



TÜRK KALİTE VE SERTİFİKASYON AKADEMİSİ

# ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ TEMEL EĞİTİM KURSU ÇİN TQNet KRİTERLERİ

YAYIN HAKKI TÜRK KALİTE VE SERTİFİKASYON AKADEMİSİ'NE AITTİR.

[www.turkkalite.net](http://www.turkkalite.net)



## 1. Genel

1.1 ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitim Kursu için TQNet Kriterleri, ISO 9001:2000 Temel eğitim kursu düzenlemek isteyen TQNet onaylı eğitim kurulu ları için hazırlanmıştır. TQNet onaylı eğitim kurulu ları kurs içeriğinin gereksinimlerini ve Kalite Yönetim Sistemi (KYS) 9000:2000 serisi temel 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 9000:2000 Serisi temel eğitim kurslarını onaylamaktadır.

2.2 Eğitim kursunun öncelikli hedefi öğrencilere, ISO 9001:2000 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 Kursu başarıyla tamamlayan bir öğrenci, Kalite Yönetim Sisteminin amacını ve organizasyon kurmadaki etkililiğini, tutarlılığını ve müşteri memnuniyetini arttırmasındaki rolünü tanımlayabilir.

3.3 Kursu başarıyla tamamlayan bir öğrenci:

- ISO 9000:2000 standart serilerinin amacını, birbirleriyle nasıl bir ilişki içinde bulduklarını açıklayabilecek
- Sekiz Kalite Yönetim Prensiplerini ve bunların ISO 9001:2000 ile nasıl bir ilişkide olduklarını tanımlayabilecek
- ISO 9001:2000 gereksinimlerini ve amacını açıklayabilecek
- Kurulu kalite el kitabını tanımlayabilecek.
- Kurulu kalite politikasının gerekliliklerini tanımlayabilecek.
- ISO 9001:2000 dokümantasyonu içinde yer alması gereken zorunlu prosedürleri ve diğer kayıtları tanımlayabilecek.

## 4. KURS ÇERÇEVESİ

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

4.2 Kurs:

- Öğrenme hedefleri altındaki tüm unsurları
- Gereksinimler, öğrenme alımları veya yaklaşımları ve uygun ISO 9001:2000 örneklerini

kapsamalıdır.



## 5. KURSUN YAPISI ve EĞİTİM YÖNTEMLERİ

### 5.1 Süre

5.1.1 Doğrudan eğitimime, grup ve birey aktivitelerine ayrılan toplam kurs süresi en az (16) saat olmalıdır.

5.1.2 Kurs yapısında eğitim tekniği olarak sınav ve değerlendirme süreci bulunmalıdır.

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 hesaplanmı kurs süresine dahil değildir.

5.1.5 Onay kurumu aksinin yapılmasını istemedikçe, kurs ardıcıl günler süresince yapılmalıdır.

### 5.2 Eğitim Yöntemleri

5.2.1 Eğitim kursları öğrenciler ile eğitimcilerin fazla etkileimde bulunması amacı ile dizayn edilmelidir. Eğitim yöntemleri, kurs esnasında öğrencileri derse bağımlı bir biçimde olmalıdır.

5.2.2 Eğitim kursu süresince her öğrenciye kalite sistemini öğrenmelerine yönelik alımlar uygulanmalıdır.

5.2.3 Öğrencilerle bazen etkileimde bulunulmalı ve gerektiğinde öğrencilerin anlamasını test etmelidir.

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

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

5.2.6 Eğitimle 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 (1) saatten fazlası bu gibi pasif, etkileimde bulunulmayan eğitim araçlarına ayrılmamalıdır.

### 5.3 Sınıf Ölçüsü ve Devamlılık

5.3.1 Bir sınıftaki öğrenci sayısı (50)' den fazla, (4)' ten az olmamalıdır.

5.3.2 Nadir ve harici durumlarda; (4)' ten az ve (50)' 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 (26) 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 (26) arası ise kurs (1) eğitimci tarafından yönetilebilir.

5.4.3 Belirli aktiviteler (örneğin: yazılı sınavlar) eğitimci tarafından değerlendirilmelidir 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; eğitim kurulumunun yapısı ve organizasyonu, kurs içeriği hakkında bilgi vermelidir.

5.5.3 Kurs notları seti, TQNet onaylı kurs sağlayıcısını 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 Her öğrenciye en az bir ISO 9001:2000 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.

- Öğrencilerin bölüm 3'te detaylıca anlatılan öğrenme hedeflerindeki başarılarının eğitimciler tarafından sürekli değerlendirilmesi
- Öğrencilerin temel eğitim prensiplerini uygulayabilme yeteneğini test eden yazılı sınavlar ve ISO 9001:2000 gereksinim alımları.

## 6.2 Sürekli Değerlendirme

6.2.1 Sürekli değerlendirme kaydedilmelidir. Bu kayıtlar;

- Dahil edilen ve bununla sınırlandırılmayan öğrenme hedefleri başarılarını,
- Kursa devamlılık ve dakikliğini içermelidir.

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



6.2.3 Eğitimciler öğrenme hedeflerini başarmakta zorluk çeken ve kurs aktivitelerinde yeterli performans gösteremeyen öğrencileri tanımlamalıdır. Bu öğrencilerle özel olarak ve zamanında görüşülmeli, gelişim için fırsat tanınmalıdır.

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

## 6.3 Eğitim Tekniği Olarak Yazılı Sınav

6.3.1 Yazılı sınav, öğrencilerin ISO 9001:2000 gereklerinin anlaşılmasını ve kendi değerlendirmelerini yazılı bir ifade biçimiyle sağlamaları kabiliyetlerini değerlendirebilecektir.

6.3.2 Sınav başarıyla bir öğrencinin (öğrenme hedefleri başarılarını gösteren) 1 saat içinde en az %70'lik bir notla başarıyla olabilesine göre dizayn edilmelidir.

6.3.3 Sınav için gerekli süre (1) 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 gözetmen(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 ISO 9001:2000 Standardı temel gerekliliklerini analiz edebilme yeteneğini 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 başarı notu %70 olmalıdır.

6.3.9 Sınav esnasında izin verilen tek referans kaynağı standart ISO9001:2000'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 başarıyla olamayan öğrencilere uygulayacağı yöntemi, eğitim kursu sonunda veya kursun bitiminden en fazla (6) aya kadar bildirmelidir.

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



6.3.12 Eğitim programı sağlayıcıları, mümkünse bu sunumların daha önceden verilmediğini veya önceden aynı sunumda görevlendirilmiş yetkilinin yine aynı sunumda kullanılacak olan sınav kağıdından haberdar olmadığını emin olunmalıdır.

## 6.4 Derecelendirme: Başarı/Katılım Kararları

6.4.1 Her sınav kağıdı bir eğitimci tarafından derecelendirilmelidir. Diğer bir eğitimci her bölümdeki not dağılımını ilave olarak kontrol edebilir ve tüm sınav kağıtlarını % 60 ile %75 notları arasında yeniden derecelendirebilir.

6.4.2 Kurs sağlayıcısı derecelendirme ve final derecesinde ortaya çıkan herhangi farklılıkları çözebilecek yeterliliğe sahip olmalıdır.

6.4.3 Eğer kurs tercümanlar tarafından verilir ise, öğrencinin yazılı sınav cevaplarını çeviren tercümanlar kurs sağlayıcısı tarafından güvenilen, tarafsız ve çevirileri doğru olan kişilerden seçilmelidir.

## 6.5 Tekrar Eğitimi

6.5.1 Yazılı sınavda başarısız olan bir öğrenci kursun son günüyle beraber (12) ay içinde tekrar eğitim hakkı kazanır.

## 7. DEĞERLENDİRME KENLERİ

7.1 Kurs sağlayıcısı bu kriterlerde herhangi bir değişiklik yapmak istediğinde derhal QNet'e bildirmek zorundadır.

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

