

RİSK – TEHDİT – FIRSAT KALİTE HEDEFLERİ - DEĞİŞİM

Tehdit ve fırsat nedir? Nasıl değerlendirilir?

TEHDİTLER-FIRSATLAR => GÜÇLÜ YANLAR ve ZAYIF YÖNLER

GÜÇLÜ YÖNLER

1. Size göre lideri olduğunuz prosesin, diğer proseslere göre GÜÇLÜ olduğu yönler nelerdir?
2. En avantajlı olduğunuzu düşündüğünüz yönler nelerdir?

FIRSATLAR

1. Elinizde olsa prosesinizde neleri değiştirdiniz?
2. Prosesinizde, hangi iyileştirmeleri (yenilikleri) yapardınız?

ZAYIF YÖNLER

1. İyileştirilebilir yönleriniz neler?
2. Prosesinizde iyileştirme yapılabilir alanlarınız neler?

TEHDİTLER

1. Henüz **HİÇ** gerçekleşmemiş ancak gerçekleşme **İHTİMALİ** bulunan en önemli RİSK sizce nedir?
2. Öncelikle gerçekleşmesinin engellenmesi gereken en ciddi **RİSK** nedir?

TEHDİTLER-FIRSATLAR => GÜÇLÜ YANLAR ve ZAYIF YÖNLER

GÜÇLÜ YÖNLER

1. Tecrübeli ekibe sahip olmak,
2. Sürekli şirket içi eğitim planları,
3. Üst yönetimin eksiksiz desteği

FIRSATLAR

1. Liderlik olgusunun geliştirilerek tam entegrasyona sahip ISO 9001:2015 KYS yönetimi,
2. Liderlerin tecrübeli ve istekli olması

ZAYIF YÖNLER

1. Tedarikçi yönetimindeki denetim eksikleri,
2. ISO 9001:2008' deki etkinlik nedeniyle 2015' e geçişte kavramsal olarak zorlanma

TEHDİTLER

1. Çıkabilecek/değişebilecek bazı yasaların/standartların üretim metotlarında değişiklik gerektirebilme ihtimali,
2. Çeşitli risklerin çözümünde geçici iyileştirmelerin kanıksanmış olması

TEHDİTLER-FIRSATLAR => GÜÇLÜ YANLAR ve ZAYIF YÖNLER

GÜÇLÜ YÖNLER

- **PROSESİNİZ' DE göreve başladığınız günden bugüne, en büyük katkınız ne oldu?**
- **Bölümünüzün en GÜÇLÜ ve FARKLI olduğu özelliği nedir?**

FIRSATLAR

- **Eğer şu olsaydı/olursa performansımız çok daha iyi olurdu diyebileceğiniz hususlar nelerdir?**

ZAYIF YÖNLER

- **Firma sahibi siz olsaydınız mevcut prosesinizde neleri iyileştirir ya da değiştirirdiniz?**

TEHDİTLER

- **İş tecrübenize dayanarak öngörülebilir bulunabileceğiniz, hiç gerçekleşmemiş ama böyle devam ederse gerçekleşme ihtimali bulunan RİSK' ler nelerdir?**

TEHDİTLER-FIRSATLAR => GÜÇLÜ YANLAR ve ZAYIF YÖNLER

GÜÇLÜ YÖNLER

1. Aynı sektörde uzun yıllara dayanan **KURUMSAL** tecrübeniz,
2. Personel sirkülasyonunun olmaması ya da çok az olması

FIRSATLAR

1. Tedarik edilen ürün veya hizmetlerin tedarıktan önceki aşamada **KALİTE KONTROLE** tabi tutulması,
2. Yeni ekipman/personel fırsatları,
3. Eğitim fırsatları

ZAYIF YÖNLER

1. Bazı ya da çok sayıda personelin beceri/tecrübe/yetenek düzeylerinin yetersiz olması,
2. Tedarik zincirindeki olumsuzluklar,

TEHDİTLER

1. Faiz/Döviz oranlarının zaman zaman gösterdiği dalgalanmalar RİSK, **hiç olmadığı kadar** yüksek dalgalanma ihtimali TEHDİT' tir.

RİSK – TEHDİT İLİŞKİSİ

RİSK NEDİR?

VAROLAN TEHLİKE = RİSK
Etki ve Boyutu Ölçülebilir

TEHDİT NEDİR?

POTANSİYEL RİSK = TEHDİT
Ölçülemez, Tahmin edilebilir

RİSKLER	TEHDİTLER
Risk ölçülebilir	Tehdit ölçülemez ancak tahmin edilebilir
Periyodu tahmin edilebilir	Tahmin edilemez
Fark etmek için yetenek gerektirmez	Liderlik, öngörü, tecrübe gerektirir
Her RİSK önce, TEHDİT olarak doğar	
Sürecin çoğu zaman içindedir	Sürece henüz dahil olmamıştır
Riskin olası sonuçları ölçülebilir	Olası sonuçları henüz ölçülemez
Her RİSK bir tehditle başlar	Gerçekleştiğinde artık bir RİSK olur

RİSK – TEHDİT İLİŞKİSİ

RİSK ÖRNEKLERİ	TEHDİT ÖRNEKLERİ
Tedarik edilen üründe hata olması,	Tedarik edilen üründe BEKLENMEDİK hata olması,
Elektrik kesintisi,	Elektrik kesintisinin BEKLENENDEN çok daha uzun sürmesi,
Personelin işe gelmemesi,	Aynı anda ÇOK SAYIDA PERSONELİN işe gelmemesi,
Kalibrasyon tarihinin gecikmesi,	Kalibrasyon sonrası kalibrasyon ayarının BOZULMASI ,
Planlı bakımların aksaması,	Planlı bakımın HATALI yapılması (yetersiz teknik personel)
RİSK Geçmiş tecrübelerimizde yaşadığımız ve periyodik olarak gerçekleşen, proses süreçlerine, çıktılarına, girdilerine zarar veren şeylerin tümüdür.	TEHDİT Orada olduğunu bildiğimiz, ancak henüz proses girdi çıktı ve süreçlerine zarar vermemiş ancak zarar verme potansiyeli olduğunu tecrübelerimize dayanarak ÖNGÖRDÜĞÜMÜZ POTANSİYEL tehlikeler.

RİSK – TEHDİT İLİŞKİSİ

RİSK ÖRNEKLERİ	TEHDİT ÖRNEKLERİ
Bayinin ürünü geri iade etmesi,	Çok sayıda bayinin, ürünleri geri iade etmesi
Müşteri şikayeti,	Müşteri şikayetinin BASINA yansması
Satış rakamlarının azalması,	Satışların tamamen durması,
ISO 9001:2015 Revizyon geçişinin gecikmesi	ISO 9001:2015 Revizyon geçişinin yapılamaması
Beklenen, ara sıra gerçekleşen Ekipman/Makine arızaları RİSK	Hesapta olmayan ani, umulmayan arızalar TEHDİT' tir.
MEVCUT DURUMDA ÖNLEM ALINMASI GEREKEN, BİLİLEN, BEKLENEN TEHLİKELER	OLASI, POTANSİYEL, İHTİMAL DAHİLİNDEKİ SEZGİSEL, TECRÜBEYE DAYALI TEHLİKELER

HESAPTA OLANI ÖNLE (RİSK), HESAPTA OLMAYANI PLANLA (TEHDİT)

RİSK – TEHDİT İLİŞKİSİ

MEVCUT BİR YASA VEYA STANDARTA UYMAMAK **RİSK**,

HENÜZ ÇIKMAMIŞ AMA ÇIKTIĞINDA, PROSESİ
ETKİLEMESİ BEKLENEN YASA VEYA STANDARTLAR BİRER
TEHDİTTİR.

RİSKLERİN PERİYODU BELLİ, TEHDİTLERİN PERİYODU BELİRSİZDİR.

**HESAPTA OLANI ÖNLE (RİSK),
HESAPTA OLMAYANA TEDBİR AL (TEHDİT)**

RİSK – TEHDİT İLİŞKİSİ

**DEPREM, YANGIN BİRER RİSK,
(Depreme, yangına hazırlıklı olmak)**

Tatbikatlar, Kaçış Planları

Beklenen YANGIN nedenleri



**DEPREME, YANGINA HAZIRLIKSIZ YAKALANMAK
TEHDİTTİR.**

(Olası, potansiyel sonuçlara hazır olmak)

Sigorta yaptırmak

Beklenmedik YANGIN nedenleri

RİSK – TEHDİT İLİŞKİSİ

Hadi böyle olmadığını düşün, ya işler plana uymazsa, ya bu olursa, şu olursa bundan etkileniriz gibi ifadeler **TEHDİT** belirtirler.



Tehdit varsa **RİSK** te yakın olabilir. Tehditlere, zamanında önlem alınmadığında **TEHDİTLERİN** bir kısmı **RİSK**'lere hatta **ciddi risklere** dönüşebilirler.

TEHDİTLER - FIRSATLAR

Hesaba katmadığımız henüz farkında olmadığınız potansiyel tehlikeler neler? (TEHDİTLER)

Hesaba katmadığımız henüz farkında olmadığınız potansiyel fırsatlar neler? (FIRSATLAR)

Fırsatlar **GÜÇLÜ YÖNLERE**, Tehditler **RİSKLERE** dönüşebilirler. Erken farkına varıldığında **TEHDİTLER**, birer **FIRSATA** dönüşebilir

KALİTE HEDEFLERİ NELERDİR?

Riskleri ortadan kaldırmak ya da istenmeyen etkileri azaltmak için planlanan aksiyonlar,

Süreçleri, girdi veya çıktıları müşteri memnuniyetini koruyacak şekilde gerçekleştirilen iyileştirmeler,

Performansı artırmaya yönelik girişimler,

İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabilmek için yapılan çalışmalar

Mevcut işleyişin korunması (sürdürülebilirlik) amacıyla yapılacak faaliyetler.

Düzeltilici iyileştirici faaliyetler,

SÜREKLİ İYİLEŞTİRME, GELİŞTİRME ÇALIŞMALARI

KALİTE HEDEFLERİ ve PLANLAMA

ORTADA BİR PLAN YOKSA,

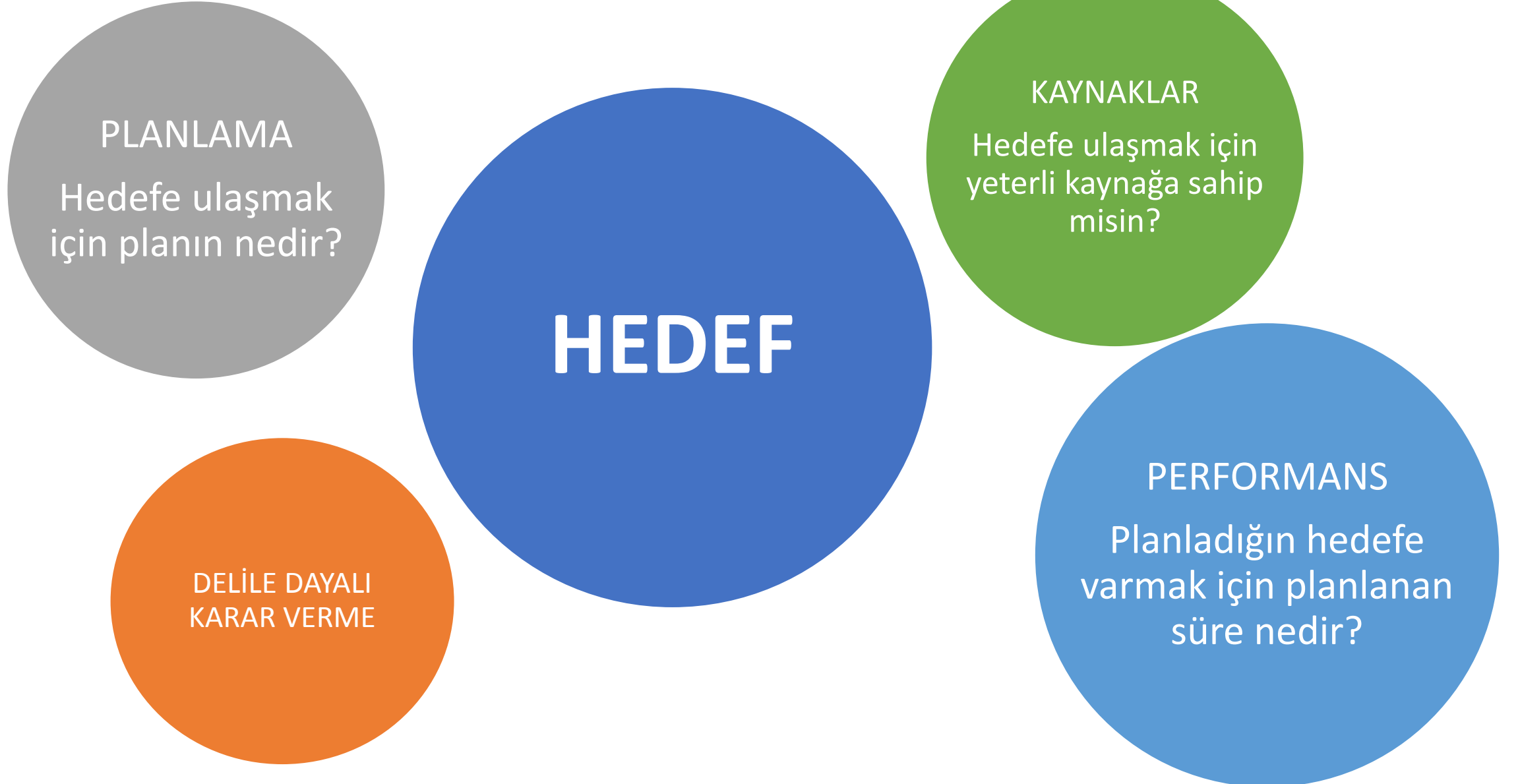
HEDEFE YOK DEMEKİR.

BU HEDEFE, NASIL ULAŞMAYI PLANLIYORSUN?

BU HEDEFE ULAŞABİLMEK İÇİN YETERLİ KAYNAĞA SAHİP MİSİN?

DELİLE DAYALI KARAR VERME = PLANA DAYALI HEDEFLER BELİRLEME

KALİTE HEDEFLERİ ve PLANLAMA



DEĞİŞİM, DEĞİŞİKLİK YÖNETİMİ NEDİR?



DEĐİŐİŐİM YÖNETİMİ

- ✓ Değişikliklerin incelenmesi,
- ✓ Yeni görüŐ ve önerilere açılması,
- ✓ Onaylanması,
- ✓ Planlanması,
- ✓ Duyurulması,
- ✓ Planlandığı Şekilde entegre edilmesi

BU DEĐİŐİŐKLİĐİN
GETİREBİLECEĞİ
OLASI **RİSKLER**
NELER?

BU DEĐİŐİŐKLİĐİN
GETİREBİLECEĞİ
OLASI **FIRSATLAR**
NELER?

KYS DEĞİŞİM YÖNETİMİ

- ISO 9001:2015 Kalite yönetim sisteminde oluşacak değişiklik, iyileştirme çalışmalarının planlanması, duyurulması, entegrasyonu
- Revizyonlar, Yetki ve Görev Değişiklikleri

OPERASYONEL DEĞİŞİKLİKLERİN YÖNETİLMESİ

- KYS dışında kalan OPERASYONEL faaliyetlerde (KYS dışındaki PROSESLERDE) yapılması istenen değişikliklerin, planlanması, duyurulması ve entegre edilmesi.
- Süreç, Yöntem, Fiziksel Değişiklikler

UYGULAMA

1. Sahibi olduğunuz proses için 10 adet risk tanımı yapınız?

(Tanımladığınız risklerin yanlarına önceliklerine 1 en düşük risk, 10 en yüksek risk olacak şekilde puan veriniz)

2. Bu riskleri ortadan kaldırmak ya da etkilerini azaltmak için neler önerirsiniz?

(Yukarıdaki numaralara göre sıralayınız)

3. Firma sahibi siz olsaydınız, prosesinizde ilk neleri değiştirirdiniz?

(Tüm yetki sizde olsaydı)

4. Prosesinizde neleri daha iyi yapabilirsiniz?

(Lütfen yazınız)

5. Sizi (proses olarak) diđerlerinden ayıran en önemli özellikleriniz nelerdir?