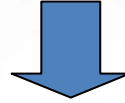


# Amaç, Politika, Hedef, Strateji .....

Amaç (Vizyon+Misyon)

Kalite Politikası



Hedefler



Stratejiler



Planlar

# Kalite Politikası

Kuruluşun en üst düzey yetkilisi tarafından metin haline getirilen kuruluşun bugün ve gelecekte olmak istediği noktaları ortaya koyan, **müşteri memnuniyeti**, **sürekli iyileştirme**, kuruluşun sektördeki konumu ile ilgili hedefleri gözler önüne seren, **içe ve dışa dönük** konuları da işleyen bir metindir



## Kalite Politikası

Bu metin bazı sloganlarla da daha akılda kalıcı hale getirilebilmektedir

Hazırlanan **Kalite Politikası** metni yönetim sistemindeki yerini alarak bütün kuruluş personelinin anlaması, özümsemesi ve bu politikaya uygun olarak hareket etmesini sağlamalı ve kuruluşta **duyurusu yapılmalıdır**

## Kalite Politikası

- ✓ Üst yönetim tarafından belirlenmeli, **onaylanmalı**
- ✓ **Kuruluşun amacına** uygun olmalı
- ✓ Kalite yönetim sisteminin şartlarına uyma ve kalite yönetim sisteminin **sürekli iyileştirilmesine** dair taahhütleri kapsamalı
- ✓ **Hedeflerin** oluşturulması ve gözden geçirilmesi için bir çerçeve görevi görmeli
- ✓ Kuruluş içinde iletilmeli ve **anlaşılması** sağlanmalı **uygunluğunun sürekliliği** gözden geçirilmelidir

## **Kalite Politikamız**

Çalışanların katılımı ile kalite yönetim sistemi şartlarına uymak ve sistemin etkinliğini sürekli iyileştirmek,

Yasalar ve standartlara uygun olarak Başkanlığımızca yürütülen eğitim, test ve analiz, denetim ve tahlisiye (kurtarma) faaliyetlerini kaliteli hizmet anlayışı ile yerine getirmek,

Müşteri ihtiyaç ve beklentilerini güvenilir ve doğru olarak zamanında karşılamaktır.

**Daire Başkanı**



## Kalite Hedefi

Kalite hedefi kuruluşun üst yönetimi tarafından belirlenen ve **Kalite politikasıyla tutarlı** olarak ortaya konulan; kuruluşun ilerlemesi ve büyümesi için temel unsurları göz önüne alarak belirlenen ve **ölçülebilir, ulaşılabilir bir beyandır**

## Kalite Hedefi

Kalite hedefleri kuruluşun bütün ilgili birimlerini içerecek şekilde belirlenmelidir

Kalite hedefleri daha çok **yıllık** olarak **belirlenir**  
Örneğin; eğitim süresini en az günlük 20 dakika/kişi olarak gerçekleştirmek

Dönemsel olarak hedefe ulaşma durumu izlenir

# Kalite Hedefi

**Kalite hedeflerinin SMART olması sağlanmalıdır**

**S** : Specified / belirli, ilgili bölüm ve proses için

**M**: Measurable / Ölçülebilir

**A** : Achievable / Ulaşılabilir

**R** : Real / Gerçekçi

**T** : Timing / Zamana bağlı







## Kalite Hedefi

Hedefler sadece rakamlarda kalmamalı ve izlenmeli, analiz edilmeli ve tutturulmaya çalışılmalıdır. Hedef tutturulduğunda ise daha iyisi hedeflenmelidir

Üst yönetim de hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için gerekli olması halinde kaynak sağlamalıdır

# Hedefler

Kuruluşa ait hedefler



Proses hedefleri



Operasyonel hedefler



Kişisel Hedefler

