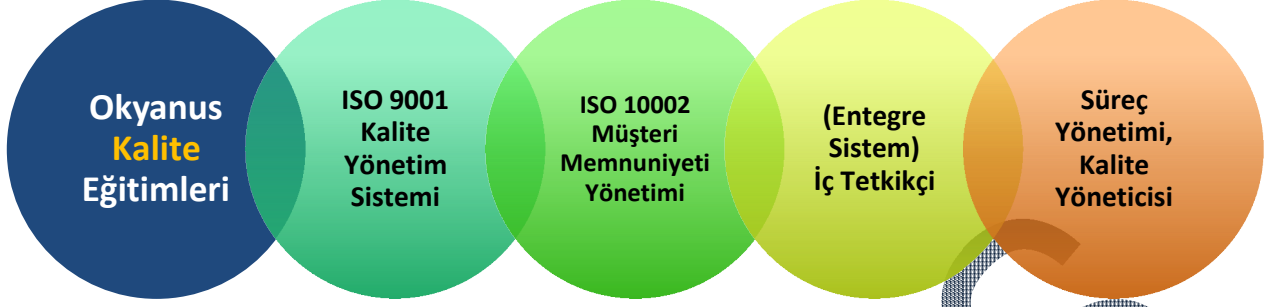


## OKYANUS KALİTE, MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ve BİLGİ GÜVENLİĞİ EĞİTİMLERİ



### ISO 9001:2015 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ TEMEL EĞİTİMİ

#### Eğitimin Amacı

Bu eğitim, çalıştıkları firmada

- ISO 9001:2015 vb. yönetim sistemlerini **kurmak** veya
- ISO 9001:2015 vb. kalite yönetim sistemi standardının **geçiş yapmak** isteyen,
- Kalite yönetim sistemi içindeki rolünü anlamak ve geliştirmek isteyen
- Problem tespit etme ve çözme becerilerini geliştirmek isteyen,
- Kendisini yöneticiliğe hazırlamak isteyen

katılımcılara yöneliktir.

#### Eğitimin İçeriği

0. Giriş
1. Kapsam
2. Atıf Yapılan Standart ve/veya Dokümanlar
3. Terimler ve Tarifler
4. Organizasyonun Kapsamı
  - 4.1. Organizasyon ve içeriğinin anlaşılması
  - 4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması
  - 4.3 KYS Kapsamı
  - 4.4 KYS
5. Liderlik
  - 5.1. Liderlik ve Taahhüt
  - 5.2. Kalite Politikası
  - 5.3. Görevler, Sorumluluklar ve Yetkiler
6. Planlama
  - 6.1. Risk ve fırsatları Yönelik Yapılacaklar
  - 6.2. Kalite Hedefleri ve Ulaşmak için Yapılacaklar
  - 6.3. Değişikliklerin Yönetimi
7. Destek
  - 7.1. Kaynaklar
  - 7.2. Yetkinlikler
  - 7.3. Farkındalık
  - 7.4. İletişim
  - 7.5. Yazılı bilgi (Dokümante edilmiş bilgi)
8. Operasyon
  - 8.1. Operasyon Planlama ve Kontrol
  - 8.2. Pazar İhtiyaçlarının Belirlenmesi ve Müşteri ile Etkileşim
  - 8.3. Operasyonel Planlama Prosesi
  - 8.4. Dış Ürün ve Hizmetlerin Teminin Kontrolü
  - 8.5. Ürün ve Hizmetlerin Geliştirilmesi
  - 8.6. Ürün ve Hizmetlerin Serbest Bırakılması
  - 8.7. Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetler
9. Performans Değerlendirme
  - 9.1. Performans Değerlendirme
  - 9.2. İzleme, Ölçüm, Analiz ve Değerlendirme
  - 9.3. İç Tetkik
  - 9.4. Yönetimin Gözden Geçirilmesi
10. İyileştirme
  - 10.1. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet
  - 10.2. İyileştirme

**Katılımcılar** Tüm çalışanlar. İdeal katılımcı sayısı 15 kişidir.

**Eğitimin Süresi** 1 gün (7 saat)

## SÜREÇ YÖNETİMİ EĞİTİMİ

### Eğitimin Amacı

Bu eğitimin amacı, katılımcıların, iş sonuçlarına direkt etkisi olan kritik süreçlerin tanımlanması, geliştirilmesi, yönetilmesi ve sürekli iyileştirilmesi konularındaki bilgi ve becerilerini geliştirmektir.

### Eğitimin İçeriği

- Süreç Nedir? Sürecin Toplam Kalite İçindeki Yeri
- Süreç Türleri
- Girdi, Çıktı, Müşteri, Tedarikçi İlişkisi
- ISO 9000/2000 Kalite Yönetim Sistemleri Standardında Süreç Yaklaşımı
- Süreç Yönetimi ve Sürekli iyileştirme
- Mevcut Süreçlerin Analiz Edilmesi
  - Kritik Süreçlerin Belirlenmesi ve Yönetimi
  - Süreçlerin Tanımlanması / Dokümanite Edilmesi
  - Süreç başarı – izleme göstergelerinin belirlenmesi
- Süreçler arası ilişkiler - Süreçlerin Birbirleriyle İlişkilerinin ve Etkileşimlerinin Belirlenmesi
- Sürecin İyileştirilmesi
  - Süreç İyileştirme ve Çalışanların Katılımı
  - Süreç İyileştirme Çalışmalarında Dikkat Edilmesi Gerekenler
  - Süreç İyileştirme Çalışmalarının Başlatılması
  - Süreç İyileştirme Yöntemleri
- Sonuçların Test Edilmesi ve Uygulamaya Konması

### Katılımcı Sayısı

Tüm çalışanlar. İdeal katılımcı sayısı 15 kişidir.

### Eğitimin Süresi

1 gün (7 saat)

## ISO 10002 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ

<b>Eğitimin Amacı</b>	<p>Bu eğitim, çalıştıkları firmada</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Müşteri memnuniyeti yönetim sistemlerini kurmak isteyen,</li><li>• Mevcut müşteri memnuniyeti yönetim sistemini iyileştirmek isteyen,</li><li>• Müşteri memnuniyeti sistemi içindeki rolünü anlamak ve geliştirmek isteyen</li><li>• katılımcılara yöneliktir.</li></ul>
<b>Eğitimin İçeriği</b>	<p><b>Standardın maddelerin açıklanması</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>0. Giriş</li><li>1. Kapsam</li><li>2. Atıf yapılan standartlar/dokümanlar</li><li>3. Terimler ve tarifler</li><li>4. Kılavuzluk prensipleri</li><li>5. Şikayetleri ele alma çerçevesi</li><li>6. Planlama ve tasarım</li><li>7. Şikayetleri ele alma prosesinin çalıştırılması</li><li>8. Sürdürme ve iyileştirme</li></ol>
<b>Katılımcılar</b>	Tüm çalışanlar. İdeal katılımcı sayısı 15 kişidir.
<b>Eğitimin Süresi</b>	1 gün (7 saat)

OKYANUS

## İÇ TETKİKÇİ EĞİTİMİ

### Eğitimin Amacı

Kalite, gıda güvenliği yönetim sistemleri için kuruluş içi tetkikçilerin yetiştirilmesi ve mevcut iç tetkikçilerin bilgilerinin tazelenmesi ve bu konudaki uygulamaların geliştirilmesi

### Eğitimin İçeriği

- Temel kalite kavramları
- Tetkikin tanımı, amaçları ve tipleri
- Tetkikçi görev ve sorumlulukları
- Tetkikçi özellikleri
- Tetkike hazırlık
- Planlama
- Soru listesi hazırlama
- Tetkikin gerçekleştirilmesi
- Açılış toplantısı
- Tetkik uygulaması
- Uygunsuzluk raporları
- Raporlama
- Kapanış toplantısı
- Düzeltici faaliyet etkinlik değerlendirilmesi
- Uygulamalar

### Katılımcılar

Kuruluş içi tetkikçiler. Bir grup için maksimum katılımcı sayısı 15 kişidir.

### Eğitimin Süresi

1 gün (7 saat)

### Eğitim Yöntemleri

Ders anlatımı, tartışma, uygulamalar, örnekler. Katılımcılar ile birlikte firmanın mevcut kalite yönetim sistemlerine yönelik iç tetkik ve uygunsuzlukların raporlanması uygulaması gerçekleştirilecektir.

## ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ DENETÇİSİ

### Eğitimin Amacı

Bu eğitim, çalıştıkları firmada

- Mevcut yönetim sistemlerini denetlemek isteyen,
- Mevcut yönetim sistemlerini iyileştirmek isteyen,
- Yönetim sistemlerini anlamak ve geliştirmek isteyen
- Problem tespit etme ve çözme becerilerini geliştirmek isteyen,
- Kendisini yöneticiliğe hazırlamak isteyen

katılımcılara yöneliktir.

### Eğitimin İçeriği

Yönetim Sistemi Kavramları

ISO 9001: 2000 Kalite yönetim sistemi standardi hatırlatması

ISO 22000 Gıda güvenliği yönetim sistemi standardi hatırlatması

BRC Global Gıda güvenliği yönetim sistemi standardi hatırlatması

ISO 14001 Çevre güvenliği yönetim sistemi standardi hatırlatması

OHSAS 18001 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi standardi hatırlatması

İç tetkik ve Uygulaması

- Tetkikin tanımı, amaçları ve tipleri
- Tetkikçi görev ve sorumlulukları
- Tetkikçi özellikleri
- Tetkike hazırlık: Planlama, Soru listesi hazırlama
- Tetkikin gerçekleştirilmesi
  - Açılış toplantısı
  - Tetkik uygulaması
  - Uygunsuzluk raporları
  - Raporlama
  - Kapanış toplantısı
  - Düzeltici faaliyet etkinlik değerlendirilmesi
- Uygulamalar

### Katılımcılar

Kuruluş içi tetkikçiler. Bir grup için maksimum katılımcı sayısı 15 kişidir.

### Eğitimin Süresi

3 - 5 gün

## KALİTE YÖNETİCİSİ EĞİTİMİ

### Eğitimin Amacı:

Katılımcıların,

- Bir "Kalite Yöneticisi"nin sahip olması gereken bilgi ve becerileri kazanması,
- Uygulamalar yardımıyla örnek dokümanları çalıştıkları firmalara uyarlayabilecek,
- Firmalarında sistem kurma çalışmalarını yürütebilecek ve
- Mevcut sistemi geliştirebilecek yetkinlik seviyesine ulaşmalarındır.

### Eğitimin İçeriği

#### 1. Bölüm

ISO 9001: 2000 Kalite Yönetim Sistemi Standardı

Kalite Yönetim Sistemi  
Yönetimin Sorumluluğu  
Kaynak Yönetimi  
Ürün Gerçekleştirme  
Ölçme, Analiz ve İyileştirme

#### 2. Bölüm

Doküman Hazırlama ve Uygulamalar

Kalite Planları (Girdi, Üretim, Son ürün)  
Akış Şemaları  
Şartnameler (Girdi, Son ürün)  
Proses Başarı Göstergeleri

#### 3. Bölüm

Doküman Hazırlama ve Uygulamalar

Sistem Prosedürleri (5 Prosedür)  
Talimatlar  
Organizasyon Şeması ve Görev Tanımları  
Kalite Politikası

#### 4. Bölüm

Tektik

Tetkike hazırlık  
Planlama  
Soru listesi hazırlama  
Tetkikin gerçekleştirilmesi  
Açılış toplantısı  
Tetkik uygulaması  
Uygunsuzluk raporları  
Raporlama  
Kapanış toplantısı  
Düzeltilici faaliyet etkinlik değerlendirmesi  
Örnek uygulamalar

#### 5. Bölüm

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı

Raporu Hazırlama  
Kalite El Kitabı Hazırlama  
Program Özeti  
Eğitimin değerlendirilmesi

### Katılımcılar

Bu eğitim, çalıştıkları firmada

- ISO 9001:2000 vb. yönetim sistemlerini kurmak isteyen,
- Mevcut kalite yönetim sistemini iyileştirmek isteyen,
- Kalite yönetim sistemi içindeki rolünü anlamak ve geliştirmek isteyen
- Problem tespit etme ve çözme becerilerini geliştirmek isteyen,
- Kendisini yöneticiliğe hazırlamak isteyen

katılımcılara yöneliktir.

### Eğitimin Süresi

5 gün (35 saat)