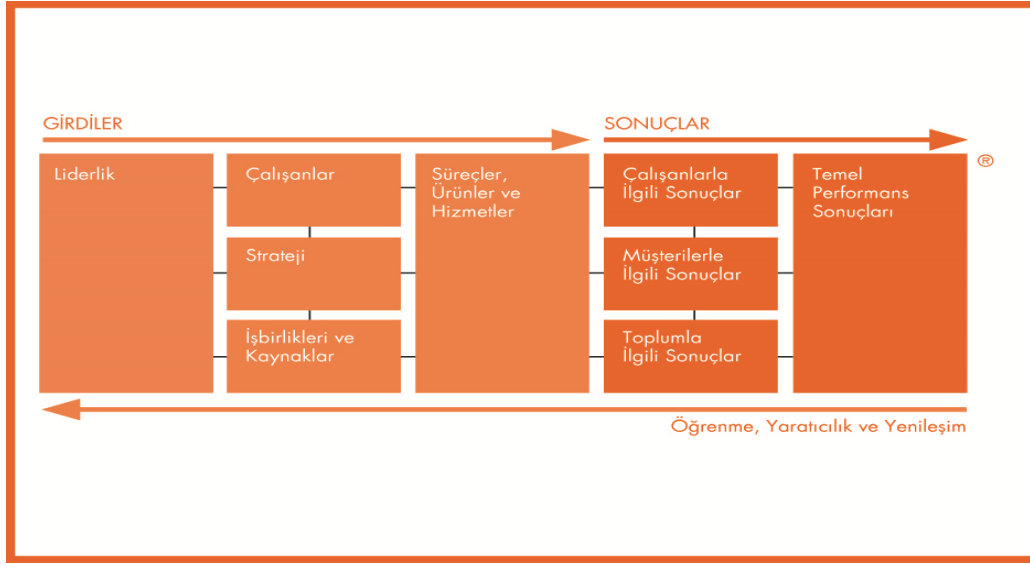




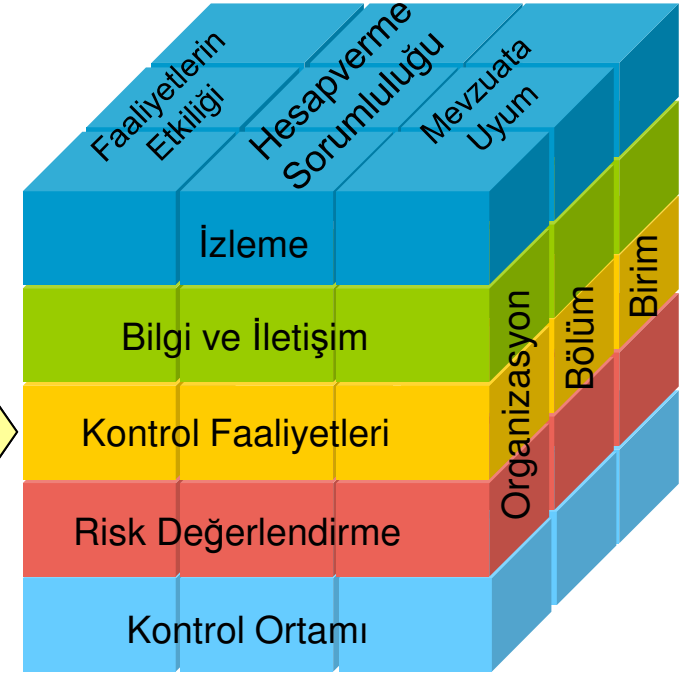
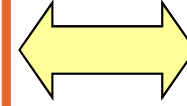
KalDer

Yönetim Sistemleri ve
Kalite İyileştirme Araçları

İç Kontrol ve EFQM Modeli

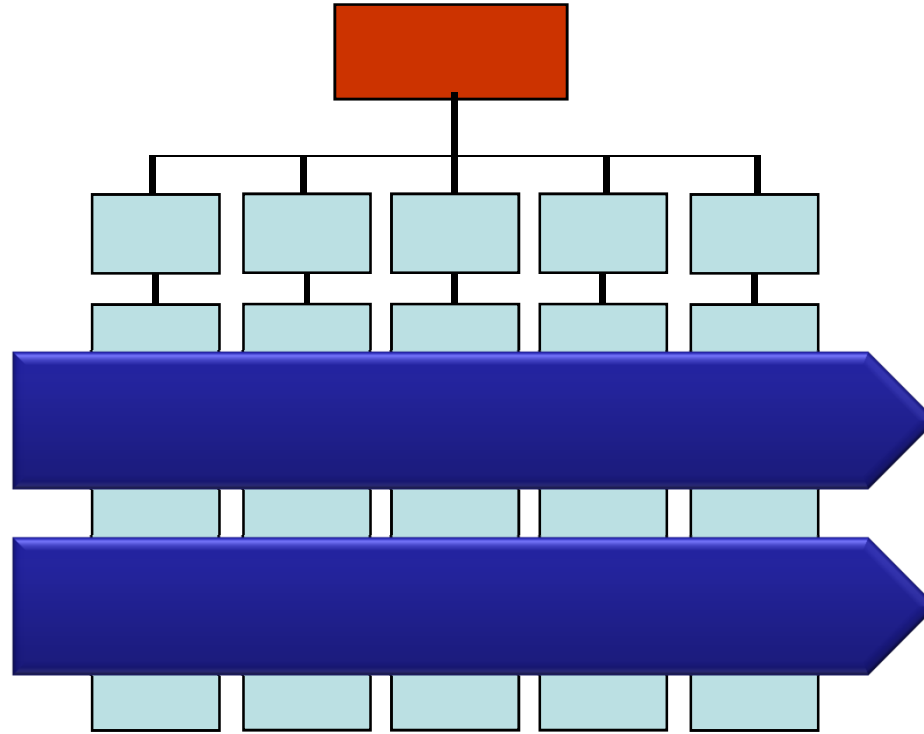


9 Ana Kriter
32 Alt kriter
190 Alt açılım

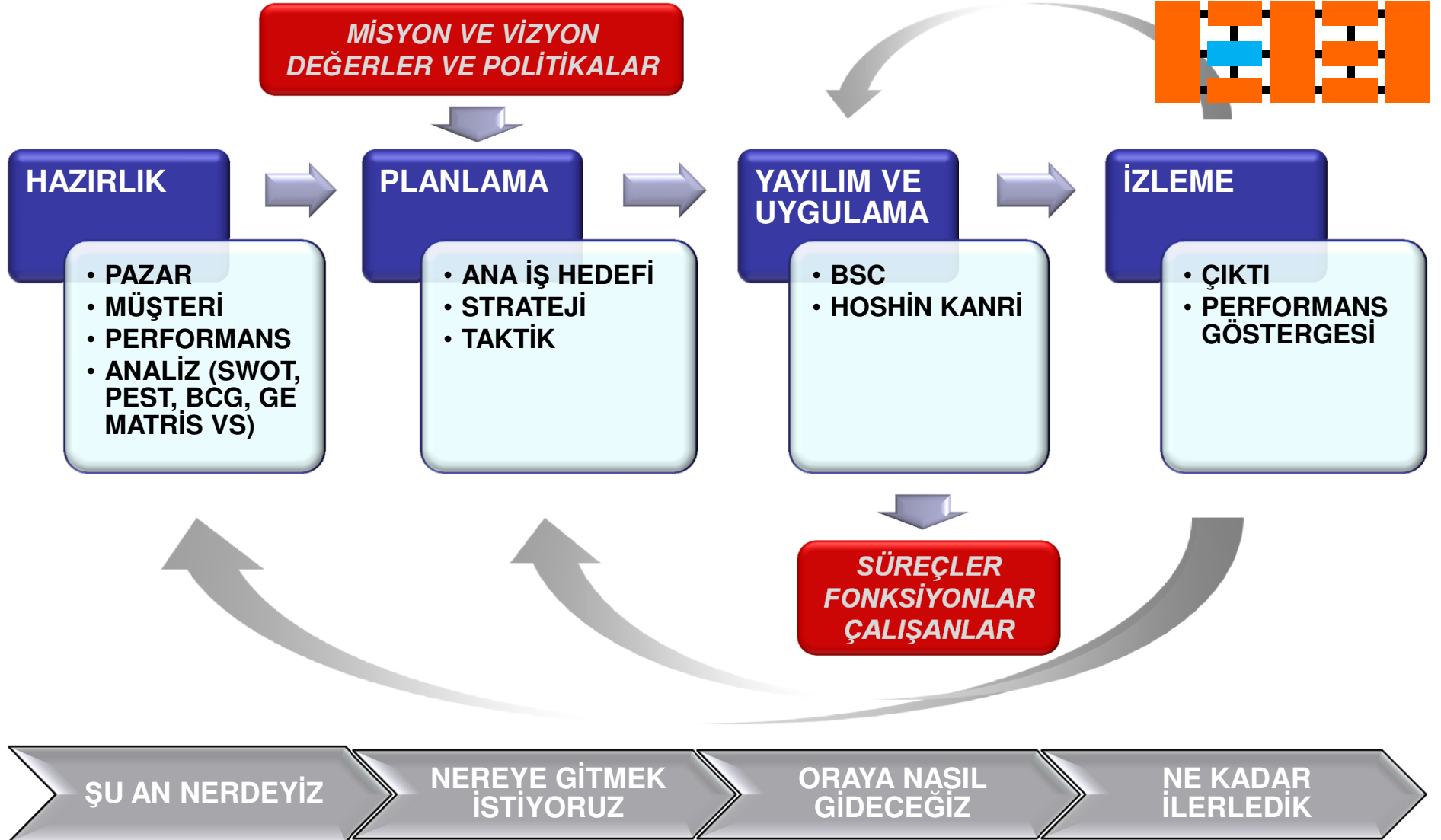


5 Bileşen
18 Standart
79 Genel Şart

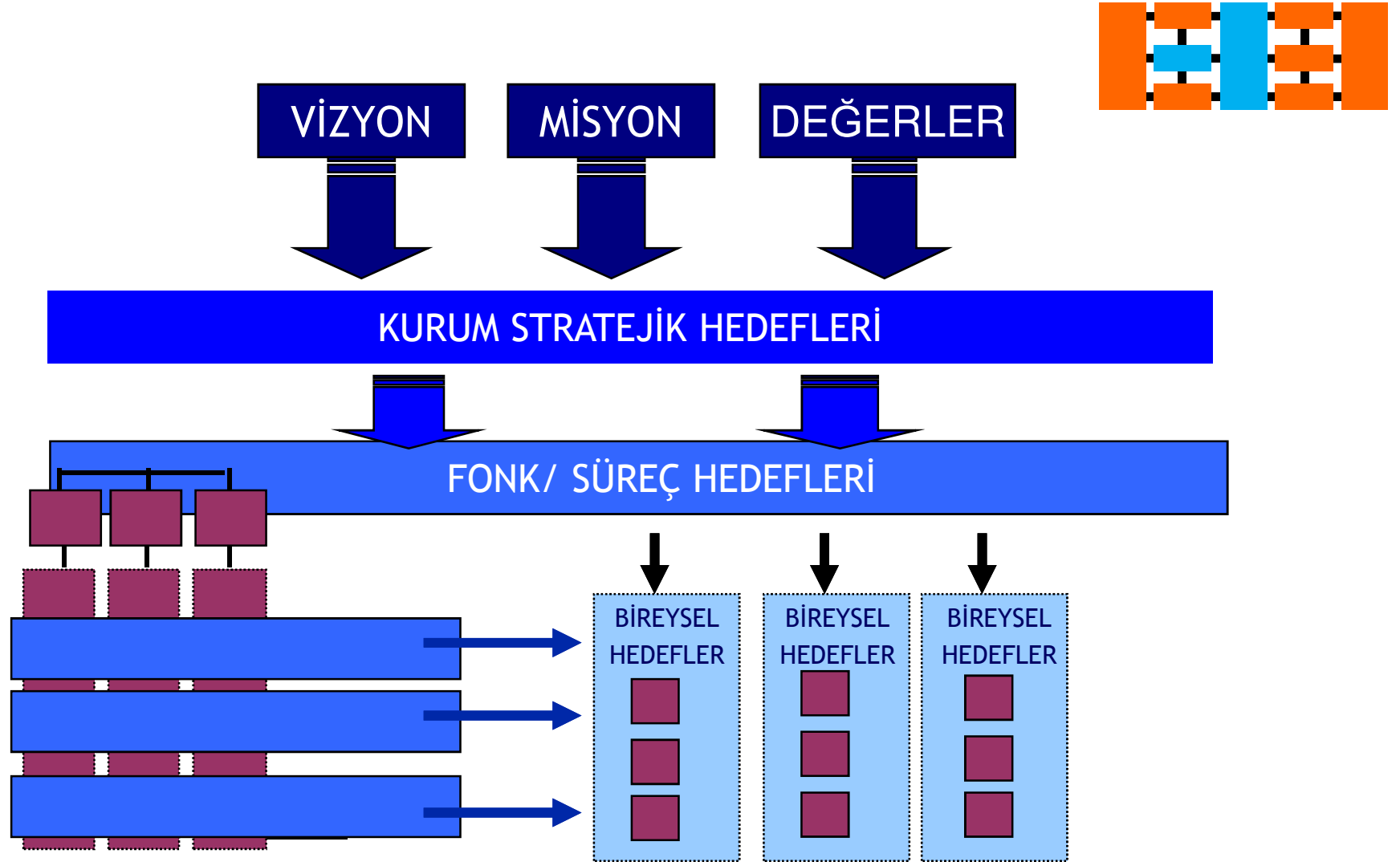
Süreç Yönetimi



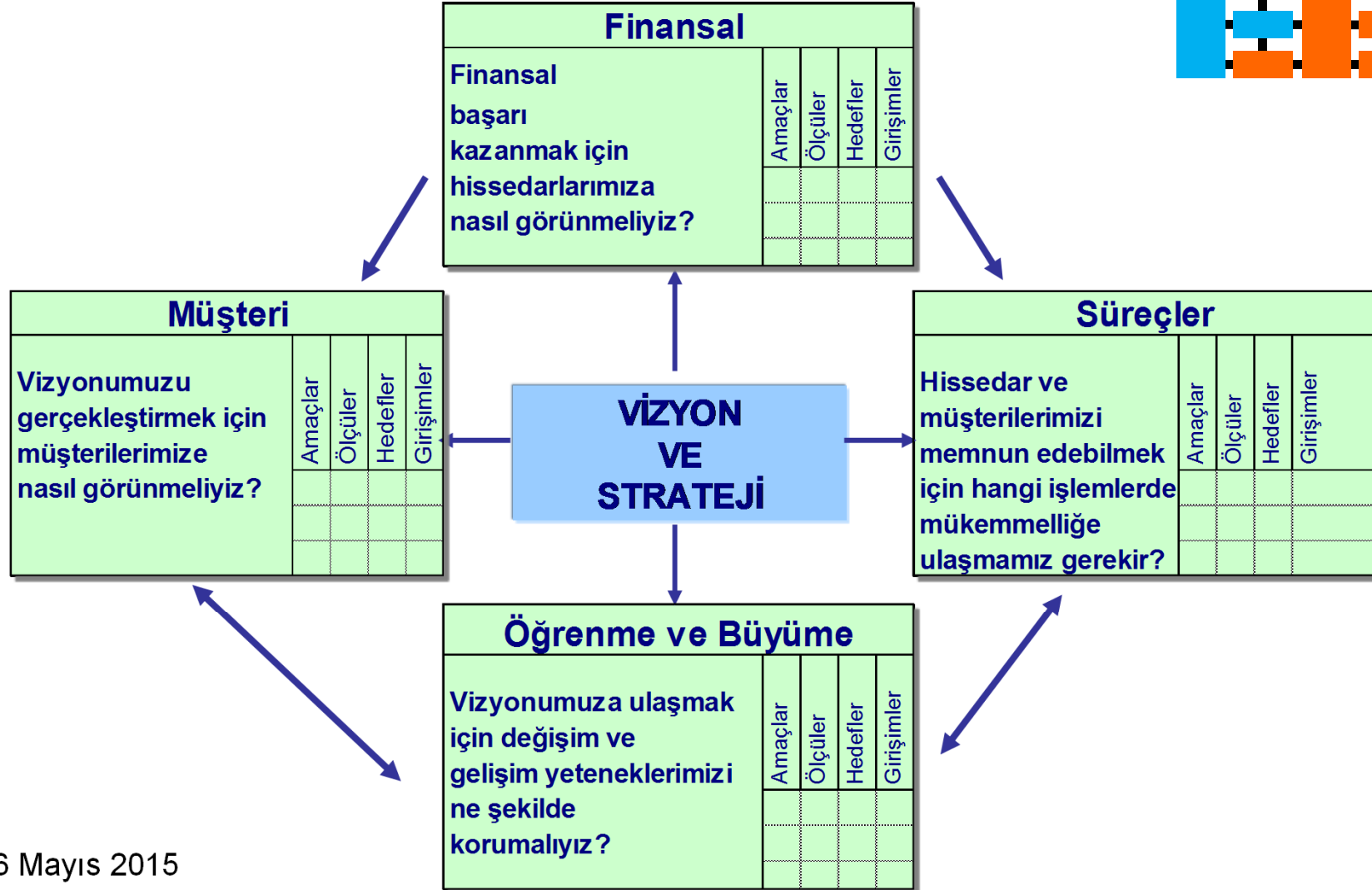
Stratejik Yönetim



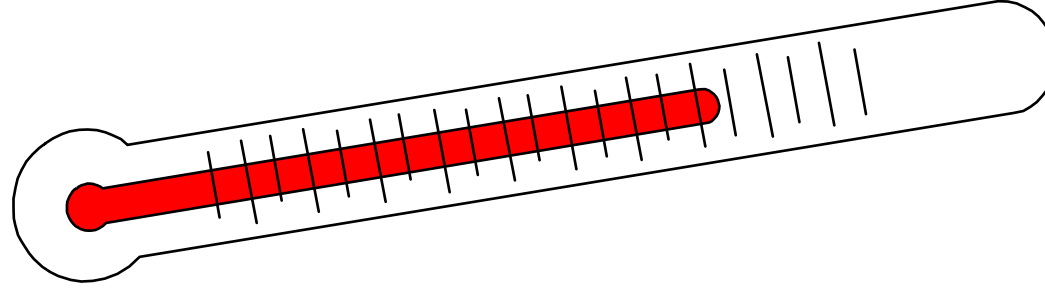
Stratejik Yönetim ve Süreçler



Balanced Scorecard



Ölçüm Araçları



“ÖLÇEMEDİĞİNİZİ YÖNETEMEZSİNİZ”

**Çalışanlarla
İlgili Sonuçlar**

**Süreçlerin
Performansı**

**Temel
Performans
Sonuçları**

**Müşterilerle
İlgili Sonuçlar**

**Toplum
Algısı**

Yönetim Sistemleri



Kalite Yönetimi
ISO 9001

Müşteri İlişkileri Yönetimi
ISO 10002

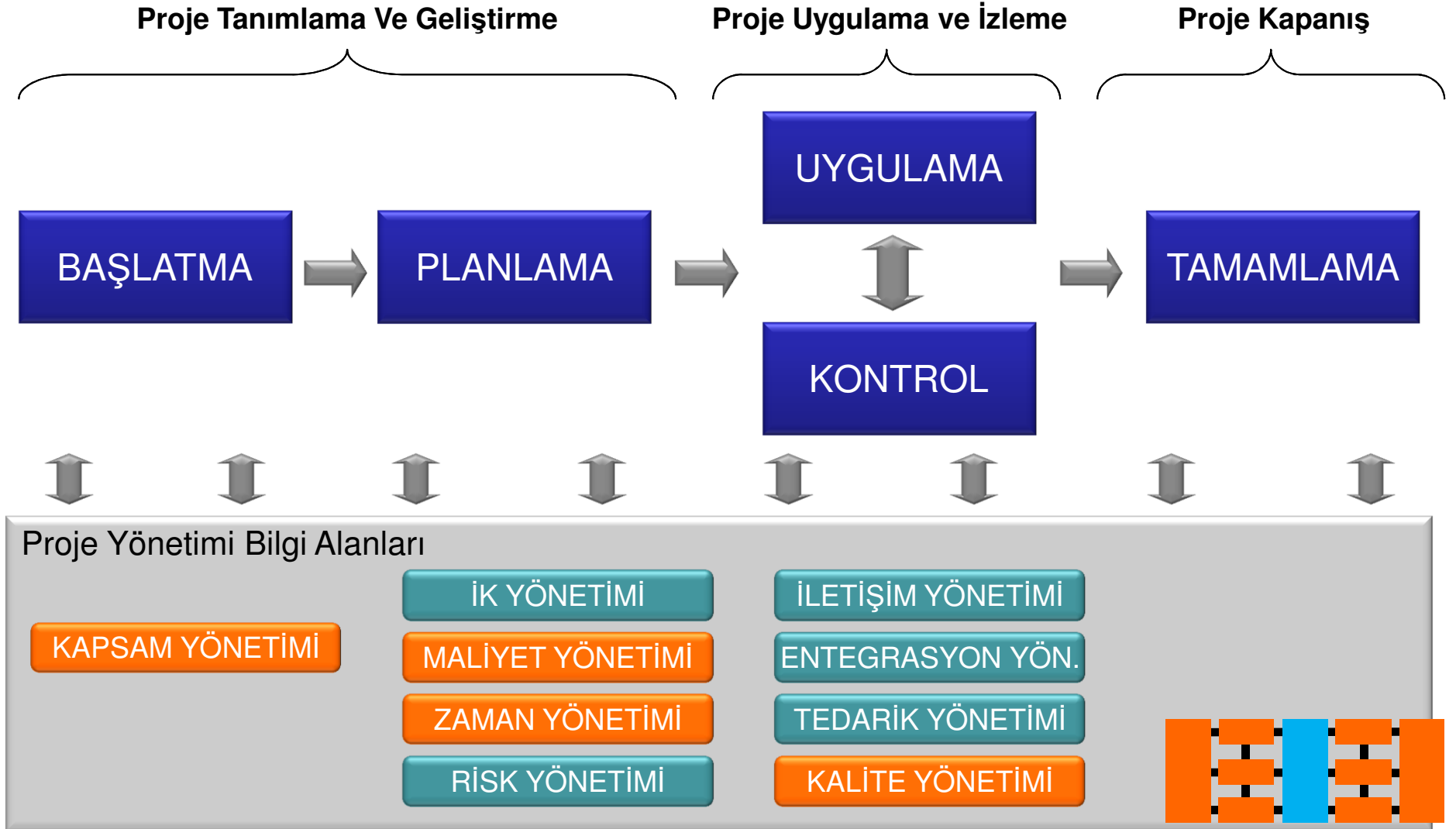
Çevre Yönetimi
ISO 14001

Risk Yönetimi
ISO 31000

İSİG Yönetimi
OHSAS 18001

Bilgi Güvenliği Yönetimi
ISO 27001

Proje Yönetimi



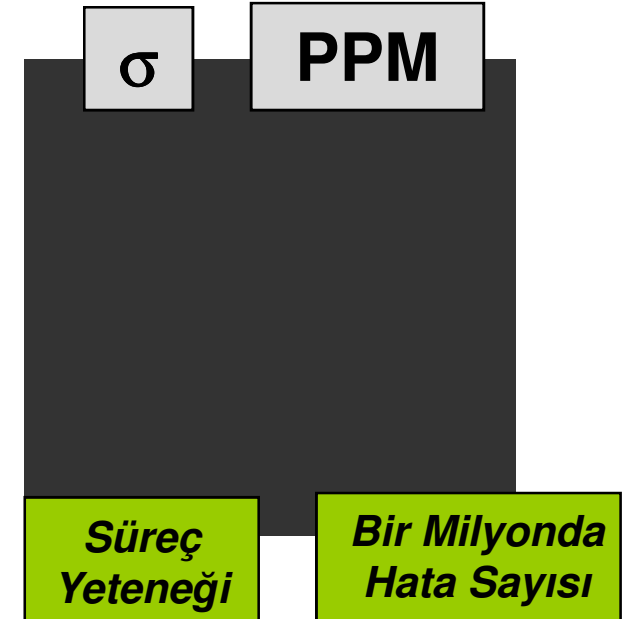
Süreç İyileştirme Araçları



HTEA (FMEA)

HATA TANIMI	ETKİLER	HEDELER	O L A	O N E	S I P	R I S K	ÖNLEYİCİ FAALİYET	SORUMLU	TERMİN	SONRA				
										O L A	O N E	S I P	R I S K	

6 SİGMA



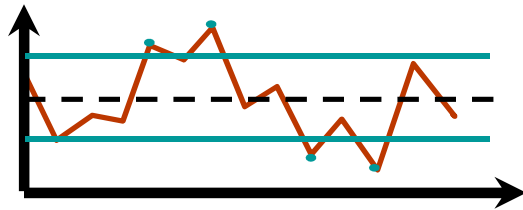
QFD

TASARIM PARAMETRELERİ	BAĞLI ÖNEM DEREJESİ	MÜŞTERİ İSTEKLERİ							
		1. MÜŞTERİ İSTEĞİ	2. MÜŞTERİ İSTEĞİ	3. MÜŞTERİ İSTEĞİ	4. MÜŞTERİ İSTEĞİ	5. MÜŞTERİ İSTEĞİ	6. MÜŞTERİ İSTEĞİ	7. MÜŞTERİ İSTEĞİ	8. MÜŞTERİ İSTEĞİ
1. TASARIM PARAMETRESİ	16,3	9	1	1					
2. TASARIM PARAMETRESİ	6,4	3	9	1					
3. TASARIM PARAMETRESİ	7,2	3	9	9	1				
4. TASARIM PARAMETRESİ	19,8	3	9	9	3				
5. TASARIM PARAMETRESİ	7,4	3	3	3					
6. TASARIM PARAMETRESİ	11,9	1			9				
7. TASARIM PARAMETRESİ	14,3	3			3	9			
8. TASARIM PARAMETRESİ	14,4	3			3	9			
9. TASARIM PARAMETRESİ	8,8	1			1	3			
MÜŞTERİ İSTEĞİ		15	15	11	10	12	8	13	15
BAĞLI ÖNEM DEREJESİ		15	15	11	10	12	8	13	15

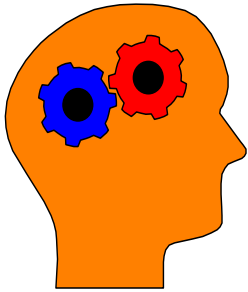
KALİTE PLANI

PERFORMANS HEDEFLERİ
ARÇELİK VE RAKİPLERİN
PERFORMANSININ KARŞILAŞTIRILMASI

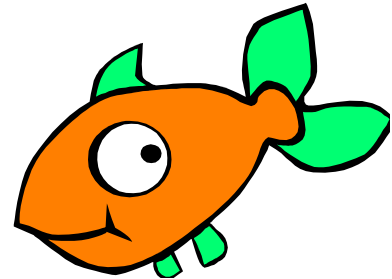
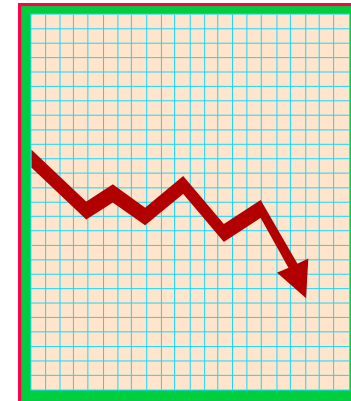
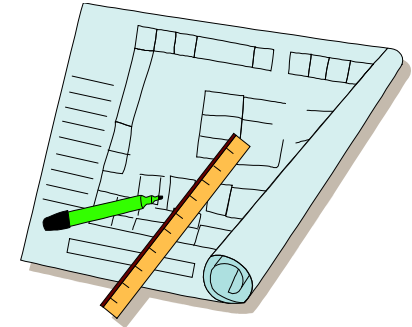
İPK



Problem Çözme Teknikleri



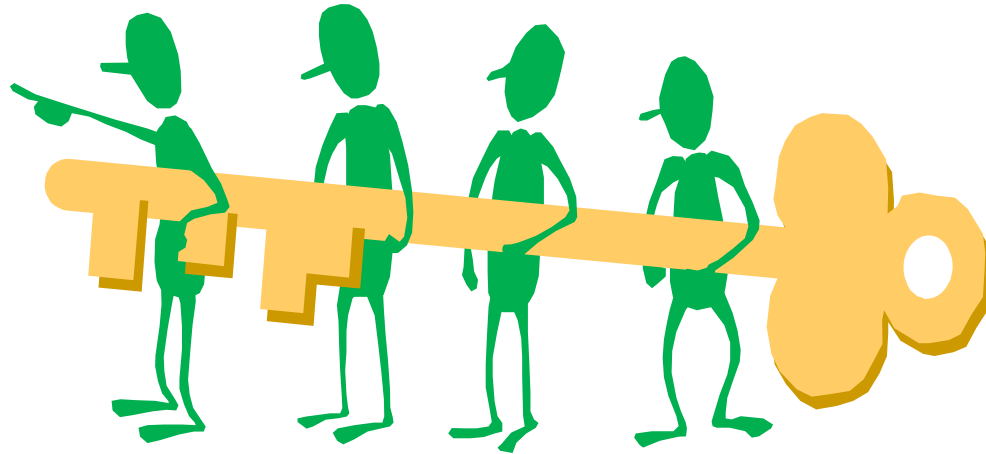
- **Beyin Fırtınası**
- **Akış Diagramı**
- **Histogram, Dağılım, Korelasyon Grafikleri**
- **Pareto Analizi**
- **Veri Toplama Teknikleri**
- **Neden-Sonuç Analizi**
- **Kontrol Çizelgeleri**



Kalite Çemberleri ve Kaizen



Ekip çalışması ve çalışanların katılımı
İşi en iyi bilen işi yapandır





Teşekkürler

***KalDer* Ankara, 0312 4474868**
www.kalder.org