

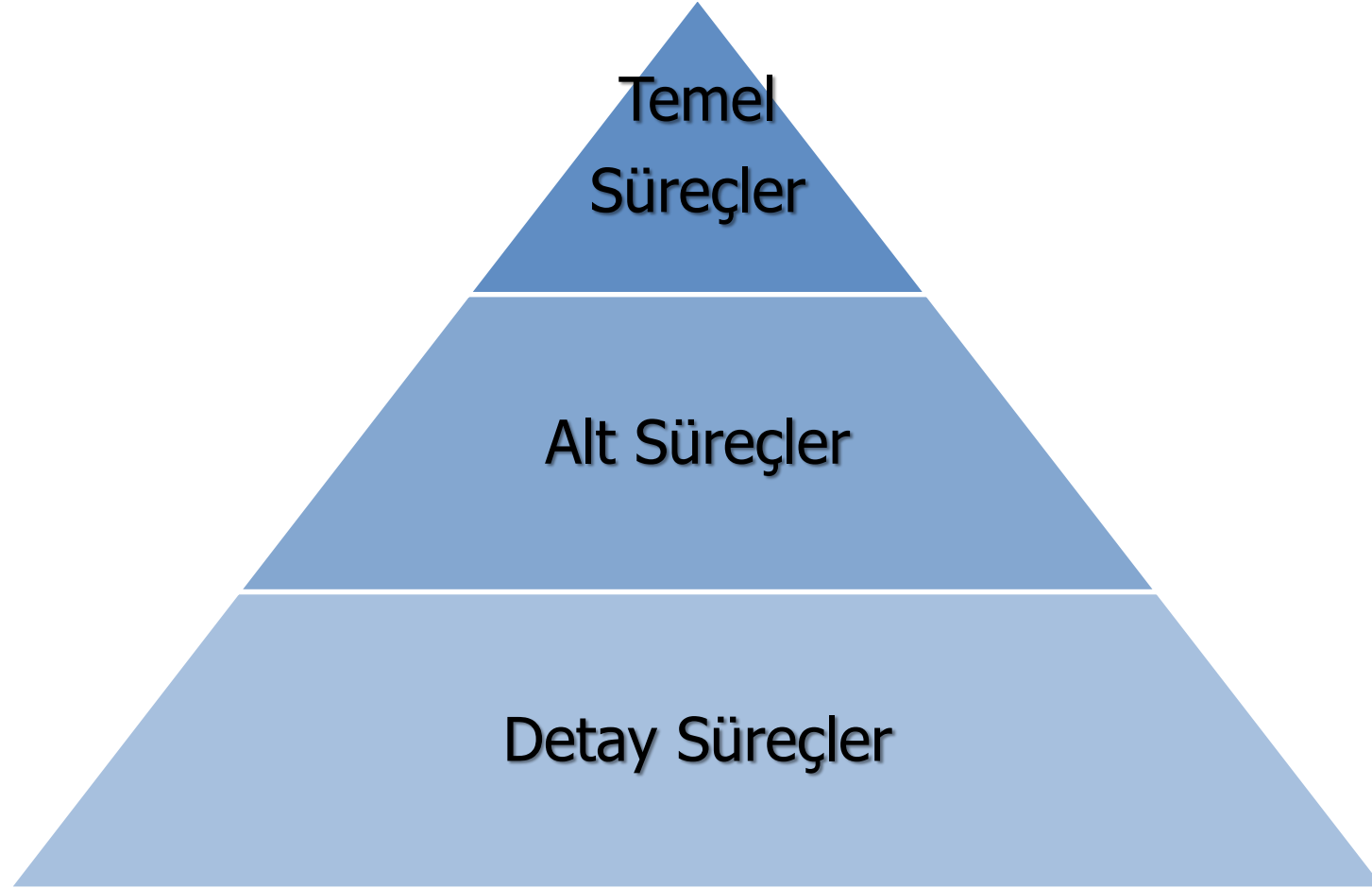
KALİTE DOKÜMANTASYON HAZIRLAMA SÜRECİ

Elif AKTUĞ

Efsun DEMİRCAN

<https://www.youtube.com/watch?v=aMZekVb1hv4>

Süreç Hiyerarşisi



Süreç Yönetim Sistemi (Temel Süreçler – Alt Süreçler) - Örnekler -

Temel Süreçler	Alt Süreçler
İNSAN KAYNAKLARI	<ul style="list-style-type: none">• İnsan Kaynaklarının Planlanması Alt Süreci• İşe Alma Alt Süreci• İstihdam ve Kariyer Geliştirme Alt Süreci• Çalışanların Eğitimi ve Geliştirilmesi Alt Süreci• Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Alt Süreci• Çalışanların İş Tatmini ve Memnuniyetinin Geliştirilmesi ... vb.

Doküman Hazırlama

- **Prosedürün amacı;** uygulayan ve inceleyen kişiyi, kontrol edilen faaliyetin yapısı hakkında açık ve anlaşılır bir şekilde yönlendirmektir. Prosedürlerde bir faaliyetin nasıl, ne zaman, nerede ve kim tarafından yapılmakta olduğu ve diğer faaliyetlerle ilgisinin nerelerde başladığı sorularına yanıt verilir.



Doküman Hazırlama

- **İş talimatları ise** ilgili prosedürü destekler. İş talimatlarına, olmamaları durumunda kalitenin olumsuz yönde etkilenebileceği düşüncesiyle gerek duyulur. İş talimatlarında kimin, neyi, ne zaman, nerede ve nasıl yapacağı açıklanır.
- **Formlar** işlerin kayıt edildiği dokümanlardır.



Dokümanların Yazılması

- **Prosedürleri yazarken** basit sözcükler kullanılmalı ve pasif cümle kullanmaktan kaçınılmalıdır. Prosedürü yazan kişi kendini örneğin iç ya da dış denetçi gibi okuyucunun yerine koymalı ve onun prosedürü okuyunca hiç bir sorunla karşılaşmamasını düşünmelidir.
- Cümle ve paragraflar en kısa şekilde olmalı; bir cümle bir eylemi, bir paragraf ise bir konuyu anlatmalıdır. Noktalama işaretleri etkili bir prosedür yazmada diğer önemli bir konudur. Yapılan kısaltmalar mutlaka **"Tanımlar-Kısaltmalar"** bölümünde verilmelidir. Ayrıca metin içinde gönderme yapılan yazılar **"Referanslar"** ve ilk defa türetilen dokümanlar ise **"Ekler"** bölümlerinde verilmelidir.



Dokümanların Yazılması

- **İş talimatları** yazılırken, bunların operasyonel düzeyde olduğu unutulmamalı, bu nedenle de kısa ve emir kipinde yazılmalıdır. İş talimatları hazırlanırken, işi daha önce yapan kişi ile mutlaka görüşülmeli ve böylece "**yapılma şekli**" ile "**olması gereken**" ortaya çıkarılmalıdır.
- Taslak iş talimatları hazırlandıktan sonra "**olması gereken**" ile karşılaştırılmalı ve varsa uygunsuzlukların nedeni araştırılmalıdır.



Yazımda Nelere Dikkat Edilmeli

İŞLEM

NE gerçekleşecek
NEREDE gerçekleşecek
NASIL gerçekleşecek
NE ZAMAN gerçekleşecek
KİM sorumludur

DENETİM

NE denetlenecek
NEREDE denetlenecek
NASIL denetlenecek
NE ZAMAN denetlenecek
KİM sorumludur

PROSEDÜRLER, İŞİNİZİ SİZİN KADAR BİLMEYENLERİN DE ANLAYABİLECEĞİ
ŞEKİLDE YAZILMALIDIR.



Örnekler

- KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRÜ (Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü)
- YÖNETİM SORUMLULUĞU PROSEDÜRÜ
- KAYNAK YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ
- HİZMET GERÇEKLEŞTİRMENİN PLANLANMASI PROSEDÜRÜ
- MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ PROSESLER PROSEDÜRÜ
- SATIN ALMA PROSEDÜRÜ
- HİZMETİN SAĞLANMASI PROSEDÜRÜ
- İZLEME VE ÖLÇME PROSEDÜRÜ (İç Denetim, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler)
- UYGUN OLMAYAN HİZMET KONTROLÜ PROSEDÜRÜ
- VERİ ANALİZİ PROSEDÜRÜ
- KALİTE İYİLEŞTİRME VE GELİŞTİRME PROSEDÜRÜ



Talimatların Özellikleri

- YAPILACAK İŞİ AYRINTISIYLA ANLATIR.
- OKUYANIN İŞİ DAHA ÖNCE HİÇ YAPMADIĞI VARSAYILIR.
- AÇIK, YALIN, ANLAŞILABİLİR İFADELER KULLANILIR.
- FOTOĞRAF, ŞEMA, AKIŞ DİYAGRAMI GİBİ GÖRSEL MALZEME İLE DESTEKLENEBİLİR.
- İLGİLİ BİLGİ KAYNAKLARINA (KULLANIM KILAVUZU vb.) GÖNDERME YAPILABİLİR.
- ANA PROSEDÜRÜ DESTEKLER.
- OLMADIĞINDA İŞİN YA DA ÜRÜNÜN KALİTESİ OLUMSUZ YÖNDE ETKİLENEBİLİR.
- EMİR HALİNDE, TEK VEYA İKİ SAYFA HALİNDE YAZILIR.
- İLGİLİ YERDE ASILARAK BULUNDURULUR.
- TALİMATLARIN UYGULANMASI ZORUNLUDUR.
- HER ZAMAN REVİZE EDİLEBİLİR.
- İŞİ YAPAN VE KONTROL EDENİ İÇERİR.



Formlar ve Kayıtlar

- Gerek prosedürler ve gerekse talimatlar tanımlandıkları için yapılması sırasında oluşan bilginin kaydı ve bilgilerin saklanmasına ihtiyaç duyarlar. Bu gereklilik standart dan gelmektedir. Kayıt ortamları dokümanların ayrılmaz parçasıdır. Dolayısı ile bir **"form"** kontrollü bir dokümanın ayrılmaz bir parçasıdır.



Süreçlerimizi Yazarken Nelere Dikkat Etmeliyiz?

Doküman Tipi	Kısaltması	Standart Şablon Var mı?
Prosedür	PR	Var
Talimat	TL	Var
Görev Tanımları	GT	Var
Liste	LS	Yok
Yardımcı Doküman	YD	Yok
Rehber	RH	Yok
Form	FR	Yok
Plan	PL	Yok
Yönergeler	YN	Var
Yönetmelikler	YM	Var

Prosedür Şablonu Başlıklarımız

1. AMAÇ : _____
2. KAPSAM : _____
3. KISALTMALAR : _____
4. TANIMLAR : _____
5. SORUMLULAR : _____
6. FAALİYET AKIŞI : _____
7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR : _____
8. REFERANS DOKUMANLAR : _____

Talimat Şablonu Başlıklarımız

1. AMAÇ : _____
2. KAPSAM : _____
3. KISALTMALAR : _____
4. TANIMLAR : _____
5. SORUMLULAR : _____
6. TALİMAT AKIŞI : _____
7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR : _____
8. REFERANS DOKUMANLAR : _____

Görev Tanımı Şablonu Başlıklarımız

GÖREV UNVANI	
ÇALIŞTIĞI BÖLÜM	
BAĞLI OLDUĞU BİRİM	
BAĞLI OLDUĞU YÖNETİCİ	
KENDİSİNE BAĞLI OLAN BİRİMLER / YÖNETİCİLER	
GEREKTİĞİNDE YERİNİ ALACAK KİŞİ	
ÇALIŞMA KOŞULLARI	
ÇALIŞMA SAATLERİ	
DENEME SÜRESİ	2 Ay
ALMASI GEREKEN EĞİTİMLER	
İŞİN TANIMI	
İŞİN GEREKTİRDİĞİ NİTELİKLER	EĞİTİM YABANCI DİL BİLGİSAYAR BİLGİSİ TECRÜBESİ İŞİN GEREKTİRDİĞİ ÖZELLİKLER
İŞİN GEREKTİRDİĞİ GİZLİLİK DÜZEYİ	
KULLANILMASI GEREKEN CİHAZ VE EKİPMANLAR	

GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Empty table area for defining duties, powers, and responsibilities.



Süreç Akış Şeması Nedir?



<https://www.youtube.com/watch?v=0Xac7j6aneY>

