

ISO 9001 Kalite Terimleri

Kalite: Mevcut ve var olan karakteristiklerin şartları karşılama derecesine verilen isimdir (ISO 9000)

Kalite Politikası: Kalite ile ilişkili olarak üst yönetim tarafından resmi olarak formüle edilen kuruluşun hedefleri gösteren ifade bütününün metinselleştirilmiş halidir

Kalite Hedefleri: Kalite ile ilişkili olarak istenen veya amaçlanan şeylerdir

ISO 9001 Kalite Terimleri

Yönetim Temsilcisi; Kuruluşun üst düzey

Yöneticisine bağlı olan ve ilgili yönetim sistemi standardına göre **sistemin kurulmasından sürekliliğinin sağlanmasına** ve gerektiğinde dönemsel olarak sistemin performansının raporlanması konularında üst yönetim tarafından **atanan görevliye** verilen isimdir

Yönetim Temsilcisi sistemin işleyişinin genel sorumlusudur



ISO 9001 Kalite Terimleri

Üst Yönetim: Bir kuruluşu en üst seviyede sevk ve idare eden kişi veya kişiler grubu

Sistem: Birbiri ile ilgili olan veya karşılıklı etkileşimde bulunan elemanlar takımı

Kalite Yönetimi: Bir organizasyonun yönetilmesi ve kontrolü için koordine edilmiş faaliyetlerdir

Yönetimde Sistem Yaklaşımı: Birbirleri ile ilgili proseslerin bir sistem olarak tanımlanması, anlaşılması ve yönetilmesi

ISO 9001 Kalite Terimleri

Kalite Planlaması: Kalite Yönetiminin, Kalite hedeflerinin belirlenmesi ve bu hedeflerin karşılanması için gerekli operasyonel proses ve ilgili kaynaklarını belirleyen bölümü

Kalite Güvence: Kalite şartlarının karşılandığı güvencesi vermeye odaklanmış Kalite yönetiminin bir parçasıdır



ISO 9001 Kalite Terimleri

Müşteri memnuniyeti: Yerine getirilen **müşteri şartları**nın, müşteri tarafından algılanma derecesi
Müşteri şikayetleri, düşük müşteri memnuniyetinin yaygın bir göstergesidir. Ancak müşteri şikayetlerinin olmaması, müşteri memnuniyetinin yüksek olduğu anlamının çıkarılmasını gerektirmez



ISO 9001 Kalite Terimleri

Etkinlik: Planlanmış faaliyetleri gerçekleştirme ve planlanmış sonuçlara ulaşma derecesi

Verimlilik: Elde edilen sonuçlar ile kullanılan kaynaklar arasındaki ilişki

Karar Vermede Gerçekçi Yaklaşım: Etkin kararlar, verilerin analizine ve bilgiye dayanır

ISO 9001 Kalite Terimleri

Çalışma Ortamı: İşin yapıldığı ortam şartları.

İyileştirme: Kuruluşun kalite şartlarını karşılama kabiliyetinin artırılmasına odaklanmış kalite yönetiminin bir parçasıdır

Proses: Girdileri kaynak kullanarak çıktılara dönüştüren ve birbirleri ile ilişkili veya etkileşen faaliyetler bütünüdür



ISO 9001 Kalite Terimleri

İç Müşteri

Kuruluş da çalışan birkişi/prosesin ürettiği ürün veya hizmetten etkilenen kişi

Dış Müşteri

Kuruluşların ürettiği mal ve hizmetleri kullanan veya tüketen kişilerdir

ISO 9001 Kalite Terimleri

Ürün: Prosesin bir sonucuna denir

- ✓ Donanım
- ✓ Yazılım
- ✓ Servisler
- ✓ İşlenmiş malzemeler veya tüm bunların kombinasyonu olabilen unsurlar

ISO 9001 Kalite Terimleri

Şartlar: Belirlenen, genel olarak istenen veya yasal ihtiyaç ve beklentiler bütünü.

Ürün, sistem veya müşteri ile ilişkili olabilir

Belirlenmiş şartlar: Yazılı hale getirilmiş olan Şartlardır. Şartlar değişik kaynaklar tarafından ortaya konulabilir

ISO 9001 Kalite Terimleri

Uygunluk: Bir şartın yerine getirilmiş olması

Uygunsuzluk: Bir şartın yerine getirilmemiş olmaması

Kayıt: Gerçekleştirilen faaliyetin delilini sağlayan veya elde edilen sonuçları beyan eden doküman

Tetkikçi: Tetkiki yürütme yeterliliğine sahip kişi

Tetkik kriterleri: Politikaların, prosedürlerin veya şartların bütünü



ISO 9001 Kalite Terimleri

Düzeltilici Faaliyet: Belirlenen bir uygunsuzluğun ana sebebini ortadan kaldırmak ve tekrarını engellemek için yapılan faaliyetlerdir

Önleyici Faaliyet: Potansiyel bir uygunsuzluğun (**henüz ortaya çıkmamış**) sebebini ortadan kaldırmak için yapılan faaliyetlerdir

ISO 9001 Kalite Terimleri

Gözden Geçirme: Belirlenen hedefleri gerçekleştirmek için oluşturulan konuların uygunluğunu ve etkinliğini tespit için gerçekleştirilen faaliyetlerdir

Objektif Delil: Bir faaliyetin/ olayın gerçekliğini veya varlığını destekleyen verilerdir

Gözlemler, ölçmeler, deney veya diğer araçlarla elde edilebilir

ISO 9001 Kalite Terimleri

Doğrulama: Belirlenen şartların karşılandığını gösteren objektif delillere dayalı olarak teyit işlemidir

Geçerli Kılma: Gerçek delillerin incelenmesi sonucunda istenen amaca ve uygulamaya dönük gerekliliklerin karşılandığının teyit edilmesidir