

ISO 9001-2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ DOKUMANTASYON EĞİTİMİ

Günümüz koşullarında bilgi, teknoloji ve iletişim alanında yaşanan büyük gelişmeler toplumları kıyasıya bir rekabete ve her geçen gün yeni gelişmelerin yaşandığı ekonomik bir yarış içerisine sürüklemektedir. Dünya ticaretinin küreselleşmesi, rekabetin kapsam ve sınırlarını genişletmiş, yarışa katılanların sayısı giderek artmıştır. Üstelik bu yarışa katılanlar her geçen gün daha üstün nitelikli olmaktadır. Müşteriler artık daha bilinçli, daha bilgili hale gelmiş ve müşteri beklentileri en üst seviyeye ulaşmıştır. Artık müşteri beklentilerini karşılamak yeterli olmamakta müşteri beklentilerinin de ötesine geçmek gerekmektedir. Değişim hızı artmış, özellikle teknoloji alanında yaşanan gelişmeler önceden hayal bile edilemeyen uygulamaları mümkün kılmıştır. Artık değişime ve değişim hızına ayak uyduramayan kuruluşların ayakta kalabilmesi çok zordur. İşletmelerin ayakta kalabilmeleri ancak tüm sektörlerde müşteri ihtiyaç ve beklentilerine uygun mal üretiminin veya hizmetin sağlanmasıyla gerçekleşebilecektir. Bu sebeple, kuruluşlarda, tasarım aşamasından başlayarak üretim, pazarlama ve satış sonrası hizmetlere kadar tüm aşamaları kapsayan ve sürekli iyileşmeyi hedefleyen Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulanması olmazsa olmaz bir şart olmuştur. ISO 9000 Kalite Sistem Standartları, yayımlandığı tarihten (1987) itibaren en fazla ilgi gören ve uygulama alanı bulan milletlerarası standartlar haline gelmiştir. ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi Standartları Serisi, etkili bir yönetim sisteminin nasıl kurulabileceğini, dokumante edilebileceğini ve sürdürebileceğini göz önüne sermektedir.

ISO 9000 Kalite Standartları Serisi, organizasyonların müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik olarak Kalite Yönetim Sistemi'nin kurulması ve geliştirilmesi konusunda rehberlik eden ve Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO) tarafından yayımlanmış olan bir standartlar bütünüdür. ISO 9001 ise Kalite Yönetim Sistemi'nin kurulması esnasında uygulanması gereken şartları tanımlayan ve belgelendirmeye esas teşkil eden standarttır. Bununla birlikte, Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO)'nun yayımlamış olduğu kılavuz standartlar da vardır. ISO 9001 ve kılavuz standartlar, ISO 9000 serisi olarak adlandırılmaktadır. Aşağıda verilen ISO 9001 standart serisi, her tip ve büyüklükteki kuruluşun etkin bir Kalite Yönetim Sistemi oluşturması ve uygulaması için geliştirilmiştir.

ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri - Temel Esaslar, Terimler ve Tarifler: ISO 9000 Standardı, kalite yönetim sistemlerinin temel esaslarını açıklar ve kalite yönetim sistemleri terminolojisini tanımlar. Bir nevi sözlük mahiyetindedir.

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri - Şartlar: ISO 9001 Standardı, bir kuruluşun müşteri şartlarını ve uygulanabilir mevzuat şartlarını karşılayan ürünleri sağlama yeteneği olduğunu kanıtlaması gerektiğinde ve müşteri memnuniyetini artırmayı amaçladığında uyacağı kalite yönetim sisteminin şartlarını belirtir. Belgelendirmesi yapılan standarttır.

ISO 9004 Kalite Yönetim Sistemleri - Performans İyileştirilmeleri İçin Kılavuz: ISO 9004 Standardı, kalite yönetim sisteminin etkinliğini ve verimliliğini dikkate alarak, kılavuzluk bilgilerini sağlar. Bu standardın amacı, kuruluşun performansının iyileştirilmesi ve müşteriler ile diğer ilgili tarafların memnuniyetinin sağlanmasıdır.

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, müşteri beklentileri, ihtiyaçları ve mevzuat şartlarını karşılama yolu ile müşteri memnuniyetinin artırılmasını öngören dünyaca kabul görmüş bir kalite yönetimi sistemi biçimidir. Kuruluşun organizasyonel yapısından müşterilerinin memnuniyet seviyesine, toplanan verilerin analiz edilmesinden süreçlerin etkin yönetimine, iç denetimlerden ürün tasarımına, satın almada satışa kadar pek çok noktada Kalite Yönetim Sistemi koşullarını belirler. ISO 9001 Standardı, esas olarak bir kontrol mekanizmasıdır. Bu standardın amacı, hata ve kusurları azaltmak, ortadan kaldırmak ve daha önemlisi oluşabilecek hata ve kusurları önlemektir. Standart, direkt olarak ürün ve hizmet kalitesiyle ilgili değil, yönetim sisteminin kalitesi ile ilgilidir. Buradaki temel varsayım, etkin bir Kalite Yönetim Sistemi oluşturulması ve uygulanması halinde müşteri ihtiyaçlarını karşılayacak kaliteli ürün ve hizmetler üretilceğidir.

ISO 9001 Standardı, zorlayıcı değildir ve genel şartlar içerir. Büyük ya da küçük ölçekli ayrımlı olmaksızın her sektör için uygulanabilmektedir. Doğru anlaşılıp, doğru uygulandığında güçlü bir yönetim sistemini temsil eder.

ISO 9001 Standardı, Kalite Yönetim Sistemi'nin nasıl oluşturulacağını tamamen kuruluşlara bırakmıştır. Yapılması gereken "standart" bir Kalite Yönetim Sistemi değil, standardın şartlarını karşılayan bir Kalite Yönetim Sistemi oluşturmaktır.

Sonuç olarak;

- Etkin bir kalite yönetim sistemi için minimum şartları belirtir.
- Şartları geneldir, ölçek fark etmeksizin her sektör için uygulanabilir.
- Neyin yapılacağını söyler, nasıl yapılacağını değil.

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi'nin Faydaları Nelerdir?

- Müşteri ilişkilerine odaklanan kuruluştaki müşteri şikayetleri azalır, müşteri memnuniyeti ve bağlılığı daha da artar.
- Müşteri istek ve beklentilerini ön planda tutarak, daha iyi ürün tasarımı sağlar.
- İyi tasarım ve planlama, işlem maliyetlerini azaltır.
- Kalite problemlerinden kaynaklanan kalitesizlik maliyetlerini minimuma indirir.
- Faaliyetlerin daha iyi planlanması, sorunların daha hızlı çözülmesi ile etkin bir yönetim sağlanmış olur.
- Bu şekilde yönetim, tüm boyutlarıyla işletmesini daha net kontrol altında tutar, daha sağlıklı kararlar verir.
- Tüm sorunlar sistematik şekilde analiz edileceğinden, işletmede sürekli bir gelişme olur.
- Çalışanların faaliyetlere katılımı sağlanır, motivasyon ve çalışma heyecanları artar.
- Her alanda sürekli iyileştirme ile kalifiye eleman oranı artar.
- Departmanlar arası problemlerin çözümünde sistematik yaklaşım, verimliliği artırır.
- Süreçler ve fonksiyonlar arasındaki tanımlanmış işleyiş, organizasyon içinde sağlıklı bilgi akışı sağlar.
- Kuruluşun kalite imajı güçlenir, müşterilerin güveni artar.
- Yeni pazarlara açılma imkanı sağlayarak, rakipler ile olan farkı artırır.
- Sistematik ve yönetsel bir altyapı kurarak kurumsallaşma yolunda bir adım daha ileriye gidilmesini sağlar.
- Kurumsal kimlik, istikrarı da beraberinde getirir.

Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon Eğitimi

Eğitimin Amacı

Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyonu içinde yer alan Kuruluş İçeriği ve Kapsamı, Politika, Hedefler ve Proseslerin gerçekleştirilmesi için ihtiyaç duyulan dokümanların hazırlanması konusunda katılımcılara yol gösterici bilgilerin aktarılması

Eğitimin İçeriği

- Dokümante Edilmiş (Yazılı) Bilgi Kavramı
- TS EN ISO 9001 :2015 kapsamında kuruluşun oluşturması gereken dokümanlar (Kuruluş içeriği ve kapsamı, proseslerin gerçekleştirilmesi için gerekli yazılı bilgiler, kalite politikası, kalite hedefleri,..)
- TS EN ISO 9001: 2015 kapsamında kuruluşun ihtiyaç duyabileceği dokümanlar (Organizasyon şemaları, Proses haritaları, akış şemaları, prosedürler, talimatlar, şartnameler, kalite planları , kalite el kitabı(kitapları), stratejik planlar, Risk Analizleri ,formlar,..)
- TS EN ISO 9001 : 2015 kapsamında kuruluş tarafından uygunluğun delili olarak sürekliliğinin sağlanması gereken dokümanlar (Kayıtlar)

Eğitimin Süresi

Pratik Çalışmalar Eğitimin Süresi 1 Gün (Temel Eğitim almış olanlar için)