

# 100 SORUDA KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

## 1-Kalite ne demektir?

-TS-EN-ISO 9000:2000 standardı kaliteyi; yapısal özellikler takımının şartları yerine getirme derecesi olarak tanımlamıştır. Aynı standardda kalite teriminin zayıf, iyi veya mükemmel gibi sıfatlarla beraber kullanılabileceği ve yapısal sözcüğünün de özellikle bir kalıcı özelliğin bir şeyde bulunması anlamında olduğu belirtilmiştir. Ayrıca kalite; kullanıma uygunluktur veya şartlara uygunluktur diye de tanımlanabilir.

## 2-Yönetim sistemi ne demektir?

-Politika ve hedefleri oluşturma ve bu hedefleri başarma sistemi. Bir kuruluşun yönetim sistemi, kalite yönetim sistemi, finansal yönetim sistemi veya çevre yönetim sistemi gibi farklı yönetim sistemlerini içerebilir.

## 3-Kalite Yönetimi ne demektir?

-Bir kuruluşun kalite bakımından idare veya kontrolü için koordine edilmiş faaliyetlere kalite yönetimi denir.. Kalite bakımından idare ve kontrol genelde kalite politikasının ve kalite hedeflerinin oluşturulmasını, kalite planlamasını, kalite kontrolünü, kalite güvencesini ve kalite iyileştirmesini içerir. Bir kuruluşu kalite bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemine kalite yönetim sistemi denir. Kuruluşlar, standardın öngördüğü şartlara uygun olarak bir kalite yönetim sistemi oluşturur, dokümante eder, uygular, sürekliliğini sağlar ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirir

## 4- Müşteri memnuniyeti ne demektir?

-Müşterinin şartlarının yerine getirildiğinin, müşteri tarafından algılanan memnuniyet derecesi. Müşteri şikayetleri, düşük müşteri memnuniyetinin yaygın bir göstergesidir.

## 5-Kalite Politikası ne demektir?

-Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından resmi olarak ifade edilen kalite ile ilgili bütün amaçları ve idaresi. Kalite politikası kuruluşun genel politikası ile tutarlıdır ve kalite hedeflerini tespit etmek için bir çerçeve sağlar. Üst yönetim Kalite politikasının;

a)Kuruluşun amacına uygunluğunu,

b)Kalite yönetim sisteminin şartlarına uyma ve etkinliğin sürekli iyileştirilmesi taahhüdü içermesini,

c)Kalite hedeflerinin oluşturulması ve gözden geçirilmesi için bir çerçeve oluşturulmasını,

d)Kuruluş içinde iletilmesini ve anlaşılmasını,

e)Sürekli uygunluk için gözden geçirilmesini sağlar.

## 6-Kalite hedefi ne demektir ve nasıl belirlenmelidir?

-Kalite ile ilgili olarak aranan veya amaçlanan bir şeydir. Kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için alanlar ve öncelikle bu alanlar için hedefleri belirlenmelidir.

Müşteri şikayetleri, geri dönüşler, ürün tesliminde termin ve miktara uyma, yeniden işleme, tedarikçi performansları, satın alma süreleri, ıskartalar, hurdalar, personele verilen eğitim, iç tetkikler, verimlilik v.b. daha bir çok konuda kalite hedefi belirlenebilir.

Kalite hedefleri, kuruluşun ilgili fonksiyonlarının uygun seviyelerinde oluşturulmalıdır. Hedefler ölçülebilir ve kalite politikasıyla uyumlu olmalı Politikada sürekli iyileştirme taahhütü ile uyumlu hedefler belirlenmelidir.

### **7-Üst Yönetim ne demektir, sistem yönetim sorumlulukları nelerdir.?**

-Bir kuruluşu en üst seviyede idare eden kişi veya kişiler grubuna üst yönetim denir. Üst yönetim, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için taahhütlerine dair kanıtlarını

a)Kuruluşa, yasal şartlar ve mevzuat şartları da dahil olmak üzere, müşteri şartlarının da yerine getirilmesinin önemini iletmekle,

b)Kalite politikasını oluşturmakla,

c)Kalite hedeflerinin oluşturmasını sağlamakla,

d)Yönetimin gözden geçirmesini yapmakla,

e)Kaynakların bulunabilirliğini sağlamakla yerine getirir.

### **8-Kalite planlaması ne demektir?**

-Kalite hedeflerinin saptanmasına odaklanan, gerekli çalıştırma proseslerini ve kalite hedeflerini yerine getirmek için ilgili kaynakları belirleyen kalite yönetiminin bir parçası

### **9-Kalite kontrol ne demektir?**

-Kalite yönetiminin, kalite şartlarının yerine getirilmesine odaklanmış bir parçası

### **10-Kalite güvencesi ne demektir?**

-Kalite yönetiminin, kalite şartlarının yerine getirileceğine dair güvence sağlamaya odaklanan bir parçası.

### **11-Kalite iyileştirmesi ve sürekli iyileştirme ne demektir?**

-Kalite iyileştirmesi kalite yönetiminin, kalite şartlarının yerine getirilmesi yeteneğini artırmaya odaklanan bir parçasıdır. Şartlar; etkinlik, verimlilik veya izlenebilirlik gibi her özellikle ilgilendirilebilir.

-Sürekli iyileştirme ise şartların yerine getirilmesi yeteneğini artırmak için tekrar edilen faaliyettir. Hedefleri oluşturma ve iyileştirme için fırsatları bulma prosesi; tetkik bulgularını,

tetkik sonuçlarını, veri analizini, yönetimin gözden geçirmelerini veya diğer araçları kullanmak suretiyle genel olarak düzeltici faaliyet veya önleyici faaliyete götüren sürekli iyileştirme prosesidir

### **12-Etkinlik ne demektir?**

-Planlanmış faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve planlanan sonuçlara ulaşma derecesi.

### **13-Verimlilik ne demektir?**

-Elde edilen sonuç ile kullanılan kaynaklar arasındaki ilişki.

### **14-Kuruluş ve kuruluş yapısı neye denir?**

-Düzenlenmiş sorumlulukları, yetkileri ve ilişkileri olan insanlar ve olanaklar grubuna kuruluş denir. Kurum, şirket, ortaklık, firma, teşebbüs, enstitü, hayır kurumu, tüccar, birlik veya bunların bir parçası veya bileşimidir. Kuruluş yapısı ise; insanlar arasındaki yetkilerin, sorumlulukların ve ilişkilerin düzenlenmesine denir.

### **15-Alt yapı ve Çalışma ortamı ne demektir?**

-Bir kuruluşun çalıştırılması için gerekli olan hizmetler donanım ve olanaklar takımına altyapı, Çalışma ortamı da işin altında yapıldığı şartlar takımı. Şartlar, gibi fiziksel, sosyal, psikolojik ve çevresel faktörleri kapsar

### **16-Müşteri kime denir ve Müşteriler Neden Şikayet eder ?**

-Bir ürünü alan kuruluş veya kişi müşteridir. Müşteriler kuruluşa şikayet ve memnuniyetsizliklerini ;

- Müşteri ihtiyaçlarının ve beklentilerinin tam olarak karşılanmaması durumunda,
- Aldığı üründe herhangi bir kusur oluştuğunda,
- Destek hizmetlerinde istediği/beklediği sonucu alamadığında iletir.

### **17-Tedarikçi kime denir?**

-Bir ürünü sağlayan kuruluş veya kişi

### **18-İlgili taraf ne demektir?**

-Bir kuruluşun başarısından veya performansından fayda sağlayan kişi. Müşteriler, mal sahipleri, kuruluşundaki kişiler, tedarikçiler, bankerler, birlikler, ortaklar veya derneklerdir.

### **19-Proses nedir?**

-Girdileri çıktılara dönüştüren birbirleriyle ilgili veya etkileşimli faaliyetler takımı. Genel olarak bir prosesin girdileri, diğer proseslerin çıktılarıdır. Bir kuruluş içindeki prosesler, katma değer sağlamak için kontrollü şartlar altında planlanır ve gerçekleştirilir.

## **20-Ürün nedir?**

-Bir prosesin sonucu. Dört genel ürün kategorisi mevcuttur.

a-Hizmetler (taşımacılık gibi)

b-Yazılım (Bilgisayar programı gibi)

c-Donanım (Motorun mekanik parçası gibi)

d-Prosesten geçmiş malzemeler (Makine yağı gibi)

## **21-Tasarım ve geliştirme neye denir?**

-Şartları belirtilmiş ve karakteristiklere veya bir ürünün proses veya sistemin spesifikasyonlarına dönüştüren prosesler takımı.

## **22-İzlenebilirlik ne demektir?**

-Dikkate alınan bir şeyin geçmişini, uygulamasını veya yerini izleme yeteneğidir.

## **23-Uygunluk ve Uygunsuzluk ne demektir?**

-Bir şartın yerine getirilmesi, bir şartın yerine getirilmemesidir.

## **24-Kusur ne demektir?**

-Amaçlanan veya belirlenen bir kullanımla ilgili bir şartın yerine getirilmemesi.

## **25-Önleyici faaliyet ne demektir?**

-Potansiyel bir uygunsuzluğun sebebinin veya diğer istenmeyen potansiyel durumların bertaraf edilmesi için yapılan faaliyettir. Önleyici faaliyet prosedüründe şu temel noktalar bulunur:

- **Potansiyel uygunsuzlukların ve sebeplerinin tanımlanmasını,**
- **Uygunsuzlukların olmasını önlemeye yönelik faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesini,**
- **Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanmasını,**
- **Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtlarını**
- **Başlatılan önleyici faaliyetin gözden geçirilmesini içermelidir.**

## **26-Düzeltici faaliyet ne demektir?**

-Saptanan bir uygunsuzluğun sebebinin veya diğer istenmeyen durumu yok etmek için yapılan faaliyettir. Düzeltici faaliyet prosedüründe şu temel noktalar bulundurulur:

- **Müşteri şikayetleri dahil olmak üzere uygunsuzlukların gözden geçirilmesini,**
- **Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesini,**
- **Uygunsuzlukların tekrarlanmamasını sağlamak için faaliyete olan ihtiyacın değerlendirilmesini,**
- **Gerekli faaliyetin belirlenmesi ve uygulanmasını**
- **Başlatılan faaliyetin sonuçlarının kayıtları ve**
- **Başlatılan düzeltici faaliyetin gözden geçirilmesini içermelidir.**

### **27-Düzeltilme ne demektir?**

-Saptanan bir uygunsuzluğu gidermek için yapılan faaliyet.

### **28-Tekrar işleme ne demektir?**

-Uygun olmayan bir ürünü şartlara uygun hale getirmek için ürün üzerinde yapılan faaliyet.

### **29-Yeniden derecelendirme ne demektir?**

-Uygun olmayan bir ürün derecesinin başlangıç şartlarından farklı olan şartlara uygun hale getirilmesi.

### **30-Doküman neye denir?**

-Bilgiye onun destekleyici ortamı. Kayıt, özellik, prosedür doküman, çizim, rapor standart gibi.

### **31-Şartname neye denir?**

-Şartları belirten doküman.

### **32-Kalite el kitabı neye denir ve neleri içerir?**

-Bir kuruluşun kalite yönetim sistemini belirleyen dokümana **Kalite El kitabı denir.**

-Kalite politikasını içerir,

-Genel sistemi gözönüne serer,

-Pazarlama aracıdır,

-İletişim mekanizmasıdır,

-Eğitim aracıdır,

-Sistemin gözden geçirilmesi ve tetkikine yardımcıdır.

-Kalite yönetim sisteminin kapsamının ve hariç tutmaların kanıtlarını içerir.

-Proseslerin etkileşiminin tarifini içerir.

### **33-Kalite planı neye denir?**

-Belirli bir projeye, ürüne, prosese veya sözleşmeye hangi prosedürlerin ve ilgili kaynakların kim tarafından ve ne zaman uygulanacağını belirleyen doküman

### **34-Kayıt neye denir?**

-Elde edilen sonuçları beyan eden veya gerçekleştirilen faaliyetin delilini sağlayan doküman

### **35-Objektif delil neye denir?**

-Bir şeyin gerçekliğini veya varlığını destekleyen veriler. Objektif delil gözlemlerle, ölçmeler, deney veya diğer araçlarla elde edilebilir.

### **36-Muayene ne demektir?**

-Uygun olduğunda ölçme, deney veya mastarlama ile gerçekleştirilen kanaat ve gözlem yolu ile yapılan uygunluk değerlendirmesi

### **37-Deney ne demektir?**

-Bir veya daha çok karakteristiğin bir prosedüre göre tayin edilmesi.

### **38-Doğrulama ve Geçerlilik ne demektir?**

-Objektif delilin sağlanması yolu ile belirlenen şartların yerine getirildiğinin teyidinde Doğrulama, objektif delil sağlamak yolu ile belirli bir kullanım amacı ile uygulama için şartların yerine getirildiğinin teyidi ise Geçerlilik denir.

### **39-Nitelendirme prosesi neye denir?**

-Belirlenen şartları yerine getirme yeteneğini göstermek için proses. Nitelendirme; insanları, ürünleri, prosesleri veya sistemleri ilgilendirir. Örnek, tetkikçi nitelendirme prosesi, malzeme nitelendirme prosesi.

### **40-Gözden geçirme ne demektir?**

-Tesbit edilen hedeflere ulaşmak amacıyla ele alınan konunun; etkinliği, yeterliği ve uygunluğunu tayin etmek için yapılan faaliyet. Gözden geçirme verimliliğinin tayinini de içerebilir. Yönetimin gözden geçirmesi, uygunsuzlukların gözden geçirilmesi gibi.

### **41-Tetkik ne demektir?**

-Tetkik delilini elde etmek ve bunu mutabık kalındığı tetkik kriterlerinin ne dereceye kadar yerine getirildiklerini tayin etmek amacıyla objektif olarak değerlendirmek için, bağımsız ve dokümanla edilmiş bir proses.

#### **42-Tetkik programı neye denir?**

-Belirli bir zaman için planlanan ve belirli bir amaca yöneltilen bir veya daha fazla tetkikler takımı.

#### **43-Tetkik kriterleri neye denir?**

-Referans olarak kullanılan politikalar, prosedürler veya şartlar takımı.

#### **44-Tetkik delili neye denir?**

-Tetkik kriterleri ile ilgili ve doğrulanabilen kayıtlar, durum beyanları veya diğer bilgiler.

#### **45-Tetkik bulguları neye denir?**

-Toplanan tetkik delillerinin, tetkik kriterlerine göre değerlendirmelerin sonucu.Tetkik bulguları tetkik kriterlerine uygunluğu veya uygunsuzluğu veya iyileştirme için fırsatları gösterir.

#### **46-Tetkik sonucu neye denir?**

-Tetkik tüm hedefleri ve tüm bulguları dikkate alındıktan sonra tetkik ekibi tarafından gerçekleştirilen bir tetkikin sonucu.

#### **47-Tetkikçi ve Tetkik Ekibi neye denir?**

-Bir tetkikiği yapmak için yeterliliği olan kişiye tetkikçi denir.Bir tetkiki icra eden bir veya daha fazla tetkikçilerden meydana gelen ekibe Tetkik Ekibi denir. Tetkik ekibinde bir tetkikçi genellikle ekip lideri olarak atanır. Tetkik ekibi eğitimdeki tetkikçileri ve gereken yerlerde teknik uzmanları da içerebilir.

#### **48-Yeterlilik ne demektir?**

-Bilgiyi ve beceriyi uygulamak için gösterilen yetenek.

#### **49-Ölçme prosesi neye denir?**

-Bir büyüklüğün değerini tespit için yapılan işlemler takımı.

#### **50-PUKÖ döngüsü nedir, ne işe yarar?**

-Kaliteli ve daha verimli üretim ancak standardizasyon ve sürekli kaynak iyileştirilmesi(makine, teçhizat, insan v.b.) ile mümkün olabilir. Hata kaynaklarını ortadan kaldırmak suretiyle daha verimli ve kaliteli üretim olmalıdır. Bu sebeple kaliteli ve verimli üretim için önce planla, sonra uygula ve bunu kontrol et, en sonda ise önlem al diye bir yöntem geliştirilmiştir. Bu yöntem PUKÖ döngüsü denir.

#### **51-Kalite ile ilgili yanlış düşünceler nelerdir?**

a)Kalite fazla harcama gerektirir

- b)Kalite sistemi pahalı ıştır
- c)Kalite sadece mamuller ve 3zel şirketler için geçerlidir.
- d).Kalite sadece Kalite Biriminin sorumluluğundadır.

**52-Etkin kalite Y3netim Sistemi uygulamanın yararları nelerdir?**

- a)Maliyet ve zamandan tasarruf eder,
- b)Daha az m3şteri şikayetleri,
- c)Daha az servis-bakım giderleri,
- d)Kaynakların optimum kullanımı,
- e)Pazar payının artması,
- f)Y3netim kolaylığı,
- g)Sağlıklı bilgi akışı.

**53-Kalitesizliğin kuruluş açısından riskleri nelerdir?**

- a)Kuruluşun prestij kaybına uğraması,
- b)M3şteri memnuniyetsizliği,
- c)Kaynak israfı ve verimliliğin azalması,
- d)alışanların motivasyon kaybı,
- e)Maddi ve manevi tazminat

**54-Kalitesizliğin m3şteri açısından riskleri nelerdir?**

- a)İnsan sağlığı,
- b)Mal ve hizmetlerde tatminsizlik ve g3vensizlik,
- c)Mağduriyet,

**55-Kalitesizliğin kuruluş açısından maliyetleri nelerdir?**

- a)Kaynak israfı,
- b)Kısmen yeniden işleme,
- c)Tamirat,



- d)Değiştirme,
- e)Üretim kaybı

**56-Kalitesizliğin müşteri açısından maliyeti nelerdir?**

- a)Satın alma,
- b)İşletme,
- c)Tamir,
- d)Zaman kaybı,
- e)Tesis

**57-Kalite Yönetim Sisteminin Prensipleri nelerdir?**

- a)Müşteri odaklılık,
- b)Liderlik,
- c)Çalışanların katılımı,
- d)Proses yaklaşımı,
- e)Yönetimde sistem yaklaşımı,
- f)Sürekli iyileştirme
- g)Verilere dayalı karar verme yaklaşımı,
- h)Tedarikçilerle karşılıklı faydaya dayanan ilişkiler

**58-Kuruluşlar Müşteri Odaklılıktan ne anlamalıdır?**

- a)Mevcut ve gelecekteki müşteri ihtiyaç anlamalı,
- b)Müşteri şartlarına uymalı,
- c)Müşteri beklentilerini de aşmak için çabalamalıdır.

**59-Kuruluşlar Müşteri Odaklılık Uygulamasını nasıl gerçekleştirilmelidir?**

- a)Tüm müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin tamamının anlaşılması,
- b)Müşteri ve fayda sağlayan tarafların ihtiyaç ve beklentilerini arasında dengeli bir yaklaşım sağlanması,
- c)Bu ihtiyaç ve beklentilerin kuruluş dahilinde iletilmesi,

- d)Müşteri memnuniyeti ve sonuçlarına göre, müşteri davranışlarının ölçülmesi,
- e)Müşteri ilişkilerinin yönetilmesi

### **60-Liderlik prensibinde liderlere düşen görevler nelerdir?**

- a)Liderler kuruluşun amacını ve yönünü belirlemelidir,
- b)Kuruluşun amaçlarının başarılması için kişilerin katılımını sağlayacak ortam oluşturulmalıdır ve sürdürmelidir.

### **61-Liderlik Prensibinin uygulaması nasıl olmalıdır?**

- a)Dış çevredeki değişiklikleri anlamalı ve tepki vermeli,
- b)Müşteri, sahipler, insanlar, tedarikçiler ve genelde toplumu da içeren tüm fayda sağlayanların ihtiyaçlarını göz önüne almalı,
- c)Kuruluşda her seviyede paylaşılan değerleri ve etik rol modellerini oturtmalı
- d)Güven kurmak ve korkuyu bertaraf etmeli,
- e)Gerekli kaynakları sağlanmış, sorumluluk ve özgürce hareket edebilecek insanların temin etmeli,
- f)İnsanların yardımlaşmalarını doğal hale getirme, bunu cesaretlendirme ve farkında olunmasını sağlamalı,
- g).Açık ve dürüst iletişimi desteklemeli
- h)İnsanların öğretimleri, eğitimleri ve işbaşında yönetilmeleri sağlamalı,
- i)Meydan okuyucu hedef ve amaçları koymalı,
- j).Bu hedef ve amaçlara ulaşmak için stratejileri uygulamalı

### **62-Çalışanların katılımından ne anlamalıyız?**

-Çalışanlar bir kuruluşun temelidir. Çalışmalara tam olarak dahil edilmeleri kendi yeteneklerini kuruluşun yararına kullanmalarını sağlar.

### **63-Çalışanların Katılımının uygulaması nasıl olmalıdır?**

- a)Problem çözümü için sahiplenme ve sorumluluğu kabul etmeli
- b)Gelişmeler için aktif olarak fırsat aramalı
- c)Bilgi ve deneyimi güçlendirmek üzere aktif olarak fırsat aramalı
- d)Gruplarda /takımlarda bilgi ve deneyimi serbestçe paylaşmalı

- e)Müşteri için değer yaratmaya odaklanma fırsatları yaratmalı
- f)Kuruluş hedeflerini ilerletmek için yaratıcı ve yenilikçi olmalı
- g)Kuruluşu müşterilere ve topluma karşı daha iyi temsil etmeli
- h)İşinden memnun olmalı
- i)Kuruluşun parçası olmaktan heyecan ve gurur duymalı

#### **64-Proses yaklaşımı prensibinin yararı nedir?**

–Uygun kaynaklar ve faaliyetler bir proses olarak yönetilirse istenilen sonuçlara daha etkin olarak ulaşılabilir.

#### **65-Proses yaklaşımı prensibinin uygulaması nasıl olmalıdır?**

- a)Sonuca ulaşmak için proseslerin tarifi yapılmalıdır,
- b)Proseslerin kuruluş fonksiyonlarıyla olan etkileşimlerinin tanımlanmalıdır,
- c)Muhtemel risklerin, prosesin sıralamasının ve müşteri üzerindeki etkisinin tedarikçilerinin ve prosesden diğer fayda sağlayanların değerlendirilmelidir,
- d)Proseslerin yönetimi için açık sorumluluk, yetki ve güvenirlilik(sahiplik) sağlanmalıdır,
- e)İç ve dış müşterilerin, tedarikçilerin ve diğer fayda sağlayanların tanımlanmalıdır,
- f)Proses tasarımında istenen sonuca ulaşmak için proses adımlarına, aktivitelere, iş akışlarına, kontrol ölçümlerine, eğitim ihtiyaçlarına, teçizata, metotlara, bilgi, malzeme ve diğer kaynaklara önem verilmelidir.

#### **66-Proses yaklaşımı basamakları nelerdir?**

- Proseslerin belirlenmesi, tanımlanması
- Proseslerin sıralaması ve etkileşimlerinin belirlenmesi
- Proseslerin operasyon ve kontrolü için kriter ve metodların belirlenmesi
- Proseslerin operasyonu ve izlenmesi için gerekli kaynak ve bilginin mevcudiyetinin sağlanması
- Proseslerin izlenmesi, ölçülmesi ve analiz edilmesi
- Proseslerin sürekli iyileştirilmesi, planlanan sonuçlara ulaşılabilmesi için gereken faaliyetlerin uygulanması

#### **67-Yönetimde sistem yaklaşımı prensibinin yararları nelerdir?**

Belirli bir amaç için birbirleriyle ilişkili proseslerin oluşturduğu sistemin; belirlenmesi, anlaşılması, yönetimi kuruluşun etkinliğini ve verimliliğini artırır.

### **68-Yönetimde Sistem Yaklaşımı prensibinin uygulaması nasıl olmalıdır?**

- a) Belli bir hedefi etkileyen proseslerin tanımlanması ve geliştirilmesi
- b) Sistemin, hedefe ulaşmak için etkin şekilde yapılandırılması
- c) Sistem prosesleri arasındaki bağımlılığın anlaşılması
- d) Sistemi ölçüm ve değerlendirme yoluyla geliştirme
- e) Kaynak sınırlamalarını faaliyetler öncesi belirlemek

### **69-Sürekli iyileştirme uygulaması nasıl olmalıdır?**

- a) Kuruluşun toplam performansının sürekli iyileştirmesi kuruluşun en kalıcı hedefi olmalıdır.
- b) Gelişmeler uygulanmalı
- c) Potansiyel gelişme alanları tanımlanması için belirlenmiş mükemmellik kriterlerini kullanarak periyodik tetkikler yapılmalı
- d) Tüm proseslerin etkinliğinin ve verimliliğinin sürekli iyileştirilmesi sağlanmalı,
- e) Önleme tabanlı aktiviteleri özendirilmeli,
- f) Kuruluştaki her kişinin uygun sürekli iyileştirme araç ve metodlarıyla donatılması için eğitim ve öğretime önem vermeli,

—PUKÖ Döngüsü

—Problem Çözme

—Proses Mühendisliği

—Proses İyileştirme

- g) İyileştirmeleri izlemeli, kılavuzluk için ölçüm ve hedefler yerleştirmeli,
- h) İyileştirmelerin farkına varmalı

### **70-Verilerle karar verme yaklaşımının uygulaması nasıl olmalıdır?**

**-Etkin karar verme, verilerin ve bilgilerin analizine bağlıdır.**

- a) Hedeflerle ilgili ölçümlerin alınmalı, veri ve bilgi toplanmalı

b)Veri ve bilgilerin yeterli doğrulukta, güvenilir ve erişilebilir geçerli metotlarla veri ve bilgi analizi yapılmalı

c)Uygun istatistik tekniklerin belirlenmeli ve anlaşılmalı

e)Sezgi ve deneyimle dengelenmiş mantıksal analiz sonuçlarının temel olarak karar verme ve aksiyon başlatma amacıyla kullanılmalı

### **71-Tedarikçilerle karşılıklı faydaya dayanan ilişkiler nasıl olmalıdır?**

-Kuruluş ve tedarikçileri birbirlerinden bağımsız olmalarına rağmen karşılıklı faydaya dayanan ilişki değer yaratır. Bu sebeple:

a)Anahtar tedarikçilerin tanımlanması ve seçimi yapılmalı,

b)Kuruluş ve toplumu gözeterek kısa dönem kazançlarını uzun dönem itibarını hesaba katarak tedarikçi ilişkisi yerleştirmeli,

c)Açık ve temiz iletişim kurmalı,

d)Birleşik iyileştirme ve ürün/proses iyileştirme teşebbüsleri olmalı,

e)Müşterilerin ihtiyaçlarının açık olarak yerleştirilmeli

f)Gelecek planlarının ve bilgilerinin paylaşımı sağlanmalı,

g)Tedarikçi iyileştirme ve başarılarını farketmeli'dir.

### **72- TS-EN ISO 9000... Standart Serisi ne demektir?**

-Kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğin iyileştirilmesi, müşteri şartlarının karşılanması yoluyla müşteri memnuniyetinin artırılması için proses yaklaşımının benimsenmesidir.

### **73-TS-EN ISO Standardın Amacı Nedir?**

a)Kalite yönetimi için genel bir çerçeve sağlar(Yönetim sistemi ve yapısı)

b)Kuruluşlar arasında güven ortamı yaratır.

c)Proseslerin yönetilmesiyle ürün/hizmet kalitesinin sağlanması, devam ettirilmesi ve iyileştirilmesine olanak verir

d)Müşteriye ürün ve hizmetlerin tutarlılığının güveninin verilmesini sağlar.

### **74-TS-EN ISO 9000 Ne Değildir?**

-Kaliteyle ilgili tüm problemleri çözmez

-Neyin yapılacağını söyler, nasıl yapılacağını değil

-Etkin bir Kalite Yönetim Sistemi için minimum şartları belirtir.

### **75-TS-EN-ISO 9001:2000 'in yapısı nasıl oluşturulmuştur?**

-TS-EN ISO 9001:2000 dört ana bölümde yeniden yapılanmıştır.

- a)Yönetim sorumluluğu (Madde 5)
- b)Kaynak yönetimi (Madde 6)
- c)Ürün gerçekleştirme (Madde 7)
- d)Ölçme, analiz ve iyileştirme (Madde 8)

### **76- TS-EN ISO 9001:2000'de Dokümantasyonu nasıl oluşmuştur?**

**TS-EN ISO 9001:2000'de dokümante edilmiş prosedür şartlarının sayısı azaltılmıştır ve kuruluşların kalite yönetim sistemini etkin uygulaması üzerinde daha çok durulmuştur.**

### **77-Kalite Yönetim Sisteminin genel şartları nelerdir?**

-Kuruluş, bu standardın öngördüğü şartlara uygun olarak bir kalite yönetim sistemi oluşturmalı, dokümante etmeli, uygulamalı, sürekliliğini sağlamalı ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmelidir.

Kuruluş;

- a) Kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan prosesleri ve bunların bütün kuruluştaki uygulamalarını belirlemeli (Madde 1.2),
- b) Bu proseslerin sırasını ve birbirleri ile etkileşimini belirlemeli,
- c) Bu proseslerin birbirine olan etkisini, sırasını ve operasyonların etkinliğini belirlemeli
- d) Bu proseslerin çalıştırılmasını ve izlenmesini desteklemek için gereken kaynağın ve bilginin hazır bulundurulmasını sağlamalı,
- e) Bu prosesleri izlemeli, ölçmeli ve analiz etmeli ve
- f) Planlanmış sonuçlara ulaşmak ve bu prosesleri sürekli iyileştirmek için

Bu prosesler, kuruluş tarafından bu standardın şartlarına uygun olarak yönetilmelidir.

-Kuruluş, ürünün şartlara uygunluğunu etkileyecek herhangi bir prosesi dış kaynaklı hale getirmeyi seçtiğinde bu tür prosesler üzerindeki kontrolü sağlamalıdır. Bu tür dış kaynaklı hale getirilmiş proseslerin kontrolü, kalite yönetim sistemi içinde tanımlanmalıdır.

Not - Yukarıda söz konusu olan kalite yönetim sistemi için ihtiyaç duyulan prosesler; yönetim faaliyetleri, kaynakların temini, ürün gerçekleştirme ve ölçmeler ile ilgili prosesleri içermelidir

### **78-Dokümantasyon şartları nelerdir?**

-Kalite politikası ve hedefleri

-Kalite El Kitabı

-Standardın istediği dökümanite edilmiş prosedürler

-Kuruluş tarafından etkin planlamayı, operasyonu ve proses kontrolünü güvenceye alacak dokümantasyon

-Standard tarafından istenen kalite kayıtları

### **79-Yönetim Temsilcisi kimdir, hangi yetki ve sorumluluklara sahiptir?**

Üst yönetim, diğer sorumluluklarına bakılmaksızın aşağıdakileri içeren yetki ve sorumluluklara sahip olan yönetimden bir üyeyi temsilci olarak atmalıdır:

- a) Kalite yönetim sistemi için gerekli proseslerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürekliliğini sağlamak,
- b) Kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirilmesi için herhangi bir ihtiyaç olduğunda üst yönetime rapor vermek,
- c) Kuruluşta, müşteri şartlarının bilincinde olunmasının yaygınlaştırılmasını sağlamak.

Not - Yönetim temsilcisinin sorumluluğu, kalite yönetim sistemi ile ilgili konularda dış kuruluş dışında da işbirliği yapmayı da içerebilir.

### **80-Kalite yönetim sisteminde iletişimin önemi nedir?**

Kuruluşlarda sistemin etkin ve verimli uygulanması, kendini geliştirmesi için iletişim çok önemlidir.

Kuruluş içinde iletişim kanalları ve iletişim proseslerini mutlaka oluşturmalıdır.

Formal metodların tamamı tanımlanmalı. Gerektiğinde tedarikçiler ve müşterilerle ilgili bilgi akışının sağlandığı yollar da bu tanımlamaya dahil edilmelidir.

### **81-Yönetimin Gözden Geçirmesi neden önemlidir?**

-Üst yönetim, kuruluşun kalite yönetim sistemini ve bu sistemin sürekli uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için planlanmış aralıklarla gözden geçirmelidir. Bu gözden geçirme, iyileştirme fırsatlarının değerlendirilmesini, kalite politikası ve kalite hedefleri de dahil olmak üzere, kalite yönetim sisteminde değişiklik ihtiyaçlarını içermelidir. Yönetimin gözden geçirmelerinden elde edilen kayıtlar muhafaza edilmelidir

### **82-İnsan kaynaklarının yeterliliği ne demektir ?**

Ürün kalitesini etkileyen işleri yapan personel, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olmalıdır.

### **83-Ürün gerçekleştiriminin planlanması nasıl olmalıdır?**

Kalite hedefleri ve ürün için şartlar; ürün gerçekleştirme prosesleri için belirlenen kalite hedeflerine ulaşabilmek ve ürün için belirlenen şartları sağlamak üzere planlama yapılmalıdır.

a) Prosesler, dokümanlar oluşturulmalı ve ürüne özel kaynaklar sağlanmalı; proseslerin belirlenmesi, proseslerin kontrolü için ihtiyaç duyulan prosedür, iş talimatı, proses akış şemalar vb. dokümanların hazırlanarak kalite planından bu dokümanlara atıf yapılmalı, gerekli kaynaklar belirlenmeli, bu kaynakların sağlanması ve bu kaynaklar kalite planında belirtilmelidir.

b)Ürüne özel gerekli doğrulama, geçerlilik, izleme, muayene ve test faaliyetleri ve ürün kabul kriterleri; ürün uygunluğunu sağlamak üzere doğrulama, geçerlilik, izleme, muayene ve test faaliyetleri ve ürün kabul kriterleri belirlenmeli, gerekli dokümanlar hazırlanmalı ve kalite planından bu dokümanlara atıf yapılmalıdır.

c)Gerçekleştirme proseslerinin ve bunun sonucu oluşan ürünün şartları sağladığına dair delil sağlamak için; gerekli kayıtlar oluşturulmalıdır.

### **84-Müşteri ile iletişim nasıl olmalıdır?**

Kuruluş, aşağıdakilerle ilgili olarak müşterileri ile iletişim için etkin düzenlemeleri belirlemeli ve uygulamalıdır:

a) Ürün bilgisi,

b)Tadiller de dahil olmak üzere, başvurular, sözleşmeler veya sipariş alımı

c)Müşteri şikayetleri de dahil olmak üzere müşteri geri beslemesi

### **85-Tasarım ve Geliştirme Planlaması neleri içermelidir?**

a- Proje tanımını ve aşamalarını

b- Her bir tasarım ve geliştirme aşamasına uygun gözden geçirme, doğrulama ve geçerlilik faaliyetlerini

c- Tasarım ve geliştirme için sorumluluk ve yetkileri

d- Projenin girdi ve çıktılarının tanımını

e- Proje kaynaklarının organizasyonunu

f- Sıralı ve paralel iş programlarını

g- Tasarım doğrulama yer ve metotlarını

h- Ürün tasarımında emniyet, performans ve güvenilirliğini

i- Ürün ölçüm, deney ve kabul kriterleri metotları için planları



j-Uygun sorumlulukların verilmesini içerebilir.

### **86-Tasarım faaliyetinde neler belirlenmelidir?**

a-Tasarım geliştirme faaliyetlerinde ürünlere ilişkin şartlar yazılı olarak belirlenmelidir.

b- Belirlenen şartların amaca uygunluk dereceleri kontrol edilmelidir.

c- Yetersiz, açık olmayan ya da çelişkili şartlar, uygulanmalarından sorumlu olan birimlerle görüşülüp açığa kavuşturulmalıdır.

### **87-Gözden geçirme işlemi neleri içermelidir?**

a-Tasarım ve geliştirme sonuçlarının şartları yerine getirme kabiliyetinin değerlendirilmesi;

b-Tasarım ve geliştirme sonuçlarının girdi şartlarına uyumlu olup olmadığını değerlendirilmesi,

c-Problemlerin belirlenmesi ve gerekli faaliyetlerin önerilmesi;

d-Gözden geçirme işleminde bir problem tespit edilmiş ise bu problemler tanımlanmalı ve problemlerin giderilmesi için gerekli faaliyetler önerilmesini içermelidir.

### **88-Gözden Geçirme Faaliyetlerinde hangi soruların cevapları aranmalıdır?**

•Tasarım ürün, proses ve servis açısından belirlenmiş şartları karşılıyor mu ?

•Ürün tasarımı ve üretilebilirlik uyumlu mu ?

•Güvenlik şartları karşılanmış mı ?

•Tasarım fonksiyonel mi ve operasyonla ilgili ihtiyaçları karşılıyor mu ?

•Uygun malzeme seçilmiş mi ?

sorularına cevaplar aranmalıdır.

### **89-Satın almada gözönüne alınması gereken hususlar nelerdir? ;**

·Satın alma şartlarının belirlenmesi,

·Satın alma şartlarının yeterliliğinin sağlanması,

·Satın alma şartlarının tedarikçilere iletilmesi,

·Tedarikçilerin seçme, değerlendirme ve tekrar değerlendirme kriterlerinin belirlenmesi,

·Tedarikçilerin belirlenen kriterlere göre seçilmesi, değerlendirilmesi ve tekrar değerlendirilmesi,

·Değerlendirmelerin sonuçları ve değerlendirme sonucu ortaya çıkan gerekli faaliyetler ile ilgili kayıtların muhafaza edilmesi,

·Gerekli muayene veya diğer faaliyetlerin oluşturulması ve uygulanmasının gözönüne alınması gerekir.

### **90-Satınalmada dikkat edilecek konular nelerdir?**

·Satınalma kuruluşun ürününün bir parçasıdır ve doğrudan kaliteye etki eder

·Tedarikçilerle yakın çalışma ilişkileri ve geri besleme kurulmalıdır.

·Satınalma faaliyetleri müşteri ihtiyaçları ve kanuni düzenlemelere uygun olacak şekilde planlanmalı ve uygulanmalıdır.

·Deney, kalibrasyon, eğitim v.b. hizmet satın almaları da bu kapsamda değerlendirilmelidir.

·Satın alma kuruluşun ürününün bir parçasıdır ve doğrudan kaliteye etki eder

·Tedarikçilerle yakın çalışma ilişkileri ve geri besleme kurulmalıdır.

·Satın alma faaliyetleri müşteri ihtiyaçları ve kanuni düzenlemelere uygun olacak şekilde planlanmalı ve uygulanmalıdır.

·Deney, kalibrasyon, eğitim v.b. hizmet satın almaları da bu kapsamda değerlendirilmelidir.

### **91-Ölçme, analiz ve iyileştirmede dikkat edilecek hususlar nelerdir?**

**Kuruluş, aşağıdakiler için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve iyileştirme proseslerini planlamalı ve uygulamalıdır.**

a) Ürünün uygunluğunu göstermek,

b) Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak ,

c) Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek.

Bu, istatistiksel teknikler ve bunların kullanım derecesinide kapsayan uygulanabilir metotların tayin edilmesini kapsamalıdır

### **92-Müşteri memnuniyetini izleme ve ölçme yöntemleri nelerdir?**

Kalite yönetim sistemi performansının ölçümlerinden biri olarak, kuruluş, müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki müşteri algılaması ile ilgili bilgileri izlemelidir. Bu bilgileri elde etmek ve kullanmak için metotlar belirlenmelidir.

### **Müşteri memnuniyetinin ölçümüne ilişkin yöntemler;**

· Müşteri ile doğrudan iletişim kanalları kurulması,

· Sektörel veya müşteri grubu bazında anketlerin yapılması,

- Müşteri olmayan grup bazında anket yapılması,
- Müşteri şikayetleri,
- Sektörel ve/veya genel yayın organlarının kuruluş ile ilgili raporları
- Rekabet ile ilgili bilgiler
- Kuruluş içindeki müşteri ile doğrudan ilişki kuran personelin fikirleri,

### **Bu bilgiler kullanılarak;**

- Müşteri memnuniyetinin artırılması,
- Gerektiği durumlarda proses değişiminin sağlanması,
- Sürekli iyileştirmede veri oluşturulması,
- Rekabet gücünün artması,
- Ürün kalitesinin ölçülmesi ve iyileştirilmesi,
- Kaynakların doğru ve etkin olarak kullanılması gibi İYİLEŞTİRME çalışmalarının etkinliği sağlanabilir.

### **93-Tetkiklerin amacı nedir?**

- Kalite sisteminin geliştirilmesine yardımcı olur.
- Kalite sisteminin uygun ve etkin unsurlarının tespiti amacıyla yapılır.
- Yönetim aracıdır.
- Kuruluş hedeflerine ulaşmasında yardımcıdır.
- Uygunsuzlukları azaltılması, ortadan kaldırılması, önlenmesi için objektif delil sağlar

### **94-Proseslerin izlenmesi ve ölçülmesi nasıl olmalıdır?**

Kuruluş kalite yönetim sistemi proseslerinin izlenmesi ve uygulanabilen durumlarda ölçülmesi için uygun metotları uygulamalıdır. Bu metotlar proseslerin planlanan sonuçlara ulaşabilme yeteneğini göstermelidir. Planlanmış sonuçlar başarısız olduğunda, ürünün uygunluğunu sağlamak için gerektiğinde, düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler başlatılmalıdır.

### **95-Uygun Olmayan Ürün tespiti nasıl yapılmalı?**

-Öncelikle uygunsuzluğun prosesin hangi aşamasında olduğu tespit edilmeli,

-Tespit edilen uygunsuzluğun ortadan kaldırılabilmesi için kaynak, yöntem, malzeme, ekipman ve ilgili faaliyet grubu veya personel belirlenmeli,

-Belirlenen uygunsuzluğu ortadan kaldırmak için faaliyet başlatılmalı,

### **96-Veri analizi nasıl yapılmalıdır?**

Kuruluş, kalite yönetim sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri belirlemeli, toplamalı ve analiz etmelidir. Bu analiz, izleme ve ölçme sonuçlarından çıkan ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verileri kapsamalıdır.

Veri analizi aşağıdakilerle ilgili bilgi sağlamalıdır.

- a) Müşteri memnuniyeti ( Madde 8.2.1),
- b) Ürün şartlarına uygunluk (Madde 7.2.1),
- c) Önleyici faaliyet için fırsatlar da dahil olmak üzere, proseslerin ve ürünlerin özellikleri ve eğilimleri,

### **97-Analiz sonuçlarına göre neler tesbit etmelidir?**

- Müşteri memnuniyeti,
- Proses performansı,
- İlgili tarafların memnuniyeti,
- Ürün şartlarının uygunluğu,
- Tedarikçilerin performansları, katkıları, eksiklikleri,
- Uygunsuzlukların durumu,
- Müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin durumu tespit edilmelidir.

### **98-Sistemin etkinliğini artırmak için sürekli iyileştirme prosedürleri nelerdir?**

Kuruluş, kalite politikasını, kalite hedeflerini, tetkik sonuçlarını, verilerin analizini, düzeltici ve önleyici faaliyetleri ve yönetimin gözden geçirmesini kullanmak yolu ile kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmelidir.

### **99- Performans değerlendirmesi ne demektir ?**

Performans değerlendirmesi, çalışanın görevindeki başarısını, işteki tutum ve davranışlarını, ahlak durumunu ve özelliklerini bütünleyen ve çalışanın işyerindeki başarısına olan katkılarını değerlendiren planlı bir araçtır. Performans değerlendirmesi, işyeri açısından önem taşıdığı kadar çalışan açısından da değer taşır. Çalışanlar özellikle başarılı olanlar, çalışmalarının karşılığını görmek isterler. Bütün iyi niyetini ve çalışma gücünü ortaya koyarak çalışan bir kişi , düşük performanslı ve işe karşı ilgisiz davranan bir kişiyle aynı şekilde değerlendirildiğini gördüğünde, moral bozukluğu yaşayacak ve giderek çalışma isteksizliği artacaktır.

Performans değerlendirmesi ile çalışanlar eksikliklerini görme fırsatı bulur ve bunları giderme, yeteneklerini geliştirme imkanı kazanırlar. Bu açıdan bakıldığında performans değerlendirmesi bir bakıma çalışanı işe yöneltme ve özendirme aracı olarak da nitelendirilebilir.

### **100- Performans değerlendirmesinin çalışan ve işyeri açısından önemi nedir?**

- Performans değerlendirmesi, yapılan iş ve o işi yapan kişiler hakkında yöneticiye değerli bilgiler verir. İşi ve kişiye anlamasını sağlar.
- İş beklentileri ve sonuçları hakkında yönetici ve çalışan arasında iyi bir iletişim kurulduğu zaman, geliştirilmiş yöntemler ve yeni fikirler için fırsatlar yaratılır.
- Performans iyi bir şekilde değerlendirildiğinde çalışanlar işi nasıl yaptıklarını bilirler ve işleri konusunda endişelenmekten kurtulurlar.
- Çalışanlar performansları hakkında zamanında olumlu geri bildirim aldıklarında verimlilikleri ve iş tatminleri artar.
- alışanlarla iki yönlü iletişim kurulduğu zaman amaçlar açıklık ve netlik kazanır, böylece çalışanların odaklanması ve başarılı olması kolaylaşır.

**Hazırlayan: şebnem ztrkoğlu**