



TÜRK KALİTE VE SERTİFİKASYON AKADEMİSİ

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ DENETÇİLERİNİN TQM KURSU ÇİN TQNet KRİTERLERİ

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ DENETÇİ EĞİTİM KURSU İÇİN TQNet KRİTERLERİ

SAYFA 2/9 TQNet.LT.007/REV01

1. Genel

1.1 Kalite Yönetim Sistemi Denetçi Eğitim Kursu için TQNet Kriterleri, Kalite Yönetim Sistemi denetçi eğitim kursu düzenlemek isteyen TQNet onaylı eğitim kurulu ları için hazırlanmıştır. TQNet onaylı eğitim kurulu ları kurs içeriğinin gereksinimlerini ve Kalite Yönetim Sistemi 9000:2000 serisi denetçi eğitim kursunun yapısını belirler. TQNet; bu kriterlere karşı uyumlu bir eğitim kursunu değerlendirerek onaylamaktadır. Onaylanan her farklı yönetim sistemi kursu için eğitim kurulu na kurs numarası verilir.

2. TANITIM

2.1 TQNet, ISO 9000:2005 Serisi denetçi eğitim kurslarını onaylamaktadır.

2.2 Eğitim kursunun öncelikli hedefi öğrencilere, ISO 9001:2008 standardını ve kalite yönetim sistemlerini ulusal ve uluslararası normlarda öğretmektir.

3. ÖĞRENME HEDEFLERİ

3.1 Kursu başarıyla tamamlayan bir öğrenci, bu bölüm içinde geçen öğrenme hedeflerinin karşılandığını gösterebilir.

3.2 Genel

3.2.1 Kursu başarıyla tamamlayan bir öğrenci, kalite yönetim sisteminin amacını ve organizasyon kurmadaki etkililiğini, tutarlılığını ve müşteri memnuniyetini artırmasındaki rolünü tanımlayabilir.

3.3 Standartlar

3.3.1 Kursu başarıyla tamamlayan bir öğrenci:

- ISO 9000:2005 standart serilerinin amacını, birbirleriyle nasıl ilişkililer içinde bulduklarını açıklayabilecek
- Sekiz Kalite Yönetim Prensiplerini ve bunların ISO 9001:2008 ile nasıl ilişkililerde olduklarını tanımlayabilecek
- ISO 9001:2008 gereksinimlerini ve amacını açıklayabilecek
- ISO 9001:2008' in gerektirdiği, prosedürler, kalite planlaması, program ve hedefler arasındaki ilişkileri belirleyebilecek
- ISO 9001:2008 gereksinimlerinin ortaya konulması için gerekli olan denetçi yeterliliğini tanımlayabilecek
- Bütün kalite yönetim sisteminin etkilerini süreç, müşteri hedefi ve sürekli gelişme dahil değerlendirilecek
- Farklı durumlardaki dokümantasyon gereksinimlerini değerlendirilecek ve dokümantasyon ile kayıt arasındaki farkı anlayabilecek



- h. Yasal uyumluluk ve ISO standartlarındaki uyumluluk arasındaki farkı, denetimin yürütülmesi esnasındaki önemi belirleyebilecek
- i. Ürün tanımlamasının nasıl ilerlediğini ve destekleme aktiviteleri ile bu aktivitelerin uyumluluk ve yararlılık derecesinin doğrulanması amacı ile nasıl değerlendirilebildiğini tanımlayabilecek
- j. Girdiler, çıktılar, kontroller ve kaynaklar ile ilgili süreç bazlı aktiviteler kavramını açıklayabilecektir.

3.4 Denetim Süreci ve Sorumluluklar

3.4.1 Kursu başarıyla tamamlayan bir öğrenci:

- a. Denetçi sertifika kurumlarını, eğitim kursu belgelendirme kurumlarını ve TQNet fonksiyonlarını tanımlayabilecek
- b. Kalite Yönetim Sistemi organizasyonun sertifikalandırma sürecini belirleyecek
- c. Denetleme süreçlerine uygulanabilir olan en uygun ISO 19011 versiyonunun ihtiyaçlarını belirleyebilecek
- d. 1., 2. ve 3. taraf denetim gruplarının fonksiyonlarını, benzerliklerini ve farklarını, denetçinin, denetlenenin ve bu aktivitedeki müdahalelerin sorumluluklarını ve denetim rollerini tasvir edebilecek
- e. Denetim sürecinin tüm safhaları esnasındaki güvenilirlik ihtiyacını açıklayabilecek
- f. Denetçilerin yerel müşterilere duyarlı olmaları için gerekli ihtiyaçları, sağlık ve güvenlik söz konusu olduğunda denetlenenin tüzük ve kuralına uyacağı ihtiyacını açıklayabilecek
- g. Denetim süreci esnasındaki denetçi ve denetim grup lideri sorumluluk ve rollerini açıklayabilecek
- h. Kalite Yönetim Sistemi denetçileri, ulusal ve/yabancı denetçi sertifika programları ve uluslararası TQNet sertifikaları tanımlama için gerekli Kalite Yönetim Sistemi sertifikalandırma kriterlerini anlayabilecek ve denetçi özelliklerini anlayabilecektir.

3.5 Denetim Planlama

3.5.1 Kursu başarıyla tamamlayan bir öğrenci:

- a. Denetimin tüm yönlerini, belge gözden geçirmesi dahil, ISO 19011 ile uyumlu bir biçimde planlayabilecek ve organize edebilecek
- b. Ön denetim ziyaretlerinin amacını ve bu gibi ziyaretlerin ihtiyacını nasıl belirleyeceğini açıklayabilecek
- c. Süreyi yararlı bir biçimde planlama için gerekli ön denetim bilgilerine ve bir denetim için gerekli kaynaklara karar verebilecek



- d. Süreç analizine dayalı kontrol listeleri ve Kalite Yönetim Sistemi' nin denetlenmesi ve bir denetim esnasında ISO 9001:2008 için gerekli ihtiyaçlar için kontrol listelerini yapabilecek
- e. Denetleme anında kullanılan kontrol listelerinin yararları ve risklerini tanımlayabilecektir.

3.6 Denetlemeyi Gerçekleştirme

3.6.1 Kursu başarıyla tamamlayan bir öğrenci:

- a. ISO 19011 ile uyumlu bir denetleme sürecinin tüm yönlerini idare edebilecek
- b. Denetlemenin açılı ve kapanış toplantılarını yönetebilecek ve ISO 19011 ile uyumlu olan bir denetleme esnasındaki denetlenen kişi için yapılan toplantıların amacını anlayabilecek
- c. Etkili kişiler arası becerileri gösterebilecek ve dinleme ve sorma kabiliyetinin dahil olduğu teknikleri görebilecek
- d. Süreç esnasında denetim kriterlerine uygun olan ve olmayan kanıtları sağlayabilmek için yeterli notları alabilecekler
- e. Denetleme anında yapılan örneklendirmenin risklerini ve yararlarını açıklayabilecek; ve denetleme anındaki kanıtları toplayabilecek ve analiz edebilecek, belirli standarttaki uygun denetleme kanıtlarını, Kalite Yönetim Sistemi anlatabilecek ve toplanılan kanıtı objektif bir biçimde gözden geçirebilecektir.

3.7 Raporlama ve Denetleme Takibi

3.7.1 Kursu başarıyla tamamlayan bir öğrenci:

- a. Bir denetlemenin sonucunu özetleyecek, kaydedecek, sunacak ve elde edilen denetleme kanıtlarına dayanan açık, az ve öz raporlar üretebilme kabiliyetini gösterebilecek
- b. Bir denetleme esnasında elde edilen bulguları değerlendirilecek ve denetleme kriterlerine uygun raporlar hazırlayabilecek
- c. Denetleme anındaki bulguları değerlendirilecek ve onları denetleme programına (örneğin: minör, majör, gözlem) uygun bir biçimde derecelendirebilecek
- d. Denetleme esnasındaki gereksiz kayıtlara karşılık olması için denetlenen tarafından hazırlanan doğru ve önleyici önerileri değerlendirilecek
- e. Yapılan doğru hareketlerin etkisini ve uygulanmasını değerlendirilecek
- f. Yapılan önleyici hareketlerin etkisini ve uygulanmasını değerlendirilecek ve doğru önleyici hareketleri ayırt edebilecek



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ DENETÇİ EĞİTİM KURSU ÇIKTI NETİÇELERİ

SAYFA 5/9 TQNet.LT.007/REV01

- g. Denetleme esnasında elde edilen denetleme kanıtlarına dayanan, sertifikalandırma yönetim sisteminin kabul edilebilirliği üzerine tavsiyeler yapabilecek
- h. Denetçi ve denetlenenin, doğrulama sürecinde tüm safhalarındaki sorumluluklarını ve rollerini tasvir edebilecek
- i. Devam eden denetimlerin amacını açıklayabilecektir.

4. KURS ÇERÇEVESİ

4.1 Kursun başında, kurs sağlayıcısı öğrencilere kurs formatı, öğrenci sorumlulukları, öğrencilerin nasıl değerlendirileceği ve temel değerlendirme yöntemleri hakkında bir bilgi vermelidir.

4.2 Kurs:

- a. Öğrenme hedefleri altındaki tüm unsurları
- b. Gereksinimler, denetleme araçları veya yaklaşımları ve uygun ISO 9001:2008 uygulamasını kapsmalıdır.

5. KURSUN YAPISI ve EĞİTİM YÖNTEMLERİ

5.1 Süre

5.1.1 Direk eğitime, grup ve birey aktivitelerine ayrılan toplam kurs süresi en az (40) saat olmalıdır.

5.1.2 TQNet ve/veya başka bir onay kuruluğu tarafından da onaylanmış; kurs sağlayıcısı kurs için en az 36 saatlik bir kurs süresi sağlamalıdır.

5.1.2.1 (36) saatlik kursa devam eden bir öğrenci aşağıda belirtilenleri uygulayarak ilk bilgilerini gösterebilir.

- a. ISO 9001:2008'in güncel versiyonunun belirli gereksinimlerini.
- b. ISO 9001:2008 ile ISO 9000 serilerinin diğer üyelerinin karşılaştırılması.
- c. ISO 9000:2005 ve ISO 9001:2008'de kullanılan terimlerin tanımı (Örneğin: müşteri, organizasyon)

5.1.2.2 Kurs sağlayıcısı sınav ve değerlendirme sürecine sahip olmalıdır.

5.1.2.3 (36) saatlik eğitim kurslarından, bölüm 3 ve: 3.2.1; 3.3.1a.; 3.3.1b.; 3.3.1c. ve 3.3.1d. deki öğrenme hedefleri kaldırılabilir. Diğer öğrenme hedefleri kurstan kaldırılmamalıdır.

5.1.3 Eğer kurs tercümanlar tarafından verilirse; öğrenme hedeflerini karşılamak amacıyla zaman arttırılabilir.

5.1.4 Sınava, yemeğe, aralara ve diğer boş zamana ayrılan süre hesaplanmış kurs süresine dahil değildir.

5.1.5 Belgelendirme kurumu aksinin yapılmasını istemedikçe, kurs birbirini takip eden (5) gün süresince yapılmalıdır.



5.2 Eğitim Yöntemleri

5.2.1 Eğitim kursları öğrenciler ile eğitimcilerin fazla etkileimde bulunması amacıyla tasarlanmalıdır. Eğitim yöntemleri, kurs esnasında öğrencileri derse bağlayıcı bir biçimde olmalıdır.

5.2.2 Eğitim kursu hem bilgi bazlı bölümlerden hem de beceri bazlı bölümlerden oluşmalı ve her öğrenciye kalite sistem denetleme alımları uygulanmalıdır.

5.2.3 Bilgi bazlı oturumlar eğitimci merkezli olabilir, fakat öğrencilerle bazen etkileimde bulunulmalı ve gerektiğinde öğrencilerin anlamasını test etmelidir.

5.2.4 Eğitimciler, beceri bazlı oturumları senaryo denetimleri ile destekleyebilir.

5.2.5 Öğrencinin öğrenme hedeflerindeki başarılarını uzatmak ve yeterli geri bildirim sağlamak için gerekli olan yöntemler kursa dahil edilebilir.

5.2.6 Her öğrencinin beceri bazlı aktivite alımlarına katılması gerekir: seminer, durum çalışmaları, denetçi rolü oynama veya gerçek kalite sistem denetim durumları. En azından kursun (%50)'ü gibi bu tür aktivite için kullanılmalıdır.

5.2.7 Öğrenciler gerçek Kalite Yönetim Sistemi denetim durumlarına katıldıklarında, Kalite Yönetim Sistemi denetimlerinde geçen zamanın üçte ikisi toplam kurs süresi üstüne sayılır. Denetim safhasındaki geçi ve gecikme zamanı sayılmaz.

5.2.8 Eğitimciler zamana, kursun içeriğine, standart ihtiyaçlara, eğitimci yönetimine ve diğer gereksinimlere dikkat ederek, kursu etkili bir biçimde yönetebildiklerini göstermelidir.

5.2.9 Eğitimle direkt ilgili video gibi araçlar eğitimciler tarafından ilave olarak kullanılabilirler. Bunlar ticari eğitim videoları veya öğrencilerin kurs anındaki performanslarını gösteren ve kaydeden videolar olabilir.

Toplam kurs süresinin (3) saatten fazlası bu tür pasif, etkileimde bulunulmayan eğitim araçlarına ayrılmamalıdır.

5.3 Sınıf Ölçüsü ve Devamlılık

5.3.1 Bir sınıftaki öğrenci sayısı (20)'den fazla, (4)'ten az olmamalıdır.

5.3.2 Nadir ve harici durumlarda; (4)'ten az ve (20)'den fazla olan sınıflar, bölüm 7 ile uygun olarak düzenlenebilir.

5.3.3 Öğrencilerin tüm kurs süresince devamlılıkları zorunludur.



5.4 Eğitimci Sayısı

5.4.1 (11) veya daha fazla öğrenci bulunan her sınıf (2) eğitimci tarafından yönetilmelidir. Belirli konular veya aktiviteler için ilave insan kaynakları ve eğitimciler kullanılabilir.

5.4.2 Öğrenci sayısı (4) ile (10) arası ise kurs (1) eğitimci tarafından yönetilebilir.

5.4.3 Belirli aktiviteler (örneğin: yazılı sınavlar) ne eğitimci ne de değerlendirme gerektirirler ve açıklama tavsiye veya izah için eğitimciler gerektirmezler. Sadece (1) eğitimcinin olması yeterlidir.

5.5 Kurs Materyalleri

5.5.1 Her öğrenciye eğitim programı için gerekli olan tüm kurs notları ile verilmelidir.

5.5.2 Kurs notları; organizasyon yapısı ve içeriği hakkında bilgi vermelidir.

5.5.3 Kurs notları seti, TQNNet onaylı kurs sayfa sayısını belirtmelidir. (Örneğin: kapak sayfası)

5.5.4 Kurs notları her bir oturumu kapsamalı ve öğrenme hedeflerinin tüm önemli noktalarını kapsamalıdır.

5.5.5 Kurs notlarına; örnek belgeler, notlar ve raporlar dahil edilebilir.

5.5.6 Kurs notları kurs esnasında ve kursun sonradan sınavlarda kullanılmamak üzere tipik sınav sorularından oluşmalıdır.

5.5.7 Her öğrenciye ISO 9001:2008 versiyonunun bir kopyasına sahip olmalıdır. Eğer standart kurs notlarının bir parçası olarak tedarik edilmediyse, her öğrencinin kursa bir kopyasını getirmeleri gerekir.

6. ÖĞRENCİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

6.1 Öğrencinin kursu başarıyla tamamlayabilmesi için birbirini takip eden iki madde doğrultusunda değerlendirilmelidir.

a. Öğrencilerin bölüm 3'te detaylıca anlatılan öğrenme hedeflerindeki başarılarının eğitimciler tarafından sürekli değerlendirilmesi

b. Öğrencilerin denetleme prensiplerini uygulayabilme yeteneğini test eden yazılı sınavlar ve ISO 9001:2008 gereksinim altı maddeleri.

6.2 Sürekli Değerlendirme

6.2.1 Sürekli değerlendirme kaydedilmelidir. Bu kayıtlar;

a. Dahil edilen ve bununla sınırlandırılmayan öğrenme hedefleri başarılarını: 3.3.1e.; 3.5.1a.; 3.6.1a.; 3.6.1c.; 3.7.1a.

b. Kursun devamlılık ve dakiklığını içermelidir.



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ DENETÇİ EĞİTİM KURSU ÇIKTI NETİÇELERİ

SAYFA 8/9 TQNet.LT.007/REV01

6.2.2 Her öğrencinin performansı, eğitimci(ler) tarafından her günün sonunda yeniden gözlemlenmelidir. Günlük değerlendirme her öğrenci için yapılmalı ve her iki eğitimcinde de değerlendirilmesini yansıtmalıdır.

6.2.3 Eğitimci(ler) öğrenciye hedeflerini başarmakta zorluk çeken ve kurs aktivitelerinde yeterli performans gösteremeyen öğrencileri tanımlamalıdır. Bu öğrencilerle özel olarak ve zamanında görüşmeli, gelişim için fırsat tanınmalıdır.

6.2.4 Sürekli değerlendirme de başarısız olan öğrenciyle başarıyla bitirme sertifikasını almayı hak etmeden önce diğer bir eğitim kursunu başarıyla bitirmelidir.

6.3 Yazılı Sınav

6.3.1 Yazılı sınav, öğrencilerin denetleme sürecini anlayabilmelerini, ISO 9001:2008 uygulamasını ve kendi değerlendirmelerini yazılı bir ifade biçimiyle sağlamla kabiliyetlerini değerlendirebilecektir.

6.3.2 Sınav başarıları bir öğrencinin (öğrenme hedefleri başarılarını gösteren) iki saat içinde en az %70'lik bir notla başarılabilesine göre dizayn edilmelidir.

6.3.3 Sınav için gerekli süre (2) saat olmalıdır. Süre limitine dikkat edilebilir.

6.3.4 Sınav farklı bir dilde yapılıyor ise ekstra 30 dakika daha verebilir. Öğrenci uygun olan bir sözlük kullanabilir. Böyle bir izin kurs sınavlarının kayıtlarında belirtilmelidir.

6.3.5 Eğitimci(ler) veya gözletmen(ler), sınavı verilen süre içerisinde bitiremeyecek derecede belli yetersizlik olan öğrencilere ekstra 30 dakika verebilir. Böyle bir izin nedeni ile belirtilerek, kurs sınavlarının kayıtlarında belirtilmelidir.

6.3.6 Sınavın en az %75'lik kısmı, öğrencilerin denetleme senaryolarını analiz edebilme yeteneğini ve denetleme anında ISO 9001:2008 standardını nasıl uygulayabileceğini anlaması kabiliyetini test eden yazılı cevaplara dayanmalıdır.

6.3.7 Geri kalan kısım çoktan seçmeli, doğru/yanlış veya kısa cevap gerektiren sorulardan oluşabilir.

6.3.8 Minimum geçme notu %70 olmalıdır.

6.3.9 Sınav esnasında izin verilen tek referans kaynağı standart ISO9001:2008'in bir kopyası, kurs sağlayıcısının kurs notları, kurs esnasında öğrenci tarafından alınan kişisel notlardır.

6.3.10 Yetkili kişi veya sınavın kurs sağlayıcısı; kurs sonunda başarılamayan öğrencilere uygulayacak yöntemi, eğitim kursu sonunda veya kursun bitiminden en fazla (6) aya kadar bildirmelidir.

6.3.11 Sınav sorularının kopyalarının (örnek sınav kağıdında kalanlar), sınav kağıtları, çözümler ve tamamlanmış sınav kağıtları herhangi bir sebepten dolayı öğrenciye veya başkalarına (yetkili kişi hariç) verilmemelidir.



KAL TE YÖNET M S STEM DENETÇ E T M KURSU Ç N TQNet KR TERLER

SAYFA 9/9 TQNet.LT.007/REV01

6.3.12 E itim programı sa layıcıları, mümkünse bu sunumların daha önceden verilmedi ini veya önceden aynı sunumda görevlendirilmi yetkilinin yine aynı sunumda kullanılacak olan sınav ka ıdından haberdar olmadı ndan emin olunmalıdır.

6.4 Derecelendirme: Geçti/Kaldı Kararları

6.4.1 Her sınav ka ıdı bir e itmen tarafından derecelendirilmelidir. Di er bir e itmen her bölümdeki not da ılımını ilave olarak kontrol edebilir ve tüm sınav ka ıtlarını % 60 ile %75 notları arasında yeniden derecelendirebilir.

6.4.2 Kurs sa layıcısı derecelendirme ve final derecesinde ortaya çıkan herhangi farklılıkları çözebilecek yetkilere sahip olmalıdır.

6.4.3 E er kurs tercümanlar tarafından verilir ise, ö rencinin yazılı sınav cevaplarını çeviren tercümanlar kurs sa layıcısı tarafından güvenilen, tarafsız ve çevirileri do ru olan ki ilerden seçilmelidir.

6.5 Tekrar Sınavı

6.5.1 Yazılı sınavda ba arısız olan fakat sürekli de erlendirmeyi geçen bir ö renci kursun son günüyle beraber (12) ay içinde tekrar sınav hakkı kazanır.

6.5.2 Tekrar sınavı ö rencinin ba arısız oldu u sınavı idare eden, aynı kurs sa layıcısı tarafından yönetilir.

6.5.3 Yetkili ki i onay verir ise, farklı bir ki i sınavı yönetebilir. Bu yetkili ki inin, sınavın yukarıdaki 6.3 bölümündeki gereksinimler do rultusunda yönetilmesini garanti etti inde gerçekleşle tirilebilir.

6.5.4 Tekrar sınavı için farklı bir sınav ka ıdı kullanılabilir.

6.5.5 Tekrar sınavı, kurs sa layıcının prosedürlerinde belirtildi i gibi yetkili bir gözetmenin e li inde gerçekleşle melidir.

6.5.6 Tekrar sınavında da ba arısız olan bir ö renci, di er sınavlara girme hakkı kazanmak için tüm e itim kursunu tekrar almalıdır.

7. DE KENLER

7.1 Kurs sa layıcısı bu kriterlerde herhangi bir de i klik yapmak istedi inde de i kli i TQNet' e bildirmek zorundadır.

7.2 İlave materyaller kursa dahil edildi inde, dahil edilen ilave materyal ilave kurs zamanında sunulmalıdır .

