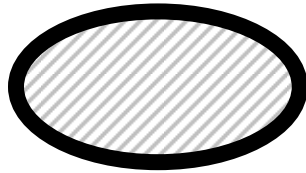
Bölümler Tarafından Gerçekleştirilmesi Gereken Çalışma

- “Eğitim” Bölümü, “Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi” çalışmalarına katkı sağlayacak ön hazırlıkları gerçekleştirmeli.
- Her Bölüm, “eğitim kalitesi”ne etki edecek proseslere ait “proses akışları”nı belirlemeli.
- Her Bölüm, ilgili laboratuvar ve çalışma alanlarında mevcut ve “eğitim kalitesini” etkileyen teçhizata ait kullanım, bakım/onarım ve teknik emniyet talimatlarını hazırlamalı.

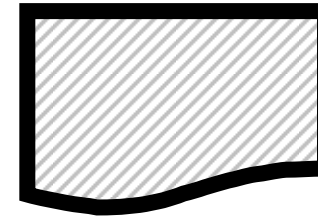
Proses Akış Diyagramında Kullanılan İşaretler

Bir proses akış diyagramı, bir prosese ait aşamaları grafiksel veya sembolik olarak izah etmeye yarayan bir çizimdir.

Başlama/Bitiş



Dokümantasyon



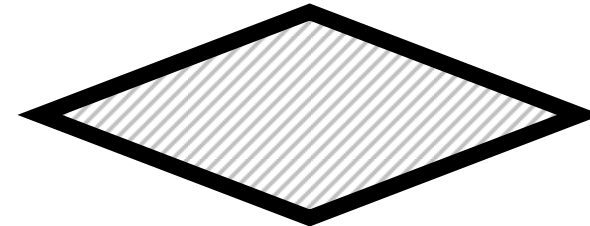
Akış yönü



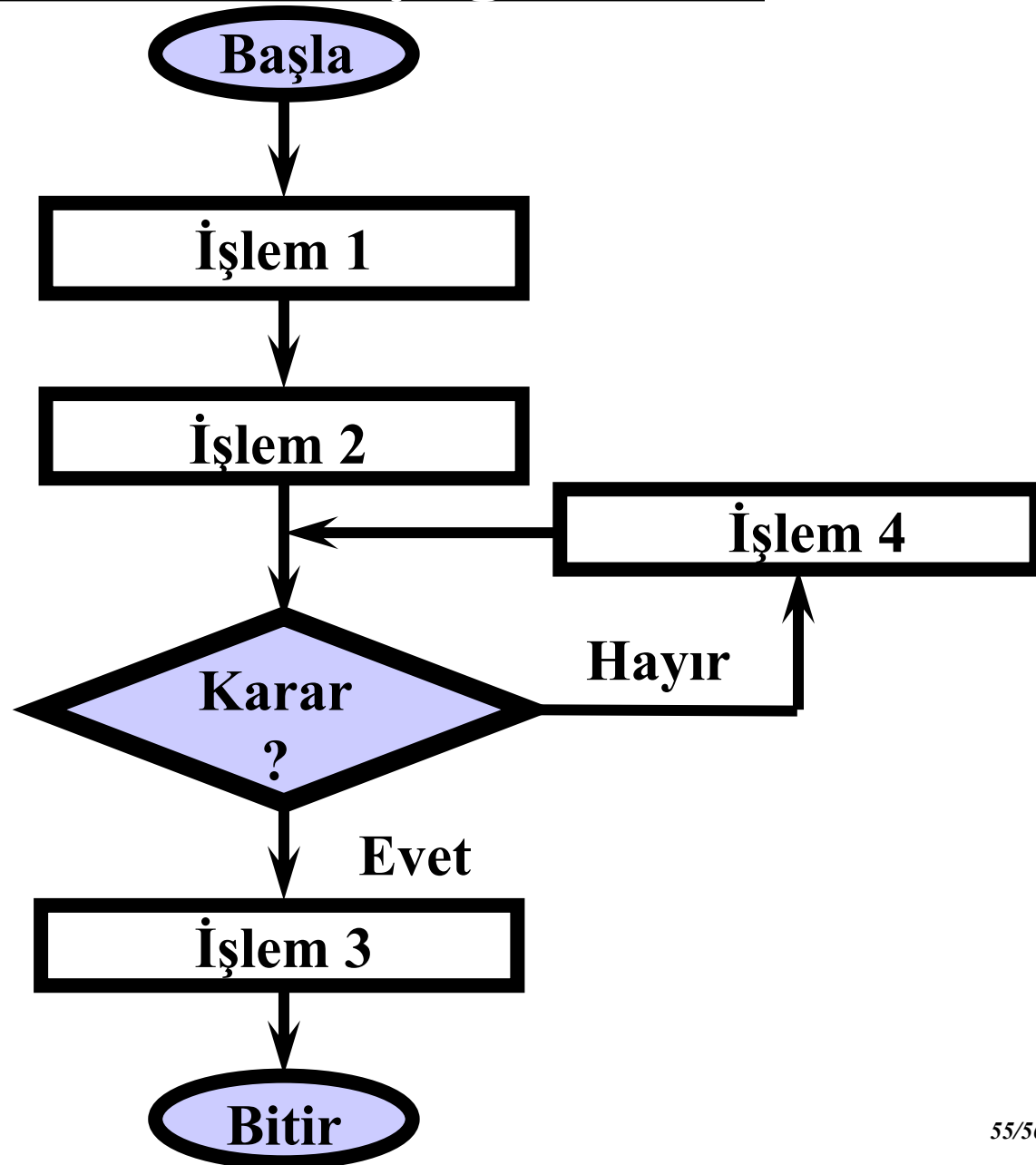
İşlem



Karar



Proses Akış Diyagramı



Kalite bir yolculuktur..



Teşekkürler..