



ENSTİTÜMÜZÜN TS EN ISO 9001:2008 HİZMET KALİTESİ ONAYLANDI

Kalite Kavramı insanların ve sistemlerin "hata yapması" ve "mükemmele ulaşma isteği" gerçeğinden ortaya çıkmıştır. Yıllar boyunca kaliteyi tanımlamak için çok çeşitli ifadeler kullanılmıştır: Kalite; belirlenen şartlar altında ve belirlenen bir zaman süresi içinde istenilen fonksiyonları yerine getirebilme kabiliyetidir. Kalite kısaca "amaçlara uygunluk derecesi" olarak tanımlanabilmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi

Kalitenin gelişim sürecinde kontrol kavramından kalite kontrole ve bunun tüm organizasyona yansımaları olarak kalite yönetimi kavramına gelinebilmiştir. Kalite Yönetim sistemi, bir organizasyonu kalite bakımından idare ve kontrol için gerekli olan yönetim sistemidir. Kurulacak ve sürekli yürütülecek bu sistem ile beklentilerin karşılanması ve sürekli olarak iyileştirme sağlanması hedeflenmektedir. Her zaman tercih edilmek, sürprizle karşılaşmamak ve hep bir adım önde olmak için kalite yönetim sistemine sahip olmak gerekir.

Arıcılık konusunda ülkemizde tek olan enstitümüzde, daha kaliteli bir hizmet sunmak, hizmet verdiği tarafların isteklerini önceden tahmin ederek beklentilerinin önüne geçmek, ekip çalışmasını yaygınlaştırmak, tüm süreçlerin gözden geçirilmesini ve iyileştirilmesini sağlamak ve sektörde bir rol model oluşturmak için 2010 yılı Mayıs ayında Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarına başlamıştır.

Çalışmalar kapsamında süreç şu şekilde işlemiştir;

✓ Öncelikle Kalite Yönetim Temsilcisi ataması yapıldı ve kalite ekibi kuruldu.

- ✓ Daha sonra her bir faaliyetin birbiriyle ilişkisini gösteren Proses Ana Şeması oluşturuldu.
- ✓ Yapılacak olan faaliyetler tanımlanarak gerçekleştirilirken izlenecek yollar açıklandı.
- ✓ Prosedürlerle ilgili talimat ve formlar hazırlandı.
- ✓ Kalite el kitabı oluşturuldu.
- ✓ Dokümanların personele dağıtımı ve bunları etkin olarak kullanmalarını sağlandı.
- ✓ 15-17 Eylül 2010 tarihlerinde yapılan iç denetimler sonunda göze çarpan eksiklikler belirlendi ve düzeltici faaliyetlerle



bu eksikler kapatıldı.

- ✓ 28 Ekim 2010 tarihinde belgelendirme kuruluşu tarafından Enstitümüzde belgelendirme denetimi yapıldı.
 - ✓ 05. Kasım 2010 tarihi itibarıyla enstitümüz, TS EN ISO 9001:2008 sertifikası ile belgelendirilmiştir.
- TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin Enstitümüze sağlayacağı yararlar şu şekilde sıralanabilir:
- ✓ Hizmet verdiğimiz tarafların isteklerini önceden tahmin ederek her zaman memnuniyetlerinin sağlanması
 - ✓ Sektörde bir rol model olarak yer alarak örnek oluşturmak ve farklılık yaratmak
 - ✓ Etkinlik ve üretkenlik artışına ve etkili bir yönetime yardımcı olması
 - ✓ Daha iyi bir dokümantasyon sisteminin sağlanması
 - ✓ Şubeler ve yapılan faaliyetler bazında yetki ve sorumlulukların tespitinde ve dağıtılmasında kolaylık sağlanması
 - ✓ Yapılmış ve yapılacak olan tüm faaliyetlerin kayıtlarının tutulmasıyla sistematikleşmeyi ve tutarlılığı sağlanması
 - ✓ Geçmişe yönelik kayıtların düzenli bir şekilde tutulmasını sağlayacak altyapının oluşturulması
 - ✓ Veriler ve istatistiksel ölçümler doğrultusunda durum analizlerinin yapılabilmesi ve geleceğe yönelik kararlarda bu analiz sonuçlarının kullanılabilmesi
 - ✓ Tüm bunların sonunda Kalite bilincinin tüm çalışanlarda oluşması ve Enstitümüzün hizmet kalitesinin ve imajının güçlenmesi

