



TÜRK KALİTE VE SERTİFİKASYON A.Ş.

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

ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ Ç DENETÇİ E İTİM KURSU Ç İN TQNet KRİTERLERİ

SAYFA 2/8 TQNet.LT.016/REV00

1. Genel

1.1 Kalite Yönetim Sistemi Ç Denetçi E İtım Kursu Ç İn TQNet Kriterleri, Kalite Yönetim Sistemi Ç Denetçi E İtım kursu düzenlemek isteyen TQNet onaylı E İtım kurulu ları için hazırlanm ı tır. TQNet onaylı E İtım kurulu ları kurs içeri inin gereksinimlerini ve Kalite Yönetim Sistemi 9000:2000 serisi Ç Denetçi E İtım kursunun yapısını belirler. TQNet; bu kriterlere kar ı uyumlu bir E İtım kursunu de erlendirerek onaylamaktadır. Onaylanan her farklı yönetim sistemi kursu için E İtım kurulu una kurs numarası verilir.

2. TANITIM

2.1 TQNet, ISO 9000:2000 Serisi Ç Denetçi E İtım kurslarını onaylamaktadır.

2.2 E İtım kursunun öncelikli hedefi Ö rencilere, ISO 9001:2000 standardını n öngördü ü Kalite Yönetim Sistemi iç denetimlerini ISO 19011 çerçevesinde Ö retmektir.

3. Ö RENME HEDEFLER

3.1 Kursu ba arılı bir biçimde tamamlayan bir Ö renci, bu bölüm içinde geçen Ö renme hedeflerinin kar ılandı nını gösterebilir.

3.2 Genel

3.2.1 Kursu ba arılı bir biçimde tamamlayan bir Ö renci, Kalite Yönetim Sisteminin amacını ve organizasyon kurmadaki etkilili ini, tutarlılı nını ve mü teri memnuniyetini arttırmasındaki rolünü tanımlayabilir.

3.3 Standartlar

3.3.1 Kursu ba arı ile tamamlayan bir Ö renci:

- ISO 9000:2000 standart serilerinin amacını, birbirleriyle nasıl bir ili ki içerisinde bulduklarını açıklayabilecek
- Sekiz Kalite Yönetim Prensiplerini ve bunların ISO 9001:2000 ile nasıl bir ili kide olduklarını tanımlayabilecek
- ISO 9001:2000 gereksinimlerini ve amacını açıklayabilecek
- ISO 9001:2000' in gerektirdi i, prosedürler, kalite planlaması, program ve hedefler arasındaki ili kileri belirleyebilecek
- ISO 9001:2000 gereksinimlerinin ortaya konulması için gerekli olan Ç Denetçi yeterlili ini tanımlayabilecek
- Bütün Kalite Yönetim Sisteminin etkilerini süreç, mü teri hedefi ve sürekli geli me dahil de erlendirebilecek
- Farklı durumlardaki dokümantasyon gereksinimlerini de erlendirebilecek ve dokümantasyon ile kayıt arasındaki farkı anlayabilecek
- Yasal uyumluluk ve ISO standartlarındaki uyumluluk arasındaki farkı, denetimin yürütülmesi esnasındaki önemi belirleyebilecek



ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ÇİFT DENETÇİ EĞİTİM KURSU ÇIKTI NET KURTERLER

SAYFA 3/8 TQNet.LT.016/REV00

- 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 başarı ile tamamlayan bir öğrenci:

- a. ÇiDenetçi sertifikası uygulamasını, eğitim kursu belgelendirme kurumlarını ve TQNet fonksiyonlarını tanımlayabilecek
- b. Kalite Yönetim Sistemi organizasyonun sertifikalandırma sürecini tanımlayabilecek.
- c. ÇiDenetleme süreçlerine uygulanabilir olan ancak ISO 19011 versiyonunun ihtiyaçlarını belirleyebilecek.
- d. 1., 2. ve 3. taraf denetim gruplarının fonksiyonlarını, benzerliklerini ve farklarını, ÇiDenetçinin, denetlenenin ve bu aktivitedeki ÇiDenetçi müterilerin sorumluluklarını ve de i en rollerini tasvir edebilecek
- e. ÇiDenetim sürecinin tüm safhaları esnasındaki güvenilirlik ihtiyacını açıklayabilecek .
- f. ÇiDenetçilerin iç müterilere duyarlı olmaları için gerekli ihtiyaçları, sağlık ve güvenlik söz konusu olduğunda denetlenenin tüzük ve kuralına uyacağı ihtiyacını açıklayabilecek
- g. ÇiDenetim süreci esnasındaki ÇiDenetçi ve denetim grup lideri sorumluluk ve rollerini alabilecek ve açıklayabilecek.
- h. Kalite Yönetim Sistemi ÇiDenetçileri, ulusal ve/yabancı ÇiDenetçi sertifikası programları ve uluslararası TQNet sertifikaları tanımı için gerekli Kalite Yönetim Sistemi sertifikalandırma kriterlerini anlayabilecek ve ÇiDenetçi özelliklerini tanımlayabilecektir.

3.5 ÇiDenetim Planlama

3.5.1 Kursu başarı ile tamamlayan bir öğrenci:

- a. ÇiDenetimin tüm yönlerini ISO 19011 ile uyumlu bir biçimde planlayabilecek ve organize edebilecek
- b. Süreyi yararlı bir biçimde planlama için gerekli denetim bilgilerine ve bir denetim için gerekli kaynaklara karar verebilecek
- c. Süreç analizine dayalı kontrol listeleri ve Kalite Yönetim Sistemi' nin denetlenmesi ve bir denetim esnasında ISO 9001:2000 için gerekli ihtiyaçlar için kontrol listelerini yapabilecek
- d. ÇiDenetleme anında kullanılan kontrol listelerinin yararları ve risklerini tanımlayabilecektir.

3.6 ÇiDenetlemeyi Gerçekleştirme

3.6.1 Kursu başarı ile tamamlayan bir öğrenci:

- a. ISO 19011 ile uyumlu bir iç denetleme sürecinin tüm yönlerini idare edebilecek
- b. ÇiDenetlemenin açılı ve kapanış toplantılarını yönetebilecek ve ISO19011 ile uyumlu olan bir denetleme esnasındaki denetlenen kişi için yapılan toplantıların amacını anlayabilecek



ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ÇERÇEME DENETİM KURSU ÇIKARILAN KRİTERLER

SAYFA 4/8 TQNet.LT.016/REV00

- c. Etkili kişiler arası becerileri gösterebilecek ve dinleme ve sorma kabiliyetinin dahil olduğu teknikleri görülebilecek
- d. Süreç esnasında denetim kriterlerine uygun olan ve olmayan kanıtları sağlayabilmek için yeterli notları alabilecekler
- e. Çerçeme Denetleme anında yapılan örnekleştirmenin 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 Çerçeme Denetleme Takibi

3.7.1 Kursu başarı ile tamamlayan bir öğrenci:

- a. Bir iç denetlemenin sonucunu özetleyecek, kaydedecek, sunacak ve elde edilen denetleme kanıtlarına dayanan açık, az ve öz raporlar üretebilme kabiliyetini gösterebilecek
- b. Bir iç denetleme esnasında elde edilen bulguları değerlendirilebilecek ve denetleme kriterlerine uygun raporlar hazırlayabilecek
- c. Çerçeme Denetleme anındaki bulguları değerlendirilebilecek ve onları denetleme programına (örneğin: minör, majör, gözlem) uygun bir biçimde derecelendirebilecek
- d. Çerçeme Denetleme esnasındaki gereksiz kayıtlara karışık olması için denetlenen tarafından hazırlanan do ru ve önleyici önerileri değerlendirilebilecek
- e. Yapılan do ru hareketlerin etkisini ve uygulanmasını değerlendirilebilecek
- f. Yapılan önleyici hareketlerin etkisini ve uygulanmasını değerlendirilebilecek; ve do ru önleyici hareketleri ayırt edebilecek
- g. Çerçeme Denetleme esnasında elde edilen denetleme kanıtlarına dayanan, Kalite Yönetim Sisteminin kabul edilebilirliği üzerine tavsiyeler yapabilecek
- h. Çerçeme Denetçi ve denetlenenin, do ru raporlama sürecinde tüm safhalarındaki sorumluluklarını ve rollerini tasvir edebilecek
- i. Devam eden iç denetimlerin amacını açıklayabilecektir.

4. KURS ÇERÇEME

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

4.2 Kurs:

- a. Öğrenme hedefleri altındaki tüm unsurları
- b. Gereksinimler, denetleme alımları veya yaklaşımları ve uygun ISO 9001:2000 uygulamasını kapsmalıdır.

ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ÇİFT DENETÇİ EĞİTİM KURSU ÇİN TQNNet KRİTERLERİ

SAYFA 5/8 TQNNet.LT.016/REV00

5. KURSUN YAPISI ve EĞİTİM YÖNTEMLERİ

5.1 Süre

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

5.1.2. Kurs sağlayıcısı sınav ve değerlendirme sürecine sahip olmalıdır.

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

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

5.1.5 TQNNet aksinin yapılmasını istemedikçe, kurs birbirini takip eden (2) gün süresince yapılmalıdır.

5.2 Eğitim Yöntemleri

5.2.1 Eğitim kursları öğrenciler ile eğitmenlerin fazla etkileimde bulunması amacıyla dizayn edilmelidir.

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 iç denetleme alımları uygulanmalıdır.

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

5.2.4 Eğitmenler, beceri bazlı oturumları senaryo denetimlerle 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 çalımları, Ç Denetçi rolü oynama veya gerçek iç kalite sistem denetim durumları. En azından kursun (%50)'ü bu gibi bu gibi aktiviteler için kullanılmalıdır.

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

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

5.2.9 Eğitimle ilgili video gibi araçlar eğitmenler 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.



ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ Ç DENETÇİ EĞİTİM KURSU ÇİN TQNet KRİTERLER

SAYFA 6/8 TQNet.LT.016/REV00

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) 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; eğitim kuruluunun 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 Kurs notları kurs esnasında ve kursun sonradan sınavlarda kullanılmamak üzere tipik sınav sorularından oluşmalıdır.

5.5.7 Her öğrenciye ISO 9001:2000 ve ISO 19011:2004 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 başarısının eğitimciler tarafından sürekli değerlendirilmesi

b. Öğrencilerin denetleme prensiplerini uygulayabilme yeteneğini test eden yazılı sınavlar ve ISO 9001:2000 gereksinim alımları.



ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ÇİFT DENETÇİ EĞİTİM KURSU ÇIKINTI KRİTERLERİ

SAYFA 7/8 TQNet.LT.016/REV00

6.2 Sürekli Değerlendirme

6.2.1 Sürekli değerlendirme kaydedilmelidir. Bu kayıtlar;

- Dahil edilen ve bununla sınırlanılmayan öğrenme hedefleri başarısını,
- Kursa devamlılık ve dakiklikini içermelidir.

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

6.2.3 Eğitimci(ler) 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 başarısız olan öğrenci 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 9001:2000 uygulamasını ve kendi değerlendirmelerini yazılı bir ifade biçimiyle sağlamla kabiliyetlerini değerlendirebilecektir.

6.3.2 Sınav başarıyla bir öğrencinin (öğrenme hedefleri başarısını gösteren) iki saat içinde en az %70'lik bir notla başarıyla olabilmesine 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 denetleme senaryolarını analiz edebilme yeteneğini ve denetleme anında ISO 9001:2000 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 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.



ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ÇİFT DENETÇİ EĞİTİM KURSU ÇIKINTI KRİTERLERİ

SAYFA 8/8 TQNet.LT.016/REV00

6.3.11 Sınav sorularının kopyalarının (örnek sınav kağıdı dışında kalanlar), sınav kağıtları, çözümler ve tamamlanmış sınav kağıtları her hangi 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 olmadığından emin olunmalıdır.

6.4 Derecelendirme: Geçti/Kaldı 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 Eğitimci 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 Sınavı

6.5.1 Yazılı sınavda başarısız olan fakat sürekli değerlendirilmeyi geçen bir öğrenci kursun son günüyle beraber (12) ay içinde tekrar sınav hakkı kazanır.

6.5.2 Tekrar sınavı öğrencinin başarısız olduğu sınavı idare eden, aynı kurs sağlayıcısı tarafından yönetilir.

6.5.3 Yetkili kişi onay verir ise, farklı bir kişi sınavı yönetebilir. Bu yetkili kişinin, sınavın yukarıdaki 6.3 bölümündeki gereksinimler doğrultusunda yönetilmesini garanti ettiğinde gerçekleştirilebilir.

6.5.4 Tekrar sınavı için farklı bir sınav kağıdı kullanılabilir.

6.5.5 Tekrar sınavı, kurs sağlayıcısının prosedürlerinde belirtildiği gibi yetkili bir gözetmenin eliyle gerçekleştirilmelidir.

6.5.6 Tekrar sınavında da başarısız olan bir öğrenci, diğer sınavlara girme hakkı kazanmak için tüm eğitim kursunu tekrar almalıdır.

7. DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ

7.1 Kurs sağlayıcısı bu kriterlerde herhangi bir değişiklik yapmak istediğinde değişikliği TQNet'e bildirmek zorundadır.

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