

SPORDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi

(9)

Doç. Dr. Hakan Sunay

Ankara Üniversitesi

Spor Bilimleri Fakültesi



ISO 9001 KAVRAMI

- Kuruluşların işletmelerin başarısı ürünlerinin/hizmetinin pazardaki başarısı ile ifade edilebilir.
- Sağlıklı bir ticari pozisyon buna bağlıdır.
- Bu nedenle kalitenin devamlılığının sağlanması ve bu durumun belgelendirilmesi önem kazanmıştır.
- Artan müşteri talepleri, uluslararası pazarın tercihleri, ürünle ve hizmetle ilgili kuruluşun sorumlulukları, kalite yönetim sistemine önemli bir anlam yüklemektedir.

ISO 9001 KAVRAMI (2)

İşletme olarak; özenle kurulan, sürekli ve etkin hale getirilen bir Kalite Yönetim Sisteminiz varsa, sisteminizin ve çalışmalarınızın dünya çapında geçerli bir yönetim sistemi standardı olan ISO 9001' e uygunluğunu tescillemek ve üçüncü taraflara sistemin uygulanmakta olduğunu kanıtlamak için belgelendirme hizmetimizden yararlanılabilir.

Kalite Yönetim Sistemi Nedir?

- ***Bir kuruluşun ana iş alanı, kuruluşun müşteri gereksinimlerini karşılama yeteneğini etkileyebilecek alanlardır.***
- ***Kalite yönetim sistemi (KYS) bir kuruluşun ana iş alanında risk temelli ve proses yaklaşımına dayalı planlama ve yürütme (ürün/geliştirme/sistem) için gerekli bir dizi politika, süreç ve prosedürdür.***

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Neden Gereklidir?(1)

- Karlılığı ve verimliliği sağlamak için kuruluşunuzun imkan ve kabiliyetini geliştirir,*
- Müşteri memnuniyetini geliştirilmesini sağlar,*
- Etkin bir yönetim sağlar (Yönetimde Etkinlik),*
- Performans yönetimi için önemli bir araçtır,*
- Tüm faaliyetlerde geniş izleme ve kontrol sağlar (Denetimde Etkinlik),*
- Müşterilerce talep edilmektedir,*
- Uluslararası düzeyde uygulanabilen bir Yönetim Sistemi modelidir,*
- Kuruluş imajını güçlendirir ve reklam giderlerini dolaylı olarak kontrol altına alıp azaltmanızı sağlar,*

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Neden Gereklidir?(2)

- Kuruluş, uluslararası piyasalarda daha kolay kabul görür,***
- Kalite sertifikasına sahip diğer müşteri/firmalarla daha kolay işbirliğinde bulunabilirsiniz,***
- Hatalı servis veya üretimden kaynaklanan maliyetlerini etkin bir şekilde azaltabilirsiniz,***
- Müşteri tatmini için firmanın yeterliliğini kanıtlamasına yardımcı olur,***
- Kuruluşlarında yönetsel konulara geniş ve sistemli bir açıdan bakmasına katkı sağlar ve geliştirir,***
- Sorun ve çözümleri sistematik olarak ele alma fırsatı yakalamanızı sağlar,***
- Sürekli iyileştirmenin gerçekleştirilmesi için sistematik ve metodik bir yaklaşım sunar,***
- Kuruluşunuzda kişilere değil, sisteme dayalı bir anlayışın oturtulmasını sağlar.***

İso Belgesi ne demektir? (1)

- **“İso; Ülkeler arası standartlar organizasyonu kuruluşunun isminin kısaltılmış şeklidir.**
- **1947’de kurulması ile birlikte, İsviçre'nin Cenevre Şehri bu organizasyonun merkezidir.**
- **İso belgesi ne demektir? sorusuna şu şekilde yanıt verebiliriz;**
- **Hizmet alanı farklı olan sektörlerde faaliyette olan işletmelerin belirli bir standarda uygun olarak hizmet sunduklarını ispatlayan ve alanlarında yetkinliğinin bulunduğunu belirten bir belgedir.**
- **İso örgütü nezdinde yazılan standartlara göre verilen belgelerin tümüne iso belgesi ismi verilir.**

İso Belgesi ne demektir? (2)

- ISO belgesi ne demektir? sorusunu kısaca şu şekilde yanıtlayabiliriz.*
- İso belgesi devamlı şekilde müşteri memnuniyetinin temin edilmesine odaklanan bir kalite yönetim sistemidir.*
- İso nezdinde tespit edilerek yayını yapılmış olan standartları ifade eder ve bu standartları faaliyete geçiren kuruluşlara İso 9001 verilir.*
- İso nezdinde hazırlanan ve ilgili standartların tedarik edilmesi sonucunda verilen belgelerdir.*
- İso belgeleri kurumsallaşma adına atılacak ilk adımdır.*

İso Belgesi ne demektir? (3)

- İso belgesi aslında, **İso 9001, İso 14001, Ohsas 18001, İso 10002, İso 27001, İso 22000, İso 31000** gibi yönetim sistemi belgelerinin tümüdür.*
- Toplum nezdinde söylenişi kolay olmasından dolayı veya sahip olunacak belgenin tam olarak anlamının karşılığı hakkında bilgi sahibi olunmaması akabinde oluşturulmuş bir kelimedir.*
- Ara sıra İso belgeleri veya küçük harfler ile yazılması ise iso belgesi yada iso belgeleri şeklinde dile getirilmektedir.*
- İso belgesi şeklindeki ifadenin, belgeler arasında en çok kullanım amacı İso 9001 içindir.*
- İso 9001, dünya genelinde en çok rağbet gören ve işletmeler tarafından en çok sahip olunan bir belge özelliğindedir.*

İso Belgesi ne demektir? (4) ne avantajlar sağlar?

- ***İso***, dünyada genelinde yer alan sanayi, ticari ve endüstri sektöründe hizmet sunmakta olan sektörler adına çok miktarda kalite standardı kararlaştırmış ve bu ölçütlerde belge çeşitleri meydana getirmiştir.
- ***İso belgeleri***, ülkeler arası standartlar organizasyonu olan İso nezdinde meydan getirilen ve her şirkette uygulanma özelliğine sahip olan ***kalite yönetim sistemi standartlarıdır***.
- ***İso belgesi temin etmeyi talep eden şirketler***, akreditasyonu gerçekleştirmiş Sistem Kalite belgelendirme ve bir test danışmanlığı kuruluşu nezdinde ilk önce yeterli düzeyde olup olmadıklarının analizine tabi olurken, yeterlilik durum değerlendirmesinin devamında uygunluk analizi gerçekleştirerek sonuçların olumlu olması ile birlikte şirkete belgelendirme yapılır ve ilgili iso belgesi verilir.
- ***İso belgesi***, işletmeyi, rakip firmalar arasından seçilebilir özelliğe getirmeye daha çok yaklaştıran bir belge özelliğinde olup, bu belgeye sahip olunması ile birlikte ilk önce şirket imajının kesin bir şekilde yükselmesi sağlanır.

İso Belgesi İçin Gerekli Evraklar

- *İso; Ülkeler arası standartlar organizasyonu kuruluşunun isminin kısaltılmış şeklidir. Bu organizasyon 1947 senesinde kurulması ile birlikte İsviçre'nin Cenevre Şehri bu organizasyonun merkezidir.*
- *İso belgesi; Hizmet alanı farklı olan sektörlerde faaliyette bulunan işletmelerin belirli bir standarda uygun şekilde hizmet sunduklarını ispatlayan ve alanlarında yetkinliğinin bulunduğunu belirten belgedir. İso örgütü nezdinde yazılan standartlara göre belgelendirme işlemlerinin tümüne iso belgesi ismi verilir.*
- **Bu belgeler ise;**
- **» Belgelendirme müracaat formu**
- **» Vergi levhası**
- **» Ticaret sicil gazetesi**
- **» İmza sirküsü**
- **» Ticaret veya Sanayi Odası kayıt belgesi ya da işlev belgesi**
- **» Son bildirilen SGK bildirgesi**

Neden İso 9001 ?

- » *Kurumsal bir yapıya kavuşmak*
- » *Aşama ve sistem merkezli verimli bir yönetim.*
- » *Hedefler ve veriler ile saha verimli bir yönetim*
- » *Kârın ve etkinliliğin yükseltilmesi*
- » *Kalite belgesi ile pazar fırsatı*
- » *Maliyetin minimize edilmesi*
- » *Personellerin tatmini*
- » *İşletmede kalite kavramının ve imajının Güçlü duruma getirilmesi*
- » *Tedarikçi firmalar ile iyi ilişkiler, tarafların tatmin edilmesi ve gelişmesi*
- » *Verimli bir iletişim*
- » *Aşamaların verimli kontrolü*
- » *İadelerin minimize edilmesi*
- » *Hataların daha hızlı fark edilmesi ve engellenmesi*
- » *Müşteri şikâyetinin indirgenmesi, memnuniyetin yükseltilmesini sağlamak*

İso belgesi için nereye başvurulur ?

- Herhangi bir akreditasyon kuruluşu tarafından yetkilendirilmiş olan tarafsız ve bağımsız kuruluşlara İso Belgesi için başvurulacak firmalar yada İso belgelendirme kurularına müracaat edilebilir.*

İso Belgesi Kaç Günde Alınır?

- **Sistem Kalite Belgelendirme ve test danışmalığı şirketlerince, iso belgesi müracaat evraklarını değerlendirilir, denetim koordinasyonunu gerçekleştirilir, planlanan tarihte denetimde bulunulur, denetim sırasında oluşabilecek uygunsuz durumların ortadan kaldırılması gibi süreçlerde meydana gelen belgelendirme aşaması adına ilgili asgari süre 15 gün ile 20 gün arasında değişme göstermektedir.**

İso Belgesi Alma Süreçleri

- ***» Belge için teklif süreci***
- ***» Sistem Kalite şirketimize başvuru süreci***
- ***» İşletmenize ait doküman tetkiki aşaması***
- ***» Denetim koordine etme süreci***
- ***» Denetim süreci***
- ***» Sözleşme süreci***
- ***» Belgelendirme süreci***
- ***» Belge yenileme ve iptal etme süreci (Sonraki periyotlarda)***

ISO 9001:2008'in Yararları (1)

- *ISO 9001:2008 nedir?: ISO 9001 standardı, her 5 yılda bir ISO tarafından gözden geçirilmekte ve uygulayıcıların görüşleri ve ihtiyaçlar doğrultusunda gerekli revizyonlar yapılarak yeniden yayınlanmaktadır. 2008 rakamı, bu revizyonun 2008 yılında yapıp, yayınlandığını gösteren revizyon tarihidir (ISO 9001:2008 versiyonu).*

- *Çalışanların kalite bilincinde artış sağlanması,*
- *İşletmenin piyasa itibarında artış sağlanması (prestij),*
- *Pazarlama faaliyetlerinde rakiplerden farklılık sağlanması,*
- *İşletmenin uluslararası geçerliliğe sahip bir kalite belgesi edinmesinin getirdiği ticari avantajlardan yararlanabilme (ihracat için kalitenin belge ile ispatlanabilmesi),*
- *Müşteri memnuniyetinde ve müşteri sadakatinde artış sağlanması,*
- *Hata oranlarında, firelerde, yeniden işlemlerde azalma sağlanması,*

ISO 9001:2008'in Yararları (2)

- *Girdi, üretim ve son kontrollerin etkin olarak yapılmasının sağlanması,*
- *Tedarikçilerin seçiminde, değerlendirilmesinde ve takibinde kolaylık sağlanması,*
- *İşletme içi yetki ve sorumlulukların tespitinde ve dağıtılmasında kolaylık sağlanması,*
- *İşletme faaliyetlerinin standartlaştırılmasını sağlayacak dökümantasyonun (altyapının) oluşturulması,*
- *Geçmişe yönelik kayıtların düzenli bir şekilde tutulmasını sağlayacak altyapının oluşturulması,*
- *Veriler ve istatistiksel ölçümler doğrultusunda durum analizlerinin yapılabilmesi ve geleceğe yönelik kararlarda bu analiz sonuçlarının kullanılabilmesi,*
- *Kurumsallaşma yolunda önemli bir adım atılmış olması.*

Sunum bitti....