



TÜRK KALİTE VE SERTİFİKASYON AKADEMİSİ

# ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KURSU ÇİN TQNet KURSLERİ

# ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KURSU ÇIKTILARININ KRİTERLERİ

SAYFA 2/9 TQNet.LT.017/REV00

## 1. Genel

1.1 ISO 9001:2000 Kalite Yöneticisi Eğitim Kursu için TQNet Kriterleri, ISO 9001:2000 Kalite Yöneticisi Eğitim kursu düzenlemek isteyen TQNet onaylı eğitim kurulları için hazırlanmıştır. TQNet onaylı eğitim kurulları kurs içeriğinin gereksinimlerini ve Kalite Yönetim Sistemi ISO 9001:2000 serisi Kalite Yöneticisi Eğitim kursunun yapısını belirler. TQNet; bu kriterlere karşı uyumlu bir eğitim kursunu değerlendirerek onaylamaktadır. Onaylanan her farklı yönetim sistemi kursu için eğitim kurulu adına kurs numarası verilir.

## 2. TANITIM

2.1 TQNet, ISO 9001:2000 Serisi Kalite Yöneticisi Eğitim kurslarını onaylamaktadır.

2.2 Eğitim kursunun öncelikli hedefi öğrencilere, ISO 9001:2000 standardı kalite yöneticiliğini;

- a. ISO 10014 (Kalite Yönetimi – Finansal ve ekonomik faydaların gerçekleştirilmesi için kılavuz),
- b. ISO/TR 10017 (ISO 9001:2000 uygulamalarında istatistiksel teknikler için kılavuz),
- c. ISO 19011 (Kalite ve Çevre Yönetim sistemleri denetimi için kılavuz),
- d. ISO 10015 (Kalite Yönetimi- Eğitim için Kılavuz),
- e. EN ISO 10012 (Ölçme yönetim sistemleri - Ölçme prosesleri ve teçhizatı için gerekli şartlar),
- f. ISO 10007 (Kalite yönetimi – Konfigürasyon yönetimi için kılavuz),
- g. ISO 10006 (Kalite yönetim sistemleri - Projelerde kalite yönetimi için rehberlik),
- h. ISO 10005 (Kalite yönetim sistemleri – Kalite planları için kılavuz)
- i. ISO 10003 (Kalite Yönetim sistemleri -- Müteri memnuniyeti – Kurullarla ilgili "şikâyet vb. kaynaklı" ihtilaf çözümü için kılavuz)
- j. ISO 10002 (Kalite yönetimi – Müteri memnuniyeti – Kurullarda şikâyetlerin ele alınması için kılavuz bilgileri)
- k. ISO/TR 10013 (Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu için kılavuz),
- l. ISO 10019 (Kalite Yönetim Sistemi danışmanlarının seçimi ve danışmanların verecekleri hizmetler için kılavuz)

Standartları çerçevesinde 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 artırmasındaki rolünü tanımlayabilir.

3.3 Kursu başarıyla tamamlayan bir öğrenci:

- a. ISO 9001:2000 standardının, belgelendirme kurulları da dahil olmak üzere, iç ve dış taraflarca kurulu kuruluşun müşteri, mevzuat ve kuruluşun kendi şartlarını karşılamadaki yeterliliğini nasıl değerlendirilebileceğini tanımlayabilecek.



# ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KURULUŞU İÇİN ÇALIŞANLARIN KURULUŞA UYUMUNU SAĞLAMAK İÇİN KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN GELİTİRİLMESİ, UYGULANMASI VE ETKİNLİĞİNİN SÜREKLİ İYİLETİRİLMESİNDE PROSES YAKLAŞIMININ BENİMSENMESİNİ TANIMLAYABİLECEKLERİ

SAYFA 3/9 TQNet.LT.017/REV00

- b. Mü teri artlarını kar ılamak sureti ile mü teri memnuniyetini artırmak için Kalite Yönetim Sisteminin geli tirilmesi uygulanması ve etkinli ğinin iyile tirilmesinde proses yaklaşımının benimsenmesini tanımlayabilecek.
- c. "Plânla-Uygula - Kontrol et - Önlem al" olarak bilinen (PUKÖ) metodolojisinin, bütün proseslere uygulanabilirliğini tanımlayabilecek.
- d. ISO 9004 standardının, Kalite Yönetim Sisteminin hedefleri için, özellikle bir kuruluşun genel performansı, Verimlili ğinin ve etkinli ğinin sürekli iyile tirilmesi bakımından, ISO 9001'in yaptığı ndan daha geni bir biçimde rehberlik sağ ladığını tanımlayabilecek.
- e. Kuruluşun kendi kalite yönetimi sistemini diğer ilgili yönetim sistem artları ile aynı çizgiye getirmesini veya onlarla bütünle mesi tanımlayabilecek.
- f. ISO 9001:2000 standardının kapsamının, bir kuruluşun mü teri artlarını ve yürürlükteki mevzuat artlarını kar ılayan ürünü düzenli bir şekilde sağlamak üzere gösterme ihtiyacı oldu u ve sistemin sürekli iyile tirilmesi ve mü teriye yürürlükteki mevzuat artlarına uyuldu u güvencesinin verilmesi için, prosesler de dahil olmak üzere, sistemin etkin uygulanması yolu ile mü teri memnuniyetinin artırılması amacıyla yönelik durumlarda Kalite Yönetim Sistemi için artlardan olu tuunu tanımlayabilecek.
- g. ISO 9001:2000 standardının bütün artları genel olup, tiplerine, büyüklüklerine ve sağ ladıkları ürünlere bakılmaksızın bütün kuruluşlara uygulanabilir oldu unu, ISO 9001:2000 standardının bazı artlarının, kuruluşun ve ürünün yapısı nedeniyle uygulanamadı nda "hariç tutma" durumlarını tanımlayabilecek.
- h. ISO 9001:2000 standardında tarih belirtilerek veya belirtilmeksizin atıf yapılan diğer standart ve/veya dokümanları tanımlayabilecek.
- i. ISO 9001:2000 standardının amacı bakımından, ISO 9000 terimler ve tarifler standardında verilen terimler ve tarifleri tanımlayabilecek.
- j. Kalite Yönetim Sistemi için genel artları tanımlayabilecek.
- k. Kalite Yönetim Sistemi için dokümantasyon artlarını ve içeri ğini tanımlayabilecek.
- l. Kalite Yönetim Sisteminin geli tirilmesi, uygulanması ve etkinli ğinin sürekli iyile tirilmesi için taahhütlere dair kanıtları tanımlayabilecek.
- m. Mü teri memnuniyetinin artırılması amacıyla yönelik olarak, mü teri artlarının belirlenmesi ve bunların gereklerinin yerine getirilmi olmasını tanımlayabilecek.



# ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KURULUŞ KRİTERLERİ

SAYFA 4/9 TQNet.LT.017/REV00

- n. Kalite Yönetim Sisteminin planlanmasını, Kalite Yönetim Sisteminde, de i iklikler planlanıp uygulandı ında, Kalite Yönetim Sisteminin bütünlü ünün sürdürülmesini tanımlayabilecek.
- o. Kalite Yönetim Sistemi için gerekli proseslerin olu turulmasını, uygulanmasını ve süreklili ini, Kalite Yönetim Sisteminin performansı ve iyile tirilmesi için herhangi bir ihtiyaç oldu unda üst yönetim ile ili kileri, kurulu ta, mü teri artlarının bilincinde olunmasının yaygınla tırılmasını tanımlayabilecek.
- p. Kurulu ta uygun ileti im proseslerinin olu turulmasının ve ileti imin, Kalite Yönetim Sisteminin etkinli ini de dikkate alarak gerçekle mesini tanımlayabilecek.
- q. Kurulu un Kalite Yönetim Sistemini ve bu sistemin, sürekli uygunlu unu, yeterlili ini ve etkinli ini sa lamak için planlanmı aralıklarla gözden geçirme faaliyetlerini tanımlayabilecek.
- r. Kalite Yönetim Sistemini uygulama, sürdürme ve etkinli ini sürekli iyile tirme, mü teri artlarının yerine getirilmesi yolu ile mü teri memnuniyetini artırma için gerekli olan kaynakları tanımlayabilecek.
- s. Ürün artlarına uygunlu u sa lamak için gerekli olan altyapıyı tanımlayabilecek.
- t. Ürün artlarına uygunlu u sa lamak için gerekli olan çalı ma ortamını tanımlayabilecek.
- u. Ürünün gerçekle tirilmesi için gerekli proses planlamasını ve geli tirmeyi ve bu faaliyetlerin Kalite Yönetim Sisteminin di er proseslerinin artları ile tutarlılı ını tanımlayabilecek.
- v. Mü teri ile ilgili prosesleri tanımlayabilecek.
- w. Tasarım ve geli tirme proseslerini tanımlayabilecek.
- x. Satınalma proseslerini tanımlayabilecek.
- y. Üretim ve hizmetin sa lanması proseslerini tanımlayabilecek.
- z. İzleme ve ölçme cihazlarının kontrolü proseslerini tanımlayabilecek.
- aa. Ürünün uygunlu unu göstermek, Kalite Yönetim Sisteminin uygunlu unu sa lamak, Kalite Yönetim Sisteminin etkinli ini sürekli iyile tirmek için gerekli olan izleme, ölçme, a naliz ve iyile tirme proseslerini, bu proseslerin planlanmasını ve uygulanmasını tanımlayabilecek.
- bb. İzleme, ölçme, analiz ve iyile tirmeler için istatistiksel teknikler ve bunların kullanım derecesini de kapsayan, uygulanabilir metotları tanımlayabilecek..



# ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KURSU ÇIKTILARININ KONTROLÜ

SAYFA 5/9 TQNet.LT.017/REV00

- cc. Kalite Yönetim Sistemi performansının ölçümlerinden biri olarak, müşteri artlarının karlılığı ve müşteri memnuniyeti hakkında müşteri algılaması ile ilgili bilgileri izlenmesini, bu bilgileri elde etmek ve kullanmak için metodları tanımlayabilecek.
- dd. Kalite Yönetim Sisteminin; plânlı düzenlemelere, ISO 9001:2000 standardının şartlarına ve kurulu tarafından oluşturulan Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uyup uymadığını ve etkin olarak uygulanıp uygulanmadığını ve sürdürülüp sürdürülmediğini belirlemek için plânlı aralıklarla uygulanan iç denetim prosesini tanımlayabilecek.
- ee. Kalite Yönetim Sistemi proseslerinin izlenmesi ve uygulanabilen durumlarda ölçülmesi için uygun metodları tanımlayabilecek.
- ff. Ürün gerçekleştirme prosesinin uygun amaçlarında plânlanan düzenlemelere göre ürün artlarının yerine getirildiğini doğrulamak için ürünün özelliklerini izlenmesini ve ölçülmesini tanımlayabilecek.
- gg. Ürün şartlarına uymayan ürünün, yanlışlıkla kullanımının veya teslimatının önlenmesi için tanımlanmasını ve kontrol edilmesinin sağlanmasını tanımlayabilecektir.
- hh. Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini belirlemek için uygun verileri belirlenmesi, toplanması ve analiz edilmesini tanımlayabilecektir.
- ii. Kalite politikasını, kalite hedeflerini, denetim sonuçlarını, verilerin analizini, düzeltici ve önleyici faaliyetleri ve yönetimin gözden geçirmesini kullanmak yolu ile Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmeyi tanımlayabilecektir.
- jj. Tekrarını önlemek amacıyla uygunsuzlukların nedenini giderecek düzeltici faaliyetleri tanımlayabilecektir.
- kk. Potansiyel uygunsuzlukların oluşmasını önlemek için, sebeplerini ortadan kaldıracak faaliyetleri tanımlayabilecektir.

## 4. KURS ÇERÇEVESİ

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

### 4.2 Kurs:

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



# ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KURSU ÇIKTILAR KURALLAR

SAYFA 6/9 TQNet.LT.017/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 ( 32) 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 aynı gün içinde ardıkk saatler süresince yapılmalıdır.

### 5.2 Eğitim Yöntemleri

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

Eğitim yöntemleri, kurs esnasında öğrencileri derse bayağı 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 eğitmen merkezli olabilir, fakat öğrencilerle bazen etkileimde bulunulmalı ve gerektiğinde öğrencilerin anlamasını test etmelidir.

5.2.4 Eğitmenler, beceri bazlı oturumları senaryo denetimler 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 çalımları, yönetim seviyelerindeki rolleri oynama. En azından kursun (%30)' u bu gibi bu gibi aktiviteler için kullanılmalıdır.

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

5.2.8 Eğitimle doğrudan 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 (3) saatten fazlası bu gibi pasif, etkileimde bulunulmayan eğitim araçlarına ayrılmamalıdır.



# ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KURSU ÇIKTILARININ KONTROL LİSTELERİ

SAYFA 7/9 TQNet.LT.017/REV00

## 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; eğitim kurulu üyelerinin yapısı ve organizasyonu, kurs içeriği hakkında bilgi vermelidir.

5.5.3 Kurs notları seti, TQNet 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 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.

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

b. Öğrencilerin yönetim prensiplerini uygulayabilme yeteneğini test eden yazılı sınavlar ve ISO 9001:2000 ve bölüm 2.2. de atıfta bulunulan standartlarla ilgili alımları.

# ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KURSU ÇIKTILARININ KRİTERLERİ

SAYFA 8/9 TQNet.LT.017/REV00

## 6.2 Sürekli Değerlendirme

6.2.1 Sürekli değerlendirme kaydedilmelidir. Bu kayıtlar;

- Dahil edilen ve bununla sınırlanılmayan öğrenme hedefleri listesini,
- 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 Eğitimciler öğrenme hedeflerini başarmakta zorluk çeken ve kurs aktivitelerinde yeterli performans gösteremeyen öğrencileri tanımlamalıdır. Bu öğrencilerle özel olarak ve zamanında görüşülmeli, gelişimi 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 Yazılı Sınav

6.3.1 Yazılı sınav, öğrencilerin denetleme sürecini anlayabilmelerini, ISO 9001:2000 yönetim uygulamalarını ve kendi değerlendirmelerini yazılı bir ifade biçimiyle sağlamla kabiliyetlerini değerlendirebilecektir.

6.3.2 Sınav başarıları bir öğrencinin (öğrenme hedefleri listesini 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 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 yönetim uygulamalarını analiz edebilme yeteneğini ve yönetim uygulamalarında ISO 9001:2000 standardının uyarlanmasını anlama 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 ISO9001:2000'in bir kopyası, kursa katılıncısının kurs notları, kurs esnasında öğrenci tarafından alınan kişisel notlardır.



# ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ KURSU ÇIKTILARININ KONTROL LİSTELERİ

SAYFA 9/9 TQNet.LT.017/REV00

6.3.10 Yetkili kişi veya sınavın kurs sağlayıcısı; kurs sonunda başarılamayan 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 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: 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 yetkililere 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 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 ettiğinden 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. DEĞERLENDİRMELER

7.1 Kurs sağlayıcısı bu kriterlerde herhangi bir değişiklik yapma hakkı istediğinde derhal TQNet'e bildirmek zorundadır.

7.2 İlgili materyaller kursa dahil edildiğinden, dahil edilen ilave materyal ilave kurs zamanında sunulmalıdır.

