

ISO 9001: 2015 ve IATF 16949: 2016 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ STANDARTLARI BELGELENDİRMESİ VE PERFORMANS

Dr. Buşra Kesici
Prof. Dr. Mehmet Selami Yıldız



ISO 9001: 2015 ve IATF 16949: 2016 Kalite Yönetim Sistemi Standartları Belgelendirmesi ve Performans

Dr. Buşra Kesici
Prof. Dr. Mehmet Selami Yıldız

Yayın No.: 1637
ISBN: 978-625-398-585-1
E-ISBN: 978-625-398-586-8
Basım Sayısı: 1. Basım, Temmuz 2023

© Copyright 2023, NOBEL BİLİMSEL ESERLER SERTİFİKA NO.: 20779
Bu baskının bütün hakları Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti.ne aittir.
Yayınevinin yazılı izni olmaksızın, kitabın tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik
ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.

Nobel Yayın Grubu, 1984 yılından itibaren ulusal ve 2011 yılından itibaren ise uluslararası düzeyde düzenli olarak faaliyet yürütmekte ve yayınladığı kitaplar, ulusal ve uluslararası düzeydeki yükseköğretim kurumları kataloglarında yer almaktadır.
"NOBEL BİLİMSEL ESERLER" bir Nobel Akademik Yayıncılık markasıdır.

Genel Yayın Yönetmeni: Nevzat Argun -nargun@nobelyayin.com-
Genel Yayın Koordinatörü: Gülfem Dursun -gulfem@nobelyayin.com-

Sayfa Tasarım: Mehmet Çakır -mehmet@nobelyayin.com-
Redaksiyon: Süleyman Gezgin -suleyman@nobelyayin.com-
Kapak Tasarım: Mehmet Çakır -mehmet@nobelyayin.com-
Görsel Tasarım Uzmanı: Mehtap Yürümez -mehtap@nobelyayin.com-

Kütüphane Bilgi Kartı

Kesici, Buşra. Yıldız, Mehmet Selami
ISO 9001: 2015 ve IATF 16949: 2016 Kalite Yönetim Sistemi Standartları Belgelendirmesi ve Performans/
Dr. Buşra Kesici/Prof. Dr. Mehmet Selami Yıldız
1. Basım, XII + 266 s., 16,5x24 cm. Kaynakça var, dizin yok.
ISBN: 978-625-398-585-1
E-ISBN: 978-625-398-586-8
1. Kalite Yönetimi 2. Kalite Standartları

Genel Dağıtım

ATLAS AKADEMİK BASIM YAYIN DAĞITIM TİC. LTD. ŞTİ.
Adres: Bahçekapı Mh. 2465 Sk. Oto Sanayi Sitesi No:7 Bodrum Kat, Şaşmaz/ANKARA
Telefon: +90 312 278 50 77 - **Faks:** 0 312 278 21 65
Sipariş: siparis@nobelyayin.com- **E-Satış:** www.nobelkitap.com - esatis@nobelkitap.com
www.atlaskitap.com - info@atlaskitap.com

Dağıtım ve Satış Noktaları: Alfa, Kırmızı Kedi, Arkadaş, D&R, Dost, Kika, Kitapsan, Nezh, Odak, Pandora, Prefix, Remzi

Baskı ve Cilt: Meteksan Matbaacılık ve Teknik Sanayi Tic. Anonim Şirketi / Sertifika No.: 46519
Beytepe Köy Yolu No.: 3 06800 Bilkent-Çankaya/ANKARA

İÇİNDEKİLER

ÖN SÖZ	vii
YAZARLAR HAKKINDA	ix
SİMGELER	xi
GİRİŞ	1
1. KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ	5
1.1. Kalite, Prensipleri ve Yönetim Sistemlerinin Temeli	7
1.2. ISO 9001: 2015 ve IATF 16949: 2016 Kalite Yönetim Sistemi Standartları	11
2. KALİTE STANDARTLARI BELGELENDİRME SÜRECİ	23
2.1. Geçiş Süreci Zaman Planı.....	24
2.2. GAP (Boşluk) Analizi	25
2.3. SWOT Analizi	27
2.3.1. İç ve Dış Bağlamlar.....	30
2.3.2. PESTLE Analizi.....	31
2.3.3. PRIMO-F Analizi.....	32
2.4. Risk Analizi	33
2.4.1. Risk Kavramı.....	33
2.4.2. Belirsizlik	34
2.4.3. Risk Yönetimi	34
2.4.4. Risk Yönetim Süreci.....	35
2.4.5. Risklerin Belirlenmesi	38
2.4.6. Risk Analizi ve Değerlendirilmesi.....	39
2.4.7. Risk Tepkileri Planlaması	42
2.4.8. Risklerin İzlenmesi ve Kontrolü.....	44
2.5. İç Denetim (Tetkik).....	46

2.5.1. İç Denetim (Tetik) Programı	50
2.5.2. İç Denetçi Yeterliliği	50
2.5.3. İç Denetim Sonuçları	51
2.6. Yönetim Gözden Geçirmesi	54
2.6.1. Yönetim Gözden Geçirme Girdileri	54
2.6.2. Yönetim Gözden Geçirme Çıktıları	55
3. BALANCED SCORECARD İLE PERFORMANS ANALİZİ.....	57
3.1. Performans Kavramı	57
3.2. Balanced Scorecard (BSC)	59
3.2.1. Finansal Boyut.....	63
3.2.2. Müşteri Boyutu	65
3.2.3. İçsel Süreç Boyutu.....	66
3.2.4. Öğrenme ve Gelişme Boyutu	67
3.2.5. BSC ve Performans Göstergesi İlişkisi	69
4. YÖNTEM.....	75
4.1. Araştırmanın Modeli.....	78
4.1.1. Araştırma Modelinin Teorik Tartışması.....	78
4.1.2. Araştırmanın Kavramsal Modeli	80
4.2. Evren ve Örneklem	81
4.3. Veri Toplama Araçları	83
4.4. Verilerin Toplanması	85
4.4.1. Doküman İnceleme.....	85
4.4.2. Görüşme	88
4.4.3. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenilirliği	89
4.5. Verilerin Analizi.....	90
5. BULGULAR VE YORUMLAR.....	93
5.1. Geçiş Süreci Zaman Planı Uygulaması.....	93
5.2. GAP (Boşluk) Analizi Uygulaması	96
5.3. SWOT Analizi (İç ve Dış Bağlımlar, PESTLE ve PRIMO-F dâhil edilerek) Uygulaması.....	99
5.4. Risk Analizi Uygulaması	102
5.4.1. Risklerin Tanımlanması.....	103

5.4.2. Risklerin Analizi.....	103
5.4.3. Risk ile Fırsatların Aksiyon ve Faaliyetlerin Belirlenmesi	105
5.4.4. Risk ve Fırsat Aksiyonlarının Analizi.....	106
5.5. Doküman İncelemesi.....	109
5.6. İç Denetim Uygulaması.....	110
5.7. Yönetim Gözden Geçirmesi Uygulaması.....	113
5.8. Geçiş Süreci İncelemesi Sonrasında İşletmenin Performans Değerlendirmesi	115
5.9. Geçiş Süreci İncelenen İşletme ve Henüz Geçiş Yapmamış Diğer Firmanın Performans Değerlendirmesi.....	141
5.10. Öneri Hipotezleri.....	168
6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	181
6.1. Sonuçlar	181
6.2. Öneriler	188
6.2.1. Literatüre Yönelik Öneriler	188
6.2.2. Uygulamaya Yönelik Öneriler	189
KAYNAKÇA.....	191
EKLER.....	217

ÖN SÖZ

Artan teknolojik gelişmeler ile birlikte işletme sistemlerinin profesyonelleşmesi, kalite kavramının 1990'lı yıllarda ayrıntılı kalite sistemlerine dönüşmesine vesile olmuştur. Özel sektör faaliyetlerinin artması ve müşteri beklentilerinin yükselmesi, tüm sektörlerde yoğun rekabet ortamının oluşmasını sağlamıştır. İşletmeler, hedeflerini gerçekleştirmelerine yardımcı olacak bilgilerle ilgilenmeye başlamıştır. Bu kitapta, üretim ve hizmet sektörlerinde kalite kavramı, kalite yönetim sistemleri standartları ve bu standartların işletme performansına etkisinin belirlenmesine yönelik çalışmalar yapılmıştır. Bir Kalite Yönetim Sistemi (KYS), yasal ve müşteri gereksinimlerini karşılayan yüksek kaliteli ürün ve hizmetleri sürekli olarak sunmak için süreçleri, prosedürleri ve sorumlulukları dokümanete eden yapılandırılmış bir sistem olarak tanımlanır. Kurulu bu sistemin sürekli olarak iyileştirilmesi ise temel ihtiyaçtır. Bu ihtiyacı karşılamak ve gelişimi izlemek üzere tüm işletmelerin hem kalite sistem standartlarını hem de rekabet ortamı için performans göstergelerini takip etmeleri gerekmektedir. Tüm işletmelerin performans raporlama sistemlerinin sahip olması gereken genel özellikleri vardır. Bu kitabın ilerleyen bölümlerinde ISO 9001: 2015 ve otomotiv sektörü gerekliliklerine göre hazırlanmış IATF 16949: 2016 Kalite Yönetim Sistemi standartlarının son revizyonlarındaki değişikliklerin bir otomotiv yan sanayi işletmesine uygulanması ve bu değişikliklerin performansa etkisi açıklanmıştır.

Performansın hesaplanması için etkin yöntemlerden biri olan Balanced Scorecard metodu kullanılarak, ilgili KYS'lerin 2015 ve 2016 revizyonları ile ilgili değişiklikleri henüz yapmamış başka bir işletme ile kıyaslayarak sonuçlar raporlanmıştır. Böylece yeni versiyon standartların işletme performansına etkisinin belirlenmesi sağlanmıştır.

Otomotiv sektöründe yoğun rekabet koşulları, yüksek teknolojik gelişmeler ile desteklendiği için kalite uygulamalarının en başarılı uygulandığı sektörlerden biridir. IATF 16949: 2016, otomotiv sektörüne özel bir KYS olmak ile birlikte ISO 9001: 2015'in tüm gerekliliklerini kapsamaktadır. Ayrıca otomotivde kalite uygulamalarının daha sıkı koşullarda yapılmasını sağlayacak gereklilikler ile ana otomotiv üreticilerinin özel isteklerini de kapsamaktadır. Dolayısıyla tüm uygu-

lamaları analiz edebilmek için otomotiv sektöründe tedarikçi olarak üretim yapan iki yan sanayi tercih edilmiştir. Bu kitabın özellikle işletmeler için kalite uygulamaları ve performans hesaplarken yol gösterici olması hedeflenmiştir.

Bu kitap Düzce Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Ana Bilim dalında ilk yazar Dr. Buşra Kesici tarafından Prof. Dr. Mehmet Selami Yıldız'ın danışmanlığında hazırlanan "ISO 9001: 2015 ve IATF 16949: 2016 Kalite Yönetim Sistemi Standartları Revizyonlarının Firma Performansına Etkileri: Otomotiv Sektöründe Karşılaştırmalı Bir Analiz" adlı doktora tezinden üretilmiştir.

Bu kitabın, hem üretim hem de hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelere kalite bakış açısı, kalite yönetim sistemi uygulamaları ve performans ilişkisi hakkında farklı bir vizyon kazandıracığını umuyoruz. Tüm uygulayıcılara başarılar dileriz.

Dr. Buşra KESİCİ

Prof. Dr. Mehmet Selami YILDIZ

YAZARLAR HAKKINDA

Öğr. Gör. Dr. Buşra Kesici: 2011 yılında Çankaya Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Endüstri Mühendisliği Bölümünde lisans eğitimini şeref öğrencisi olarak tamamlamıştır. 2014 yılında Düzce Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme ana bilim dalında Otomotiv Tedarikçilerinde Kalite Yaklaşımı ve Altı Sigma Metodolojisiyle Bir Uygulama adlı tezsiz yüksek lisans eğitimini tamamlamıştır. 2022 yılında ise Düzce Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalında ISO 9001: 2015 ve IATF 16949: 2016 Kalite Yönetim Sistemi Standartları Revizyonlarının Firma Performansına Etkileri: Otomotiv Sektöründe Karşılaştırmalı Bir Analiz adlı doktora tezini tamamlamıştır. 2011-2016 yılları arasında Düzce’de bulunan bir otomotiv yan sanayi fabrikasında kalite sistem sorumlusu olarak çalışmıştır. 2018 yılı itibariyle Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Yönetim ve Organizasyon bölümünde öğretim görevlisi olarak çalışmaktadır. Akademik ilgi alanları, Üretim Yönetimi, Tedarik Zinciri Yönetimi ve Kalite Yönetimidir.

Prof. Dr. Mehmet Selami Yıldız: 1991 yılında Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümünü bitirerek lisansını tamamlamıştır. 1994 yılında Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Üretim Yönetimi ve Pazarlama Ana Bilim Dalında Proses Kontrol Metotları ve Bir Uygulama adlı tezi ile yüksek lisansını, 2000 yılında da Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Üretim Yönetimi ve Pazarlama Ana Bilim Dalında Sanayi İşletmelerinde Ana Üretim Planlama ve Bütünleşik Üretim Planlama Uygulaması adlı doktora tezini tamamlamıştır. 1992-2005 yılları arasında İnönü Üniversitesi İktisadi ve idari bilimler fakültesi İşletme Bölümü Üretim Yönetimi ve Pazarlama Anabilim Dalı’nda Araştırma Görevlisi, 2005-2010 yılları arasında Düzce Üniversitesinde yardımcı doçent olarak çalışmıştır. 2010 yılında doçent, 2015’de profesör ünvanını almıştır. Hâlen Düzce Üniversitesi İşletme Fakültesi Üretim Yönetimi Anabilim Dalı’nda öğretim üyesi olarak çalışmaktadır. Akademik ilgi alanları, Üretim/ İşlemler Yönetimi, Üretim Planlama ve Kontrol, Yalın Üretim, Tedarik Zinciri Yönetimi ve Toplam Kalite Yönetimidir.