

BÖLÜM I

GİRİŞ

Arastirmanın bu bölümde arastirmanın problemi, amaci, önemi, varsayımlari, sinirliliklari, yöntemi ve tanımlari açıklanmakta olup, tüm bu basliklar tezin giriş bölümünü oluşturmaktadır.

1.1. Problem

II. Dünya Savasi sonrasında kurulan ve su an 25 üyeli süper güç olma yolunda ilerleyen Avrupa Birliği'nin amacı kitada kalıcı barışı sağlayarak, Avrupa'nın yıkılmış olan ekonomik ve sosyal yapısını yeniden inşaa etmek olduğu ifade edilmektedir. Kısacası Avrupa'nın yeniden yapılandırılmasıdır. Bu anlayış doğrultusunda, “tepeden değil; temelden bütünleşme” esas alınmıştır. 1951'de Avrupa Kömür Çelik Topluluğu'nun (AKÇT) kurulmasıyla ilk uygulaması görülmüş olup, önce küçük adımlarla başlayan birleşmeler, daha sonra “spill-over” yani sıçrama etkisiyle hayatın her alanını etkileyecek ortak kararların ve politikaların oluşturulması ile Avrupa Birliği her geçen gün biraz daha güçlenmiştir. Bu güçlenme sonucunda Avrupa Birliğine aday ülkelerin tam üyelik yolundaki çalışmaları yoğunlaşarak devam etmektedir.

AB'ye üyelik sürecinde Türkiye politik yaklaşımın yani sıra konunun teknik yönlerini ihmal etmiştir. Bunun yanı sıra AB sürecinin ekonomik yönleri ve sanayi yaklaşımları gibi yönleri dikkatli ve ciddi incelemelere tabii tutulmamıştır. Esas itibarıyla AB müktesebatı Türkiye'deki kuruluşlar açısından önemli bir transformasyonu öngörmektedir. Bu uyum sürecindeki en önemli entegrasyonlardan birisi Türkiye'deki kuruluşların rekabet, teknik ve sosyal durumlarını AB'nin çizdiği çerçeve yapıya uyarlanmasını doğurmaktadır. Türkiye AB normlarına ve Standardlarına uyumu, gelecek yıllarda yoğunlaştırılmış olarak hissedecektir. Kuruluşları bekleyen önemli sorunlardan biri teknik uyum olacaktır. AB'nin

öngördüğü bütün yasal sorumluluklar yerine getirilse dahi küresellesme sonucunda rekabetin getireceği bir takım uygulamalar Türkiye'deki kuruluşların gündeminde olacaktır. Bu bağlamda, Uluslararası ve Ulusal Standartlara uyum, gerek küresel rekabetin, gerekse AB'nin bir öngörüsü olarak karşımıza çıkmaktadır. Kalite, Çevre, OHSAS ve HACCP Standartları ile her sektöre özgü spesifik Standard ve Norm birliktelikleri, kuruluşların gündeminde önemli yer isgal etmeye başlayacaktır. "Türkiye'deki kuruluşlar açısından AB entegrasyon süreci tam bir kurumsallaşmayı ifade etmek ile birlikte kurumsallaşma için yapılacak çalışmada ulusal kanunların belirlediği yükümlülüklere uymak yeterli olmayacak, küresel yeni dünya düzeninin baskıcı rekabet ortamında talep ettiği Standartlara uyum da ön plana çıkacaktır".¹

Günümüzde enformasyon, teknoloji ve iletişim alanındaki büyük gelişmeler toplumlara kiyasiya bir rekabete yöneltmiştir. Her geçen gün yeni teknolojik gelişmelerin yaşandığı ekonomik bir yarış söz konusudur. Mevcut dünya düzeninde, Tüm sektörlerde ayakta kalabilmek için müşteri ihtiyaç ve beklentilerine uygun mal ve hizmet üretiminin sağlanması gereklidir. Bu da ancak kuruluşlarda tasarım aşamasından başlayarak üretimin, pazarlama ve satış sonrası hizmetlerine kadar tüm aşamalarını kapsayan ve sürekli gelişmeyi hedefleyen entegre yönetim sisteminin uygulanmasıyla mümkün olacaktır.

Yönetim Sistemlerinin Entegrasyonu üzerine yapmış olduğum bu çalışma dört ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümü çalışmanın problemi, amacı ve önemi, varsayımları, sınırlılıkları ve araştırmanın yöntemi ve tanımları kapsamaktadır. İkinci bölümünü Yönetim Sistemleri ana başlığı altında toplanmıştır. Bu ana başlık altında Kalite, Çevre, OHSAS, ve HACCP yönetim sistemleri alt başlıkları oluşturulmuş ve bu dört sistem ile ilgili genel bilgilerden bahsedilmiştir. Üçüncü bölüm Yönetim Sistemlerinin Entegrasyonu ana başlığı altında Entegre Yönetim Sistemi nedir. Kalite, Çevre, HACCP ve OHSAS Yönetim sisteminin entegrasyonu nasıl yapılır. Tüm Bu bilgilerden sonra bir uygulama örneği ile kuruluş çalışanları ve TSE dört sistem Bas Tetkikçileri ile yapılan

¹ Ali Rıza Büyüksu, "AB Entegrasyon Süreci ve Standartlar", **Standard**, 44, 527 (2005), s.61.

görüşme/mülakat sonuçları aktarılmıştır. Çalışmanın dördüncü bölümünde bulgularımız sonuç ve öneriler kısmında değerlendirilip çalışma sonlandırılmıştır.

1.2. Amacı ve Önemi

Bu çalışmada, Türkiye'deki firmaların Avrupa Birliği'ne giriş sürecinde yönetim sistemlerini entegre etmeleri ve entegre yönetim sistemi kurarak dört ayrı sistemi (Kalite, Çevre, OHSAS, HACCP) tek çatı altına toplayabilmelerine katkı sağlayacağı amaçlanmaktadır.

Türkiye'de Yönetim Sistemlerini uygulayan 15.000'e yakın firma bulunmaktadır. Ancak yönetim sistemlerini entegre olarak uygulayan kuruluş bu rakamın %1'i veya %2'si kadar olduğu ifade edilmektedir. Bu da çalışmaya ayrı bir önem katmaktadır..

Entegre yönetim sistemleri ile hem zaman kaybı hem de birleştirilmiş bir denetim ile maliyetlerin azalacağı düşünülmektedir. Böylece firmaların rekabet etme yetenekleri artacak ve sektörde lider konuma gelebilmeleri mümkün olacaktır. İşletmelerin entegre yönetim sistemlerine hazırlanırken geçirdikleri süreçler göz önüne alındığında tekrarlamalardan kaynaklanan iş gücü kaybı ile dokümanların birbirlerine uyumu bir defada sağlanmış olacaktır. Bu durumda Türkiye'nin Avrupa Birliğine giriş sürecinde yönetim sistemlerini entegre etmiş kuruluşların geçiş sürecini kolay atlatmaları ve rekabet edebilmeleri mümkün olabilecektir.

Türkiye'nin AB'ne üyelik sürecinde, AB'nin ortak Tarım, Tüketici, Çevre, Sosyal, Ticaret, Sanayi ve Rekabet politikalarını doğrudan ilgilendiren Yönetim Sistemlerinin araştırılması, Kalite, Çevre, OHSAS ve HACCP yönetim sistemlerinin entegre olarak uygulanması ile ilgili gerekli bilgileri tespit etmek amaçlanmıştır. Bu çalışmada ortaya çıkacak bilgilerin Türkiye'deki kuruluşların adaylık sürecini en az kayıplarla atlatmalarına yardımcı olacak ve Avrupa Birliği ülkelerindeki kuruluşlarla rekabet edebilmeleri açısından çok önemli olacak düşünülmektedir.

Küreselleşme sonucu son zamanlarda büyük önem kazanan entegre yönetim sisteminin kurulması, uygulanması ve faydaları ile ilgili Türkiye'deki kuruluşların ürettikleri ve sundukları hizmetin kalitesini bir adım daha ileri götürmesine katkı sağlayacaktır.

1.3. Varsayımlar

1. Ülkemiz Avrupa Birliği'ne üyelik sürecinde bulunduğu bu dönemde birçok firma ve kuruluşlarda Entegre Yönetim Sistemi bulunmamaktadır.

2. Firma sahipleri ve üst düzey yöneticileri Entegre Yönetim Sistemini kendi bilgi düzeylerine göre ve uygulayabildikleri şekliyle değerlendirmektedir.

3. Firmalardaki Yönetim Sistemleri arasındaki rekabet ve uyumsuzluk ürettiği ürün veya sunduğu hizmete olumsuz yansımaktadır.

1.4. Sınırlılıklar

Türkiye'de faaliyet gösteren üretim veya hizmet sektöründeki, Kalite, Çevre, OHSAS ve HACCP belgelerini TSE'den alan ve yönetim sistemlerini entegre uygulayan kuruluşlar araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Bu konuda henüz yeterli sayıda işletme bulunmadığından sistem bir işletmedeki uygulama örneği olarak değerlendirilecektir.

1.5. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada, Örnek Olay İncelemesi Yöntemi kullanılmıştır. Örnek Olay olarak seçilen ve çalışma boyunca X Kuruluşu olarak bahsedilen firmanın yetkilileri ve dört yönetim sistemi baş tetkikçileri ile yüz yüze görüşmeler yapılarak araştırma tamamlanmıştır.

1.6. Tanımlar

ISO (International Organization for Standardization-Uluslararası Standardizasyon Teskilati) : 23/02/1947 tarihinde kurulmuştur. ISO halen 135 (her ülkeden bir üye) ülkeden Ulusal Standard kuruluşların katılımı ile faaliyetlerini yürüten² bağımsız bir kuruluş olarak; dünyadaki standardizasyon ve benzeri aktivitelerin gelişiminin; uluslar arası ticaret transferi, bilimsel çalışmalar ve ekonomik faaliyetleri kolaylaştıracak şekilde desteklenmesi amacı ile kurulmuştur. ISO'nun temel amacı; uluslar arası Standardlar konusunda tüm ülkelerin kabulünün sağlanmasıdır.

EN: (European Norm) Avrupa Standardlarının kısaltmasıdır. Avrupa Birliği'nde Standardlar arasında harmonizasyonu sağlamak için oluşturulmuştur.³

Entegre Yönetim Sistemi: Mevcut olan yönetim sistemi ile kurulacak olan ya da kurulması düşünülen yönetim sistemini bütünleştirmek.

*Bu çalışmada Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS) aynı zamanda İş Sağlığı ve güvenliği (İSG) olarak da düşünülmelidir.

*Çalışmamız boyunca X Otel olarak dokümanlarını kullandığımız kuruluş Antalya'da faaliyet gösteren beş yıldızlı Türkiye'nin turizm sektöründeki önemli otellerinden birisidir. Kuruluş unvanının çalışmada X Otel olarak geçmesini istemistir. Bu nedenle çalışma boyunca kuruluştan **X Otel** olarak bahsedilmiştir.

² Mehmet Cemal Yıldırım, **Soru ve Yanıtlarıyla ISO 9000:2000**, İstanbul, Rota Yayın, 2000, s.17.

³ TSE, **Yönetim Sistemleri**, Ankara, TSE, 2001, s.3.

BÖLÜM II

YÖNETİM SİSTEMLERİ

Arastırmanın bu bölümü Kalite Yönetim Sistemi, Çevre Yönetim Sistemi, HACCP Yönetim Sistemi ve OHSAS Yönetim Sistemi alt başlıklarında oluşturulmuştur. Oluşturulan alt bölümlerde konu ile ilgili başlıklar belirtilmiştir.

2.1. KALITE YÖNETİM SİSTEMİ

Kalite Yönetim Sistemi olarak adlandırılan bu alt başlıkta kalitenin tarihçesiyle ilgili bilgiler verildikten sonra, Kalite Yönetim Sistemi ve ilgili tanımları, Kalite Yönetimini oluşturan standartları, Kalite Yönetim Sisteminin maddeleri, prensipleri ve faydaları açıklanmaktadır.

2.1.1. Kalite ve Tarihçesi

Kalite ile ilgili ilk kayıtlar M.Ö 2150 yılına kadar uzanır. Ünlü Hammurabi Kanunlarının 229. Maddesinde şu ifadeler yer alır. ‘ Eger bir inşaat ustası bir ev yapar ve yapılan ev yeterince sağlam olmayıp ev sahibinin üstüne çökerek ölümüne sebep olursa o inşaat ustasının başı uçurulur. ⁴

Fenikeli muayene görevlileri, ürün kalitesindeki sürekli yapılan uygunsuzlukları kusurlu ürünü yapanın başını keserek önlemeye çalışmışlardır. Muayene görevlileri, ürünlerin yönetimin belirlemiş olduğu spesifikasyonlara uygunluğunu kontrol ederek, kabul yada ret kararı vermişlerdir. Bu ürünler ile ilgili şikayetlerin karsılanmasını ve ticari ahlakın oluşturulmasını sağlamıştır. M.Ö. 1450 yılında ise, eski Mısır’da muayene görevlileri, taş blokların yüzeylerinin dikildiği,

⁴ Muhittin Simsek, “Kalitenin Tarihsel Geleşimi”, **Standard**, 450 (2000), s.33.

telden olusturdıkları bir araç ile kontrol etmişlerdir. Bu yönetimi Orta Amerika'da Aztekler de kullanmışlardır.⁵

Yukarıdaki ifadede de anlaşılabileceği üzere kalite ile ilgili çalışmalar. Milattan önceki yıllarda başlamış günümüze kadar devam etmiştir. Dünyada bu günkü manada ilk Standardlar 1502 yılında Osmanlı Padişahı Sultan II. Beyazıt Han tarafından çıkarılmış ve Kanunname-I İhtisap-I Bursa olarak yayımlanmıştır. Bu kanunname de Bursa, Edirne, Sivas, Erzurum, Diyarbakır, Çankırı, Aydın ve daha pek çok yeri mahalli özelliklerine ve üretim çeşitlerine göre Standard kuralları konulmuş ve ciddi olarak uygulanmıştır.⁶

13. yüzyıl boyunca Çiraklık ve Esnaf Loncaları gelişmiştir. Ustalar, hem eğitici hem de muayene görevlisi idiler. Onlar ticareti, ürünlerini ve müşterilerini çok iyi tanıyorlardı ve yaptıkları iş ile birlikte kaliteyi inşa ediyorlardı. Ustalar yaptıkları işten ve baskalarını kaliteli iş yapmaları için eğitmekten gurur duyuyorlardı. Yönetim, ağırlık ve ölçü Standardları oluşmuştur.⁷

“16. yüzyılda Latince bir kelimedenden türetilen kalite kavramı, bir ürün ya da hizmetin durumu, niteliği ya da değeri anlamındadır.”⁸

Kalitenin ciddi anlamda önemsenmeye başlanması 19. yüzyılda karşımıza çıkmaktadır. Ancak bu dönemden sonraki üreticiler ürettikleri ürünlerine kendi damgalarını vurmaya başlamışlardır.

Kalite Standardları bir çok farklı şekilde yorumlanarak çok eski tarihlerden beri varolmakla beraber, gerçek anlamda ilk ortaya çıkışları, II. Dünya Savaşı'na rastlar. Amerika ordusu, II. Dünya Savaşı sırasında, ordu için yaptığı malzeme satın

⁵ Ridvan Bozkurt ve Aynur Odaman, **ISO-9000 Kalite Güvence Sistemleri**, Ankara, MPM Yayınları, 1995, s.1.

⁶ Murat Altınok, **Toplam Kalite Yönetimi**, Balıkesir, 2000, s. 5.

⁷ Nihat Köllük ve diğ., **Kalite Güvencesi ve Standartlar**, Ankara, 2005, s.39.

⁸ Komisyon, **Kalite Kontrol Sistemleri**, İstanbul, MEB Basımevi, 1994, s.15.

alimlerinde, belli kalite düzeyini tutturabilmek ve satın alınan malzemelere bir Standard getirebilmek amacı ile Standardlar konusundaki çalışmaları baslatmıştır. Sonunda ortaya , Amerikan Standardları (US Military Standards) çıkmış, bu Standardlarla birlikte istatistiksel kalite kontrol sistemi de gelişmiştir.⁹

II. Dünya Savası kalite teknolojisini gelişmesini hızlandırdı. Ürün kalitesinin iyileştirilmesi gerekliliği kalite kontrol konusundaki çalışmaların artmasına ve bilginin daha çok paylaşılmasına yol açtı. 1946 yılında Amerikan Kalite Kontrol Derneği oluşturuldu ve Başkanlığına George Edwards seçildi. İşletmeler belgelendirme programları baslattılar. Ancak II. Dünya Savası başlayınca kalite kontrolüne olan ilgi yitirmeye başlandı. Kuruluşların çoğu , kalite kontrolü yalnızca savaş için gerekli olarak algıladıkları için , bu konuda yapılacak çalışmaları gereksiz buluyordu.¹⁰

Kalite anlayışının temelini, kalite felsefesinin düşünce ustalarından W. Edwards, Deming, Juran , Kaoru Ishikawa kurmuşlardır.¹¹ Kalite kavramının doğuş yeri ABD olmasına rağmen , ilk uygulayan ülke Japonya olmuştur. Japonlar, kalite kavramını benimsemiş ve uygulamışlardır.

Savaş sonrası George Edwards önderliğinde bir grup; Japonya'nın yeniden insani, dış pazara girmek ve düşük kaliteli ürünlerini iyileştirmek üzere Japonya ya gitti. Bir çok konferans vererek kalite bilincini anlattılar. Japonlar öğrendiklerini geliştirdi ve Japon bilim adamı Kaoru Ishikawa sürekli iyileştirmede kullanılan bazı teknikler buldu. Bu yeni anlayışla ürettikleri ürünlerle dünya pazarına ve ABD'ye pazarına girerek ABD'ye firmaları ile rekabet etmeye başladılar.

⁹ Ferruh Tanyel, **Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerimizde ISO 9000 Uygulamaları**, Ankara, Varan Matbaacılık, 2001, s.6.

¹⁰ Nihat Köllük ve diğ., **Kalite Güvencesi ve Standardlar** , s.40.

¹¹ Sitki Gözülü, **Üretim , Verimlilik ve Toplam Kalite Yönetimi: Toplam Kalite Yönetiminde Türkiye Perspektifi**, İstanbul, Üniform Matbaacılık, 1994, s. 30.

Dünya endüstrisi tarihinde 1950 ve 1960'li yılların kütle üretimi ve kütle tüketimi devri olarak isimlendirilmesi gibi, 1970'li ve 1980'li yıllar da kalite yılları olacaktır. Bu on yılda Amerikan tüketicileri dünyanın en bilinçli tüketicileri olarak bir ürün tercihinde, güvenilirlik, kalitede süreklilik ve kişisel tatminlerini asgari ölçüde karşılayan Standardlarda ürünler talep etmeye başladılar. Kaliteli ürün üreten firmalar pazar paylarını yükseltti, buna karşın kaliteli ürün üretemeyen bir çok firma ise Pazar paylarını kayıp etti. Eski politikalara siki sikiya bağlı olan ve ne yaparlarsa yapsınlar müşterinin satın alınmasını bekleyen , bir çok Amerikan şirket lideri, geriye baktıklarında, yakın geçmişin “daima yarının bir başlangıcı “ olduğunu ve hep yanlış olduklarını kavradılar.

Birleşik Devletlerde (hepsi Japon ve hepsi yüksek kaliteli ürün olarak bilinen) Honda, Panasonic, Hitachi, Seiko, Nikon ve Mazda ve Bridgestone kelimeleri günlük hayatın içine girdiler. Bu sırada birdenbire Amerikan Üst Yönetim Yetkilileri, Deming, Juran ve Feigenbaum gibi eski ekip liderlerine başvurular. Çok geçmeden Amerikan firmaları Japon kalite Rönesansının büyüünün, prensiplerde ve uygulamada, ilk önce Birleşik devletlerde, keşfedildiğini ve kullanıldığını anladılar. Örneğin II. Dünya harbi sırasında Amerikan malzeme fabrikalarında uygulanan ve Walter Shewhart'ın öncüsü olduğu İstatistiksel Kalite Kontrol, W.Edward Deming ve J.M. Juran tarafından 1950'lerin başında Japonya'da uygulanmaya başlanmıştır. Oysa Birleşik Devletler bu sırada kütle halinde ürettiği nispeten az kaliteli ürünleriyle sürekli ve hızlı bir büyüme içindeydi. ¹²

1970'li yıllara kadar ucuz ve düşük kaliteli mal üreten ve satan Japonlar daha sonra kalite düşüncesi değişmiş, süper kaliteli mal üretmeye başlamışlardır. Dünyadaki rekabet koşulları içerisinde Japonların ortaya koyduğu bu hızlı değişim rüzgarları W. Edwards, Deming, Masaki Imai ve Kaoru Ishikawa gibi bilim adamlarının uygulamaları sayesinde başlamıştır.

¹² Donald A. Sanders ve dig. **ISO 9000 Nedir? Niçin? Nasıl?**, İstanbul, American Management Associations/ROTA Yayın Yapım Yanıtım, 1994, s.15.

Japonlar kalite ile ilgili uygulamalarında, istatistiki kalite kontrol , kalite teshisi, kalite eğitim programları, sifir hata felsefesi gibi konulara önem vermişlerdir. Bunları geliştirerek yasal düzenleme ve uygulamalarla kalite kontrolü ve toplam kalite yönetimi kavramlarına ulaşmışlardır.

ABD’de savunma sistemleri için oluşturulan kalite yönetim sistemi ilk olarak

- 1963’te MIL/Q/9858 (ABD’de savunma teknolojisinde),
- 1968’de AQAP Standardları (NATO üyesi ülkelerde),
- 1979’da BS 5750 (İngiltere’de),
- 1987’de ISO 9000 serisi (ISO tarafından),
- 1988’de EN 29000 Standardları (CEN tarafından),
- 1988’de TS 6000 Kalite Güvence Sisten Standardı (TSE tarafından),
- 1991’de TSE-EN-ISO 9000,
- 1994’de ISO tarafından revize edildi (9001:1994/9002:1994/9003:1994),
- 1996’da EN 29000 serisi EN-ISO 9000 olarak yayınlandı,
- 2000’de ISO tarafından revize edildi ve ISO 9001:2000 olarak yayımlandı.¹³

2.1.2. Kalite Yönetim Sistemi ve İlgili Tanımlar

1990’li yılların dünyadaki tüm ekonomik, sosyal ve teknolojik süreçlerle kazanıldığı hızlı değişim özelliği kalitenin tanımlanmasına da yansımıştır. Tüketim hareketinin evrensellesmesi, teknolojinin hızlı gelişimi müşteri tatminini belirleyen ve buna etki eden tüm alanlarda; müşteri gereksinimlerinin izlenip belirlenmesinden, tasarıma ve üretime kadar rakiplerinden daha hızlı düşünüp hareket edebilmeyi ve bunun da ötesinde müşterilerin açığa çıkmamış gereksinimlerini bulup ortaya çıkarmayı zorunlu hale getirmiştir. Bu gelişmelerin ortaya çıktığı kalite kavramlarıyla ilgili tanımlardan bazıları aşağıdaki şekildedir.¹⁴

¹³ TSE, “Türk Standardları Enstitüsü ve Yönetim Sistemleri”, **Standard**, 527 (2005), s.24.

¹⁴ Halil Savas, **Toplam Kalite Yönetimi Açısından Çevre Yönetim Sistemi ve Bir Sanayi İşletmesinde Uygulaması**, Adana, 1999, s.16.

- Kullanima uygunluktur. (J.M. JURAN)
- Sartlara uygunluktur. (P.B.CROSBY)
- Temeldir. (J.M. JURAN)
- Kalite , müsteri isteklerine uygun mal ve hizmeti sunmaktır.

Kalite sihirli bir kelimedir. Bu kelimeyi herhangi bir konunun veya faaliyetin basına veya içine koyduğumuzda çok farklı bir yaklaşımın içine girmemiz gerekir.¹⁵

Kalite, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır.

Kalitenin en geçerli tanımı ise: ‘Yapısal Özellikler Takiminin Şartları Yerine Getirme Derecesi’ olarak ifade edilmektedir.¹⁶ Bu çerçevede kalite yönetim sistemini ilgilendiren diğer tanımları da şunlardır;

Sart : Genellikle ima edilen veya zorunlu olarak beyan edilen ihtiyaç veya beklenti.¹⁷

Müşteri Memnuniyeti: Müşterinin, şartların yerine getirildiğinin, müşteri tarafından algılanan tatmin derecesi.

Sistem: Birbiriyle ilişkili veya etkileşimli elemanlar takımı.

Yönetim Sistemi: Politika ve hedefleri oluşturma ve bu hedefleri basarma sistemi.¹⁸

¹⁵ Hidayet Şahin, **Proses Tabanlı Kalite Yönetim Sistemi**, Ankara, Polimer Matbaacılık, 2002, s.vii.

¹⁶ TSE, **TS-EN-ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri Temel Eğitim Kitabı**, Ankara, TSE, 2001, s.3.

¹⁷ TSE, **TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri- Temel Esasları ve Terimler ve Tarifler**, Ankara, TSE 2004, s.7.

¹⁸ TSE, **TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri - Temel Esasları ve Terimler ve Tarifler.....**, s.7.

Kalite Yönetim Sistemi: Bir kurulusu kalite bakımından idare ve kontrol için gerekli yönetim sistemi.¹⁹

Kalite Politikasi: Bir kurulusun (üst) yönetimi tarafından resmi olarak ifade edilen kalite ile ilgili bütün amaçları ve idaresi.

Kalite Hedefleri: Kalite ile ilgili olarak aranan veya amaçlanan bir sey.

Kalite Planlamasi: Kalite yönetiminin, kalite hedeflerinin belirlenmesine ve bu hedeflere ulasılması için gerekli operasyonel süreçlerin ve gerekli kaynakların saptanmasına yönelik kısmi.

Kalite Kontrol: Kalite yönetiminin, kalite şartlarının yerine getirilmesine odaklanmış bir parçası.

Müsteri: Bir ürünü alan kurulus veya kişi.

Proses: Girdileri çıktılara dönüştüren birbirleriyle ilgili veya etkilesimli faaliyetler takimi.

Ürün: Faaliyetlerin veya proseslerin sonucudur. Üretim sektöründe somut, hizmet sektöründe soyut ürün vardır.²⁰

Prosedür: Bir faaliyeti veya bir prosesi icra etmek için belirlenen yol.

Önleyici Faaliyet: Potansiyel bir uygunsuzlugun sebebinin veya diger istenmeyen potansiyel durumların bertaraf edilmesi için yapılan faaliyet.

¹⁹ TSE, **TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri - Temel Esasları ve Terimler ve Tarifler**....., s.7.

²⁰ Hidayet Sahin, **Soru ve Cevaplarıyla Üretim ve Hizmet Sektörlerinde ISO 9001**, Ankara, Polimer Matbaacılık, 1999, s.86.

Düzeltilici Faaliyet: Saptanan bir uygunsuzlugun sebebini veya diger istenmeyen durumu yok etmek için yapılan faaliyet.

Düzeltilme: Saptanan uygunsuzlugu gidermek için yapılan faaliyet.

Bilgi: Anlamli veri.

Doküman: Bilgi ve onun destekleyici ortamı.

Sartname: Sartlari belirten doküman.

Kalite El Kitabı: Bir kurulusun kalite yönetim sistemini belirleyen doküman.

Kalite Planı: Belirli bir projeye, ürüne prosese veya sözleşmeye hangi prosedürlerin ve ilgili kaynakların kim tarafından ve ne zaman uygulanacağını belirleyen doküman.

Kayıt: Elde edilen sonuçlari beyan eden veya gerçekleştirilen faaliyetin delilini sağlayan doküman

Tetkik: Tetkik Kriterlerinin yerine getirme derecesini belirlemek amacıyla tetkik kanitini elde etmek ve objektif olarak değerlendirmek için yapılan sistematik, bagimsiz ve dokümante edilmiş proses.²¹

Tetkikçi: Tetkiki yapmak için gereken yeterliliğe sahip kişi.²²

²¹ TSE, TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri - Temel Esasları ve Terimler ve Tarifler....., s.7.

²² TSE, TS EN ISO 19011 Kalite ve Çevre Yönetim Sistemleri Tetkik Kılavuzu, Ankara, TSE, 2004, s.3.

Günümüzde Kalite Yönetimi konusunda EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardi yayımlandığı tarihten itibaren en fazla ilgiyi ve uygulama alanını bulan milletlerarası standart haline gelmiştir. Türk Standardlar Enstitüsü tarafından EN ISO 9001:2000 standardi çevirisi yapılarak TS EN ISO 9001:2000 Türk Standardi olarak yayınlanmıştır. TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi Standardi, bir kuruluşun kişilere sunduğu hizmetlerin oluşumunu etkileyen tüm süreçlerini kalite güvencesi altına alan ve bunun sürekliliğini şart koşan bir standarttır. Her türlü organizasyona uygulanabilir. TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, Çevre, HACCP ve OHSAS gibi diğer yönetim sistemleri ile kolayca uyum sağlar.

2.1.3. Kalite Yönetim Sistemini Oluşturan Standartlar

Kalite Yönetimi uzun ve keyifli bir yolculuktur. Bu yolculuğa uluslararası standartlarla çıkmak çoğu kez somut iyileştirilmeleri biran önce gerçekleşmesinde ve çalışanların kaliteye gönül vermelerinde destekleyici bir rol oynar. Sürekliliğin sağlanması gereken kalitenin bir kalite departmanının değil tüm çalışanları sorumluluğunda olduğudur.

Kalite, ancak toplumun her asamadaki üyelerinin(milletvekilleri, yöneticiler ve çalışanların, kamunun) ihtiyaç ve beklentilerini karşılayarak, onlardan alacağınız fayda ile gerçekleştirilebilir. Toplam Kalite Yönetimi ışığında ISO, Kalite Yönetiminde önemli bir adım, uluslararası bir dil, güçlü bir yönetim aracıdır.

Kalite Yönetim Sisteminin kişilerden bağımsız ancak onların tüm bilgi ve birikimlerini içerecek şekilde oluşturulması, uygunsuzlukların birer iyileştirme fırsatı olarak ele alınması ve doğruyu yakalama sansi TS EN ISO 9001 standartlarını yerine getirmenizle mümkündür.

TS-EN-ISO 9000:2000 serisi dört temel Standard tan olusmaktadır. Bunlar;

a. TS EN ISO 9000: 2000 standardi kalite yönetim sisteminin temellerini açıklar ve kalite yöntemleri için terminolojiyi belirler.

b. TS EN ISO 9001:2000 standardi, bir kalite yönetim sistemi için, bir kuruluşun müşteri ve uygulanabilir mevzuat şartlarını karşılayan ürünleri sağlama yeteneğini göstermek ihtiyacında olduğu ve müşteri tatminini arttırmayı amaçladığı durumlarda gerekli olan şartları belirler.

c. TS EN ISO 9004:2000 standardi, kalite yönetim sisteminin etkinliğini ve verimliliğini dikkate alan kılavuz sağlar. Bu standardin amacı kuruluş performansının iyileştirilmesi ve müşterilerin ve diğer ilgili tarafların tatminidir.

d. TS EN ISO 19011:2000 standardi kalite ve çevre yönetim sistemleri tetkiki için kılavuz sağlar.²³

Tüm bu Standardlar ISO'ya üye tüm ülkelerde bilinmekte ve kullanılmaktadır.

2.1.4. Kalite Yönetim Sistemi Bölümleri

1. Kapsam
 - 1.1 Genel
 - 1.2. Uygulama
2. Atif Yapılan Standartlar
3. Terimler ve Tarifler
4. Kalite Yönetim Sistemi
 - 4.1. Genel Sarlar
 - 4.2. Dokümantasyon Şartları

²³ TSE, **TS EN ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon Kitabı**, Ankara, TSE, 2001, ss. 1-2.

- 4.2.1. Genel Sartlar
- 4.2.2. Kalite El Kitabı
- 4.2.3. Dokümanların Kontrolü
- 4.2.4. Kayıtların Kontrolü

5. Yönetim Sorumluluğu

- 5.1. Yönetimin Taahhüdü
- 5.2. Müsteri Odaklılık
- 5.3. Kalite Politikası
- 5.4. Planlama
 - 5.4.1. Kalite Hedefleri
- 5.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim
 - 5.5.1. Sorumluluk ve Yetki
 - 5.5.2. Yönetim Temsilcisi
 - 5.5.3. İç İletişim
- 5.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi
 - 5.6.1. Genel
 - 5.6.2. Gözden Geçirme Girdisi
 - 5.6.3. Gözden Geçirme Çıktısı

6. Kaynak Yönetimi

- 6.1 Kaynakların Sağlanması
- 6.2 İnsan Kaynakları
 - 6.2.1 Genel
 - 6.2.2. Yeterlilik, farkında olma (bilinç) ve eğitim
- 6.3 Alt Yapı
- 6.4 Çalışma Ortamı

7. Ürün Gerçekleştirme

- 7.1 Ürün Gerçekleştirmenin Planlanması
- 7.2 Müsteri İle İlişkili Prosesler
 - 7.2. Ürüne Bağlı Sartların Belirlenmesi
 - 7.2.2 Ürüne Bağlı Sartların Gözden Geçirilmesi
 - 7.2.3. Müsteri İle İletişim

7.3 Tasarım ve Geliştirme

7.3.1. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

7.3.2. Tasarım ve Geliştirme Girdileri

7.3.3. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

7.3.4. Tasarım ve Geliştirmenin Gözden Geçirilmesi

7.3.5. Tasarım ve Geliştirmenin doğrulanması

7.3.6. Tasarım ve Geliştirmenin geçerli kılınması (Geçerliliği)

7.3.7. Tasarım ve Geliştirme Değişikliklerinin Kontrolü

7.4 Satın Alma

7.4.1. Satın Alma Prosesi

7.4.2. Satın Alma Bilgisi

7.4.3. Satın Alınan Ürünün Doğrulanması

7.5 Üretim ve Hizmetin Sağlanması

7.5.1. Üretim ve Hizmetin Sağlanmasının Kontrolü

7.5.2. Üretim ve Hizmetin Sağlanması İçin Proseslerin Geçerliliği

7.5.3. Belirleme ve İzlenebilirlik

7.5.4. Müşteri Mülkiyeti

7.5.5. Ürünün Muhafazası

7.6 İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü

8. Ölçme, Analiz ve İyileştirme

8.1 Genel

8.2 İzleme ve Ölçme

8.2.1. Müşteri Memnuniyeti

8.2.2. İç Tetkik

8.2.3. Proseslerin İzlenmesi ve ölçülmesi

8.2.4. Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi

8.3 Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü

8.4 Veri Analizi

8.5 İyileştirme

8.5.1. Sürekli İyileştirme

8.5.2. Düzeltici Faaliyet

8.5.3. Önleyici Faaliyet²⁴ yukarıda görülen ve sekiz bölümden oluşan TSE-EN ISO 9001:2000 standardini uygulayan kuruluşlar bu maddeleri tamamını hazırladıkları el kitabında yorumlanmaktadır.

ISO 9000'de temel felsefe;

Yaptığını yaz,

Yazdığını yap,

Sonuçları tetkik et,

İyileştirme için yöntem geliştir²⁵ olarak da ifade edilebilir. Bu felsefe ürün ve hizmet üreten tüm kuruluşlarda uygulanmalıdır.

2.1.5. Kalite Yönetim Sistemi Prensipleri

TS-EN-ISO 9001 standardi Uluslararası Standard Organizasyonu(ISO) tarafından uluslararası Standard olarak yayınlanan ve halen Avrupa Topluluğu ülkeleri ile birlikte birçok ülkede Belgelendirme modeli olarak uygulanmakta olan bir uluslararası Kalite Yönetim Standardıdır ve 8 Kalite Prensibine dayanmaktadır. Bu prensipler şunlardır;

Müşteri Odaklılık: Kuruluşlar müşterilerine bağlıdırlar, bu nedenle müşterinin simdiki ve gelecekteki ihtiyaçlarını anlamalı, müşteri şartlarını yerine getirmeli ve müşteri beklentilerini de asmaya istekli olmalıdırlar.

Liderlik: Liderler, kuruluşun amaç ve idare birliğini sağlar. Liderler, kişilerin, kuruluşun hedeflerinin başarılmasına tam katılımı olduğu iç ortamı oluşturmali ve sürdürmelidir.

Kisilerin Katılımı: Her seviyedeki kişiler bir kuruluşun özüdür ve bunların tam katılımı yeteneklerinin kuruluşun yararına kullanılmasını sağlar.

²⁴ TSE, **TS EN ISO 9001:2000 Standardı**. Ankara, TSE, 2001, s. i.

²⁵ Nurettin Parilti ve Kürsat Cezmi Özcan, "ISO 9000 Kalite yönetim Sisteminin Kooperatiflerin Verimliliğindeki Rolü", **Standard**, 489 (2002), s.15.

Proses Yaklasimi: Arzulanan sonuç, faaliyetler ve ilgili kaynaklar bir proses olarak yönetildiği zaman daha verimli olarak elde edilir.

Yönetimde Sistem Yaklasimi: Birbirleri ile ilgili proseslerin bir sistem olarak tanımlanması, anlaşılması ve yönetilmesi, hedeflerin başarılmasında kuruluşun etkinliğine ve verimliliğine katkı yapar.

Sürekli İyileştirme: Kuruluşun toplam performansının sürekli iyileştirilmesi, kuruluşun kalıcı hedefi olmalıdır.

Karar Vermede Gerçekçi Yaklaşım: Etkin kararlar, verilerin analizine ve bilgiye dayanır.

Karşılıklı Yarara Dayalı Tedarikçi İlişkileri: Bir kuruluş ve tedarikçileri birbirlerinden bağımsızdır ve karşılıklı yarar ilişkisi, her ikisinin artı değer yaratması yeteneğini takviye eder.²⁶

Bu sekiz prensibe dayalı oluşturulan kalite yönetim sistemi kuruluşlara rekabet, sürdürülebilirlik ve ürettikleri ürün veya hizmette devamlılık sağlayacaktır.

2.1.6. TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin Faydaları

Kalite Yönetim Sistemi uygulamalarının en önemli faydalarından biri ölçme maliyetlerinin önemsenerek, başarısızlık maliyetlerinin en aza indirilmesi veya sıfırlanmasıdır.²⁷ Bunun yanında;

Kurum güvenilirliğini artırır, ulusal ve uluslararası rekabet üstünlüğü sağlar,

Ekonomiklik, etkinlik ve karlılık yaratır,

İletişimi güçlendirir,

Kurumun organizasyon yapısını belirleyerek, kurumsal imajı güçlendirir,

Her aşamada kayıt tutulması sonucu, hizmet sürecinde süreklilik ve kolaylık

²⁶ TSE, "Türk Standardları Enstitüsü ve Yönetim Sistemleri", **Standard**, 527 (2005), s. 25.

²⁷ Hidayet Sahin ve S. Celalettin Keles, **TS EN ISO 9001:2000 Dokümantasyonu**, Ankara, Polimer Matbaacılık, 2003, s.3.

saglar,
 Hizmete karsi duyulan güveni artırir,
 Hizmet alan kisilerin memnuniyeti hedefinden dolayi kisi odakli çalismayi
 özendirir,
 Çalisanlarin motivasyonu artırir,
 Is süreçlerinde sürekli iyilestirmeyi kurum kültürü haline getirir,
 Hizmet ve satin almanin, sürekli olarak yönetimin kontrolü altında olmasini
 saglar,
 Kurum içinde olumsuzluklarin, sürekli iyilesme kapsaminda ortadan
 kaldirilmasini saglar,
 Kalitede sürekliligi saglayarak, çagdas bir çalisma ortami olusturur,
 Düzeltici yerine önleyici faaliyetlerle ürün kayiplarini engeller,
 Kalite kayiplarindan kaynaklanan ekonomik ve diger kayiplarin önlenmesini
 saglar,
 Etkin bir evrak sistemi saglar,²⁸
 Bir isi ilk defada dogru yapma suurunun yerlesmesini saglar,²⁹
 Maliyetleri düşürür,
 Ihracatta ve iç pazarda ürünün müsteri tarafından kolayca kabul
 edilebilirliğini saglar,
 Ihalelerde kolaylik saglar,
 Izlenebilirlik ve denetim kolayligi saglar,
 Isleme süreçlerinde olasi iyilestirme alanlarinin saptanmasina yardimci olur.
 Her büyüklükte isletme ve her tip ürüne uygulanabilir.

²⁸ Kürsat Cezmi Özcan, "İçisleri Bakanligi Personeline Kalite Yönetimi Politikalari ve Uygulamalari Konulu Konferansi", **Standard**, 436 (1998), s.16.

²⁹ Kürsat Cezmi Özcan, "İçisleri Bakanligi....." s.16.

2.2. ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ

Bu bölümde, çevre ve tarihçesi ile ilgili bilgiler verildikten sonra, Çevre Yönetim Sistemi ve ilgili tanımlar, Çevre Yönetim Sistemini oluşturan standartlar, Çevre Yönetim Sisteminin maddeleri, prensipleri ve faydaları açıklanmaktadır.

2.2.1. Çevre ve Tarihçesi

Dünyada ilk çağlardan beri ortaya çıkan problemlere çözümler aranmıştır, tarihin ilk yıllarında M.Ö.2500-1500 dönemine ait Hindistan'ın Indüs Havzasında Moheco-Paro şehir harabelerinde o zamana göre oldukça gelişmiş atıksu uzaklaştırma sistemleri bulunmuştur. 1273'te İngiltere'de Krallığın emri ile baca dumanlarının azaltılmasını isteyen bir yönerge çıkarılmıştır. Osmanlı döneminde de Sarıyer Ormanlarından İstanbul'a su ileten uzun ishale hattının eksenden itibaren iki tarafındaki 27m'lik mesafede bina, mandıra, ahır, yapımı ve gübre yığılması bir fermanla yasaklanmıştır. Haliç'e bakan sirtlarda, Fatih zamanında Haliç'in dolmasının önlenmesi için ferman yayınlanarak bina yapımı yasaklanmış; biriken bir erozyonla gelen çamurları, çömlek veya testi yapımında kullanılan imalathanelerden vergi alınması sureti ile bu imalat sektörü belirli bir korumacılık amacı ile teşvik edilmiştir. Çevresel problemlerin dikkat çekici olduğu olay; 1930 yılında hava kirliliğinden Belçika'nın Meuse Vadisi'nde 60 kişinin yaşamını yitirmesi olmuştur. Bundan sonra 1952 yılında Londra'daki ağır hava şartlarından 3.000 kişi ölmüştür³⁰

Çevre Yönetimi gerçek anlamıyla 1960'ların hızlı sanayilesmesinin sonucu olarak ortaya çıkmıştır. O zaman keşfedilen önemli kirlenme etkisi 1970'lerde kirlenme limitlerini belirleyen mevzuatların oluşmasına, birçok kanun ve yönetmeliğin çıkarılmasına neden olmuştur. Bunun sonucunda, ilgi daha çok kirliliğin oluşmasından sonraki çözümlere, yani arıtma teknolojilerine kaymıştır. 1980'li yıllarda artan teknolojilerin yüksek maliyetli oluşu, gittikçe artan kamuoyu bilinci, çevre duyarlılığının rekabet gücünü artırması, maliyeti düşürmesi ve yasal engelleri aşmakta yardımcı olması sanayinin gönüllü olarak çevre yönetimi

³⁰ Ferda Atıcı, **ISO 14001 Çevre Yönetim Sistem Standardi**, İstanbul, 1999, s.3.

konusunda daha aktif bir rol almasına neden olmuştur. Bu dönemde üretim aşamasında çevre boyutu da düşünülmüştür; yeşil ürünlerin üretimi, hayat boyu analizi, çevre etkilerinin ‘besikten mezara’ analizi metotları uygulamaya başlamış, sonunda çevre denetimleri gündeme gelmiştir. 1990’lı yıllarda ilgi atık bertarafı, hammadde seçimi, tasarım üretim, nakliye ve kullanım aşamaları üzerine kaymıştır. Atık azaltılması çevre yönetiminin popüler bir parçası haline gelmiştir. 1970’lerdeki çevre sorunları lokal olduğu görüşü değişmeye başlamıştır.³¹

İnsanoğlu, bu zamana kadar ihtiyaçlarını karşılamak ve hayat standardini arttırmak için tüm kaynakları hiç tükenmeyecekmiş gibi kullanmış, bunun sonucu olarak da çevreyi tahrip etmiştir. Yeryüzünde toprak, su, hava gibi kaynaklar tükenebilir özelliktedir ve insanlar yaşadıkları müddetçe bu kaynakları kullanmak durumundadırlar. Önemli olan bu kaynakları tutumlu kullanabilmek ve bunlara alternatif olarak yenilenebilir kaynaklar bulmaktır. Burada karşımıza “sürdürülebilir kalkınma” felsefesi çıkmaktadır. Sürdürülebilir kalkınma, kısaca mevcut ihtiyaçları gelecek nesillerin kendi ihtiyaçlarını karşılayabilmelerine engel olmadan karşılayarak kalkınmaktır.

1972 yılında Stockholm’deki Birleşmiş Milletler İnsan Çevresi Konferansı’ni takiben kamuoyu, ortaya çıkan ciddi çevre sorunlarına büyük duyarlılık göstermiştir ve Avrupa’da 5 çevre eylem planı geliştirilmiştir:

Birinci Çevre Eylem Planı: Avrupa Birliğinin 1972-1976 yılları arasında ortaya koyduğu “Kirlenen Öder_Prensibi” dir (Rio 16. Prensip). Sanayici üretimden kar ederken çevreyi gözardı etmiş, toplum bunun sonucu negatif çevre etkilerine maruz kalmıştır. Problemin çözümü “kirlenme masraflarına kirlenen katlanmalıdır” olarak görülmüş ve bu vergi olarak yansıtılmıştır. Fakat sonuç olarak kirlenme sifra indirilememiştir.

³¹ Ahmet Çakan, “ISO 9000 ve ISO 14000”, TMMOB Çevre Mühendisleri Odası Yayın Organı, 15 (1997), s.21.

İkinci Çevre Eylem Planı: 1977-1981 yılları arasında birinci programdaki amaçları tekrar oluşturup genişleterek adapte edilmiş, daha fazla araştırma ve veri toplama ihtiyacı siddetle hissedilmiştir. Avrupa Birliğinin çevre etki değerlendirme sistemi geliştirme amacıyla olduğu belirtilmiştir.

Üçüncü Çevre Eylem Planı: 1982-1986 yılları arasında uygulanmıştır. Toplumsal politikalara çevre boyutu katılmış, ÇED yöntemleri oluşturulmuş, kirlenmeyi kaynağında önleme anlayışı yani; kirlilik azaltılmasından, kirliliğin önlenmesi anlayışına geçilmiştir. Temiz teknolojinin gelişmesi desteklenmiştir.

Dördüncü Çevre Eylem Planı: 1987-1992 yılları arasında bir önceki programın geliştirilmesiyle oluşturulmuştur. Amaçların gerçekleşmesi için mevcut toplum yasalarının etkin uygulanması ve maddelerin tüm çevre etkilerinin ve kirlenmenin kaynaklarının düzenlenmesi gereksinimi doğmuştur.

Besinci Çevre Eylem Planı: 1993 yılında “Sürdürülebilirliğe Doğru” başlığıyla basılmıştır. 1987 yılında Dünya Çevre ve Gelişme Komisyonu tarafından Birleşmiş Milletler Genel Kuruluna sunulan “Ortak Geleceğimiz” adlı raporla (Brundtland raporu) ortaya atılan Sürdürülebilir Kalkınma Tezi bu programa öncülük etmiş. Bu programın spesifik olarak üzerine kurulduğu ekonomik aktiviteler; endüstri, tarım, enerji, taşıma ve turizm olmuştur.³²

Dünyada bilim teknolojinin beraberinde ekonomik kalkınmayı toplumun refah düzeyinin artmasını, devletlerin ekonomik siyasi güçlerinin yükselmesi ve en önemlisi de dünyamızın küçülmesini getirmiştir. Devletlerin anılan sebeplerden dolayı yükselen bir hızla sanayileşme gayretleri, kentleşme sürecine girmelerine, bunları yaparken de çevre faktörüne dikkat etmeleri, son yıllarda insanlığı tehdit edecek boyutlarda çevre kirlenmesine yol almıştır.³³

³² Hatice Bektas, “Çevre Yönetim Sistemleri Uygulamaları ISO 14000 ve EMAS”, **TMMOB Çevre Mühendisleri Odası Yayın Organı**, 15 (1997), ss. 28-29

³³ Deniz Küçükayberg, **Çevre Yönetim Sistemleri ve Standardları**, Sakarya, 1998, s.16.

Çevre kirlenmesi denince, dogadaki suyun, havanın, topragin kirlenerek verimsiz ve canlilara zararlı hale getirilmesi anlasilmaktadir. Gerekli önlemler alınmadigi takdirde çevre kirlenmesinin olumsuz etkileri gelecek yıllarda çok daha büyük degere ulaşabilir. Dünya yasanmaz bir hale gelebilir. Bu gelişmelerin sağlanabilmesinde gelecek kusakların da ihtiyaçları olan çevreyi tahrip etmeden gerçekleştirilmesi zorunludur. İnsanların çevre konusunda bilinçlenmesi sonucunda tamamen gönüllülük esasına dayanan “Çevre Yönetim Sistemleri” doğmuştur.³⁴ Çevre yönetim sisteminin yani TS EN ISO 14001 Standardinin tarihsel gelişimine baktığımızda ise,

1973’te Avrupa Birliği Ülkeleri I. Eylem Planini yayınlamışlardır. (Çevreyi koruyucu tedbirleri uygulamaya koymak için)

1992’de BS 7750 Standardi. (Çevresel konuların kolay ve anlaşılır bir sistem üzerine kurulması için)

1992’de Rio Deklarasyonu.

1993’te ISO tarafından 14000 ailesi Standardlarını geliştirmek için ISO/TC 207 Çevresel Yönetim Teknik Komitesi kurulmuştur.

1994’te TS 9719 Standardi. (Çevre Yönetim Sistemleri- Genel Özellikleri)

1996’de EN ISO 14001 Standardi.

1997’de TS EN ISO 14001 Standardi.³⁵ Oluşturulmuştur şu an dünyada kabul gören ve çevreyi korumayı amaçlayan en önemli Standartlardan biri haline gelmiştir.

2.2.2. Çevre Yönetim Sistemi ve İlgili Tanımlar

Her organizmanın çevresi canlı ve cansız olmak üzere iki kısımdan oluşmaktadır ve doğada da her organizma, cansız ve canlı çevrelerinden etkilenirken, aynı zamanda canlı ve cansız çevrelerini etkilemektedir. Ekolojik anlamda çevre sözcüğü, bireyle ilişkili canlı ve cansız her şeyi kapsamaktadır. Çevre sözcüğü ile bir

³⁴ B. Atasoy. “Çevre Yönetimi ve ISO 14000 Çevre Yönetimi Standartları”, **Standard**. 350 (1997), ss.10-14.

³⁵ TSE, **Yönetim Sistemleri Bilgi Kitapçığı**, Ankara, 2001, s.7.

organizmanın yasami üzerinde etkili olan tüm faktörler anlaşılmaktadır.³⁶ Çevre iki gruba ayrılmış olmakla birlikte ilk grup canlı yani insanlar, bitki örtüsü, hayvan topluluğu ve mikroorganizmalardır. İkinci gruba cansız olarak nitelendirilen; iklim, hava, su ve yer küre'dir.

ISO 14001 Çevre Yönetim Sistem Standardında çevrenin tanımı ; "Bir kuruluşun faaliyetlerini içinde yürüttüğü; hava, su , toprak, tabii kaynaklar, bitki ve hayvan sistemlerini (flora ve fauna), insanlar ve bunlar arasındaki faaliyetleri içine alan ortam"³⁷ olarak belirtilmiştir.

Bütün kuruluşlar; çevre politika ve amaçlarını da dikkate alarak faaliyet, ürün ve hizmetlerinin çevre üzerindeki etkilerini kontrol altında tutmak suretiyle, çevre yönünden başarılı icraatlar gerçekleştirmeye giderek daha çok önem vermektedir. Kuruluşların bu davranışları; daha sıkı hükümler ihtiva eden mevzuatın, çevre korunmasını teşvik eden ekonomi politikaları ve diğer tedbirlerin, üçüncü şahısların sürdürülebilir kalkınmayı da içine almak üzere genel meselelerine karşı gösterdikleri gittikçe artan ilginin oluşturduğu bir ortam ve çerçeve içinde gelişmektedir.³⁸ Bu bağlamda çevre yönetiminin genel tanımları şöyledir;

Çevre Yönetimi: İşletmelerin bir çevre politikasını belirleyerek bu politika doğrultusunda çevresel hedeflerin tespiti ve bu hedeflere en makul şartlarda ulaşmaları için yerine getirilmesi gereken faaliyetler dizisidir.³⁹

Çevre yönetimi, doğal ve yapay fiziksel çevrede sürdürülebilir gelişmenin sağlanması ve çevre kalitesinin yükseltilmesi doğrultusunda çevre kirliliğinin ve kaynak tahribatının önlenmesine, yapay çevrenin insanın psikososyal ihtiyaçları ile uyum içinde planlanmasına ve bu çerçevede, mevzuat kurumsallaşma, halkın katılımı

³⁶ M. Kislalioglu ve F. Berkes, **Ekoloji ve Çevre Bilimleri**, İstanbul, Remzi Kitapevi, 1994, s.15.

³⁷ TSE, **Çevre Yönetim Sistemi Eğitim Kitabı**, Ankara, TSE, s.6.

³⁸ Hidayet Sahin, **Çevre Yönetim Sistemi Kurulması, Uygulanması, Denetlenmesi TS EN ISO 14001**, Ankara, Polimer Matbaacılık, 2001, s.2.

³⁹ Ceyhan Atayeter ve Soner Taslak, "Çevre Kalite Yönetimine Sistem Yaklaşımı" **Standard**, 426 (1997), s.23.

ve finansman gibi yönetim araçlarının geliştirilmesine yönelik temel ilke, politika, strateji ve programları belirleyen planlama yaklaşımıdır.⁴⁰

Baska bir tanımda ise: “Çevre Yönetim Sistemi, çevre yönetimine sistemli bir yaklaşım getirir. Kuruluşlar, belirlenen çevre yönlerinin kaynak teskil ettiği hedef ve amaçları basarmak ve iyileştirmelerde bulunabilmek amacıyla çevre risk ve fırsatlarına sistematik yaklaşımlarda bulunurlar”.⁴¹

TSE'nin çıkardığı TS-ISO 14001 standardında ise Çevre Yönetim Sisteminin tanımı aşağıdaki şekildedir.

“Çevre Yönetim Sistemi; genel yönetim sisteminin kuruluş yapısını, planlama faaliyetlerini, yükümlülüklerini, usul ve işlemlerini; çevre politikasının geliştirilmesi, uygulanması, gerçekleştirilmesi, gözden geçirilmesi ve idamesi (sürdürülebilmesi) için gerekli kaynakları da içine alan parçasıdır.”⁴² Gibi çevrenin birçok tanımı yapılabilir. Bu bağlamda çevre yönetimini ilgilendiren diğer tanımlar da şunlardır;

Çevre: Ekolojik açıdan çevre; doğada bulunan canlı ve cansız unsurların bulunduğu ve karşılıklı ilişkilerinin gerçekleştiği ortamdır.

Bir Fabrika Çalışanı İçin Çevre: Makinelere, fabrikadan, fabrika etrafından ve onu çevreleyen havadan oluşmaktadır. Ancak bu çevre onu çevreleyen daha büyük çevreyi de etkilemektedir. Üretim sırasında çeşitli atıklar ve ürünler oluşmaktadır. Atıklar doğrudan o çevreyi, ürünler ise dolaylı olarak diğer çevreleri etkileyecektir. Bu nedenle çevre dünyadır, ve çevre sorunları da bu nedenle küresel boyutta ele alınmalıdır.

⁴⁰ Senem Bayar ve M. Karpuzcu, “Çevre Kirlenmesinin Kontrolünde Çevre Yönetiminin Önemi - Türkiye’de Çevre Kirlenmesinin Öncelikleri”, **Kocaeli Gebze İleri teknoloji Enstitüsü**, 2 (1997), ss. 716-719.

⁴¹ TSE, **Çevre Yönetim Sistemi Eğitim Kitabı**, s.7

⁴² Burçak Demirel, **ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve Türkiye ‘deki Uygulamaları**, İstanbul, 2001, s.13.

Kurulus: Kendine has görevleri ve yönetimi olan, kamu sektörüne veya özel sektöre ait bulunan her çeşit şirket, firma, teşebbüs, otorite veya müessese, bunların parçası veya resmen birleşmiş olan veya olmayan üst oluşumlarıdır.

Sürekli Gelişim: Kuruluşun, çevre politikasına uygun olarak, genel çevre performansının artırılmasını sağlamak amacıyla, çevre yönetim sisteminin- sürekli olarak- iyileştirilmesidir.⁴³

İlgili Taraf: Bir kuruluşun çevreyle ilgili icraat ve başarı derecesiyle ilgilenen veya bu icraat ve başarı derecesinden etkilenen kişi veya gruptur.⁴⁴

Kirlenmenin Önlenmesi: Kirlenmeyi önlemek, azaltmak veya kontrol altında tutmak amacıyla yeniden devreye sokmayı, başka bir işleme tabi tutmayı, işlemde değişiklik yapmayı, kontrol mekanizmalarını, kaynakların etkin kullanımını ve malzeme ikamesini içine alabilen her türlü işlem ve uygulamaya başvurulması; malzeme veya ürünlerin kullanılmasıdır.

Çevre Politikası: Kuruluşun, genel çevre icraatı ile ilgili niyet ve prensiplerini açıklamak; faaliyet, çevre amaç ve hedeflerine çerçeve teskil etmek üzere yaptığı beyandır.

Çevre Amacı: Bir kuruluşun, gerçekleştirmek amacıyla kendisi için tespit ettiği, çevre politikasından kaynaklanan ve mümkün olan her durumda sayılarla ifade edilen genel maksadidir.

Çevre Hedefi: Kuruluşun çevre amaçlarından kaynaklanan, bu amaçlara ulaşmak için; kuruluşça veya onun bir bölümünce gerçekleştirilmek üzere belirlenen, mümkün olduğunda sayılarla ifade edilen icraat basamaklarıdır.

⁴³ TSE, TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemleri- Şartları ve Kullanım Kılavuzu, Ankara, 2005, s.3.

⁴⁴ TSE, TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemleri- Şartları ve Kullanım Kılavuzu....., s.3.

Çevre Boyutu: Kuruluşun, faaliyetlerinin, ürünlerinin veya hizmetlerinin çevre ile etkilesime giren unsurlarıdır.

Çevre Etkisi: Çevrede, kısmen veya tamamen kuruluşun faaliyet, ürün ve hizmetleri dolayısıyla ortaya çıkan, olumlu veya olumsuz her türlü değişiktir.

Çevre Yönetim Sistemi Denetimi: Kuruluşun ÇYS' nin; ÇYS denetim kriterlerine uyup uymadığını belirlemek ve sonuçları müşteriye bildirmek amacıyla, gerekli delillerin tarafsız ve değer yargılarına yer vermeyecek tarzda toplanması ve değerlendirilmesinden ibaret bir değerlendirme ve belgeye bağlama işlemidir.

Çevre İcraatı/Başarısı : Kuruluşun çevre yönetim sisteminin - kendi çevre politikasına, amaç ve hedeflerine bağlı bir şekilde - faaliyet, mal ve hizmetlerinin çevre boyutlarını kontrol konusunda sağladığı ölçülebilir sonuçlardır.

Bu tanımlar Çevre Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde uygulanması açısından çok önemlidir.

Toplumların doğa ve insan aktiviteleri üzerine ilk kez düşüncelerini sağlayan 1972 Stockholm Konferansından bu zamana kadar çevre yönetimi anlayışında değişiklikler olmuş ve çevrenin korunması yönünde önemli adımlar atılmıştır.

Sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşılması doğrultusunda çeşitli alanlarda faaliyet gösteren uluslararası kuruluşlarda çevreyi, öncelikleri arasına dahil etmişlerdir. Birleşmiş Milletler, Avrupa Birliği, Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı (OECD) ve Avrupa Konseyi gibi kuruluşlar gerek çevre alanındaki faaliyetlerini yoğunlaştırarak, gerekse üye ülkelerini bu faaliyetlere katılmaya teşvik ederek, çevre konusunda global bir sistem oluşturma yolunda çalışmalarını sürdürmektedirler.

Çevre konusu Birleşmiş Milletlerin 3-14 Haziran 1992'de Rio'da yapılan Çevre ve Kalkınma Konferansinin da konusuydu. 1992 Rio Zirvesinde kabul edilen "Rio Deklarasyonu ve Gündem 21" belgeleri, çevrenin ve çevresel kaynakların planlanması, yönetimi ve kullanımı konularında küresel politikaları ortaya koymuş ve bu politikalar, aralarında Türkiye'nin de bulunduğu, dünya ülkelerinin büyük bir bölümünce kabul edilmiştir.

ISO'nun çevre sorunları üzerindeki ilgisi kuruluş yılı olan 1947'lere kadar gider. TC 207'nin ilk toplantısını yaptığı Haziran-1993'e kadar ISO 350'den fazla çevre standardı geliştirmiş ve çevre ile ilgili 700'ü aşkın proje üzerinde faaliyet göstermiştir. 1991 yılında ISO Çevre Stratejik Eylem Grubu, SAGE (Stratejik Action Group on the Environment)'yi topladı. SAGE'nin çalışma amaçları şunlardı:

- a) Çevre yönetimi konusunda ortak bir yaklaşım oluşturmayı teşvik edecek,
- b) İşletmelerin çevresel performanslarını ölçümlerini ve geliştirmelerine yardımcı olacak,
- c) Uluslararası ticareti geliştirecek ve ticaret engellerini ortadan kaldıracak, uluslararası çevre standartlarını geliştirmek.

Böylece ISO 14000 standartlar serisi fikri doğdu. 1992'de 6 alt komite ve 1 çalışma grubundan oluşan Teknik Komite (TC 207), ISO tarafından kuruldu.

ISO' nun 207 no'lu Teknik Komitesi tarafından geliştirilen 14000 Serisi Standardları aşağıdaki çevre yönetimi konularına atıfta bulunmaktadır.

Çevre Yönetim Sistemleri ,(ÇYS)
 Çevre Denetimi ve İlgili Araştırmalar,
 Çevre Belgelendirilmesi ve Deklarasyonu,
 Çevresel İcraatın Değerlendirilmesi,
 Ürün Ömrü Analizi,

Tanim ve Açıklamalar.⁴⁵

Bu komitenin çalışmalarıyla ISO 14000 Çevre Yönetim Standartları oluşturuldu⁴⁶.

ISO 14000; işletmelerin, uygulamakta oldukları faaliyetlerin potansiyel çevre etkilerini kontrol altına alabilmeleri için gerekli yapıyı sağlayan bir standartlar serisidir.

ISO 14000'in tasarlanmasındaki amaç işletmelerin çevresel performanslarını yükseltmelerine yardımcı olmak ve çevre konularının ticaret engeli haline gelmesinin önüne geçmektir. İşletmelerin çevresel performansları ile ilgili olarak müşterilerin talep ve beklentileri sürekli bir artış göstermektedir. Bu nedenle ISO 14000 serisine global ticaretin pasaportu gözüyle bakmak mümkündür.

ISO 14000 serisi, kuruluşlara çevre sorunlarını sistematik ve anlamlı bir biçimde ele almalarını sağlayacak bir dizi araç sunmaktadır. Bu standartlar, atıklar üzerine kısıtlamalar ya da üst sınırlar getirmek yerine, karar alma fonksiyonuna pozitif bir katılım sunmakta, her çevre sorununu ayrı ayrı ele almak yerine, bir çok anlamda aynı anda değişim yaratacak kapsamlı bir yaklaşım getirmektedir.⁴⁷

ISO 14000'in anahtarı yönetim üzerindeki vurgusudur. Buradan hareketle çevre yönetim sistemi; "Genel Yönetim Sisteminin; kuruluş yapısını planlı faaliyetlerini, yükümlülüklerini, usul ve işlemlerini; çevre politikasının geliştirilmesi, uygulanması, gerçekleştirilmesi, gözden geçirilmesi ve sürdürülmesi için gerekli kaynakları da içine alan parçasıdır" şeklinde tanımlanabilir.⁴⁸

⁴⁵ Bülent Gök, **Kalite, Çevre, İş sağlığı ve İş güvenliği Yönetim Sistemleri Entegrasyonu**, İstanbul, 2000, s.21.

⁴⁶ Alexander Forsyth , "ISO 14001: What Does It Mean For IES ", **Industrial Engineering**, 1996, s.14

⁴⁷ George , Connel, "ISO 14000: Çevre Yönetim Standartları", **Standard**, 412 (1996), s.14.

⁴⁸ M. Yılmaz Ariyörük, "Çevre Suurunun Gelismedigi Durumlarda Standardin Yarar Sağlamasi Düşük İhtimallidir", **İsveren Dergisi**, 7 (1998), s.22

2.2.3. Çevre Yönetim Sistemini Oluşturan Standardlar

Çevre yönetim sisteminin oluşturulmasında bir çok Standard dan yararlanılmış olup bu Standardlar şunlardır;

TS-EN-ISO 14001 Çevre Yönetimi -Çevre Yönetim Sistemleri –Özellikler ve Kullanım Kilavuzu,

TS-ISO 14004 Çevre Yönetimi -Çevre Yönetim Sistemleri –Prensip, Sistemler ve Destekleyici Teknikler İçin Genel Kilavuz,

TS-ISO 14010 Çevre Yönetimi -Çevre Denetim Kilavuzu- Çevre İle İlgili Denetimin Genel Prensipleri

TS-ISO 14011 Çevre Yönetimi -Çevre Denetim Kilavuzu- Denetim Kilavuzu Denetim Usulü-Kisim 1 – Çevre Yönetim Sistemlerinin Denetimi

TS-ISO 14012 Çevre Yönetimi -Çevre Denetçilerinin Haiz olması Gereken Özellikler

TS-ISO 14020 Çevre Etiketleri ve Beyanları Genel I Prensipler

TS-ISO 14021 Çevre Yönetim-Çevreyle İlgili Etiketleme-Özbeyan Çevreyle İlgili İddialar-Terimler ve Tarifler

TS-ISO 14024 Çevre Etiketleri ve Beyanları - Tip 1: Çevre Etiketlemesi - Prensipler ve Yöntemler

TS-ISO 14031 Çevre Yönetimi- Çevre Performans Değerlendirilmesi- Kilavuz

TS-ISO 14040 Çevre Yönetimi-Hayat Boyu Değerlendirme Genel Prensipler ve Uygulamalar

TS-ISO/DIS 14050 Çevre Yönetimi- Terimler, Tarifler

ISO 14015 Environmental Management- Environmental Assessment of Sites and Organisations (EASO)

ISO/TR 14025 Environmental Labels and Declarations- Type III Environmental Performance Evaluation – Guidelines

ISO/TR 14032 Environmental Management – Examples of III Environmental Performance Evaluation – (EPE)

ISO 14041 Environmental Management- Life Cycle Assessment- Goal and Scope Definition and Inventory Analysis

ISO 14042 Environmental Management- Life Cycle Assessment- Life Cycle Impact Assessment

ISO 14043 Environmental Management- Life Cycle Assessment- Life Cycle Interpretation

ISO/TR 14049 Environmental Management- Life Cycle Assessment- Examples of Application of ISO 14001 to Goal and Scope Inventory Analysis

ISO/TR 14061 Information to Assist Forestry Organizations in the Use of Environmental Management System Standards ISO 14001 and ISO 14004

ISO/TR 14062 Environmental Management – Integrating Environmental Aspects into Product Design and Development

ISO Guide 64 Guide for the inclusion of Environmental Aspects in Product Standards

ISO 17422 Plastics- Environmental Aspects- General Guidelines for their Inclusion in Standards⁴⁹

ISO 14000 Serisi;

a) Organizasyonun degerlendirilmesi

- Çevre yönetim sistemi,
- Çevresel izleme,
- Çevre performans degerlendirmesi.

b) Ürünün degerlendirilmesi olmak üzere iki kismdan olusmaktadır.

- Besikten mezara degerlendirme,
- Çevresel etkilenme
- Ürün Standartlarının çevreye etkilerinin eklenmesi yer almaktadır.⁵⁰

⁴⁹ TSE, **Personel Belgelendirme Müdürlüğü Çevre Yönetimi**, Ankara, TSE, EOQ Tetkikçi/Bas Tetkikçi Eğitim Notları, 2001, s.14

⁵⁰ M. Hayati Öztürk , **Petro Kimya Sanayisinin Çevre Uygulamaları Açısından Gümrük Birliği'nden Etkilenmesi**, İstanbul, Kalder Yayınları, 1996, s.16.

Organizasyonun degerlendirilmesinde yer alan standartlar bir çevre yönetim sisteminin olusturulmasi ve degerlendirilmesi için kapsamlı ilkeler sağlar ve diğer örgüt/çevre sistemleri ile arayüz olustururlar. Bir çevre yönetim sistemi yönetim fonksiyonlarını yönetim plan ve kararlarının örgütün çevre ile ilgili stratejik amaçlarını desteklemesini temin edecek biçimde düzenler. Ürün degerlendirmesinde yer alan standartlar ise, ürünlerin ve hizmetlerin ekonomik ömürleri boyunca çevre üzerindeki etkilerini, çevre etiket ve bildirimlerini ne yönde etkilediklerini araştırırlar; işletmenin planları ve kararlarını desteklemek için gereksinim duydukları bilgilerin sağlanmasını ve spesifik çevre bilgilerinin tüketicilere ve öteki ilgililere aktarılmasını kolaylaştırırlar⁵¹.

ISO 14000 serisi standartların temelini ise ISO 14001 ve ISO 14004 standartları olusturur. ISO 14001 belgeleme süreci ile ilgili olup kuruluşların resmi çevre yönetim sistemi belgeleme ya da kendi uygunluk beyanları için objektif bir şekilde denetimlerine esas olusturacak yönetim sistem gereksinimleri tarif etmektedir. ISO 14004 standardi ise çevre yönetim sistemi kurulmasında kılavuz olarak kullanılmaktadır. Yani Çevre yönetim sistemi olusturmada ve geliştirmede kuruluşlara yardımcı olmayı amaçlamakta ve sistemin yürütülmesi ve organizasyonun yönetim yapısı ile ilişkisinin etkinleştirilmesine yardımcı olacak örnekler içermektedir⁵². Yani kuruluşlar, çevresel yönetim sistemi kurmak için ISO 14004'den, üçüncü şahıs belgelemesi veya öz beyan içinde ISO 14001'den yararlanacaklardır.

2.2.4. Çevre Yönetim Sistemi Bölümleri

1. Kapsam
- 2 . Atif Yapılan Standartlar
- 3 . Tarifler
- 3.1. Sürekli Gelişim

⁵¹ www.iktisat.uludag.edu.tr/dergi/5/gulay.html.13k

⁵² Metin, Simsek, "ISO 14000 Serisi Çevre Standartları Dünya Sanayinin Gündeminde", **Makine Magazin**, 1996, s. 13.

- 3.2. Çevre
- 3.3. Çevre Boyutu
- 3.4. Çevre Etkisi
- 3.5. Çevre Yönetim Sistemi
- 3.6. Çevre Yönetim Sistemi Denetimi
- 3.7. Çevre Amacı
- 3.8. Çevre İcraatı/Başarısı
- 3.9. Çevre Politikası
- 3.10. Çevre Hedefi
- 3.11. İlgili Taraf
- 3.12. Kuruluş
- 3.13. Kirlenmenin Önlenmesi
- 4. ÇYS'nin Şartları ve Başlıca Unsurları
 - 4.1. Genel Şart
 - 4.2. Çevre Politikası
 - 4.3. Planlama
 - 4.3.1. Çevre Boyutları
 - 4.3.2. Kanuni ve Diğer Şartlar
 - 4.3.3. Amaçlar ve Hedefler
 - 4.3.4. Çevre Yönetim Programı veya Programları
 - 4.4. Uygulama ve İşlem
 - 4.4.1. Bünye (Yapı) ve Sorumluluk
 - 4.4.2. Eğitim, Bilinç ve Ehliyet
 - 4.4.3. İletişim
 - 4.4.4. Çevre Yönetim Sistemi ile İlgili Belgeye Bağlama İşlemleri
 - 4.4.5. Belge Kontrolü
 - 4.4.6. İşlem Kontrolü
 - 4.4.7. Acil Hal Hazırlığı ve Bu Hallerde Yapılması Gereken İşler
 - 4.5. Kontrol ve Düzeltici Faaliyet
 - 4.5.1. İzleme ve Ölçme
 - 4.5.2. Riayetsizlik, Düzeltici-Önleyici Faaliyet

4.5.3. Kayıt

4.5.4. ÇYS Denetimi

4.6. Yönetimce Yürütülen Gözden Geçirme⁵³

Dört ana bölümden oluşan TSE-EN-ISO 14001:1997 standardini uygulayan kuruluşlar oluşturdıkları el kitabında yukarıdaki maddeleri yorumlamaktadırlar.

2.2.5. Çevre Yönetim Sisteminin Prensipleri

TSE-EN-ISO 14001 Çevre Yönetim Standardları bes ana prensibe dayanmaktadır. Bu prensipler şunlardır;

Yükümlülük Altına Girme ve Politika: Kurulus çevre politikasını tayin etmeli ve çevre yönetim sistemine bağlılık taahhüdünde bulunmalıdır.

Planlama: Kurulus faaliyet, ürün ve hizmetlerinin çevre boyutlarını belirlemeli, bunların önemli olanlarını seçmelidir. Taahhütlerini gerçekleştirmek için amaç ve hedefler tespit etmeli, bu amaç ve hedeflere ulaşmak için gerçekleştireceği faaliyetleri programlamalıdır.

Uygulama ve İşlem: Kurulus, çevre politikasını gerçekleştirmek, amaç ve hedeflerine ulaşabilmek maksadıyla etkin bir uygulamada bulunabilmek için gerekli yetenek ve imkanlarla birlikte bir destek mekanizması geliştirmelidir.

Kontrol ve Düzeltici Faaliyet: Kurulus, çevre icraatını ve bu icraattaki başarı derecesini ölçmeli, izleyip değerlendirmelidir.

Gözden Geçirme ve Girdisi: Kurulus, genel çevre icraatını ve bu icraattaki genel başarı derecesini geliştirmek amacıyla, çevre yönetim sistemini gözden

⁵³ TSE, TS EN ISO 14001 Standardı, Ankara, TSE, 1997, s. i.

geçirmeli ve sürekli olarak geliştirmelidir.⁵⁴ Bu prensipler kalite yönetim sisteminde olduğu gibi çevre yönetim sisteminde de büyük önem arz etmektedir. İyi bir çevre yönetim sistemi ancak prensiplerin tam olarak uygulanması ile oluşturulur.

2.2.6. Çevre Yönetim Sisteminin Faydaları

Genellikle çevre kalitesinin sağlanması gibi sosyal bir sorumluluk üstlenmek firmalara kısa vadede karlılık üzerinde sınırlayıcı bir maliyet unsuru olarak görülmektedir. Ancak yapılan araştırmalar, endüstriyel firmaların kendi bünyelerine bütünleştirilmiş birer çevre politikası oluşturmaları ve kendi ihtiyaçlarına uygun bir çevre yönetim sistemi kurmaları durumunda finansal performanslarında bir iyileşme olabileceğini göstermektedir.⁵⁵

Uzun vadede çevre yönetimi sistemlerini kullanan firmaların maliyet düşmesi ve kayıpların azalması sonucunda finansal yönden yüksek kazançlarının olması beklenmektedir. Bunun yanı sıra, ISO 14000 uygulaması sonucunda işletmeler çevreye duyarlı firma imajı yaratmakta ve pazarlama alanında da olumlu bir pozisyona ulaşmaktadırlar.⁵⁶

Ayrıca Çevre Yönetim Sisteminin kuruluşlara sağladığı diğer faydalar şunlardır;

Acil durumlarda (deprem, yangın, sel vb.) ve kazalara karşı hazırlıklı bulunarak mesuliyetle sonuçlanan kaza v.b. olayları azaltır,⁵⁷

Enerji ve diğer kaynakların tüketiminde azalma sağlayacak alanlarının tespit edilmesini sağlar,

Kaynakların etkin kullanımı ile ekonomik kazanç sağlar,

Yükümlülük ve riskleri azaltır,

Çevreye ilişkin yasal ve diğer kurallar ile gerekliliklere kolaylıkla uyum sağlanmasına yardımcı olur,

⁵⁴ TSE, **Yönetim Sistemleri Bilgi Kitapçığı**, Ankara, TSE, 2001, s.9.

⁵⁵ D. Klassen ve diğ., "Curtis" **Management Sciences**, 42 (1996).

⁵⁶ QUALITY 101, "Are You Ready For ISO 14000", **Quality Magazine**, November (1995).

⁵⁷ TSE, **Yönetim Sistemleri Bilgi Kitapçığı**....., s.9.

Ulusal ve/veya uluslar arası mevzuatlara uyumu kolaylaştırır,
 Kirliliğin engellenmesi ve atıkların azaltılmasını sağlar,
 İzin ve yetki belgelerinin alınmasının kolaylaştırır,
 Topluma olumlu katkıda bulunur,
 Pazar payının korunmasına ve artırılmasına katkıda bulunur,
 İhalelerde diğer kuruluşlarla rekabet etme gücünü artırır.

Özetle, ISO 14000 Çevre Yönetim Sistemi;

Çevreyi koruma ve bu konudaki performansın yürürlükteki mevzuata uygunluğunu sağlar,

Bu uygunluğu sağlamanın ötesine çevre performansını sürekli iyileştirir,

Bu amaçla kuruluşun tüm faaliyetlerinin, süreçlerinin ve ürünlerinin çevreye olumsuz etkilerini azaltmayı güvence altına alır.

Kuruluşlar Çevre Yönetim Sistemini uyguladığı takdirde, ulusal ve uluslararası ticarete çevreye duyarlılık konularında güvence sağlayarak ticaret işlemlerini kolaylaştıracak, bunun yanında olumlu bir imaj yaratarak firma ürün veya hizmetlerinin satış miktarlarını arttıracaklardır.

Kuruluşlar ürünlerine “Çevre Yönetim Sistemi Belgesi” ibaresini ekleyerek, belgeleri olmayan kuruluşlara üstünlük sağlamaktadır. Avrupalı firmalar bu yolu kullanarak müşterileri çekme yoluna başvurmuşlardır.

ISO 14001 tüm dünyaca bilinen ve kullanılan ortak bir dil olduğundan global pazarda kabul edilebilirliğin sağlanması için bu sistem uygulanmalıdır.⁵⁸

⁵⁸ TSE, **Yönetim Sistemleri Bilgi Kitapçığı**, s.9.

2.3. HACCP YÖNETİM SİSTEMİ

Bu bölümde HACCP ve tarihçesi ile ilgili bilgiler verildikten sonra, HACCP Yönetim Sistemi ve ilgili tanımlar, HACCP yönetim sistemini uygulayacak kuruluşların yerine getirmeleri gereken ön koşulları, HACCP Yönetim Sistemi Prensipleri, HACCP Yönetim Sistemi Bölümleri ve HACCP Yönetim Sisteminin kuruluşlara sağladığı faydalar açıklanmaktadır.

2.3.1. HACCP ve Tarihçesi

HACCP ilk kez Amerikan Havacılık ve Uzay Ajansı NASA'nın Apollo uzay programı çerçevesinde geliştirilmiştir. Bu programda astronotların %100 sağlıklı gıda tüketmeleri amaç edinilmiştir. Buna bağlı olarak gıdaları üreten tüm tesisler için ham madde, proses, personel, işletmede uygulanacak testler vb. bir anlamda ürünü etkileyen tüm girdiler için çok ayrıntılı bilgileri içeren bir veri bankası kurulmuştur.⁵⁹ Hammadden başlayıp, güvenli ve tüketime hazır son ürünü sağlayan hatasız bir sistem geliştirilerek, gıdaların toksinlerden ve patojen mikroorganizmalardan arınmasını sağlamak amaçlanmıştır. "Son ürün testi" bir kalite güvenlik metodu olarak yetersiz kaldığından HACCP fikri doğmuştur.

HACCP Ürünü ,ürünün bütün bileşenlerini ve üretim aşamalarını ve toplam sistemde neyin yanlış olabileceğini araştırarak bir mühendislik sistemi olan Başarısızlık Modu ve Etki Analizi'nden türetilmiştir.⁶⁰

Tarihsel gelişimine baktığımızda ise;

1959- İlk çalışmalar,

⁵⁹ A. Kadir Halkman, **Kalite Güvenliği ve HACCP T.C Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Gıda Denetçisi Eğitim Materyali**, Ankara, Aydogdu Ofset, 1998 . s.544.

⁶⁰ Hatice Er, **HACCP Eğitim Notları**.

1973- NASA (Amerikan Ulusal Havacilik ve Uzay Kurumu), Natick Amerikan Ordu Laboratuvarlari ve Pillsbury grubunun astronomlar için gida üretiminde sifir hata ortak projesinin yürütülmesi ve HACCP kavraminin literatüre girisi,

1963- Dünya Saglik Teskilati (WHO) Codex Alimentarius'da HACCP prensiplerinin yayimlanmasi,

14 Haziran 1993- HACCP' in 93/43/EEC "Gida Maddelerinin Hijyeni" direktifi ile yasal olarak Avrupa Birligi ülkelerinin kanunlarına girisi,

1996- tüm gida endüstrisinin uygulaması gereken yasal bir zorunluluk haline gelisi,

16 Kasim 1997- Türk Gida Kodeksi ile gida sanayinde HACCP uygulamaları zorunlu hale getirilisi,

20 Subat 1998- Danimarka'da DS 3027/1998 HACCP Standardi'nin yayimlanmasi,

3 Mart 2003- TS 13001/Mart 2003 "Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktalarına (HACCP) Göre Gida Güvenligi Yönetimi-Gida Üreten Kuruluslar ve Tedarikçileri İçin Yönetim Sistemine Iliskin Kurallar" adıyla HACCP standardi yayimlanmasi.⁶¹

1993 yılında AB Konseyi 93/43/EC sayili EC Direktifini yayinladi, bu Direktifte AET'ye üye ülkelerin, Gida Endüstrisindeki sirketlerin kendi organizasyonlarında HACCP sistemini uygulamakla yükümlü olduklari, Gida Yönetmeliklerini uygulamaları gerektiği belirtilmektedir. Sonraki yıllarda düzenlemeler 93/43/EC sayili Direktifi uyarınca Avrupa Ülkelerinde zorunlu hale geldi. Bugün Gida Sanayisindeki bütün firmalar HACCP prensiplerine dayanan bir sistem uygulamak durumundadırlar.⁶²

⁶¹ TSE, **TS 13001-HACCP Tehlike Analizleri ve Kritik Kontrol Noktaları Eğitim Notu**, Ankara, s.1.

⁶² T.C. Tarım ve Köyisleri Bakanlığı Koruma ve Kontrol Genel Müdürlüğü ve FAO Food And Agricultural Organization Of United Nations, **Gida İşletmelerinde Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları**, İzmir, 2003, s.1.

2.3.2. HACCP Yönetim Sistemi ve İlgili Tanımlar

Günümüzde gıda maddeleri, çok hızlı olarak üretilebilmekte ve dağıtılmakta olup, tüketiciye de kısa bir süre içerisinde ulaşabilmektedir. Ayrıca yeni gıda maddelerinin bulunması ve üretim tekniklerinin geliştirilmesi ile ürün formülasyonunda seçenekler artmış ve dolayısıyla çok çeşitli ürünlerin üretilmesine olanak doğmuştur. Ancak gıda maddelerinin tüketici sağlığına zarar vermeyecek nitelikte güvenilir olması zorunluluğu her zaman önemini korumuştur. Dünya üzerinde bir çok hastalığın kontrolü için çok şey bilinmesine rağmen, gıda kaynaklı hastalıklar, önemli sorunlara ve ölümlere neden olmaktadır. Bu yüzden bu problemlerle ilgili olarak geleneksel yaklaşımlar başarısız olmuştur.⁶³ Gıda kaynaklı hastalıkların kontrolü ve bu hastalıklardan korunmak için yapılan çalışmalar yeni bir sistemi doğurmuş ve bu sistem uluslararası güvenilirlik sağlamıştır. Bu yeni sistem HACCP'dir.

Kısaca HACCP harfleri ile anılan “Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Analiz Sistemi” İngilizce “Hazard Analysis of Critical Control Points” kelimelerinin kısaltılmış halidir.

HACCP; spesifik tehlikeleri tanımlayan ve bunların kontrol altına alınması için alınacak önlemleri belirleyen bir sistemdir.

HACCP; potansiyel problemlerin oluşmasını önlemek ve kaynağına yönelmek amacıyla uygulanan bir mekanizmadır.

HACCP; gıdanın güvenilir olarak üretilmesi ve tüketiciye güvenilir şekilde sunulmasını sağlayan koruyucu- önleyici bir gıda güvenliği yaklaşımıdır.

⁶³ TMMB Gıda Mühendisleri Odası, **HACCP Tehlike Analizleri Kritik Kontrol Noktaları Eğitim Semineri Notları**, Samsun, 2003, s.50.

HACCP; gıda zincirinde hammaddeden başlayarak her bir asamada ve noktada tehlike analizleri yaparak gerekli yerlerde kritik kontrol noktalarını belirleyen ve bu noktaları kontrol ederek izleyen, herhangi bir problemi henüz oluşmadan önleyen sistemin korunmasını sağlayarak belirli normlara uygun, güvenilir gıdaların üretilmesini ve tüketiciye sunulmasını sağlayan bir gıda güvenliği yönetim sistemidir.

HACCP; süreklilik arz ederek hammadde temini, gıda hazırlama, işleme, üretim, ambalajlama, depolama ve nakliye gibi gıda zincirinin her aşamasında uygulanabilen teknik bir düşünce sistemidir.

HACCP; Gıda güvenliği ile ilgili problemlerin önlenmesini esas alan bir gıda kontrol sistemidir.

HACCP; son ürün kontrolüne dayanan eski felsefenin aksine, hatalı ürün oluşumunu önlemeye yönelik pozitif bir sistemdir.

Özetle, HACCP sistemi gıda zincirini hammadde üreticisinden tüketim aşamasına kadar kapsayan, her türlü olası tehlikenin önceden değerlendirilerek gerekli önlemlerin alınmasıyla risklerin en aza indirildiği proaktif bir 'risk yönetim' sistemidir. Başarılı bir HACCP uygulaması, üst yönetimden başlayarak her asamada çalışan tüm personelin bu sistemi benimsemesi ve disiplinli bir ekip çalışmasıyla sorumluluklarını sürekli olarak yerine getirmesini gerektirir.⁶⁴

Bu tanımların haricinde HACCP sisteminin işleyişi ile ilgili bazı tanım ve açıklamalara aşağıda yer verilmiştir;

HACCP Sistemi: Gıda güvenliği ile ilgili tehlikeleri kritik kontrol noktaları vasıtasıyla kontrol eden sistem. 'HACCP yönetim sistemi' terimi, yönetim şartları,

⁶⁴ Artemis Karaali, **Gıda İşletmelerinde HACCP Uygulamaları ve Denetimi**. Ankara, T.C Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Refik Saydam Hifzissihha Merkezi Başkanlığı, 2003. s.4.

GMP önlemleri ve HACCP sistemini içeren bütün yönetim sistemini belirtir. "HACCP sistemi" terimi ise yalnızca, sistemin kritik kontrol noktaları vasıtasıyla kontrol edilen kısmını belirtir.⁶⁵

HACCP Yönetim Sistemi: Tehlikeleri tanımlayan, değerlendiren, kontrol eden ve yönetim, HACCP sistemi ve GMP önlemleri olmak üzere üç ana unsuru içeren sistem.⁶⁶

Akis Semasi: Belirli bir gıda maddesinin üretiminde uygulanan sıranın ve basamaklar veya işlemler arasındaki ilişkinin sematik gösterimi. "Üretim" terimi, dağıtım"i da kapsayabilir.⁶⁷

Antisepti: Canlı dokulardan mikro-organizmaların yok edilmesi.

Bulasanlar: Bitki, hayvan ve toprak kökenli yabancı maddeler, ilaç kalıntıları, metalik ve biyolojik bulasınlar, insan sağlığına zararlı olan plastik madde, deterjan, dezenfektan, radyoaktif madde kalıntıları ve her türlü istenmeyen maddeler.

Depo: Ham madde, yarı mamul ve gıda maddeleri ile, katkı maddeleri, yan ürünler, gıda ambalajları ve malzemelerinin tüketime sunulmadan veya işlenmeden önce kalitelerinin ve tazeliklerinin bozulmadan korunması amacıyla uygun şekilde yalıtılmış, uygun sıcaklık derecesinde, özel, tesisatlarla nem oranı veya hava dolusunu ayarlanabilir kapalı bölümler.

⁶⁵ Muzaffer Özen, **TSE HACCP Bas Tetkikçi Eğitim Notları**, 2005.

⁶⁶ TSE, **TSE13001 Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktalarına (HACCP) Göre Gıda Yönetimi-Gıda Üreten Kuruluşlar ve Tedarikçileri İçin Yönetim Sistemine İlişkin Kurallar**, 2003 ,Ankara, s.2

⁶⁷ TSE, **TSE13001 Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktalarına (HACCP) Göre Gıda Yönetimi-Gıda Üreten Kuruluşlar ve Tedarikçileri İçin Yönetim Sistemine İlişkin Kurallar**, s.2.

Dezenfeksiyon: Gıda maddelerinin kirlenmesini önlemek amacıyla, gıda ve gıda katkı maddelerini üreten işyerlerinin, üretim ve satış sırasında kullanılan malzeme, alet ve donanımın, bu yerlerde çalışan personelin fiziksel ve/veya kimyasal yollarla her türlü mikroorganizmalardan arındırılması işlemi.

Düzeltilici Faaliyet: izleme sonuçları, kritik sınırların aşıldığını veya oluşturulan prosedürlere uyulmadığını gösterdiğinde alınan önlem.

Gıda Güvenliği: Gıda ürünlerinin, amaçlanan şekilde işlenmesi ve/veya tüketilmesi halinde, tüketiciye zarar vermeyeceğinin güvencesi.⁶⁸

Gıda Üretim Yeri: Gıda ve gıda katkı maddelerinin ham maddeden başlayarak tasnif, işleme, üretim, değerlendirme, dayanıklı hale getirme işlemlerinin yapıldığı ve satış yerlerine gönderilmek üzere depolandığı tesisler ile bu tesislerin tamamlayıcısı sayılacak yerlerin tamamı.

Gıda: Tütün ve sadece ilaç olarak kullanılanlar hariç olmak üzere hazırlama ve işleme gereği kullanılan maddeler dahil, insanlar tarafından yenilen ve içilen ham, yarı veya tam işlenmiş her türlü madde.

GLP (İyi Laboratuvar Uygulamaları): İyi laboratuvar uygulaması (3. Sahis akreditasyonunu içermelidir.)

GMP (Good Manufacturing Practices-İyi Üretim Uygulamaları): Ürünün iç ve dış kaynaklardan kirlenme olasılığını önlemek veya azaltmak amacıyla, kuruluşla ilgili iç ve dış şartlara ilişkin koruyucu önlemler. Bazı durumlarda, sektöre

⁶⁸ TSE, TSE13001 Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktalarına (HACCP) Göre Gıda Yönetimi-Gıda Üreten Kuruluşlar ve Tedarikçileri İçin Yönetim Sistemine İlişkin Kurallar, s.2.

veya gıda zincirindeki bağlantıya bağlı olarak GMP, GAP (iyi tarımsal uygulamalar), GDP (iyi dağıtım uygulamaları) gibi ön koşul programlarını gerektirir.⁶⁹

HACCP Denetimi: HACCP sistemi faaliyetlerinin ve ilgili sonuçların planlanan düzenlemelere uygun olup olmadığını ve bu düzenlemelerin etkin olarak uygulamaya konup konmadığını ve amaçları gerçekleştirmek için uygun olup olmadığını belirlemek için yapılan sistematik inceleme.⁷⁰

HACCP Doğrulaması: HACCP yönetim sisteminin TS 13001 in kurallarını karşılayıp karşılamadığını, HACCP yönetim sistemine uyulup uyulmadığını ve gıda güvenliği ile ilgili olarak üzerinde anlaşmaya varılan müşteri gereksinimlerinin karşılanıp karşılanmadığını belirlemek amacıyla, izleme için kullanılanlara ilave olarak denetim yöntemlerini, ölçmeleri, başka değerlendirmeleri, vb. kapsayan sistematik inceleme.

HACCP Geçerliliğinin Gösterilmesi: HACCP sistemi unsurları dahil, HACCP yönetim sisteminin gıda güvenliğini sağladığını somut kanıtlarla doğrulama.

HACCP Kontrolü: Doğru prosedürlerin izlendiği ve kritik sınırların aşılmadığı durum.⁷¹

HACCP Planı: HACCP yönetim sistemi kapsamındaki ilgili tehlikelerin kontrolünü sağlamak için, HACCP prensiplerine uygun olarak hazırlanan doküman.⁷²

⁶⁹ TSE, TSE13001 Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktalarına (HACCP) Göre Gıda Yönetimi-Gıda Üreten Kuruluşlar ve Tedarikçileri İçin Yönetim Sistemine İlişkin Kurallar, s.2.

⁷⁰ TSE, TSE13001 Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktalarına (HACCP) Göre Gıda Yönetimi-Gıda Üreten Kuruluşlar ve Tedarikçileri İçin Yönetim Sistemine İlişkin Kurallar, s.2.

⁷¹ TSE, TSE13001 Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktalarına (HACCP) Göre Gıda Yönetimi-Gıda Üreten Kuruluşlar ve Tedarikçileri İçin Yönetim Sistemine İlişkin Kurallar, s.2.

Ham Madde: Bir ürünün üretiminde kullanılan ve ürünün bir parçasını oluşturan madde; örneğin, ana maddeler, katkı maddeleri, işleme yardımcıları ve gıda güvenliği üzerinde etkisi olan ambalajlama malzemeleri ve benzeri maddeler.⁷³

Hijyen Kuralları: Gıda ve gıda katkı maddelerinin üretiminden tüketimine kadar, tüm aşamalarda alınacak sağlık önlemleri ile çalışan personelin uyacağı sağlık kuralları.

İlgili Tehlike: Tehlike analizine göre HACCP sistemi kritik kontrol noktaları vasıtasıyla kontrol edilmesi gereken olası tehlike.

İzleme: Bir kritik kontrol noktasının kontrol altında olup olmadığını veya bir GMP prosedürüne uyulup uyulmadığını saptamak için, kontrol parametrelerinin gözlemlenmelerinin veya ölçümlenmelerinin planlı dizisi.

Karar Ağacı: Tanımlanmış bir ilgili tehlike için, o tehlikenin hangi proses basamağında kontrol edilmesi (kritik kontrol noktası) gerektiğini belirlemek amacıyla her bir proses basamağına ve her bir ham maddeye uygulanabilen sorular dizisi.⁷⁴

Katkı Maddesi: Tek başına gıda olarak tüketilmeyen veya gıda ham veya yardımcı maddesi olarak kullanılmayan, tek başına besleyici değeri olan veya olmayan, seçilen teknoloji gereği kullanılan işlem veya imalat sırasında kalıntı veya türevleri mamul maddede bulunabilen, gıdanın üretilmesi, tasnifi, işlenmesi, hazırlanması, ambalajlanması, taşınması, depolanması sırasında gıda maddesinin tat,

⁷² TSE, TSE13001 Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktalarına (HACCP) Göre Gıda Yönetimi-Gıda Üreten Kuruluşlar ve Tedarikçileri İçin Yönetim Sistemine İlişkin Kurallar, s.2.

⁷³ TSE, TSE13001 Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktalarına (HACCP) Göre Gıda Yönetimi-Gıda Üreten Kuruluşlar ve Tedarikçileri İçin Yönetim Sistemine İlişkin Kurallar, s.2.

⁷⁴ TSE, TSE 13001 Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktalarına (HACCP) Göre Gıda Yönetimi-Gıda Üreten Kuruluşlar ve Tedarikçileri İçin Yönetim Sistemine İlişkin Kurallar, s.2.

koku,görünüs, yapı ve diğer niteliklerini korumak düzeltmek veya istenmeyen değişikliklere engel olmak amacıyla kullanilmasına izin verilen madde.⁷⁵

Kontrol Noktasi (KN): degisik faktörlerin kontrol edilebilecegi bir nokta, asama veya islem.

Kontrol Önlemi (Önleyici Faaliyet): Tehlikelerin önlenmesi, giderilmesi veya olusunun kabul edilebilir bir düzeye indirilmesi için gerekli davranis ve faaliyet.

Koruyucu Madde: Gidaların mikroorganizmalarla bozulmalarini önleyerek raf ömürlerinin uzatilmasini saglayan madde.

Kritik Kontrol Noktasi (KKN): Gıda zincirinde, bir gıda tehlikesini önlemek, gidermek veya kabul edilebilir bir düzeye indirmek için kontrolün uygulanabildigi ve gerekli oldugu bir yer, prosedür, proses basamagi veya baglanti.⁷⁶

Kritik Limit : Bir kosulun ‘kabul edilebilir’ veya ‘kabul edilemez’ olma durumunu belirleyen kriter.⁷⁷

Sapma: Kritik limite uygunsuzluk

Laboratuvar: Ham madde, katkı maddesi, yarı mamul ve mamul gıda analizi yapan yer.

Olası Tehlike: Teorik olarak olabilecek tehlikeler.

⁷⁵ TSE, TS 13001-HACCP Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktalarına (HACCP) Göre Gıda Yönetimi-Gıda Üreten Kuruluslar ve Tedarikçileri İçin Yönetim Sistemine Iliskin Kurallar , s.1.

⁷⁶ TSE, TSE 13001 Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktalarına (HACCP) Göre Gıda Yönetimi-Gıda Üreten Kuruluslar ve Tedarikçileri İçin Yönetim Sistemine Iliskin Kurallar , s.2.

⁷⁷ Artemis Karaali, Gıda Isletmelerinde HACCP Uygulamalari ve Denetimi , s.7.

Pestisit: Tarımsal ürünlerin üretim, işlenmesi, depolanması, taşınması ve dağıtılması sırasında zararlıların kontrolü, uzaklaştırılması, imha edilmesi, önlenmesi amacıyla kullanılan; bitki gelişimini düzenleyiciler dahil kimyasal maddeler.

Sanitasyon: Ortam ve ürünün sağlık kurallarına uygun hale getirilmesi işlemi.

Soguk Zincir: Soguk zincir gereksinimi olan gıda maddelerinin üretiminden tüketimine kadar her asamada kendi özelliklerini koruyabilmesi için uygulanması zorunlu olan soguk muhafaza, soguk tasima ve benzeri işlemlerinin tamamı.

Sterilizasyon: Gıda ve/veya gıda üretim ortamında hastalık yapan (patojen) ve hastalık yapmayan (nanpatojen) bütün mikroorganizmalardan arındırılması için yapılan kimyasal ve/veya ısı işlemi.

Tehlike: Tüketilmesi sırasında gıda maddesinde bulunduğunda, gıda maddesinin güvenli olmamasına sebep olabilen kimyasal, biyolojik veya fiziksel madde/organizma.⁷⁸

Tehlike Analizi: Hangi tehlike ve şartların gıda güvenliği ile ilgili olduğuna ve dolayısıyla HACCP planında ele alınması gerektiğine karar vermek için, bu tehlike ve şartlara ve bunların bulunmasına yol açan hususlara ilişkin bilgilerin toplanması ve değerlendirilmesi süreci.⁷⁹

⁷⁸ TSE, TSE13001 Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktalarına (HACCP) Göre Gıda Yönetimi-Gıda Üreten Kuruluşlar ve Tedarikçileri İçin Yönetim Sistemine İlişkin Kurallar, s.2.

⁷⁹ TSE, TSE13001 Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktalarına (HACCP) Göre Gıda Yönetimi-Gıda Üreten Kuruluşlar ve Tedarikçileri İçin Yönetim Sistemine İlişkin Kurallar, s.2.

Temizlik: Gıda maddesi üreten işyerlerinde kirin, toprağın, gıda kalıntılarının, yağın ve diğer istenmeyen maddelerin ortamdaki uzaklaştırılması işlemi.

Zararlı Canlı: Doğrudan veya dolaylı olarak gıda maddesinde bulasmaya yol açabilecek her türlü canlı.

2.3.3. HACCP İçin Ön Kosullar

Gıda üretiminde gıda güvenliği, ürünü kullanan tüketicinin mutlak talebidir. Bu sebeple mutlak ve değişmez bir kalite parametresidir. Bunu sağlamak için Gıda Güvenliği Kontrol Sistemi kurulmak zorundadır. Ancak bu durumda analizler bazen çok uzun, elde edilen veriler yetersiz olabilir. Bundan dolayı sistemin kullanışı zor veya imkansız hale gelebilir. Bunun yanı sıra ürünün sadece çok küçük bir oranının analiz edildiğini düşünürsek, tüm proses aşamalarını daha sistematik bir şekilde ele alan ve önleyici bir yaklaşıma sahip bir metoda ihtiyaç olduğunu görürüz. HACCP (Hazard Analysis of Critical Control Points), Tehlike Analiz ve Kritik Kontrol Noktaları, iste bu ihtiyaca cevap veren bir sistemdir.⁸⁰

Diğer yönetim sistemlerinden farklı olarak HACCP yönetim sistemini uygulayacak olan kuruluşların özellikle yerine getirmesi gereken ön koşullar vardır. Bu ön koşullar aşağıda verilmekte olup; en önemlisi yasal mevzuat şartları olarak karşımıza çıkmaktadır.

- Kaliteli ham madde temini,
- İyi bir ön işleme,
- İyi hazırlanmış bir işletme tasarımı,
- Uygun proses ekipmanlarının dizayni veya seçimi,
- Gereği doğrultusunda uygulanmış temizlik ve dezenfeksiyon,
- Uygun işletme alt yapı ve koşulların sağlanması,

⁸⁰ TSE, **Yönetim Sistemleri Bilgi Kitapçığı**, s.12.

Bulasmaların önlenmesi,
 Sağlıklı ve temiz personel çalıştırılması,
 Kemirgenler-böcekler-diğer kanatlı ve hasere ile mücadele,
 Uygun ambalajlama ve materyalin seçimi,
 Depolama ve dağıtım koşullarının iyileştirilmesi,
 Yasal mevzuat şartlarının yerine getirilmesi.

Bunun yanı sıra ;

- İyi Kalite Yönetim Sistemi,
- İyi Üretim Uygulaması (GMP),
- İyi Hijyen Uygulaması (GHP)
- İyi Laboratuvar uygulaması (GLP) prosedürleriyle desteklenmelidir. -

Bu ön koşullar gıda üretimi veya dağıtımını yapan HACCP sistemini kurmak isteyen tüm kuruluşlar tarafından kesinlikle yerine getirilmelidir.

2.3.4. HACCP Yönetim Sisteminin Prensipleri

HACCP Yönetim Sistemi aşağıdaki yedi prensibe dayalı olarak gıda güvenliği tehlikelerinin belirlenmesi, değerlendirilmesi ve kontrol edilmesine sistematik bir yaklaşım getirmektedir.

Prensip 1: Tehlike analizi yapılır. Tehlike analizi aşağıdaki 7 aşamada yapılır:

- HACCP ekibi seçilir,
- Ürün tanımlanır,
- Ürünün kullanım alanı tanımlanır,
- Ürünün üretimine ilişkin bir akis seması oluşturulur,
- Akis semasının, yerinde doğrulanması yapılır,
- Üretim aşamalarında, ürüne ilişkin bütün tehlikeler ve kontrol önlemleri belirlenir.

Prensip 2: Kritik kontrol noktaları (KKN'ler) belirlenir. Bu belirleme işlemi bir karar ağacı kullanılarak yapılır.

Prensip 3: Kritik sınırlar belirlenir. Bu sınırlar, KKN'nin kontrol altında olduğunun güvenceye alınması için karşılanması gereken değerlerdir.

Prensip 4: KKN'leri izleme prosedürleri belirlenir. Bunun amacı, KKN'lerdeki kontrolü izlemektir.

Prensip 5: Düzeltici faaliyetler belirlenir. Düzeltici faaliyetler, izleme prosedürlerinin belirli bir KKN'nin kontrol altında olmadığını göstermesi halinde yapılması gereken faaliyetlerdir.

Prensip 6: Doğrulama prosedürleri belirlenir. Bu prosedürlerin amacı, HACCP sisteminin doğru olarak çalıştığını göstermektir.

Prensip 7: Bu prensiplere ve bunların uygulanmasına uygun bütün prosedürler ve kayıtlara ilişkin yazılı hale getirme işlemleri yapılır.⁸¹ Gıda üretimi ve dağıtımı insan sağlığı açısından en önemli konularda birisi olduğundan bu prensiplerden kesinlikle taviz verilmemelidir.

2.3.5. HACCP Yönetim Sistemi Bölümleri

TS 13001 (HACCP) Tehlike Analiz ve Kritik Kontrol Noktalarına Göre Gıda Güvenliği Yönetimi- Gıda Üreten Kuruluşlar ve Tedarikçiler İçin Yönetim Sistemine İlişkin Kurallar Standardi;

1. Kapsam

⁸¹ TSE, TSE TS 13001-HACCP Tehlike Analizleri ve Kritik Kontrol Noktaları Eğitim Notu, Ankara, TSE, 2003, s.59.

2. Atif Yapılan Standardlar ve/veya Dokümanlar
3. Terimler ve Tarifler
4. HACCP İçin Ön Kosullar
 - 4.1. Tesisler
 - 4.2. Tedarikçi Kontrolü
 - 4.3. Teknik Özellikler
 - 4.4. Üretim Donanımı
 - 4.5. Temizlik ve Hijyen
 - 4.6. Kisisel Hijyen
 - 4.7 . Eğitim
 - 4.8. Kimyasal Maddelerin Kontrolü
 - 4.9. Teslim Alma, Depolama ve Tasıma
 - 4.10. İzlenebilirlik ve Geri Çağırma
 - 4.11. Zararlıların Kontrolü
- 5 . HACCP Sisteminin Kuralları
 - 5.1. Yönetimin Sorumluluğu
 - 5.1.1 Gıda Güvenliği Politikası
 - 5.1.2. Kurulus
 - 5.1.2.1. Sorumluluk ve Yetki
 - 5.1.2.2. HACCP Ekip Lideri
 - 5.1.2.3. HACCP Ekibi
 - 5.1.2.4. Yeterlilik, Eğitim ve Gıda Güvenliğinden Haberdar Olma
 - 5.1.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi
 - 5.2. Sistem Kuralları
 - 5.2.1. Genel
 - 5.2.2. HACCP Planı
 - 5.2.3. GMP
 - 5.3. Dokümanların Kontrolü
 - 5.4. HACCP Çalışması ve Planlaması
 - 5.4.1. Genel

- 5.4.2. Ham Maddelerin ve Ürünlerin Tanımlanması
- 5.4.3. Ürünün Amaçlanan kullanımının Tanımlanması
- 5.4.4. Akis Semaları ve Plan Çizimleri
- 5.4.5. Tehlikelerin Tanımlanması ve Değerlendirilmesi
- 5.5. İlgili Tehlikelerin Kontrolü
 - 5.5.1. Kontrol Önlemlerinin Belirlenmesi
 - 5.5.2. Kritik Kontrol Noktaları (KKN)
 - 5.5.3. Her Bir Kritik Kontrol Noktası (KKN) İçin Kritik Sınırlar
 - 5.5.4. Her Bir Kritik Kontrol Noktası (KKN) İçin İzleme Sistemi
 - 5.5.5. Her Bir Kritik Kontrol Noktası (KKN) İçin Düzeltici Faaliyetler
- 5.6. GMP Önlemleri
 - 5.6.1. GMP Önlemlerinin Belirlenmesi
 - 5.6.2. GMP Önlemlerinin Yazılı Hale Getirilmesi
- 5.7. HACCP Sisteminin İşleyişi
 - 5.7.1. HACCP Yönetim Sistemine İlişkin Kayıtlar
 - 5.7.2. Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü
 - 5.7.3. Bildirme ve Geri Çağırma
 - 5.7.4. Ölçme Donanımı ve Yöntemlerinin Kontrolü
- 5.8. HACCP Yönetim Sisteminin Sürekliliğinin Sağlanması
 - 5.8.1. Genel
 - 5.8.2. HACCP Ekibiyle İletişim
 - 5.8.3. HACCP Yönetim Sisteminin Doğrulanması ⁸²

HACCP Yönetim Sistemi yukarıdaki bölümlerden oluşmaktadır. TS 13001 Standardi maddelerini gıda üreten ya da dağıtımını yapan kuruluşlar hazırladıkları el kitabında yorumlayarak oluşturdukları sistemle tüketiciye sorunsuz ürün olarak sunmaktadırlar.

⁸² TSE, TSE13001 Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktalarına (HACCP) Göre Gıda Yönetimi-Gıda Üreten Kuruluşlar ve Tedarikçileri İçin Yönetim Sistemine İlişkin Kurallar, s.i.

2.3.6. HACCP Yönetim Sisteminin Faydaları

Gıda güvenliği yönetimine uygulandığı şekliyle HACCP sistemi, gıda güvenliği sorularını önlemek için gıdaların işlenmesinde kritik noktaların kontrolü yaklaşımını kullanır. Bilime dayanan ve sistematik olan sistem, gıdaların güvenliğini sağlamak için özel tehlikeleri ve önlemleri tanımlar. HACCP önlemeye dayanmaktadır ve nihai ürün tetkik ve testine bağımlılığı azaltmaktadır.⁸³

HACCP gıdaların neden olduğu riskleri azaltarak gıda güvenliğini sağlamak için oluşturulmuştur. Aşağıdaki hususlar ise HACCP' in belirgin olarak avantaj sağlayan özellikler olarak sıralayabiliriz.⁸⁴

- Tüm gıda zincirine uygulanabilir olması,
- Sistemde potansiyel tehlikeleri önleyerek güvenilir gıda üretilmesi ve bu amaç için yeterli güvencenin sağlanması,
- Güvenilir gıdanın tüketiciye ulaşmasının sağlanması,
- Tüketici beğenisi, tercihi ve güveninin kazanılması,
- Ürünün kalite kontrol yöntemlerinden, önleyici kalite yönetim sistemlerine geçişin sağlanması,
- Toplam kalite yönetim sistemine geçişte yardımcı olması,
- Ürün kayıplarının azaltılması,
- Tüm çalışanların ortak sorumluluğu sağlanarak etkin bir oto-kontrol sisteminin uygulanması,
- Yasal mevzuata uygunluğun sağlanması,
- Yükümlülüklerini bilen ciddi ve profesyonel bir organizasyon oluşturulması,
- Hassas tüketici gruplarına yönelik spesifik gıdalar üretilmesi,
- Kalite kontrol maliyetlerinin azaltılması,
- Zaman, sıcaklık, kıvam, görünüm, ağırlık gibi kontrolü kolay olan parametreler ile çalışılması,
- Tüm dünyada ticaret kolaylığının sağlanması,
- Kontrol işlemlerinde operatörlerin etkili kılınması,

⁸³ FAO Birleşmiş Milletler Gıda ve Tarım Örgütü, **Gıda Kalitesi ve Güvenlik Sistemleri**, Roma, 1998. s.111

⁸⁴ Nurten Aksu, **HACCP Prensiplerinin Türk Gıda Sektörüne Uygulanması**, Ankara, 2005, s.32.

Laboratuvar alısmalarında TS-EN-ISO/IEC 17025 standardına uygunluğun sağlanması,

Kritik noktalar belirlenir ve yaratıcılık artar.

Düzeltilici yerine Önleyici metotlar ürün kayıplarını engeller,maliyetler azalır.

Yaygın bilgi alışverişi ve takım alısması yapılır,

Ürün güvenliğine olan güvenin artması,

Gıda kökenli tehlikelerin ekonomik kontrolü,

Güvenlik konularına genel bir yaklaşım sağlanması,

Proses kontrolün dokümanlarla kanıtlanmasına olanak vermesi,

Spesifikasyon ve yasal mevzuatla uyum içinde olduğunuzun kanıtlanması. Gibi kuruluşlara ve kuruluşların müşterilerine birçok faydası vardır.

2.4. OHSAS YÖNETİM SİSTEMİ

Çalışmanın bu bölümünde OHSAS Yönetim Sisteminin Tarihçesi , Türkiye’de İş Sağlığı ve Güvenliği Çalışmalarının Tarihçesi Tanzimat ve öncesi Dönemi, Tanzimat ve Mevzuat Dönemi ve Cumhuriyet Dönemi olarak incelenmiştir. 4857 Sayılı İş Kanunu ile bilgilere değinilmiş daha sonra OHSAS Yönetim sistemi ve ilgili tanımlar, OHSAS Yönetim Sistemini Oluşturan Standartlar , OHSAS Yönetim Sisteminin Bölümleri ve OHSAS Yönetim Sisteminin Faydalarından bahsedilip bölüm tamamlanmıştır.

2.4.1. OHSAS Yönetim Sistemi ve Tarihçesi

İş sağlığı ve güvenliğinin bir sorun olarak görülmesi ve ele alınması , “insana verilen değere” göreceli olmuştur. Hastalıklara duyulan ilginin geçmişi daha eskidir. Bunun temel nedeni hastalığın daha evrensel olması, diğer nedeni ise, iş kazalarını “yapılan işin gereği” olarak kabul edip hafife alan anlayıştır. Günümüzdeki eğilimlerin daha iyi anlaşılması için iş sağlığı ve işyeri güvenliğine ilişkin tarihsel gelişmelerin bilinmesinde yarar vardır.⁸⁵

Çalışma aktivitesi ilk insanla başlamış olduğundan, onu korumaya yönelik tedbirlerin alınmasını da insanlık tarihi kadar geriye götürebilmek mümkündür. Başlangıca ilişkin ilk yazılı bulgulara dayalı kaynaklara göre, M.Ö 370 yıllarındaki Hipokrat’ın kursunun zararlı etkilerini ortaya koyduğu çalışmasına dayandırılabilir gibi, daha yaygın kabul gören diğer bir yaklaşım olan 16. ve 17. yüzyıllarda (1633-1714) İtalyan Bernardino Ramazzini’nin iş sağlığına ilişkin bilimsel çalışmaları da sayılabilir. Yazılı belgelere dayandırarak işçi sağlığı ve iş güvenliğini korumak için alınan önlemler ne kadar eskiye dayandırılabilirse bile temelde,

⁸⁵ Esin Alp, **Yeni Mevzuat Isiginda İş Sağlığı ve Güvenliği**, Ankara, 2004, ss.3-4.

bu konuya yönelik çalışmaların toplum yasantisında sanayi devrimi süreci ile birlikte artarak önem kazandığı belirtilebilir.⁸⁶

Sanayi devrimi ile birlikte üretimin makine ve teknolojiye yönelik gelişme göstermesi , insanların makine ve teknolojiye yönelik savunmasız kalmaları iş sağlığı ve güvenliğine önemin artmasına yol açtı. Çalışma şartlarının elverişsizliği, kadın ve çocukların çok kötü şartlarda istihdam edilmeleri, ülkeleri iş güvenliği konusunda çok çeşitli düzenlemeler yapmaya sevk etti.

Bu gelişmelere paralel olarak çalışanların sağlığı ve güvenliği ile ilgili ilk çalışmalar, 19. yüzyılın başlarında Avrupa'da kömür madencilikinin gelişmesi ve sanayide kömürün kullanımı ile başlayan sanayi hamlesi ile aynı zamanlara rastlar. Çalışanların sağlığı konusundaki yazılı metinlere giren ilk kanuni düzenleme ise 1801 yılında İngiltere'de "çocuk işçilerin günde 12 saatten fazla çalışamayacağını" belirten kanun maddesidir.⁸⁷

Bu gelişmeler doğrultusunda bir çok ülke ve kuruluş yasal düzenlemeler yapmış olup , bu konudaki ilk yasal düzenlemeleri yapan ülkeler şunlardır: İngiltere (1819-1891), Almanya (1839) , İsviçre (1840), Fransa (1841) ve ABD (1877) dir.

Ülkeler haricinde bazı kuruluşlarda bu konu ile ilgili çalışmalar yapmıştır. Bu kuruluşlardan birisi olan ILO (Uluslararası çalışma Örgütü), Birleşmiş Milletler bünyesinde oluşturulmuş insan haklarıyla ilgili uzman kuruluşlarından birisidir. ILO, tüm dünyada çalışma ve yaşam koşullarının iyileştirilmesine, sosyal adaletin geliştirilmesine ve bu yoldan evrensel barışın gerçekleştirilmesine katkıda bulunmaya çaba göstermektedir.

⁸⁶ Ayhan Gençler, "İş Sağlığı Ve İş Güvenliği Alanında Mevzuatımızda Bulunan Düzenlemelerden Dogan Yükümlülükler", Trakya Üniv. I.I.B.F. s.1.

⁸⁷ TSE, **Personel ve Sistem Belgelendirme Merkezi Bsk. İş Sağlığı ve Güvenliği Temel Eğitimi Ankara Notu**,2004, s.6.

ILO, hükümetler arası kuruluş olmakla birlikte, tüm faaliyetlerini hükümet- işçi- işveren temsilcilerinden oluşan üçlü yapı çerçevesinde yürütmektedir.

1919 yılında kurulan ILO; amaçları doğrultusunda çalışma yaşamını ilgilendiren konularda uluslararası sözleşmeler ve bunlara açıklık getiren tavsiye kararlarıyla kurallar koyar. Bugüne kadar yapılan konferanslarla 180 sözleşme ve 189 tavsiye kararı kabul edilmiştir.

1944 yılında ILO Konferansı'nin onayladığı Filadelfiya Bildirisi halen geçerli olan aşağıdaki ilkeleri kapsamaktadır⁸⁸;

Emek ticari bir meta değildir.

Düşünce ve dernek kurma özgürlükleri, kalıcı bir ilerlemeyi gerçekleştirmenin temel öğeleridir.

Yoksulluk, görüldüğü her yerde, refaha yönelik bir tehlikedir.

Bütün insanlar, ırk, inanç ve cinsiyetleri ne olursa olsun, kendi maddi durumlarını ve manevi gelişmelerini özgürlük, vakar, ekonomik güvence ve fırsat eşitliği koşulları altında geliştirmek hakkına sahiptir.

Bu kapsamda ILO aşağıdaki konularda faaliyetlerini sürdürmüştür;

Çalışma ve yaşam koşullarını iyileştirmeye, iş bulma olanaklarını artırmaya ve insan temel haklarını daha ileri düzeylere götürmeye yönelik katkılarda bulunacak uluslararası politika esasları ve faaliyet programlarını hazırlamak,

Bu politikaların ulusal yetkililer tarafından onaylanarak uygulanabilmesi için, uluslararası düzeyde çalışma standartları oluşturmak,

Bu politikaların etkinlikle uygulanabilmesinde, hükümetlere yardımcı olacak içerikli bir uluslararası teknik işbirliği programı hazırlamak,

Bu çabaların tümünü daha etkin bir çerçeve içinde ilerletebilmek amacı ile öğretim, eğitim, araştırma ve yayın faaliyetlerinde bulunmak.

⁸⁸ <http://www.ilo.org> (02.02.2006).

1994 yılından itibaren ve özellikle 1995'te Kopenhag'da yapılan "Dünya Sosyal Gelişme Zirvesi"nde ve 1996 Singapur Dünya Ticaret Örgütü Bakanlar Konferansı'nda ILO'ya atfedilen özel roller, ILO'nun, faaliyetlerini; yukarıda belirtilen ilkeler çerçevesinde, artan biçimde işsizlik ve yoksulluk ile savaşın ve Dünya ticaretinin serbestleştirilmesi ile küresellesmenin yol açmakta olduğu değişimler sürecinde çalışanların temel haklarının korunması ve standart tesisi işlevi ve ilgili denetim mekanizmasının güçlendirilmesi üzerinde yoğunlaştırmaya başlamasına yol açmıştır.

Tüm bu gelişmeler sonucunda İş Sağlığı ve Güvenliği yönetim sistemleri oluşmuş ve ilk olarak İngiliz Standardlar Teskilati 1996 yılında BS 8800 yayınlamıştır⁸⁹. İngiliz Standardlar teskilati bünyesinde oluşturulan HS/1 Teknik Komitesi ve çok sayıda İngiliz kuruluşunda (Savunma Bakanlığı, İngiliz Akreditasyon Kuruluşu, Gaz Mühendisleri Enstitüsü, İnşaat Mühendisleri Enstitüsü, Kimya Mühendisleri Enstitüsü, İngiliz Demiryolları, Elektronik Endüstrisi Federasyonu, Kablo Üreticileri Konfederasyonu, İnşaat İşçileri Konfederasyonu, Kimyasal Endüstriler Birliği, Mühendislik Çalışanları Federasyonu, Müteahhitler Birliği, Küçük İşletmeler Federasyonu, Risk Yönetimi Enstitüsü, Kazaları Önleme Topluluğu, Ticaret Odası vb). görüşü alınarak hazırlanmıştır.

BS 8800 standardı İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemine yönelik şartları içermeyen ancak bazı kılavuz bilgiler ve tavsiyeleri içeren bir standard olarak hazırlanmıştır. BS 8800 standardında standardin belgelendirme amacıyla kullanımı tavsiye edilmemektedir.

BS 8800 standardının yayınlanmasından sonra İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi konusunda uluslararası bir standard yayınlanması için çalışmalar hızlanmış ve 15 Nisan 1999 tarihinde İrlanda Ulusal Standardları Teskilati, Güney

⁸⁹ BS 8800 **Guide To Occupational Health and Safety Management Systems**, London, 1999.

Afrika Standardlar Teskilati, İngiliz Standardlar Teskilati v.b. bir çok kurulusun katilimi ile OHSAS 18001 standardi yayınlanmistir.

OHSAS 18001 hazirlanirken;

“BS 8800 Is Sagligi ve Guvenligi Yönetim Sistemi Kilavuzu” ile SGS, BVQI , BSI, v.b. bir çok kurulus tarafından yayınlanan “Is Sagligi ve Guvenligi Yönetim Sistemi Kilavuzular” dikkate alınmistir.

OHSAS 18001 standardi TSE Genel Sekreterlige bagli Akreditasyon ve Belgelendirme Özel Daimi Komitesi'nce hazirlanmis ve TSE Teknik Kurulu'nun 9 Nisan 2001 tarihli toplantısında Türk Standardi olarak kabul edilerek TS 18001/Nisan 2001 “ Is Sagligi ve Guvenligi Yönetim Sistemleri – Sartlar” olarak yayınlanmistir.⁹⁰

2.4.2. Türkiye'de Is Sagligi Ve Guvenligi Çalışmalarinin Tarihçesi

Ülkemizdeki Is Sagligi ve Guvenligi ile ilgili gelismeler Tanzimat Öncesi Dönemi, Tanzimat ve Mesrutiyet Dönemi ve Cumhuriyet Sonraki Dönemi olmak üzere üç bölümde incelenmistir.

2.4.2.1. Tanzimat Öncesi Dönemi

Türkiye’de sanayinin dogusu ve gelisimi Bati kadar erken dönemlerde degil bunun aksine 1900’lü yıllarin ilk yarısından itibaren baslamistir. Durum böyle olunca is mevzuatlarinin buna bagli olarak is sagligi ve guvenligi mevzuatinin da gerçek anlamda ortaya çıkisi bu döneme rastlamaktadır. Ancak is sagligi ve guvenligi ile ilgili çeşitli düzenlemelere daha önceki dönemlerde de rastlamak mümkündür. Örgütlenme açısından degerlendirdigimizde Tanzimat dönemi öncesinde bazi gelismelerin yasandigi görölmektedir. Loncalar seklinde olusan bu örgütlenme, orta

⁹⁰ TS 18001 **Is Sagligi ve Guvenligi Yönetim Sistemleri-Sartlari**, TSE, Ankara, 2001 s.i

çagda tüm dünyada hakim olan çalisma iliskileri sistemi seklinde Osmanli Imparatorlugunda da görülmüştür.⁹¹

Osmanli dönemindeki lonca sistemi, hem tüketici haklari yönünden esnafi denetleyen, hem de isyerlerinde çiraklik, kalfalik ustalik esaslari ile çalismanlarin haklarinin korunmasi kurallarini olusturan bir sistemdi.

Loncalarla ilgili belirleyici bilgiler sunlardir;

Daha çok 10'dan az işçi çalistiran yerlerde kuruludur,

Her iskolundaki esnafin bir loncasi olur,

Her loncanin 6 kisilik yönetim kurulu olur,

Loncalarin birlestigi bir üst kurulus olarak konfederasyon olusturulur.

Lonca; üyesi olan esnafin sanatini, fiyatlarini ve diger durumlarini denetler, çirak ve kalfalarin haklarini koruyucu tedbirler alır. Kazaya ugrayanlara ve hastalara yardım eder.

Her esnaf grubu mesleklerine göre arasta tabir edilen çarsilarda toplanmistir (Kunduracilar arastasi, tuhafiyeciler arastasi gibi).

Literatür taramasinda Cumhuriyet öncesi dönemde kayitlarda yasal düzenlemelere rastlanmazken, arastirmacilar tarafından bu husus Osmanli arshivlerinin henüz yeterince incelenmemis olmasina baglanmaktadır.

Nitekim arshivler incelendikçe aslında bu konuda pek çok yasal düzenleme ve sosyal içerikli sivil toplum çalismasi görülmektedir.

Asagıda buna bir örnek verilmistir.

FERMAN;

ISTANBUL KADISINA HÜKÜM KI,

Istanbul arada sirada yanginsiz olmuyor. Yangini çikar çikmaz önlemek için ne gerekirse her seyden mühimdir. Istanbul ahalisinden herkes evinin damina kadar

⁹¹ Hamdi Serdar Sarden, **Is Sagligi ve Güvenligi Yeni Olusumlar Risk Degerlendirmesi ve OHSAS 18001**, Ankara, 2004, s.1.

ulasacak bir merdiven bulunduracaktır. Yine herkes evinde bir büyük fiçi dolusu su bulunduracaktır. Bir yerde yangın çıktığı gibi, oradan kimse kaçmayacaktır. Herkes adamları ve komsuları ile, yeniçeriler ve sair halk yetisine kadar yangın söndürmeye çalışacaklardır. Her iki üç ayda bir, bilhassa yangın tehlikesine fazla maruz bulunan yerler teftis edilecektir. Evlerinde merdivenleri ve su dolu fiçileri bulunmayanlar tutulup subasiya teslim edilecektir ve cezaya çarptırılacaktır.⁹²

12 Mart 1579
PADİSAH III. MURAT

2.4.2.2. Tanzimat ve Mesrutiyet Dönemi

Türkiye’de iş sağlığı ve güvenliğine teskilatlanma açısından baktığımızda Tanzimat öncesi dönemde localar şeklinde ki örgütlenmenin Osmanlı İmparatorluğu’nda oluştuğunu görmekteyiz. Esnaf ve zanaatkarların ve bunların yanında istihdam edilen kalfa ve çırakların meslek ve çalışma esaslarını içeren örgütlenme olduğu görülmektedir.

Osmanlı döneminde iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin ilk yazılı belgeler, güvenlik ile ilgili düzenlemeler yapan 1854 tarihli Polis Nizami, 1865 yılında yayınlanan Dilaver paşa Nizamnamesidir.⁹³ Bu düzenleme daha çok kömür üretimini artırmak amacıyla düzenlenmiş olup çalışma şartlarına ilişkin bazı yaptırımlar içermektedir.⁹⁴

Daha sonra yayınlanan Maadin Nizamnamesi(1869) iş güvenliği açısından madenlerde çalışma zorunluluğunu kaldırmanın yanı sıra kazaların önlenmesi, oluşan

⁹² Saadettin Baysal, **İş Sağlığı Ve İş Güvenliğinin Genel Prensipleri, İş Sağlığı Ve İş Güvenliğinin Hukuki Yönü, Çalışma Ortamında Sağlık Açısından Zararlı Faktörler** . Ankara , İsgün Basımevi, 2000, s.19.

⁹³ Nizamettin Aktay, **Sendika Hakkı** , Ankara, Kamu-İs Yayınları 1993, s. 18; Kamil Turan, **İs Hukukunun Genel Esasları**, Ankara, Kamu-İs Yayınları, 1990, s. 142-143.

⁹⁴ Sait Dilik, **Türkiye’de Sosyal Sigortalar** , Ankara, 1972, s.28.

kazaların maden sahiplerine bildirilmesi, kazaya uğrayan işçi ve ailesine tazminat ödenmesine ilişkin düzenlemelerde içeriyordu.⁹⁵

2.4.2.3. Cumhuriyet Sonraki Dönemi

Türkiye’de özellikle cumhuriyet döneminde gerçekleştirilen sanayi atılımları ile birlikte iş güvenliğine ilişkin mevzuatın gelişmesine de tanık olmuştur. Yapılmaya başlanan yasal düzenlemeler bu konudaki boşluğu büyük ölçüde doldurmuş, Cumhuriyetin ilk yıllarında çıkarılan Kanun Tüzük ve yönetmeliklerle içinde bulunulan döneme göre oldukça çağdas bir yasal yapı oluşturulmuştur. Ancak ilerleyen yıllarda özellikle teknik mevzuatta teknolojik gelişmelere uygun yasal değişikliklerin yapılamamış olması uygulamada bazı sıkıntıları da beraberinde getirmiştir. Aşağıda bu dönemde çıkarılan bazı Kanun ve Tüzükler verilmiştir.

KANUNLAR;

1921 tarihli Eregli Havza-i fahmiyesi Maden Amelesinin Hukukuna Dair Kanun

1924 tarih ve 394 sayılı Hafta Tatili Kanunu

1926 tarih ve 818 sayılı Borçlar Kanunu

1930 tarih ve 1580 sayılı Belediyeler Kanunu

1930 tarih ve 1593 sayılı " Umumi Hifzısıhha Kanunu (7. Bab İşçilerin Hifzısıhhası) (deg.1973)

1936 tarih ve 3008 sayılı İş Kanunu (1971 tarih 1475 sayılı İş Kanunu ile 3308 sayılı Kanun yürürlükten kalmış, 1475 sayılı Kanun 1971,1975,1979,1980,1981,1982,1989 yıllarında 9 defa değişikliğe uğramıştır.)

1937 tarih ve 3153 sayılı Radyoloji Radyum ve Elektrikle Tedavi ve Diğer Fizyoterapi Müesseseleri Hakkında Kanun

1955 tarih 6551 sayılı Barut ve Parlayıcı Maddelerle Silah ve Teferruatı Av Malzemesinin İhisarından Çıkarılması Hakkında Kanun

⁹⁵ Sarper Süzer, **İş Güvenliği Hukuku**, Ankara, Yıldız Basım Yayın, 1985, s.68.

1964 tarih ve 506 sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu
(Deg.1964,1986,1987....10 defa deg.)

1967 tarih ve 854 sayılı Deniz İş Kanunu (Deg.1975,1980,1982)

1971 tarih ve 1475 sayılı İş Kanunu

1971 tarih ve 1479 sayılı (Bağ-Kur) Esnaf ve Sanatkarlar ve Diğer Bağımsız Çalışanlar Sosyal Sigortalar Kanunu(Deg.1979)

1983 tarih ve 2822 sayılı Toplu İş Sözleşmesi Kanunu(Deg.1986)

1983 tarih ve 2821 sayılı Sendikalar Kanunu (deg.1983)

1986 tarih ve 3308 sayılı Çıraklık ve Mesleki Eğitim Kanunu

1954 tarih ve 6309 sayılı Maden Kanunu

2003 tarih ve 4857 sayılı İş Kanunu

Burada belirtilen tüm kanunlar çalışma ortamında sağlık ve güvenlik konuları ile ilgili olmakla birlikte bu konudaki temel kanun 1475 sayılı İş Kanunudur. 1475 sayılı İş Kanunu yerini 10.6.2003 tarih ve 25134 nolu 4857 sayılı İş Kanunu'na bırakmıştır.

1475 sayılı İş Kanunu'nun 73.-82. maddeleri doğrudan iş sağlığı iş güvenliği ile ilgili olup, bu konu ile ilgili temel hükümleri ve çıkarılması gereken Tüzükleri belirler.

Dünyada bu yönde çalışmalar yapılmaya devam ederken, Türkiye'de de yeni kanunumuzla birlikte İş Sağlığı ve Güvenliği konusunda çok önemli gelişmeler yaşanmaya başlanmıştır. İlgili kanuna istinaden çıkarılan İş Sağlığı ve Güvenliğine ilişkin yönetmelikler Avrupa Birliği'nin bu konuda çıkartmış olduğu Avrupa Konseyi Direktifleri'ne paralel olarak hazırlanmış olup, Türkiye'nin çalışma hayatına yeni bir soluk getirmiş, yeni kavramlar kazandırmıştır. Risk Değerlendirmesi, Sağlık ve Güvenlik İşçi Temsilcisi, İş Güvenliği ile Görevli Teknik Eleman bu kavramlardan bazılaridir.

2.4.3. 4857 Sayılı İş Kanunu

Resmi gazete 10.06.2003 tarih ve sayılı 4857 nolu İş Kanunu'nun 77. -90. maddeleri doğrudan iş sağlığı iş güvenliği ile ilgili olup, bu konu ile ilgili temel hükümleri ve çıkarılması gereken Tüzükleri belirlemektedir.

İş Kanunu'nun diğer kurumların vereceği izinleri de sınırlayan en önemli maddesi 95. maddesidir. 95. Madde ;“ İşyerinin kurulup açılmasına izin vermeye yetkili belediyelerle diğer ilgili makamlar işyerinin kurulmasına ve işletilmesine izin vermeden önce, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığınca iş mevzuatına göre verilmesi gerekli kurma izni ve işletme belgesinin varlığını araştırır. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığınca kurma izni ve işletme belgesi verilmemiş işyerlerine, belediyeler veya diğer ilgili makamlarca da kurma veya açılma izni verilemez.” hükmünü getirmektedir.

Bu madde hükmüne göre işveren, öncelikle işyerinde çalışan işçilerin sağlık ve güvenliğini sağlamak zorundadır.

2.4.4. OHSAS Yönetim Sistemi ve İlgili Tanımlar

Kuruluşlarda karşılaşılan en önemli insan kaynakları sorunlarından biri, çalışanların emniyetli ve sağlıklı bir çalışma ortamına sahip olmamalarıdır. Kuruluşların daha iyi rekabet koşullarına ulaşabilmesi için çalışanların iş sağlığı ve güvenliği konusunda planlı ve sistemli çalışmalar yürütmeleri gerekmektedir.⁹⁶ Kuruluşlar üretim veya hizmet alanlarında Kalite, Çevre ve HACCP gibi yönetim sistemleri üzerine yoğunlaşmış, dolayısıyla iş sağlığı ve güvenliği konusunda geri kalmışlar bunun sonucunda iş sağlığı ve güvenliği için ayrı bir standarda ihtiyaç olmuştur. Bu çerçevede oluşturulan OHSAS yönetim sistemi şöyle tanımlanmaktadır;

⁹⁶ TSE Yönetim Sistemleri Bilgi Kitapçığı, Ankara, 2001, s.16.

Kuruluşun faaliyetleri ile ilgili ISG riskleri yönetimini kolaylastıran tüm yönetim sisteminin bir parçasıdır. Bu kuruluş yapısını, faaliyet planlarını, sorumlulukları, deneyimleri, prosesleri, prosedürleri ve kuruluşun ISG politikasının geliştirilmesi, uygulanması, basarılması, gözden geçirilmesi ve sürdürülmesi için kaynakları kapsar.

Kuruluşun yönetim sisteminin, faaliyet alanı ile ilgili ISG risklerini yönetmek için kullanılan parçası.

Bu sistem;

- ◆ kuruluş yapısını,
- ◆ planlama faaliyetlerini,
- ◆ sorumlulukları,
- ◆ uygulamaları,
- ◆ prosedürleri,
- ◆ süreçleri ve
- ◆ ISG sisteminin geliştirilmesi, uygulanması, iyileştirilmesi,

gözden geçirilmesi ve sürekliliğinin sağlanması için kaynakları kapsar⁹⁷

Özetle riskin ortaya çıkmasını beklemeden, o riski kaynağında giderici bir düşünce yapısı oluşturmaktır. Bu tanımların dışında OHSAS için belirtilmesi gereken diğer tanımlarda sunulmaktadır;

Kaza (Is Kazası) : Ölüme, hastalığa, yaralanmaya, hasara veya diğer kayıplara sebebiyet veren istenmeyen olay.⁹⁸

Tetkik: Faaliyet veya faaliyetlerle bağlantılı sonuçların, planlanan düzenlemelere uygunluğunu ve bu düzenlemelerin etkin bir şekilde uygulandığını,

⁹⁷ Eregli Demir Çelik Fabrikaları OHSAS Tetkikçi Eğitimi 2. Oturum 1 nolu Power Point Slaytı, Gebze, 2004.

⁹⁸ TSE, TS 18002 Is Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri-TS 18001 Uygulama Kılavuzu, Ankara, 2004, s.2.

kurulusun politikasini ve hedeflerini gerceklestirmek için uygun olup olmadigini belirlemek amaciyla yapilan sistematik inceleme.⁹⁹

Sürekli iyileştirme: Kurulusun ISG politikasina bagli olarak, genel is sagligi ve güvenligi performansinda ilerleme saglamak için, ISG yönetim sisteminin gelistirmesi prosesi.¹⁰⁰

Zarar: İnsanların yaralanması hastalanması, malin çalışılan yerin zarar görmesi veya bunların birlikte gerçekleşmesine neden olabilecek potansiyel kaynak veya durum.

Zarar Tanımlanması: Bir zararın varlığını ve karakteristiklerinin tarifini tanıtan proses.

Vaka: Kazaya sebep olan veya kazaya sebep olacak potansiyele sahip olay.

İlgili Taraflar: Kurulusun ISG performansı ile ilgilenen, ya da bu performanstan etkilenen grup veya şahıs.

Uyumsuzluk: Doğrudan ya da olarak, yaralanma, hastalık, malin zarar görmesi, çalışılan yerin zarar görmesi veya bunların birlikte gerçekleşmesine neden olabilecek yönetim sistemi performansından, kanunlardan, işlemlerden, uygulamalardan ve çalışma Standardların dan veya benzerlerinden herhangi sapma.

Hedefler: Kurulusun kendisinin, basarmak için ISG performansı türünden koyduğu amaçlar.

⁹⁹ TSE, TS 18002 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri-TS 18001 Uygulama Kılavuzu....., s.2.

¹⁰⁰ TSE, TS 18002 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri-TS 18001 Uygulama Kılavuzu....., s.2.

Is Sagligi ve Güvenligi: Çalışanların, geçici işçilerin, yükleyici personelin, ziyaretçilerin ve çalışma alanındaki diğer insanların sağlık ve güvenliğini etkileyen şartlar ve faktörler.¹⁰¹

ISG Yönetim Sistemi: Kuruluşun faaliyetleri ile ilgili ISG riskleri yönetimini kolaylaştıran tüm yönetim sisteminin bir parçasıdır. Bu kuruluş yapısını, faaliyet planlarını, sorumlulukları, deneyimleri, prosesleri, prosedürleri ve kuruluşun ISG politikasının geliştirilmesi, uygulanması, başarılması, gözden geçirilmesi ve sürdürülmesi için kaynakları kapsar.¹⁰²

Kurulus: Ortaklı ya da ortaksız, kamu veya özel, kendisi fonksiyonları ve yönetimleri olan, şirket, işletme, firma, teşebbüs, enstitü, kurum veya bunların bir parçası.

Performans: Kuruluşun ISG politika ve hedefleri temel alınarak kuruluşun sağlık ve güvenlik risklerinin kontrolü ile ilişkili ISG yönetim sisteminin ölçülebilir sonuçları.¹⁰³

Tehlike: İnsanların yaralanması hastalanması, malin veya malzemenin hasar görmesi iş yeri ortamının zarar görmesi veya bunların birlikte gerçekleşmesine sebep olabilecek potansiyel kaynak veya durum.¹⁰⁴

Tehlike Tanımlanması: Bir tehlikenin varlığını tanıma ve karakteristiklerinin tarif etme proses.

¹⁰¹ TSE, TS 18002 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri-TS 18001 Uygulama Kılavuzu....., s.2.

¹⁰² TSE, TS 18002 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri-TS 18001 Uygulama Kılavuzu....., s.2.

¹⁰³ TSE, TS 18002 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri-TS 18001 Uygulama Kılavuzu....., s.2.

¹⁰⁴ TSE, TS 18002 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri-TS 18001 Uygulama Kılavuzu....., s.2.

Olay: Kazaya sebep olan veya kazaya sebep olacak potansiyele sahip olusum.¹⁰⁵

Risk: Meydana gelebilecek zararlı bir olayın sonuçları ve oluşma olasılığının bileskesi.¹⁰⁶

Risk Değerlendirmesi: Tüm proseslerde riskin büyüklüğünü tahmin etmek ve riske tahammül edilip edilemeyeceğine karar vermek.¹⁰⁷

Güvenlik: Kabul edilemez zarar riski içermeme durumu.¹⁰⁸

Kabul Edilebilir Risk: Kuruluşun, yasal zorunluluk ve kendi ISG politikası dikkate alındığında, dayanabileceği düzeye indirilmiş risk.

Düzeltilici (Reactive): Tehlike tanımlanması ve risk değerlendirmesinin faaliyetler ve prosedürler oluşturulduktan ve değişiklikler uygulandıktan sonra yapılarak düzeltmeye yönelik kontrol önlemlerinin baslatılması.

Önletici (Proactive): Tehlike tanımlanması ve risk değerlendirmesinin değişiklikler ve faaliyetler uygulanmadan önce yapılması ve önlemeye yönelik önlemlerin alınması.

¹⁰⁵ TSE, TS 18002 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri-TS 18001 Uygulama Kılavuzu, s.2.

¹⁰⁶ TSE, TS 18002 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri-TS 18001 Uygulama Kılavuzu, s.2.

¹⁰⁷ TSE, TS 18002 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri-TS 18001 Uygulama Kılavuzu, s.2.

¹⁰⁸ TSE, TS 18002 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri-TS 18001 Uygulama Kılavuzu, s.2.

2.4.5. OHSAS Yönetim Sistemini Oluşturan Standartlar

OHSAS iki temel standarttan oluşmaktadır. Birincisi OHSAS 18001: İş Sağlığı ve Güvenliği Değerlendirme Serisi- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri Spesifikasyonu yani OHSAS 18001'i uygulamayı düşünen kuruluşlar için belgelendirme standardı ikincisi OHSAS 18002: İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Güvenliği Sistemleri. OHSAS 18001 Uygulama Rehberi yani olarak da bilinen OHSAS 18002 standardı aynı zamanda terimler, tarifler ve belgelendirme için yol gösterici bir standart olarak kullanılmaktadır.

2.4.6. OHSAS Yönetim Sistemi Bölümleri

Kuruluşların çalışanlarına olan duyarlılıklarını göstermek için uyguladıkları OHSAS yönetim sistemi ;

1. Kapsam
2. Atıf Yapılan Standartlar ve/veya Dokümanlar
3. Terimler ve Tarifler
4. ISG Yönetim Sistemi Unsurları
 - 4.1. Genel Sartlar
 - 4.2. ISG Politikası
 - 4.3. Planlama
 - 4.3.1. Tehlike Tanımlanması, Risk Değerlendirmesi ve Risk Kontrolü İçin Planlama
 - 4.3.2. Yasal ve Diğer Sartlar
 - 4.3.3. Hedefler
 - 4.3.3. ISG Yönetim Programları
 - 4.4. Uygulama ve Çalistirma
 - 4.4.1. Yapı ve Sorumluluk
 - 4.4.2. Eğitim, Bilinç ve Yeterlilik
 - 4.4.3. Danışma ve İletişim

- 4.4.4. Dokümantasyon
- 4.4.5. Doküman ve Veri Kontrolü
- 4.4.6. İşletme Kontrolü
- 4.4.7. Acil Durum Hazırlığı ve Bu Hallerde Yapılması Gerekenler
- 4.5. Kontrol ve Düzeltici Faaliyet
 - 4.5.1. Performans Ölçümü ve İzleme
 - 4.5.2. Kazalar, Olaylar, Uygunsuzluklar, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler
 - 4.5.3. Kayıtlar ve Kayıtların Yöntemi
 - 4.5.4. Tetkik
- 4.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi¹⁰⁹

dört bölümden oluşmakta ve her madde hazırlanan el kitabında yorumlanmaktadır.

2.4.7. OHSAS Yönetim Sisteminin Faydaları

Bahse konu faydaları genel hatlarıyla inceleyecek olursak; iş kazaları ve meslek hastalıkları sonucunda karşı karşıya kalınan maliyetleri en alt seviyelere indirilmesi öncelikle akla gelen faydasıdır. A.B.D.' de yapılan bir araştırmaya göre iş kazalarına yönelik olarak sistemli yaklaşımlar neticesinde dört yıl içerisinde meydana gelen iş kazalarında % 25 azalma olduğu tespit edilmiştir. Kazaların azalmasının nedenlerinin başında, işverenlerin iş sağlığı ve güvenliği programlarının faydalarına inanıp bu programların uygulanmasında kolaylık sağlamak üzere en alt seviyedeki işçiden veya üstbasından proje yöneticisine kadar herkesin bu konuda eğitim almalarının geldiği ifade edilmiştir.¹¹⁰ Ayrıca ;

- Rekabet bariyerlerini aşmak,
- Karlılığı arttırmak,
- İstenmeyen olaylardan kaynaklanan kayıpları azaltarak ,

¹⁰⁹ TSE, **TS -18001 Standardı**. Ankara, TSE, 2004 s. i.

¹¹⁰ Oktay Tan, "İş Kazalarının İşverene Maliyeti" , **Meslek Hastalıkları ve İş Kazaları 1. Sempozyumu**, MESKA , İstanbul. s. 57.

Isgücünün idamesini sağlayarak,

ISG çalışmalarını yürüten işlere (makine ekipman alımları, proses tasarımı, üretim, satış) entegre ederek kaynak optimizasyonu sağlamak,

Yönetimin taahhüdü ve gerekli özenin gösterildiğini topluma ispat ederek imajı güçlendirmek,

ISG performansını yükselterek; motivasyon ve katılımı arttırmak,

Yeni oluşturulan ya da güncelleştirilen ulusal yasalara ve dünya standartlarına uyum süresini ve maliyetini azaltmak,

Paydaşlarının (çalışanlar ve aileleri, toplumun, tedarikçiler, müşteriler, hissedarlar) yükselen bilinç düzeyinden kaynaklanan istek ve beklentilerini karşılamak.¹¹¹ Gibi kurulusa ve kurulus çalışanlarına bir çok faydası vardır.

¹¹¹ Eregli Demir Çelik Fabrikaları **OHSAS Tetkikçi Eğitimi** 1. Oturum sunumu notu. s.7.

BÖLÜM III

YÖNETİM SİSTEMLERİNİN ENTEGRASYONU

Çalışmanın bu bölümünü entegre yönetim sistemi ile ilgili genel bilgiler, Bir uygulama örneği ile uygulamanın incelenmesi ve bu sistemi uygulayan kuruluş üst yönetimi, çalışanları ve TSE dört sistem baş tetkikçileri ile yapılan görüşmeler neticesi ortaya çıkan sonuçlardan oluşmaktadır.

3.1. Entegre Yönetim Sistemi

TSE EN ISO 9001:2000 , TSE EN ISO 14001, TS 13001, TS 18001 gibi standartlar kalite , çevre , gıda güvenliği, iş sağlığı ve güvenliği konularında yayımlanmış yönetim sistemi modelleridir.¹¹² Bu standartlar tek tek uygulandığı gibi entegre olarak da uygulanabilir. Bu çalışmada tamamen entegre uygulamaları üzerine olacaktır. Onun için öncelikle entegre yönetimin ne demek olduğuna bakmalıyız;

Entegre Yönetim Sistemi; mevcut olan yönetim sistemi ile kurulacak olan yada kurulması düşünülen yönetim sistemini bütünleştirmektir. Kuruluşlar Yönetim Sistemlerini ihtiyaçlarına bağlı olarak entegre uygulamaktadırlar.

Kuruluşlar müşteri ve ürün kalitesine verdikleri önemi Kalite ve HACCP belgesi olarak , çevreye ve çalışanlarına verdikleri önemi de Çevre ve OHSAS belgesi olarak göstermektedirler. Bu düşünce ile hareket eden kuruluşlar sistemlerini ayrı ayrı kurmak yerine entegre olarak kurmaktadır.

Ülkemizde ilk önce kalite yönetim sistemi daha sonra çevre ve diğer yönetim sistemleri uygulanmaya başlamıştır. EN ISO 9001:2000 standardını hazırlanırken diğer yönetim sistemlerine uyum da göz önüne alınmıştır. Kuruluş entegre yönetim sistemi kurmak istiyorsa temelini kalite yönetim sistemi olarak belirlemeli ve diğer

¹¹² Hidayet Sahin, **Tüm Dokümantasyonları ile Entegre Yönetim Sistem Uygulamaları**, Ankara, Polimer Matbaacılık, 2004, s.5

üç Standard maddelerini EN ISO 9001:2000 ile esleştirmelidir. TS EN ISO 9001:2000 , TS EN ISO 14001, TS 13001, TS 18001 gibi standartlarda da çapraz referans listeleri ile esleştirilmeler yapıldığı görülmüştür. Bu çalışmada da çapraz referans çizelgeleri kullanılarak entegre sistemi oluşturan dört sistem birleştirilip uygulanacaktır. Bu amaçla hazırlanan Tablo:1 aşağıda gösterilmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi	Çevre Yönetim Sistemi	HACCP Yönetim Sistemi	OHSAS Yönetim Sistemi
1.Kapsam	1.Kapsam	1.Kapsam	1.Kapsam
2.Atif Yapılan Standardlar	2.Atif Yapılan Standardlar	2.Atif Yapılan Standardlar	2.Atif Yapılan Standardlar
3.Terimler ve Tarifler	3.Terimler ve Tarifler	3.Terimler ve Tarifler	3.Terimler ve Tarifler
4.Kalite Yönetim Sistemi			
4.1.Genel Sartlar	4.1.	5.2.1.	4.1.
4.2.Dokümantasyon Sartlari			
4.2.1.Genel	4.4.4.	5.2.2. , 5.2.3. , 5.4. , 5.6.2.	4.4.4
4.2.2.Kalite El Kitabı	4.4.4.		4.4.4
4.2.3.Dokümanların Kontrolü	4.4.5.	5.3.	4.4.5
4.2.4.Kayıtların Kontrolü	4.5.3.	5.7.1.	4.5.3
5.Yönetimin Sorumluluğu	4.4.5.		4.4.5
5.1.Yönetimin Taahhüdü	4.2. , 4.4.1.	5.1.1.	4.2,4.4.1
5.2.Müşteri (Misafir) Odaklılık	4.3.1. , 4.3.2.	5.1.3.	4.3.1,4.3.2
5.3.Kalite Politikası	4.2.	5.1.1.	4.2
5.4.Planlama	4.3.		4.3
5.4.1.Kalite Hedefleri	4.3.3.		4.3.3
5.4.2.Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması	4.3.4.		4.3.4

Kalite Yönetim Sistemi	Çevre Yönetim Sistemi	HACCP Yönetim Sistemi	OHSAS Yönetim Sistemi
5.5.Sorumluluk,Yetki ve İletişim	4.1.		4.1
5.5.1.Sorumluluk ve Yetki	4.4.1.	5.1.2.1. , 5.1.2.3.	4.4.1
5.5.2.Yönetim Temsilcisi	4.4.1.	5.1.2.2. , 5.1.2.3.	4.4.1
5.5.3.İç İletişim	4.4.3.	5.8.2.	4.4.3
5.6.Yönetimin Gözden Geçirmesi	4.6.		4.6
5.6.1.Genel	4.6.	5.1.3. , 5.8.	4.6
5.6.2.Gözden Geçirme Girdisi	4.6.	5.8.	4.6.
5.6.3.Gözden Geçirme Çıktısı	4.6.	5.8.	4.6.
6.Kaynak Yönetimi	4.4.1.		4.4.1
6.1.Kaynakların Sağlanması	4.4.1.	5.1.2.1.	4.4.1.
6.2.İnsan Kaynakları	4.4.1.		4.4.1.
6.2.1.Genel	4.4.1.		4.4.1.
6.2.2.Yeterlilik,Farkında Olma (Bilinç) ve Eğitim	4.4.2.	5.1.2.4.	4.4.2.
6.3.Alt Yapı	4.4.1.	4.1. , 5.2.2. , 5.2.3. 5.4.4., 5.6.1.	4.4.1
6.4.Çalışma Ortamı	4.4.1.	4.1. , 5.2.3. , 5.4.4. , 5.6.1.	4.4.1.
7.Ürün Gerçekleştirme	4.4. , 4.4.6.		4.4. ,4.4.6
7.1.Ürün Gerçekleştirmenin Planlanması	4.4.6.	5.4.2. , 5.2.3. , 5.4. , 5.5. , 5.6.	4.4.6
7.2.Müşteri (Misafir) İle İlişkili Prosesler	4.4.6.		4.4.6
7.2.1.Ürüne Bağlı Şartların Belirlenmesi	4.3.1. , 4.3.2. , 4.4.6.	5.4.3. , 5.4.5.	4.3.1. , 4.3.2. , 4.4.6.
7.2.2.Ürüne Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi	4.4.6. , 4.3.1.	5.4.3. , 5.4.5.	4.4.6. , 4.3.1.
7.2.3.Müşteri (Misafir) İle İletişim	4.4.3.	5.7.3.	4.4.3
7.3.Tasarım ve Geliştirme	4.4.6.	5.4. , 5.5. , 5.6.	4.4.6.

Kalite Yönetim Sistemi	Çevre Yönetim Sistemi	HACCP Yönetim Sistemi	OHSAS Yönetim Sistemi
7.4.Satınalma	4.4.6.		4.4.6.
7.4.1.Satın Alma Prosesi	4.4.6.	5.4.2. , 5.4.5. , 5.6.	4.4.6.
7.4.2.Satın Alma Bilgisi	4.4.6.	5.4.2. , 5.4.5 , 5.6.	4.4.6.
7.4.3.Satın Alınan Ürünün Doğrulanması	4.4.6.	5.5. , 5.8.3.	4.4.6
7.5.Üretim ve Hizmetin Sağlanması (Sunulması)	4.4.6.		4.4.6
7.5.1.Üretim ve Hizmeti Sağlamanın Kontrolü	4.4.6.	5.4. , 5.5. , 5.6.	4.4.6
7.5.2.Üretim ve Hizmet Sağlanması İçin Proseslerin Geçerliliği	4.4.6.	5.8.3.	4.4.6.
7.5.3.Belirleme ve İzlenebilirlik	4.4.6.	5.7.3.	4.4.6.
7.5.4.Müşteri (Misafir) Mülkiyeti	4.4.6.		4.4.6.
7.5.5.Ürünün Muhafazası	4.4.6.		4.4.6.
7.6.Izleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü	4.5.1.	5.7.4.	4.5.1.
8.Ölçme Analizi ve İyileştirme	4.5.		4.5.
8.1.Genel	4.5.1.	5.4. , 5.5. , 5.6.	4.5.1.
8.2.Izleme ve Ölçme	4.5.1.		4.5.1.
8.2.1.Müşteri (Misafir) Memnuniyeti	4.5.1.		4.5.1.
8.2.2.İç Tetkik	4.5.4.	5.8.3. a)	4.5.4.
8.2.3.Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi	4.5.1.	5.5. , 5.6.	4.5.1.
8.2.4.Ürünün İzlenmesi ve Ölçülmesi	4.5.1.	5.5. , 5.6.	4.5.1.

Kalite Yönetim Sistemi	Çevre Yönetim Sistemi	HACCP Yönetim Sistemi	OHSAS Yönetim Sistemi
8.3.Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü	4.5.2. , 4.4.7.	5.5.5. , 5.7.2. , 5.7.3.	4.5.2.
8.4 .Veri Analizi	4.5.	5.4., 5.6.1., 5.8.1.	4.5.
8.5.Iyileştirme	4.2.		4.2.
8.5.1.Sürekli İyileştirme	4.3.4.	5.8.1., 5.8.2.	4.3.4.
8.5.2.Düzeltilici Faaliyet	4.5.2.	5.5.5.,5.8.1.,5.8.2.	4.5.2.
8.5.3.Önleyici Faaliyet	4.5.2.	5.8.1., 5.8.2.	4.5.2.

Tablo1 : Dört Sistem Çapraz Referans Tablosu.

Tablo1’de görüldüğü gibi tüm Standardların dokümantasyon ve Standard zorunlulukları açısından birbiri ile benzerlikleri ve ortak noktaları vardır. Bu tablo doğrultusunda tek el kitabı oluşturulup ortak olan her maddede tek doküman hazırlamak sistemin takibi açısından çok büyük faydalar sağlayacağı düşünülmektedir.

3.2. Entegre Yönetim Sistemi Uygulaması

Entegre yönetim sistemini uygulayan bir kuruluşun entegre el kitabı ile tüm maddelerin nasıl yorumlandığı daha iyi anlaşılabilecektir. Bunun için dört yönetim sistemini entegre olarak uyguladığı tespit edilen ve turizm sektöründe faaliyet gösteren bir otel seçilmiştir.

Bu kuruluşun (X Otel) entegre olarak oluşturduğu el kitabı ile ilgili bilgiler aşağıda verilmiştir.

3.2.1 Kapsam(ÇYS 1, Gıda Güvenliği (HACCP) 1 ve ISG.1) Bu madde yorumlanırken kuruluş kısa olarak tanıtımını yapar , üretim /hizmet aları hakkında bilgi verir bunları yaparken yasal mevzuatlara uyacağının altını çizer ve eğer hariç tuttuğu maddeler var ise gerekçeleri ile birlikte açıklama yapar.

3.2.2 Atıf Yapılan Standardlar (ÇYS 2, Gıda Güvenliği (HACCP 2 ve ISG 2) Bu maddede kuruluş bu ürün/hizmeti sunarken hangi Standardlardan yararlandığını ve hangi Standardlara atıf yaptıysa onları belirtir.

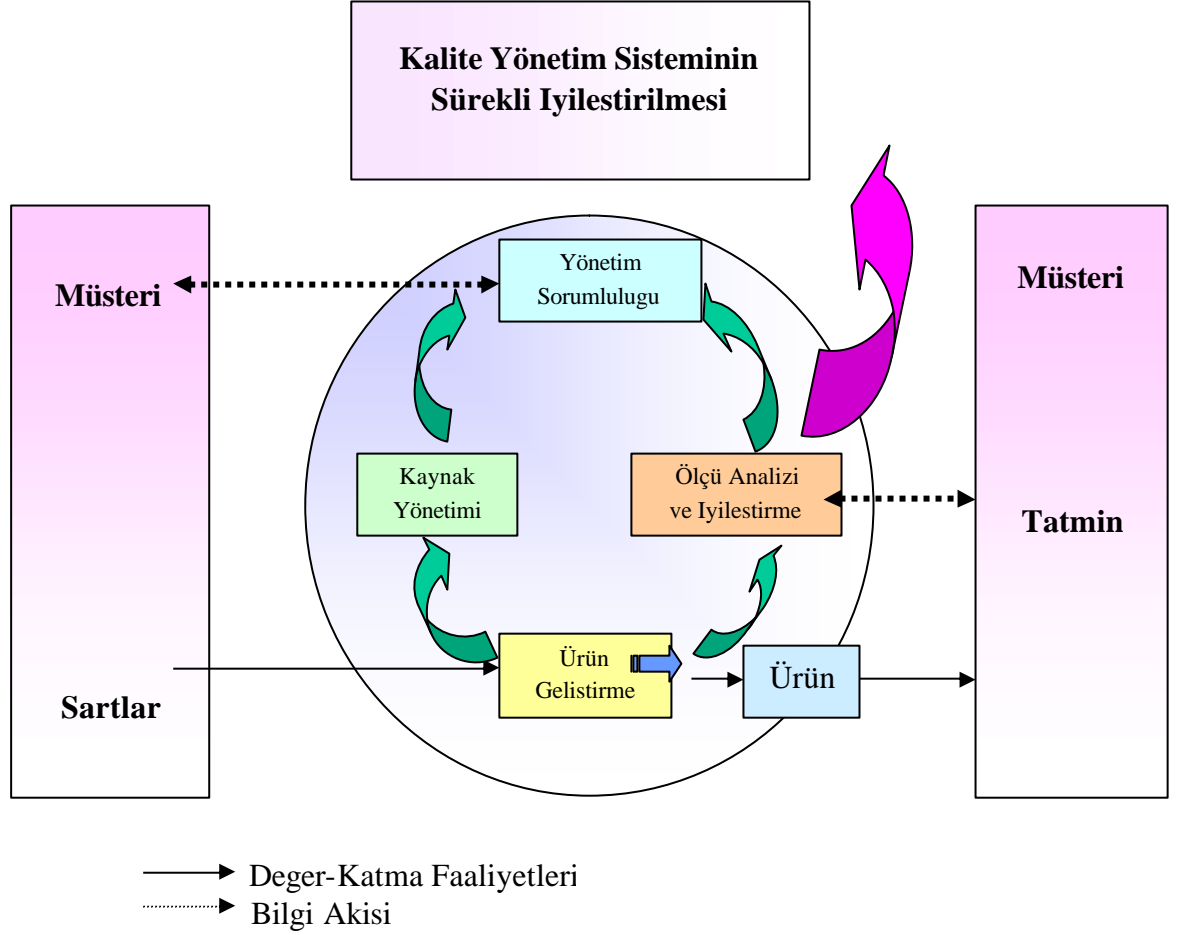
3.2.3 Terimler ve Tarifler (ÇYS 3, Gıda Güvenliği (HACCP 3 ve ISG 3) Bu maddede sistemi kurarken el kitabında bulunan bazı kavramların tanımları yer almaktadır.

*Bu üç madde genellikle el kitaplarında yorumlanmaz. Dokümanlarını kullandığımız X Otel’de bu maddeleri entegre el kitabında yorumlamamıştır.

3.2.4. Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı ve Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri

Bu madde genel şartlardan ve proseslerinden oluşmaktadır. Tüm bu maddeler alt başlıklar halinde açıklanmaktadır.

3.2.4.1. Genel Sartlar (ÇYS 4.1, Gıda Güvenligi (HACCP) 5.2.1, ISG 4.1.)



Tablo 2: Kalite Yönetim Sisteminin Sürekli İyileştirilmesi

TS.EN.ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, TS.EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, TS 13001 Gıda Güvenligi (HACCP) ve TS 18001 İş Sağlığı ve Güvenligi Yönetim Sistemleri belirtilen standart şartlarına göre , kurulus dokümanite edilmiş, uygulanmakta, sürekliligi sağlanmakta ve sürekli iyileştirilmektedir.

X Otelin prosesleri; yönetim, operasyonel ve destek prosesleri olarak üçe ayrılmıştır. X Otel’de toplam yirmi adet proses tanımlanmıştır. Bunlardan destek proses olan Bahçe Prosesi, dış kaynaklı (Tedarikçi) hale getirilmiştir. Bu dış kaynaklı proses üzerindeki kontrol, bu prosese ait tüm dokümantasyonun oluşturularak

tedarikçi firmaya imza karsiligi verilmesi, bunun yaninda bu prosesin iç tetkikler kapsamına alınması ile sağlanmaktadır. Tedarikçi firma kuruluşumuzun politikalarına, kurallarını ve dokümanlarına uymakla yükümlüdür.

- Yönetim Prosesleri
- Yönetim Prosesi
- İnsan Kaynakları Prosesi

- Operasyonel Prosesler
- Satış- Pazarlama Prosesi
- Ön Büro Prosesi
- Satın alma Prosesi
- Depolama Prosesi
- Gıda Hijyen Prosesi
 - Kat Hizmetleri Prosesi
 - Mutfak Prosesi
 - Servis Prosesi
 - Animasyon Prosesi
 - Thalassotherapy Prosesi
 - Guest Relation Prosesi
 - Lunapark-Aquapark Prosesi

- Destek Prosesler
- Teknik Servis Prosesi
 - Bilgi işlem Prosesi
 - Bahçe Prosesi (Dis Kaynaklı)
 - Çamaşırhane Prosesi
 - Muhasebe Prosesi
 - Güvenlik Prosesi

Belirlenen proseslerin siralanmasi ve karsilikli etkilesimleri belirlenmis, el kitabinda da açıklanmistir.

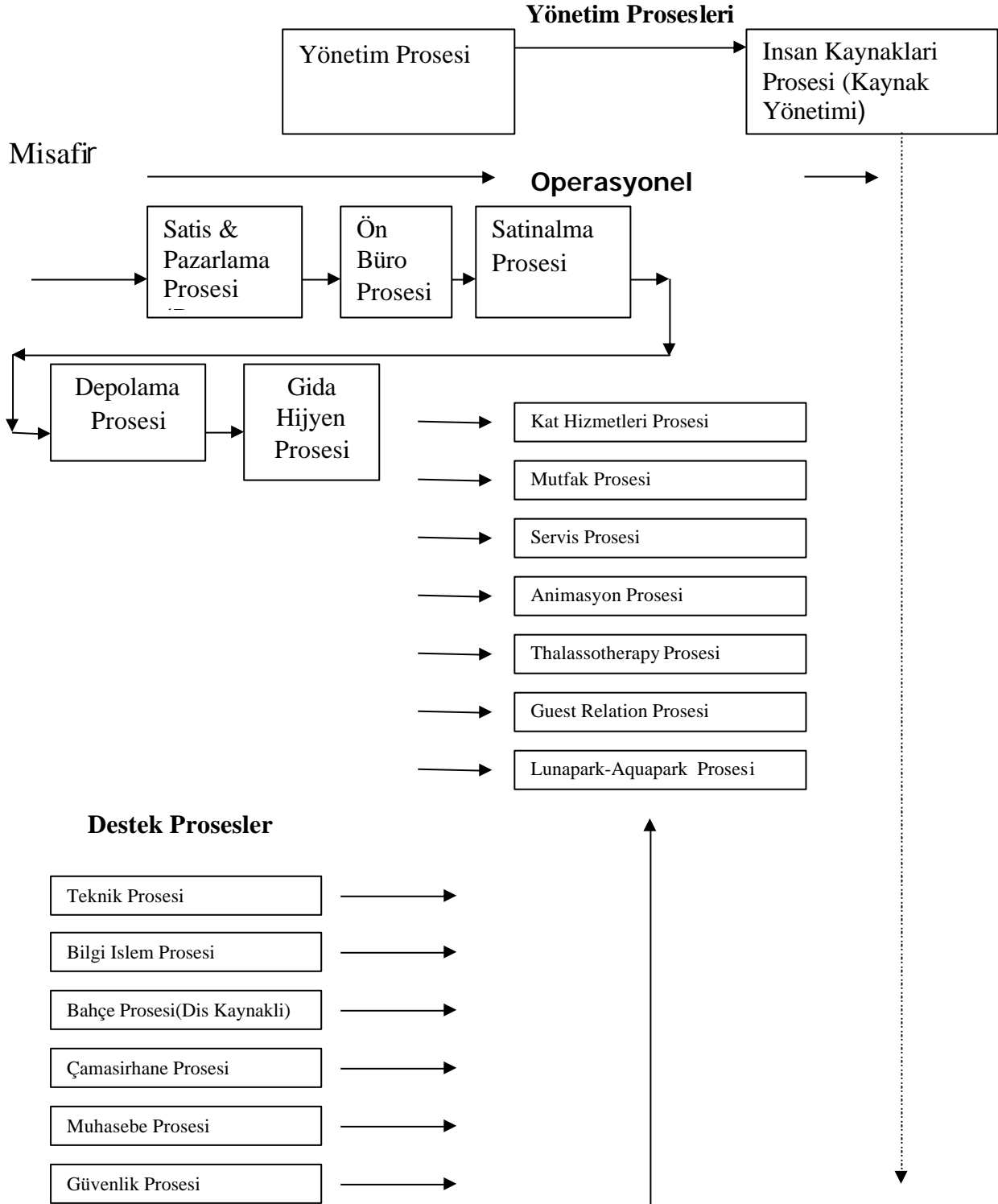
Proseslerin çalistirilmesi ve etkinligini saglamak için gerekli kriterler ve metotlar tayin edilmiş, gereken kaynaklar ve bilginin mevcudiyeti saglanmistir. Prosesler belirlenen müddetlerde izlenip ölçülmekte ve analiz yöntemleriyle takip edilmektedir. Planlanmış sonuçlari basarmak ve prosesleri iyilestirmek için gereken faaliyet Sistem Yönetim Temsilcilerinin koordinesi ile yapılmaktadır.

İsletmemiz genelinde yiyecek, içecek üretimi ve depolanması yapılan yerlerde Gıda Güvenligi (HACCP) Yönetim Sistemi'nin kapsamı içinde tüm tehlike analizleri yapılmış, bunlar Gıda Güvenligi (HACCP) Planı'nda yazılı hale getirilmiş ve sürekliligi saglanmistir.

Kalite, Çevre, Gıda Güvenligi (HACCP) ve ISG (OHSAS) Yönetim Sistemleri entegre edilmiş olarak kurulmuş ve uygulanmakta olup, bazı dokümanlar ortak olarak kullanılmaktadır.

Belirlenen proseslerimiz uygun olarak yönetilmektedir. X Otel'de hizmetin şartlarına uygunlugunu ve Çevre Yönetim Sistemi'ni, Gıda Güvenligi (HACCP) Sistemi'ni ya da Is Sağligi ve Güvenligi Yönetim Sistemi'ni etkileyecek Bahçe Prosesi dış kaynaklı olup, üzerindeki kontroller saglanarak ortak el kitabında tanımlanmıştır.

Proses Sıralanması ve Etkilesimi



Tablo 3: Yönetim Sistemleri Proses Etkilesim Tablosu.

3.2.4.2. Dokümantasyon Sartilari (ÇYS 4.4.4, 4.4.5, Gida Güvenligi (HACCP) 5.2.2, 5.2.3, 5.2.4, 5.6.2, ISG 4.4.4.,4.4.5.)

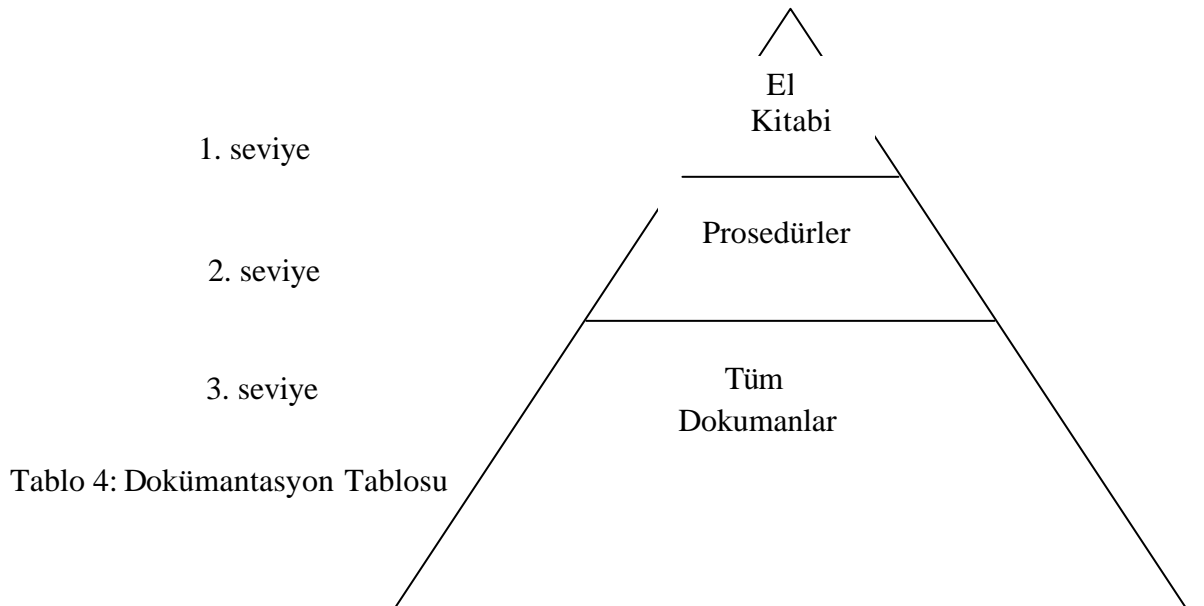
Bu maddede kurulus olusturdugu dokümantasyon yapisini açıklamaktadır. Tüm dokümanlarini bu maddenin altinda yorumlarlar.

3.2.4.2.1. Genel (ÇYS 4.4.4, 4.4.5, Gida Güvenligi (HACCP) 5.2.2, 5.2.3, 5.2.4,5.6.2 , ISG 4.4.4 ,4.4.5)

Kalite, Çevre ,Gida Güvenligi (HACCP) ve ISG (OHSAS) Dokümantasyonu, Kalite, Çevre ,Gida Güvenligi (HACCP) ve ISG (OHSAS) Politikasi'nin ortak beyanini ve hedeflerin doküman hale getirilmis beyanlarini, olusturulmus ortak Kalite, Çevre, Gida Güvenligi (HACCP) ve ISG (OHSAS) El Kitabı'ni, yukarida belirtilen dört standardin istedigini dokümente edilmiş dört standardi, proseslerin etkin planlanmasi, yürütülmesi ve kontrolünü saglamak için isletmemizin olusturdugu prosedürleri ve proses planlarini ve diger destek dokümanlarini, standardin gerektirdigi kayitlari içermektedir.

Yukarida belirtilen dört yönetim sisteminin dogru ve hedeflerine uygun olarak isleyebilmesi için dokümanlarinin hazirlanmasi, kontrolü, yayin ve revizyonlari ile ilgili doküman kontrol sistemi olusturulmustur.

Dokümantasyon Sistemi İçinde Yer Alan Dokümanlar:



X Otel’de kendisini ilgilendiren, çevre ile ilgili mevzuat ve yönetmeliklerin listesi

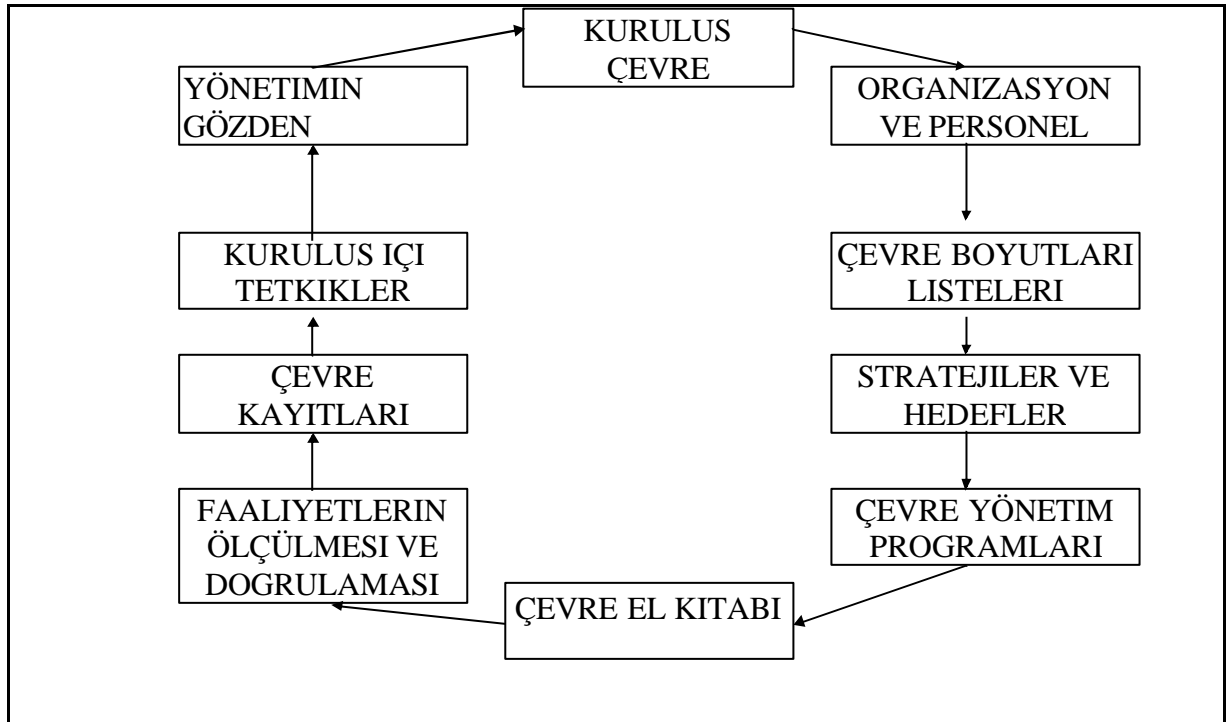
(Mevzuat Listesi ÇY.YT.LS.01) oluşturulmuştur.

Mevcut olan tüm resmi yada özel düzenleyici şartların yer aldığı dokümanlar, konu ve sınıfına göre ilgili dokümanların içerisinde yer verilerek takip edilir.

Çevre ,Gıda Güvenliği (HACCP) ve ISG (OHSAS) Yönetim Temsilciliği, Çevre , Gıda ve is Güvenliği Mevzuatlarının abonesidir ve revizyona uğrayan kısımları ilgili departmanlara acilen bildirir ve gerekli güncelleştirme çalışmalarını organize ederek, takibini yapar.

Çevre Yönetim Sistemi ile mevzuat kontrolü ÇY.YT.PR.02 Mevzuatın Kontrolü Prosedürü’nde detaylandırılmıştır.

Çevre şartlarının ve teknolojinin sürekli gelişmesi nedeniyle çevresel yönetimin de sürekli iyileştirilmesi esastır. Bu prensip tüm çalışanların katılımıyla gerçekleştirilen ve aşağıda özetlenen tablo ile ifade edilmiştir:



Tablo 5: Çevre Yönetim Sistemi Performans Tablosu.

3.2.4.2.2.El Kitabı (ÇYS 4.4.4, Gıda Güvenliği (HACCP) 5.2.2, 5.2.3, 5.4, 5.6.2 , ISG 4.4.4.)

Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve ISG (OHSAS) El Kitabı X Otel bünyesinde uygulanmakta olan Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve ISG (OHSAS) Yönetim Sistemi'ni özetle açıklamaktadır. Bu açıklamalarla hizmet kalitesi, gıda kalitesi ve güvenliği ve bu faaliyetleri icra ederken çevre mevzuatlarına uygun hareket ederek çevreye olan duyarlılığımız ifade edilmektedir. El kitabında prosesler arasında etkileşimler tanımlanarak işletmemiz ile işbirliği içinde olan gerçek ve tüzel kişilerin Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve ISG (OHSAS) Sistemlerimiz ve organizasyonumuz hakkında bilgi sahibi olmaları amaçlanmaktadır. Kalite, Çevre ,Gıda Güvenliği (HACCP) ve ISG (OHSAS) El Kitabı'nda sistemin temel prensipleri açıklanır ve bu el kitabından ilgili proseslere ve bunlardan da ilgili talimatlara atıflar mevcuttur. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında işletmemizin sektör itibari ile tasarım ve geliştirmeye dayanan bir faaliyeti ve fonksiyonu bulunmaması nedeniyle 7.3 Tasarım ve Geliştirme Maddesi hariç tutulmuştur.

Prosedürler:

Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve ISG (OHSAS) El Kitabı'nda politikayı destekleyen, misafir isteklerinin karşılanmasında etkili olan faaliyetleri kapsayan Gıda Güvenliği'ni (HACCP) ve Çevre faaliyetlerini ve bu faaliyetlerin safhalarını tanımlayan dokümanlardır. Prosedürlerden talimatlara ve diğer destek dokümanlara atıflar yer almaktadır.

Talimatlar:

Faaliyetlerin detaylı ve uygulamaya yönelik olarak nasıl yapıldığını tanımlayan dokümanlardır.

Planlar:

Faaliyetlerin sorumlusunun, terminlerinin ve gereken kaynakların, spesifikasyonların bir arada tanımlandığı kılavuz dokümanlardır. Bu kapsamda

proses planlari,Gida Güvenligi (HACCP) planlari, hijyen planlari, çevre yönetim programlari, acil durum planlari, aksiyon planlari doküman dagitim planlari ve benzeri planlar yer almaktadır.

Görev Tanimlari:

Kalite, Çevre, Gida Güvenligi (HACCP) ve ISG (OHSAS) kapsamında yetki ve sorumluluklarin, yetkinliklerin tanimlandigi dokümanlardir. Personelin görevine kolay adapte olmasinda kullanilir. Personel tedarikinde baz teskil etmektedir.

Formlar:

Uygulamalari kolaylastirmak ve kayıt altına almak amacıyla sistemin takibini ve sürekliligini saglamak için kullanilir. Üzerinde hazır olarak doldurulmasi gereken bos bilgi alanlari içeren dokümanlardir.

Satin Alma Sartnameleri:

Satin alinacak ürün ve hizmetlerin sahip olmasi gereken teknik ve idari özellikleri içeren dokümanlardir.Ayni zamanda girdi ve hammaddelerin kontrolü (kabulü) için kullanilir.

Check-Listler (Soru Listeleri):

Yürütülen faaliyetlerin kontrol kriterlerini, ayni zamanda kontrol sonucu uygunlugunun yada uygunsuzlugunun kayıt altına alindigi dokümanlardir. Kontrol faaliyetlerinin daha kolay, planli ve sürekli olmasini saglar.

Çizelgeler:

Birtakim spesifikasyon ve benzeri sayisal bilgilerin veya is yada süreç akislarinin ifade edildigi dokümanlardir.

Dis Kaynakli Dokümanlar:

Kalite, Çevre ,Gıda Güvenliği (HACCP) ve ISG (OHSAS) Yönetim Sistemleri'ni dışarıdan etkileyen her türlü ulusal ve uluslararası standartlar, mevzuatlar, kanun ve yönetmeliklerdir.Sektör örgütleri, kanun koyucu yada yerel yönetimler tarafından kuruluşumuzu bağlayıcı ve bu dört entegre sistemi etkileyen yapıdaki dokümanlardır.

-Çevre ve Orman Bakanlığı Mevzuatları

-Türk Gıda Kodeksi

-Türk Gıda Mevzuatı

-Turizm Bakanlığı Mevzuatları

-İç İşleri Bakanlığı Mevzuatları

-TS. EN. ISO 9001,TS. EN. 14001, TS. 13001 ve TS 18001 bunların gerekli atıf standartları

-İs Kanunu

3.2.4.2.3.Dokümanların Kontrolü (ÇYS 4.4.5, Gıda Güvenliği (HACCP) 5.3, ISG 4.4.5)

Dokümanların kodlanması, dokümanlar üzerinde dört bölümden oluşan ayrı kodlar yardımıyla yapılır. Bu kodlamaların detayı KY.YT.PR.01 Doküman ve Veri Kontrol Prosedürü madde 4.2'de açıklanmıştır.Tüm kontrollü dokümanların belirlenen formatlarda yayınlanması departmanların sorumluluğundadır.Doküman formatları ile ilgili detaylar KY.YT.PR.01 madde 4.3. Dokümanların Formatı bölümünde detaylı olarak açıklanmıştır.Tüm dokümanlar kapsadıkları iş ile ilgili birimlerce taslak halinde hazırlanıp hangi yönetim sistemine dahilse o yönetim temsilcisine verilir. İlgili yönetim temsilcisi dokümanı yeterlilik açısından inceleyip onay verir.

Dis kaynakli dokümanların takibi ilgili sistemin yönetim temsilcisi tarafından yapılır. Herhangi bir dağıtım gerekiyorsa dağıtım formu yardımıyla dağıtım yapılarak dağıtım güvence altına alınır. İlgili dis kaynakli dokümanda bir değişiklik olduğunda dağıtım yapılan doküman geri istenerek yenisi imza karşılığı dağıtılır. Kalite, Çevre ,Gıda Güvenliği (HACCP) ve ISG (OHSAS) El Kitabı yönetim temsilcileri tarafından birlikte hazırlanır. Dokümanların onayı departmanların bağlı olduğu genel müdür yardımcılarında yada genel müdür tarafından yapılır. Hazırlama ve onay ile ilgili detaylar KY.YT.PR.01 madde 4.4'te açıklanmıştır. Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve ISG (OHSAS) Sistem dokümanları güncellenmesi ve dağıtımından Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. Islak imzalı orijinal dokümandan dağıtım adedi kadar fotokopi çekilerek kırmızı renkte Kontrollü Kopya Kasesi vurularak, Doküman Dağıtım Plani'nda adı bulunanlara imza karşılığı yapılır. Intranet (dahili network) ulaşımı olan tüm yöneticilere kâğıt ile dağıtım yapılmaz. Adı geçenler server üzerinden, dokümanlara sadece okuma amaçlı ulaşabilirler. Yeni yayın ve değişiklikler, mail yoluyla doküman kullanıcılarına ulaştırılır ve tüm kullanıcılar bu mail'i yanıtlamak zorundadırlar. Dağıtım ile ilgili detaylar KY.YT.PR.01 madde 4.5'te açıklanmıştır.

Tüm sistem dokümanları üzerinde değişiklikler tanımlı bulunan revizyon no., revizyon tarihi, yayın tarihi yardımıyla takip edilir. Formlarda ise form alt köşelerinde revizyon no. ve tarih ile takip edilmektedir. Tüm dokümanlarda revizyon numarası 00'dan başlar her bir revizyonda bir artırılır ve revizyon tarihi değiştirilir. Sistemi etkileyecek kapsamlı değişikliklerde ise revizyon numaraları sıfırlanarak yeni yayın tarihi ile dokümanlar yeniden yayınlanır. Kalite, Çevre ,Gıda Güvenliği (HACCP) ve ISG (OHSAS) El Kitabı bölüm bazında revize edilmektedir. Herhangi bir bölüme ait sayfalardan birinde değişiklik olduğunda bölüme ait tüm sayfaların revizyon numaraları bir artırılır, tüm sayfalara yeni revizyon tarihi verilir. Diğer tüm sistem dokümanlarında ise dokümanın herhangi bir sayfası değiştirildiğinde tüm dokümana ait sayfaların revizyon numaraları bir artırılarak yeni revizyon numarası verilir. Dokümanlara ait revizyonlar prosedürlerde revizyon içeriği bölümünde, ortak el kitabında giriş bölümünde tanımlanmaktadır. Intranet'te yayınlanan

dokümanlardaki degisiklik yetkisi sadece yönetim temsilcilerine aittir. Degisiklikle ilgili detaylar KY.YT.PR.01 madde 4.6’da detaylandırılmıştır.

3.2.4.2.4. Kayıtların Kontrolü (ÇYS 4.5.3, Gıda Güvenliği (HACCP) 5.7.1, ISG 4.5.3.)

Kayıtlar entegre halde oluşturulan bu dört yönetim sisteminin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması için muhafaza edilmektedir. Kalite, Çevre , Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı ve güvenliği (OHSAS) Sistemine ait tüm kayıtlar kayıtların okunabilir kalması, kolaylıkla ayırt edilebilir ve tekrar elde edilebilir olması için gerekli tüm tedbirler alınmıştır. Kayıtların muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süresi ve elden çıkarılması için gereken kontroller planlanmıştır. Kayıtların bazıları bilgisayar ortamında saklanabilmektedir. Bu kayıtlar, ilgili prosedürlerin son sayfasında yer alan Kayıtlar Listesi’nde tanımlanmaktadır. Bilgisayar ortamındaki kayıtların yedeklenmesi ve muhafazası KY.BI.PR.01 Bilgi İşlem Prosedürü’nde tanımlanmıştır. Kayıtlara ait saklama süresi mevzuatta belirtilen süreler dikkate alınarak, ürünün raf ömrüne ve misafir gereksinimlerine bağlı olarak belirlenmektedir. Tüm kayıtlar dolduranlar tarafından okunaklı ve anlaşılır oluşturulmalıdır. Kayıtların arşivlenmesi ile ilgili kurallar KY.MH.PR.01 Muhasebe Prosedürü’nde detaylandırılmıştır. Saklama süreleri dolan kayıtlar arşiv sorumlusu tarafından yırtılarak imha edilir ve kâğıt atıklar bölümüne atılır. Kayıtların kontrolü ile ilgili detaylar KY.YT.PR.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü’nde detaylandırılmıştır.

3.2.5. Yönetim Sorumluluğu

Bu madde de yönetim sistemleri uygularken, kuruluş üst yönetiminin yapması gerekenler açıklanmaktadır.

3.2.5.1. Yönetim Taahhüdü (ÇYS 4.2., 4.4.1, Gıda Güvenliği (HACCP) 5.1.1, ISG 4.2, 4.4.1)

X Otel üst yönetimi sektörle ilgili yasal ve mevzuat şartları ile birlikte misafir şartlarının yerine getirilmesini ve tüm çalışanların buna uymasını sağlayarak;

-Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı - Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri politikalarının oluşturulmasını ve uygulanmasını,

-Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı – Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri hedeflerinin belirlenmiş olmasını,

-Yönetim gözden geçirmesinin yapılmasını,

-Kaynakların bulunabilirliğinin ve sürekliliğinin sağlanmasını,

-Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı – Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemlerinin uygulanmasını, geliştirilmesini ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesini,temin ve taahhüt eder.

X Otel üst yönetimi, X Otel Temel Kurallarını belirlemiştir:

Bizler X Otel ailesi fertleri olarak kendimizi güçlü bir takımın parçası olarak görüyoruz. Dolayısıyla ‘ben’ değil ‘biz’ varız. Başarı ve başarısızlık bireylerin, birimlerin veya departmanların değil hepimizindir. Bu uğurda aile fertleri birbirlerinin işini kolaylaştırmak için maksimum özeni göstermelidir.

Hizmetin üç aşaması vardır. Karşılama, hizmet etme ve uğurlama. Hizmeti yarattığınız her yerde misafiri mutlaka sıcak ve içten karşılayın. Mümkün olan her seferde mutlaka ismiyle hitap edin. Misafirin ihtiyacını önceden tahmin edin ve bir şey istediğinde mutlaka uyum göstererek yerine getirin. Yerine getiremeyeceğiniz

isteklerle karsilastiginizda kesinlikle misafirimizi incitecek sekilde 'hayir', 'maalesef', 'olmaz' kelimelerini kullanmadan nedenini izah ederek istegin yerine gelemeyecegini saygin bir sekilde aıklayiniz. 'Yine bekleriz' diyerek sıcak bir sekilde ugurlayin.

Güler yüzlü olmak misafirlerimizin gözünün içine bakarak her seferinde kibar bir sekilde 'Buyurun efendim', 'Elbette efendim', 'Memnuniyetle', 'Rica ederim' şeklinde hitap etmek ana prensiplerimizdendir.

Hizmet etmeyi kulluk olarak görmüyoruz. 'Biz hanimefendi ve beyefendilere hizmet eden hanimefendi ve beyefendileriz'. Bu anlayisla aramızdaki hiyerarsiyi de mümkün oldugunca yatay olarak uygulayarak olumlu bir is atmosferi yaratiriz.

Tüm aile fertlerimiz görevlerinde basarili olmak için eğitimlerde öğrendikleri kurallara harfiyen uyacaklardır. Kendi görevi ve bölgesi için kendine düşen görevi eksiksiz kavramis olacaktır.

Otelimizi kendi evimiz gibi görüp evimizde evimize nasıl hassas davranıyorsak otelimize karşı da aynı şekilde hassas ve duyarlı davranacağız.

Tüm aile fertleri misafirin aliskin olduğu ve hayal ettiği hizmeti vermekle sorumludur. Misafirlerimizin özel ihtiyaçlarını takip etmek için her seviyede not alın ve kendisiyle olan tecrübenize uygun olarak hizmet edin.

Sorunları gören tespit eden veya misafirin şikâyetini duyan aile ferdi sorunun ve şikâyetin bizzat sahibidir. Böylece sorunların giderilmesinden, misafirin sakinleştirilmesinden ve tüm bu konuları takip etmekten bizzat sorumludur. Sorunu söylemiş olmak, dile getirmek veya raporlamak sorumluluğu üstünüzden almaz. Sorunun giderilmesinden hepimiz sorumluyuz.

Biz herkese karsi sözümlüün eriyiz. Verdigimiz sözü mutlaka yerine getiririz. Ayni sekilde karsi taraftan da verdigi sözü tutmasini saglariz.

Oteli bilin. Hangi birimler hangi saatlerde hizmet veriyor mutlaka bilin. Telefonu üç çalistan fazla çaldirtmayin ve mutlaka güler yüzle cevap verin.

Üniformalar kusursuz ve mutlaka isimlikli olmalı. Kiyafetinizle iftihar edin ve iftihar edilmesini saglayin.

Otel disi hayatınızda buranın elçisisiniz. Her zaman kurallarımıza uygun davranin olumlu konusun ve asla yermeyin. Elestirilerinizi mutlaka otel içinde dile getirin ve mutlaka cevaplanmasını saglayin.

Herkes tehlike anlarında ne yapacağını biliyor olacaktır ve bunun daima biliniyor olması eğitimlerle saglanmalıdır.

Kaynaklarımızı etkin ve olumlu kullanmak ve böylece olası israfi önlemek herkesin sorumlulugudur.

Ürettiğimiz her şeyi kaliteli eksiksiz ve mükemmel üretmeliyiz. Kalitesiz eksik ve yeterli olmayan üretimi hiç üretmemeye tercih ederiz.

Değişimi ve gelişimi takip ederek kendimize uyarlamaya çalışırız.

Doğal kaynakları etkili kullanin ve bu kaynakların sektörümüz olan turizmin yaşam kaynağı olduğunu unutmayın ve onları koruyun.

Ürettiğimiz her şeyde kendimizin ve misafirimizin sağlığı için riski sifira indirmeliyiz. Riskli gördüğünüz noktaları mutlaka raporlayınız. Temizlikten ve hijyenden ödün vermemek herkesin şahsi sorumlulugudur.

Tüm aile fertleri bu kuralların sürekli uygulanmasının müfettisidir ve uygunsuz durumları bildirmekle sorumludur.

Politikalarımızla ve bu kurallarımızla tanımlanan ‘ X Otel Ruhı’ tüm aile fertleri tarafından beslenen ates olarak kabul edilip yanık tutulması için sahip çıkılacaktır. X Otel çıkarlarını korumak tüm aile fertlerinin sorumluluğudur.

X Otel Çevre Yönetim Sistemi kapsamında çevre mevzuatlarına uygun olarak; doğal ve hammadde kaynaklarının bilinçli ve kontrollü tüketimini, çevre kirliliğini azaltmada atık ayrışımı uygulanmasını, oluşturulan süreç planlarıyla atık azaltmaya yönelik faaliyetlerin uygulanmasını ve değerlendirilmesini, personeli, misafirleri, çalışmakta olduğumuz tesis ve tedarikçi firmaları ve yerel paydaşları Çevre Yönetim Sistemi hakkında bilinçlendirmeyi, sürekli iyileştirmeyi ve sistemin sürekliliğini sağlamayı taahhüt eder.

X Otel, Gıda Güvenliği (HACCP) Yönetim Sistemi kapsamında yasal şartlara uygun olarak, hammaddenin kabulünden tüketimine kadar geçen aşamalarda (tarladan sofraya) gereken önlemlerin alınmasını, tehlike analizlerinin yapılmasını, misafirimize minimum risk ile üretilmiş gıda sunulmasını, oluşturulan HACCP Planı çerçevesinde uygulamanın sürdürülmesini, teknolojinin ilerlemesi, misafir beklentileri, profili veya yasal şartların değişmesi durumlarına göre sistemin sürekli iyileştirilmesini sağlamayı taahhüt eder. Gıda Güvenliği (HACCP) Yönetim Sistemi yiyecek-içecek, üretim ve depolama alanlarını kapsamaktadır.

X Otel İş Sağlığı – Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemi kapsamında iş hukuku mevzuatlarına uygun olarak; X Otel’de görevli tüm personel, ziyaretçi ve tedarikçilere bilinçli, emniyetli bir iş düzeninin temini için uyulması gereken kuralları saptamak, iş kazalarını, meslek hastalıklarını, ramak kalma durumlarını, insan, tesis ve malzemenin hasara uğramasını önlemek veya oluşabilecek hasarı en aza indirmek, bununla beraber yasal şartları sağlamaktır.

3.2.5.2. Müsteri (Misafir) Odaklılık (ÇYS 4.3.1, 4.3.2, Gıda Güvenliği (HACCP) 5.1.3, ISG 4.3.1.,4.3.2.)

Kuruluşumuz temelde bir hizmet işletmesi olarak misafiri her zaman odak noktası kabul etmektedir. Misafir taleplerinin ve pazar şartlarının iyi algılanması ve bu akışın proseslere es zamanlı yansıtılması temel ilkelerimiz arasındadır. Misafir tatmininin artırılması amacıyla yönelik olarak misafir şartlarının belirlenmesi ve yerine getirilmesi için; misafir memnuniyeti ölçüm anketleri, misafir şikayetlerinin etkin analizi ve sonuçlandırılması ve misafirlerle bire bir görüşülmesi sonucu, gereken aksiyonların proseslerle uygulanması sağlanmaktadır.

3.2.5.3. Politika (ÇYS 4.2, Gıda Güvenliği (HACCP) 5.1.1, ISG 4.2)

X Otel Üst Yönetimi kuruluşun amaçlarına uygun olarak Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği Yönetim Sistemleri'nin sürekli iyileştirilmesini, yasal şartlara uygunluğunu, çevre kirliliğinin önlenmesini, gıdaya yönelik her türlü riskin azaltılmasını, çalışanlar ve tedarikçilere emniyetli bir iş ortamı sağlamasını, politikasını dokümanle ederek uygulanması yoluyla kuruluş içerisinde iletilmesini ve anlaşılmasını ve sürekli uygunluk için gözden geçirilmesini sağlamaktadır. X Otel Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri Politikası, otel logomuzda yer alan günesimizin sekiz isininden esinlenerek sekiz ilke halinde dokümanle edilmiştir.

X Otel Dört Entegre Sistem Ortak Politikasi



Tablo 6: Dört Sistem Entegre Politika.

Misafirlerimizi Odak Noktasi Olarak Kabul Etmek: Misafirlerimize kendi evlerindeki rahatligi saglayarak tüm istek, ihtiyaç ve beklentilerini karsilamak.

Türk Turizmine Katkida Bulunmak: Tüm misafirlerimizi Türk misafirperverliğine uygun bir şekilde ağırlayarak bu gelenegimizin yaşamasını sürekli kılmak.

Sağlıklı, Güvenli Çalışma Ortamının Sağlanması ve Çalışanların Katılımı: Çalışanlarımızı gerçek değerlerimiz ve ailemiz olarak kabul edip, onlara yatırım yaparak, onların eğitim ve yetistirme yoluyla gelişimini sağlayarak, iyileştirme faaliyetlerimize bizzat katılımını sağlamak; sağlıklı ve güvenli çalışma ortamını sağlayarak çalışanlarımız için emniyetli bir ortam yaratmak.

Kalite, Çevre, HACCP ve ISG Yönetim Sistemleri'ne Uyum ve Sürekli İyileştirme: Misafir memnuniyetini, çevreye verdiğimiz etkileri ölçmek ve buna göre sürekli iyileştirmeyi gerçekleştirmek.

Kanunlara Uygunluk: Tüm çalışmalarımızı kanunlarımıza, uluslar arası anlaşmalara, turizm ve çevre mevzuatlarına uygun yapmak.

Doğal Kaynaklarımızın Etkin Kullanımı ve Kirliliğin Önlenmesi: Sahip olduğumuz tüm kaynaklarımızın değerini kavrayarak bunların israfını ve çevremizin kirlenmesini engellemek.

Risksiz Gıda Üretmek: Misafirlerimizin ve tüm Silence ailesinin sağlığı için gıda üretimimiz esnasında olası tüm riskleri ortadan kaldırmak.

Sürdürülebilir Turizm'e Katkida Bulunmak: Turizmi sürekli ve sürdürülebilir kılmak için üzerimize düşenleri yerine getirmek.

Ortak Politikamızı oluşturan yukarıda belirtilen sekiz ilkeye uymak tüm X Otel Ailesi fertlerinin doğal görevidir.

3.2.5.4. Planlama (ÇYS 4.3, ISG 4.3)

Bu madde hedefler ve yönetim sisteminin planlanmasından bahsedilmekte olup detaylar alt baslıklarda yorumlanmıştır.

3.2.5.4.1. Hedefler (ÇYS 4.3.3, ISG 4.3.3)

Üst yönetim Çevre, Kalite, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri şartlarının karşılanması için gerekli olan şartlar da dahil olmak üzere hedefler, kuruluşumuzun ilgili fonksiyon ve seviyelerinde belirlenmiştir. Departman ve proses bazında hedefler belirlenerek takibi yapılmaktadır. Kuruluşumuzda hedefler yıllık bazda belirlenmekte ve takip edilmektedir. Hedefler azami ölçüde ölçülebilir olarak belirlenmiştir ve ortak politikayla tutarlı olması sağlanmaktadır. Yıllık hedefler yönetim gözden geçirme toplantılarında ele alınmak suretiyle karar verilerek belirlenmektedir.

Çevre Yönetim Sistemi ile ilgili hedeflerin çevre mevzuatlarıyla tutarlı, kirliliğin önlenmesi ve optimum doğal kaynak kullanımı taahhütleriyle uyumlu olması sağlanmaktadır. Gıda Güvenliği (HACCP) Yönetim Sistemi kapsamında hedefler, gıdaların minimum riskle üretilmesi ve yasal şartlara uyumlu olması olarak belirlenmektedir. İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistem hedeflerinin iş hukuku mevzuatlarıyla paralel, sağlıklı ve güvenli bir iş ortamı oluşturma taahhütleriyle uyumlu olması sağlanmakta, misafir, ziyaretçi, tedarikçi ve işletme sınırları içerisinde bulunabilecek diğer ilgili tarafların gereksinimleri de göz önüne alınmaktadır.

Aylık olarak takip edilen hedefler, HACCP Gıda Güvenliği Yönetim Sisteminde ayda bir yapılan HACCP Ekip toplantısında; İş Sağlığı-Güvenliği Yönetim Sisteminde ise yine ayda bir kez yapılan ISG Kurulu toplantılarında gözden geçirilmektedir. Yönetim gözden geçirme toplantılarında da her dört sistemin hedefleri gözden geçirilerek gerekli faaliyetler planlanmaktadır.

3.2.5.4.2. Yönetim Sistemlerinin Planlanması (ÇYS 4.3.4, ISG 4.3.4)

X Otel üst yönetimi hedefler de dahil olmak üzere yönetim sistemlerinin planlanmasını sağlamaktadır. Bu planlama yapılırken TS.EN ISO 9001 madde 4.1. Genel Şartlar maddesinde belirtilen proses tabanlı yönetim sistemi yapı olarak kabul edilmiştir. Bu kapsamda prosesler belirlenmiş, sıralamaları ve etkileşimleri proses haritası marifetiyle tanımlanmış, her proses için belirlenen süreç planları yardımıyla tüm proseslerin girdi, çıktı, kaynak, kontrol noktaları ve proses performans parametreleri belirlenmiş ve prosesle ilgili bütün dokümanlara atıf yapılmıştır. Prosesler belirlenirken, standart şartları misafirden misafire olan arz zincirimiz ve faaliyetlerimiz dikkate alınmıştır ve bu sayede tüm proseslerin performansları izlenmekte ve ölçülmektedir. Bununla beraber üst yönetim Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri ile ilgili hedeflerini belirlemiştir. Hedefler işletmenin ilgili fonksiyon ve seviyelerinde (Departman ve proses bazında) belirlenmiştir.

Belirlenen Çevre Yönetim Sistemi hedeflerine ulaşmak için kullanılacak stratejiler çevre yönetim programı olarak belirlenir, amaç ve hedeflerle bağlantılı olarak termin, sorumluluklar ve kaynak tahsisi belirlenerek üst yönetim onayına sunulur. Çevre yönetim programları yönetim gözden geçirme toplantıları öncesi çevre yönetim temsilcisi tarafından aksiyonların başarısı ve hedeflere ulaşmadaki mevcut durum gözden geçirilerek raporlanır. Terminden sapma var ise gerekçeleri ve maliyetler gözden geçirilir.

Gıda Güvenliği (HACCP) Yönetim Sisteminin işletmemizdeki planlaması; HACCP ekibinin kurulması, üretilen ürünlerin kimlere sunulacağı konusunda tehlike analizleri yapılması, işletmemizin fiziksel detaylarına bakılarak üretim akis çizelgelerinin çıkarılması, ürün akis çizelgelerinin doğrulanması, çizilen ürün akis çizelgelerine göre potansiyel tehlikelerin analizlerinin yapılması, kritik kontrol noktalarının tespit edilmesi, kritik limitlerin tespit edilmesi, kullanılacak ölçme ve

değerlendirme cihazları ve metotlarının tespit edilmesi, ölçme ve değerlendirme cihazları kullanacak sorumluların tespit edilmesi ve görevlendirilmesi, sapma durumunda kimin tarafından ne gibi önlemler alınacağını tespit edilmesi ve yetkilendirme yapılması ve HACCP planının yapılması şeklinde oluşturulmuştur.

İs Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemi hedeflerine ulaşmak için; çalışan, misafir ve tedarikçilerimizi kapsayan güvenli iş ortamı taahhüdüne paralel belirlenen stratejiler, ISG yönetim programı olarak hayata geçirilmiş olup, uygun amaç ve hedeflerle bağlantılı termin, sorumluluk ve kaynak tahsisi belirlenmiştir. Üst yönetim onayından sonra hayata geçirilen yönetim programının, her yönetim gözden geçirme toplantısında performans raporu ile hedeflere ulaşılabilirlik oranı değerlendirilmektedir. Hedeften sapma durumunda sebepleri ve maliyetler gözden geçirilir.

Kalite , Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemlerinde önemli değişiklikler planlanıp uygulandığında entegre yönetim sistemlerinin bütünlüğünün sürdürülmesi sağlanmaktadır.

3.2.5.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim (ÇYS 4.1, ISG 4.1)

Bu madde de kuruluş üst yönetimin ve çalışanlarının görev, yetki ve sorumlulukları anlatılmıştır Ayrıca iç iletişim yöntemleri ile ilgili bilgiler verilmiştir.

3.2.5.5.1. Sorumluluk Ve Yetki (ÇYS 4.4.1., Gıda Güvenliği (HACCP) 5.1.2.1., 5.1.2.3, ISG 4.4.1)

Üst yönetim yetki ve sorumlulukları organizasyon genelinde entegre edilmiş olan dört yönetim sistemini de kapsayacak şekilde görev tanımları marifetiyle belirlemiştir. Görev tanımlarında yetki ve sorumlulukların yani sıra yetkinlikler, eğitim, öğrenim, tecrübe ve kişisel beceriyi içermektedir. Organizasyon semasında yer alan tüm görevler için görev tanımları oluşturulmuş ve ilgili tüm personele

dagitilmistir. Gida Güvenligi (HACCP) ve Is Sagligi-Güvenligi (OHSAS) Yönetim Sistemi'nin etkin isleyisini ve sürekliligini saglamak için üst yönetim görev yetki ve sorumluluklari tanımlarken; ürünlere, hizmetlere, çalışma ortamlarina, proseslere ve Gida Güvenligi (HACCP) / Is Sagligi-Güvenligi (OHSAS) Yönetim Sistemlerine iliskin herhangi bir sorunu tanımlamak ve kaydetmek, düzeltici faaliyetleri uygulamaya koymak ve uygun olmayan ürünleri-hizmetleri ve çalışma ortamini kontrol etmek, sisteme uyumsuzluk olmasini önlemek için gerekli faaliyetleri baslatacak yetki ve sorumluluklari tayin edilmistir.

3.2.5.5.2. Yönetim Temsilcileri (ÇYS 4.4.1., Gida Güvenligi (HACCP) 5.1.2.2., 5.1.2.3, ISG 4.4.1)

X Otel'de entegre edilen dört yönetim sistemine diger sorumluluklarına bakılmaksizin yönetimden birer üye yönetim temsilcisi olarak atanmistir. Bu kapsamda dört ayrı yönetim temsilcisi belirlenmistir. Bunlar Kalite Yönetim Temsilcisi, TS.EN.ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Faaliyetlerini; Çevre Yönetim Temsilcisi, TS.EN.ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Faaliyetlerini; Gida Güvenligi (HACCP) Yönetim Temsilcisi, TS 13001 Gida Güvenligi Yönetim Sistemi faaliyetlerini; Is Sagligi-Güvenligi (OHSAS) Yönetim Temsilcisi, TS 18001 Is Sagligi-Güvenligi Yönetim Sistemi faaliyetlerini yürütmektedir.

Kalite Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Sistemi için gerekli proseslerin olusturulmasini, uygulanmasini ve sürekliliginin saglanmasini, sistemin performansi ve iyilestirilmesi için üst yönetime raporlanmasini, kurulusta müşteri sartlarının bilincinde olunmasinin yayginlastirilmesini saglamak üzere üst yönetim tarafından görevlendirilmistir.

Çevre Yönetim Temsilcisi, Çevre Yönetim Sistemi'nin kurulmasini, uygulanmasini, idame ettirilmesinin saglanması, çevre yönetim sisteminin gözden geçirilmesine ve sürekli iyilestirilmesine esas teskil etmek amacıyla sistemin

performansini üst yönetime raporlamak amacıyla üst yönetim tarafından görevlendirilmiştir.

Üst yönetim, Gıda Güvenliği (HACCP) Yönetim Temsilcisini; Gıda Güvenliği (HACCP) Yönetim Sistemi'nin oluşturulması, uygulamaya konması ve sürdürülmesinin sağlanması, gözden geçirilmesi, sistemin gelişmesi, etkinliğinin, uygunluğunun ve gerekli kaynaklara olan ihtiyacın raporlanması konusunda görevlendirmiştir. Gıda Güvenliği (HACCP) Yönetim Temsilcisi aynı zamanda HACCP Ekibi Lideri'dir.

İs Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Temsilcisi, ISG Yönetim Sisteminin kurulmasını, planlamasını, organizasyon ve görev dağılımını, uygulanması, denetim-sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirmenin sürdürülebilmesi için ISG Kurulu tarafından oluşturulan raporlarında kaynak teskil ettiği sistem performansını üst yönetime raporlamak üzere üst yönetim tarafından görevlendirilmiştir.

3.2.5.5.3. İç İletişim (ÇYS 4.4.3., Gıda Güvenliği (HACCP) 5.8.2, ISG 4.4.3)

X Otel üst yönetimi, kurulusta proses gereklerine uygun ve modern iletişim metotlarının oluşturulmasını ve iletişimin entegre edilmiş dört yönetim sisteminin de etkinliği dikkate alınarak gerçekleşmesini sağlamaktadır. Kolay ve hızlı iletişim, veri transferinin sağlanması için otel ile merkez arasında data hatları ve bilgisayar alt yapısı, otel içinde intranet (dahili network) kullanıma sunulmuştur.

Misafir ve personelin kendi arasında hızlı ve etkin haberleşmesi için tüm büro çalışanlarınca genellikle elektronik posta kullanılmaktadır. Web sayfası aracılığıyla olası misafir ve kamu oyu ile iletişim sağlanmaktadır.

İşletmemiz genellikle haberleşme için e-mail yöntemini kullanmakta ve özellikle yönetim kağıtsız ofis ortamını desteklemektedir. Bunun yanı sıra dahili telefon sistemi yönetici ve asistanlarda telsiz telefon imkanı ve operasyonda sürekli

mobil olan ve ulasılması gereken bölümlere telsiz alt yapısı ve role sistemleri kurularak üç vardiyada da kullanıma sunulmuştur. İşletmemizde kullanılan otel paket programı ile ilgili olarak tüm departmanlarda, sorumluluklarına bağlı olarak yetkilendirilen mönüler kullanıma sunulmuştur. Bu yolla bazı birimler arasındaki iletişim hızlandırılmıştır. Departmanlar arası koordinasyonu sağlamak kontrol edilebilir duruma getirilmiştir.

X Otel'e gelen her türlü gönderi İnsan Kaynakları Yöneticiliği'ne gelir. İnsan Kaynakları Yöneticiliği tarafından, ilgili birimlere ulaşması sağlanır. Otele gelen resmi nitelikteki evraklar ise, Genel Müdür'e ulaştırılır. Genel Müdür gerekiyorsa ilgili birime havale eder.

Tesis içi personelin bilgilendirilmesi amacıyla, personelin toplu halde bulunduğu yada giriş çıkış yaptığı bölgelerde bilgilendirme panoları yer almaktadır.

Personel alanlarında;

Tesis organizasyon seması,

Personel güncel bilgilendirmeler,

Tesis işleyiş ve kuralları,

Otel gazetesi,

Tesis üniforma bilgilendirme,

Yönetim kadrosu fotoğrafları ve tesis temel kuralları,

Çevre Yönetim Sistemi bilgilendirmeleri,

Gıda Güvenliği (HACCP) Yönetim Sistemi bilgilendirmeleri,

İs Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemi bilgilendirmeleri,

Teknik Servis Departmanı bilgilendirmeleri,

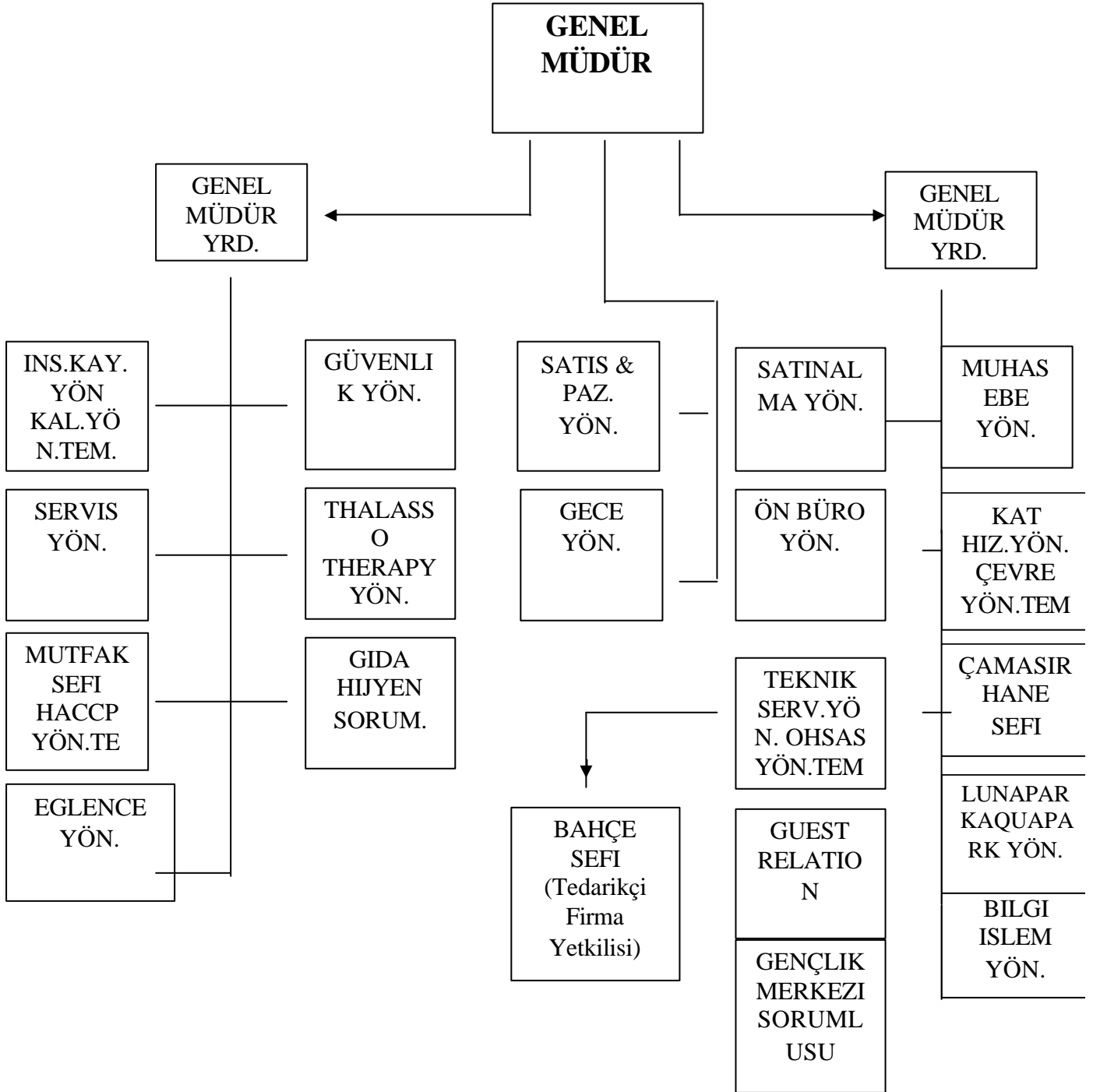
Mutfak işleyiş bilgilendirmeleri,

departmanlar bünyesinde, personel ve sistem işleyişini düzenleyen bilgilendirmeleri içeren panolar yer almakta olup, misafirler için ise genel mekanlar ve asansör içlerinde info boardlar (bilgi panoları) bulunmaktadır.

Çevre ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri bünyesinde, acil durumlarla ilgili olarak oluşturulan Acil Durumlar Prosedürü (ÇO.YT.PR.01) ve İstisare ve İletişim Prosedürü'ne (ÇO.YT.PR.04) uygun olarak hareket edilir. Herhangi bir acil durumla karşılaşılması durumunda, uygulamalarında kullanılmak üzere telefon listesi oluşturulmuş ve gerektiğinde kullanılmak üzere basımı yapılarak, personele ve şirketle ilişkide olan taseron ve tedarikçi firmalara dağıtılmıştır. Ayrıca herhangi bir acil durum karşısında misafir ve çalışanları durumdan haberdar etmek için tesis içi ve dışında anons sistemini kullanılmak üzere iki farklı yayın sistemi bulunmaktadır. Acil durumla karşılaşıldığında, oluşturulan müdahale ekiplerine gerekli bilgilendirme grup amirleri tarafından yapılır ve görev yerlerine sevk edilmeleri sağlanır.

Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemlerinin yürütülmesini ve sürekliliğini sağlamakla görevli HACCP Ekibi ve ISG Kurulu ayda bir defa (gerektiğinde daha sık) toplanarak sistem ile ilgili görüşleri, önerileri, işleyiş konuları, sistemin etkinliği hakkında raporlama yaparlar. Toplantı duyurusu ekip üyelerine dahili network aracılığıyla yapılır. İlgili tutanak da dahili network aracılığıyla üyelere duyurulur.

X Otel Organizasyon Semasi



Tablo 7: Organizasyon Semasi.

3.2.5.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi

Kurulus üst yönetiminin sistemleri gözden gerecegi periyodik toplantilar bu madde de tanımlamis detayi alt basliklar olarak anlatilmistir.

3.2.5.6.1.Genel (ÇYS 4.6. , Gida Güvenligi (HACCP) 5.1.3. ,5.8, ISG 4.6)

X Otel Üst Yönetimi; Kalite, Çevre, Gida Güvenligi (HACCP) ve is Sagligi-Güvenligi (OHSAS) Yönetim Sistemlerinin sürekli uygunlugunu, yeterliligini, etkinligini, müsterilerin, yetkililerin, çalisnlarin ve tesis sinirlari içinde bulunan diger ilgili kisilerin gereksinimlerinin karsilanmasi ve kurulusun belirlenen ortak yönetim sistemleri politikasi ile ilgili planlanmis araliklarla her yıl Temmuz ve Aralık ayında olmak üzere yilda en az iki kez yönetim gözden geçirme toplantilari yapmaktadır. Bu gözden geçirme, iyilestirme fırsatlarinin degerlendirilmesini, politika ve hedefler de dahil olmak üzere ortak yönetim sistemlerinde degisiklik ihtiyaçlarini içermektedir.

Yönetim gözden geçirme toplantilarina Genel Müdür'ün başkanliginda, Genel Müdür Yardimcileri ve tüm departman sorumlulari katilirlar. Toplantinin raportörlüğünü sistem yönetim temsilcileri yaparlar. Toplantidan bir hafta önce Kalite Yönetim Temsilcisi tüm katilimcilara mail ile toplantı tarihini, yerini ve gündemini bildirir.

Her dört sistemin de yönetim temsilcisi Kalite, Çevre, Gida Güvenligi (HACCP) ve Is Sagligi-Güvenligi (OHSAS) Yönetim Sistemleri ile ilgili performans raporlarini, yine toplantidan bir hafta önce üst yönetime ulastirirlar. Performans raporlarinin içeriğini sistemlerle ilgili geri beslemeleri içermektedir. Performans raporlarında ele alınan ortak maddeler; hedeflerin gerçekleşme düzeyleri, iç ve dış tetkik sonuçlari, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin mevcut durumlari, sistemlerle ilgili kaynak ihtiyaçlari, proseslerin performans sonuçlari, müşteri (misafir) geri beslemeleri, riayetsizlikler, varsa olusan acil haller, tehlikeler, varsa çevre-çalışan

kazalarına iliskin kayitlar, ramak kala durumlar, gida analiz sonuqlari, varsa geri çagirma ile ilgili geri beslemeler olusturmaktadır.

3.2.5.6.2. Gözden Geçirme Girdileri (ÇYS 4.6. , Gida Güvenligi (HACCP) 5.8, ISG 4.6)

Yönetim gözden geçirme toplantilarında asagidaki konular görülmektedir:

İç ve Dis Tetkik Sonuqlari,

Müsteri Anket Degerlendirmeleri, Sikayet ve Günlük Müsteri Taleplerinin Degerlendirmeleri,

Proses Performans ve Ürün – Hizmet – Çalışma Ortami Uygunluk Sonuqlari,

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetlerin Durumlar,ı,

Önceki Yönetim Gözden Geçirmelerinden Devam Eden Takip Faaliyetleri,

Yönetim Sistemlerini Etkileyen Degisiklikler,

İyilestirme İçin Öneriler,

Çevre – ISG Amaç - Hedefleri ve Yönetim Programlar,ı,

Çevre ve ISG Risk Analizi Sonuqlari

Varsa Acil Durumlar ve Çevre Kaza Sonuqlari,

Çevre ve ISG İle ilgili Riayetsizlikler,

Tatbikat Degerlendirmeleri,

Varsa Kaza, Vak'a ve Uygunsuzluk Kayitlar,ı,

Gida Analiz Sonuqlari,

Varsa Geri Çagirma İle İlgili Geri Beslemeler,

HACCP Planı ve Tehlike Analizleri ve Varsa Bunlarla İlgili İstenilen Degisiklikler,

Gida Güvenligi (HACCP) Üzerinde Etkisi Olan Diğer Sartlar ya da Degisiklikler,

Kritik Kontrol Noktalar,ı ve Ön Kosul Önlemleri Sonucu Ortaya Çıkan

Uygunsuzluklar,

Verilen veya Planlanan Eğitimler ve Degerlendirme Sonuqlari,

3.2.5.6.3. Gözden Geçirme Çıktıları (ÇYS 4.6., Gıda Güvenliği (HACCP) 5.8, ISG 4.6)

Yönetim gözden geçirme toplantısında alınan ve belirlenen faaliyet adımları:

- 1.Ortak yönetim sistemleri ve bu sisteme ait proseslerin etkinliğinin iyileştirilmesi,
 - 2.Ürün, hizmetin, çalışma ortamının ve misafir şartlarının iyileştirilmesi,
 - 3.Kaynak ihtiyaçları,
- ile ilgili kararları içerecektir.

3.2.6.Kaynak Yönetimi (ÇYS 4.4.1., Gıda Güvenliği (HACCP) 5.1.2.1, ISG 4.4.1)

Bu madde Kurulus sistemi uygularken ihtiyaci olan kaynaklardan bahsetmektedir. Bunlar alt yapı, makine ve insan kaynaklarıdır.

3.2.6.1.Kaynakların Sağlanması (ÇYS 4.4.1, Gıda Güvenliği (HACCP) 5.1.2.1, ISG 4.4.1)

Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemlerinin uygulamak, sürdürmek, etkinliğini sürekli iyileştirmek ve kontrolü için yeterli kaynaklar sağlanmaktadır. Kaynak ihtiyaçları departman sorumluları tarafından belirlenerek, bağlı olduğu genel müdür yardımcısı yada genel müdürün onayına sunulur. Acil olmayan kaynak ihtiyaçları, haftalık kalite toplantılarında, kapsamlı olanlar da yönetim gözden geçirme toplantılarında görüşülür.

3.2.6.2.İnsan Kaynakları (ÇYS 4.4.1, ISG 4.4.1)

Kurulus bu madde de insan kaynağından bahsetmekte olup, çalışan personelin eğitimlerini de burada yorumlamaktadır.

3.2.6.2.1.Genel (ÇYS 4.4.1, ISG 4.4.1)

Insan Kaynaklari Departmani tarafından; işletme genelinde yapılan bütçe planlamaları çerçevesinde, departmanlardan gelen talep üzerine personel alımı ve konu ile ilgili resmi kurumlarla gerekli yazışmaların yapılması, Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemlerinde ürün, hizmet ya da çalışma ortam kalitesini etkileyen işleri yapan personelin uygun eğitim, öğrenim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olması sağlanmaktadır. Bu göz önüne alınarak, işe alım aşamasından işe yerleştirme, oryantasyon, ilk işe yönelik eğitimler ve daha sonrasında alınacak eğitimler departmanlardan gelen yıllık eğitim planlarına göre düzenlenerek koordine edilmektedir. Maaş ve avans dağıtımları, bordro düzenlemeleri, resmi kurumlarla yapılan işlem takipleri, personelin izin, vizite, haftalık çalışma, günlük mesaiye giriş-çıkış kontrollerinin yapılarak puantajın oluşturulması, yeni giriş yapan personele isimlik ve PDKS kartı tahsisi, lojman ihtiyacı olan personele lojman tahsisi, personel servis tahsisi ve kontrolü, işletme ve işlemler hakkında personele gerekli duyuruların yapılması, işe girişlerde periyodik muayeneler- ağır ve tehlikeli işlerde çalışan personelin muayene işlemlerinin takibi, yasal hak ve sorumlulukların çalışana duyurulması ve bilinçlendirilmesi İnsan Kaynaklari Yöneticiliği'ne bağlı Personel Müdürlüğü tarafından planlanmakta ve gerçekleştirilmektedir. Gerekli tüm kayıtlar tutulmakta olup konu ile ilgili işlemler, İnsan Kaynaklari Prosedürü'nde (KY.IK.PR.01) detaylandırılmıştır.

3.2.6.2.2.Yeterlilik, Farkında Olma (Bilinç) ve Eğitim (ÇYS 4.4.2., Gıda Güvenliği (HACCP) 5.1.2.4, ISG 4.4.2)

Yetkinlik ihtiyaçları departman yöneticileri ya da ilgili yönetim temsilcileri tarafından belirlenir. İhtiyaçların karşılanması için eğitim verilmesi ve diğer faaliyetlerin gerçekleştirilmesi planlanmakta ve uygulanmaktadır. Personel; yaptığı işin önemi ve Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri hedeflerine ulaşmadaki katkıları doğrultusunda bilinçlendirilmektedir. Departmanlardan gelen yıllık eğitim planına göre, eğitim

kütüğünün olusturulması ve kayıtlarının tutulması ile ilgili işlemler İnsan Kaynakları Yöneticiliği'ne bağlı Personel Müdürlüğü tarafından yapılır, ilgili işlemler İnsan Kaynakları Prosedürü'nde detaylandırılmıştır (KY.IK.PR.01).

3.2.6.3.Alt yapı (ÇYS 4.4.1., Gıda Güvenliği (HACCP) 4.1., 5.2.2., 5.2.3., 5.4.4., 5.6.1, ISG 4.4.1)

Binalar, çalışma alanları, ilgili tesisler, backgroundlar ve alt yapıları belirlenmiş ve sürdürülmektedir. Destek hizmetler Teknik Servis Departman Yöneticiliği tarafından sağlanmakta, planlı bakımlar gerçekleştirilmekte ve gerekli kayıtlar tutulmakta olup ilgili işlemler KY.TK.PR.01 Teknik Servis Prosedürü'nde detaylandırılmıştır. Donanım ve yazılım dahil tüm ekipmanlar ihtiyaç duyulduğunda sağlanıp, destek hizmetini Bilgi İşlem Departmanı vermektedir, konuyla ilgili işlemlerin detayları KY.BI.PR.01 Bilgi İşlem Prosedürü'nde yer almaktadır. Ulaşım destek hizmeti Genel Müdürlük tarafından sağlanmakta ve gerekli kayıtlar tutulmakta olup detaylar KY.GM.PR.01 Genel Müdürlük Prosedürü'nde belirtilmiştir. Çevre ve Türk Gıda Mevzuatlarına uygun olarak gerekli alt yapı oluşturulmuş; bu anlamda tüm departmanlar görevlendirilmiştir. Biyolojik arıtma tesisi, çöp ayrışım istasyonları kurulmuş, atık ayrışımı istasyonları (5'li 28 – 4'lü 6 ara istasyon; 5'li 6 adet ana istasyon) organik, inorganik (kağıt, cam, plastik, metal), tehlikeli ve tıbbi olarak belirlenmiştir.

Gıda Güvenliği (HACCP) Yönetim Sistemi şartlarına uygun olarak bina ve alt yapıda birçok değişiklikler yapılmıştır. Soğuk oda ilaveleri yapılmış, bunlarda soğuk hava yalıtımı için özel pvc perdelerden yararlanılmıştır. Gıda Güvenliği (HACCP) Yönetim Sisteminin her aşamada uygulanmasının sağlanması için depo koridorları duvar ve yerler fayans ve özel kaplamalar ile kaplanmış, mutfakin restoran ile birleşen show istasyonları, özel camlar ile kapatılmıştır. Böylelikle misafirimiz yemek aldığı yerde üretimin nasıl yapıldığını da görmeye devam etmekte, hem de camın özelliğinden kırılmaya dayanıklı olması, dağılma riski olmaması, restoranttaki havanın direkt mutfaga girmesinin engellenmesi nedeni ile

de Gıda Güvenliği sağlanmaktadır. Mutfagin girişinde bulunan kapi değistirilerek fotoselli hale getirilmiştir. Mutfaga sinek veya uğan hasere girme riski olan yerlere elektronik sinek öldürücüler (ciz) konulmuş ve etkin bir hasere mücadele programı uygulanmaya başlamıştır. Mutfaklar genelinde kullanılan tüm ahşap ve cam malzemeler toplatılmış bunların yerine kırılmaz ve paslanmaz ęelik malzemeler konulmuştur. Kullanılmak zorunda olan camlara ise film kaplatılarak risk ortadan kaldırılmıştır. Kapi girişlerine dezenfeksiyon paspası, içinde önlük, bone ve galos bulunan hijyen dolapları ve bazı girişlere galosmatlar konulmuştur. Mutfakta her bölüme el yıkama ve dezenfeksiyon üniteleri oluşturulmuştur. Mutfakta işleme sırasında oluşabilecek ęapraz bulasmaların önlenmesi için ellerimizde kullanılan kesme blokları ve bıçakları, renkli kodlu kesme blokları ve bıçakları haline getirilerek kullanılmaya başlanmıştır. Meyve sebze yıkama ünitelerine meyve-sebze dezenfektanı kullanılmaya başlanmıştır. Sıcak yemeklerin soğutulması sırasında oluşabilecek risklerin ortadan kaldırılması amacıyla hızlı soğutma cihazı(Blast chiller) alınmış ve etkin olarak kullanılmaya başlanmıştır. Kanalizasyon sistemlerinde iyileştirilmeye gidilmiş ve tüm sistemde logar kapaklarının tamamlanması sağlanmıştır. Odalarda ęapraz bulasma riskini ortadan kaldırmak için renk kodlu bezler kullanılmakta, muhafazası ve dezenfeksiyonu ayrı bölümlerde yapılmaktadır. Personel soyunma odaları ve tuvalet girişlerine steril paspas konulmuş, temizlik sonrası dezenfeksiyon için personele sıvı el dezenfektanı spreyleri temin edilmiştir.

Gıda Güvenliği (HACCP) Yönetim Sistemi kapsamında, mutfak personel ve iş akış planları çizilmiş olup, ęapraz bulasmanın en aza indirgenmesi için doğrusal yönde ürün ve personel akışı sağlanmıştır. Bunun yanı sıra HACCP sisteminin etkinliğini sağlayabilmek için ön koşul programları uygulanmaktadır. Bu ön koşul programları ilgili HACCP Ekibi üyeleri tarafından onaylanmıştır. Uygulanan ön koşullar HY.GH.PR.02 Ön Kosul Prosedürü'nde detaylandırılmıştır. İş akışına bağlı olarak tüm ilgili tehlikeler analiz edilmiş, kritik kontrol noktaları tespit edilmiş, bu kritik kontrol noktaları için kritik limitler belirlenmiş, bu noktalarda neyin, nasıl, kim tarafından, hangi metot ile, ne kadar sıklıkta yapılması gerektiği, nerede kayıt altına

alinacağı belirlenmiş, bu noktalarda kontrol kaybedilir ise (sapma olursa) alınacak olan önlem ve düzeltici faaliyetler belirlenip HACCP planımızda yazılı hale getirilmiştir.

Üretim proseslerinin akis çizelgelerinde tüm basamaklar, hammadde ve ara ürünlerin prosese katıldığı yerler, yeniden işleme ve geri dönüşümün olduğu yerler, ara ürün, yan ürün, atık ve kanalizasyon atıklarının uzaklaştırıldığı yerler belirtilmiştir.

İs Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemi kapsamında öncelikle çalışan için yaptığı işin özelliğine bağlı olarak kullanacağı kişisel koruyucu malzemeler (maske, eldiven, emniyet kemeri, kauçuk tabanlı ayakkabı, gözlük vb.) temin edilip dağıtılmıştır. Çalışma alanlarına uyulması gereken ikaz levhaları asılmış, rafli depolara merdiven tahsis edilmiş, 4 basamaktan fazla ve 225 cm'den geniş merdivenlere çelik tirabzanlar ilave edilmiştir. Acil haller gereğince acil çıkış kapıları oluşturulmuş, gerekli yerlere acil çıkış yön levhaları konulmuştur. Tehdit oluşturabilecek makine ve teçhizatın gerekli tedbirler alınarak (örn: kıyma makinesine uzatma ilavesi) güvenli şekilde kullanıma sunulması sağlanmış, bakım planları yetkili firmalarla yapılan sözleşmelerle hayata geçirilmiş, ofislere kaçak akım rölesi takılmış, çalışanın hayatını riske atacak gözle görülen kabloların tamamının toplanması sağlanmış, personel tuvalet ve soyunma odalarında açık rögarlar kapatılmış, havalandırma kapakları yenilenmiş, teknik işlerle ilgilenen personelin tamamına tetanos aşısı yaptırılmış, tozlu ortamda çalışan personel için aspirasyon cihazı, atölyelere koruyucu kapaklı lambalar, jeneratör yolu üzerine ve personel koridoruna sarjlı lambalar konulmuş, kaygan zeminlere kaymaz bantlar yapıştırılmış, Lunapark'taki makine ve teçhizatların giriş kapılarına zincir, etraflarına korkuluk yapılmış ve tüm bu uygulamalar dahilinde herhangi bir uygunsuzluğun oluşmasını engellemek için ISG Kurulu tarafından yapılan kontrollerle sisteme uyum denetimi altına alınmıştır.

3.2.6.4.Çalışma Ortami (ÇYS 4.4.1., Gıda Güvenligi (HACCP) 4.1., 5.2.3., 5.4.4., 5.6.1, ISG 4.4.1)

X Otel hizmetin sartlara uygunlugunu saglamak için gerekli olan çalışma ortamini personelin gereksinimlerini ve günlük konforunu gözeterek sekilde belirlemistir. Çalışma ortaminda gerekli ısıtma, soğutma sistemleri, ergonomik mobilyalar, personelin verimliliği düşünülerek tasarlanmistir. Is güvenligi ile ilgili gereken koruyucu tedbirler talimatlarda ve isbasi eğitimlerinde ele alınmaktadır. Is sagligi ve güvenligi ile ilgili koruyucu malzeme ve materyal belirlenmiş, personelin kullanimina sunulmuş ve gerekli yerlerde kullanılmaktadır. Is kanunu, is sagligi ve is güvenligi konusundaki mevzuatlara titizlikle uyulmakta, çalışanlar yasal hak ve sorumluluklari ile ilgili olarak bilinçlendirilmekte ve bu kurallar işletme genelinde tüm departmanlarda sürdürülmektedir.

3.2.7.Ürün – Hizmet Gerçekleştirme (ÇYS 4.4., 4.4.6, ISG 4.4.,4.4.6)

Kurulus bu maddenin alt basliklarında ürün/hizmet gerçekleştirme safhalarını baslangıç asamasından bitimine kadar olan tüm faaliyetleri açıklamaktadır.

3.2.7.1.Ürün – Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması (ÇYS 4.4.6., Gıda Güvenligi (HACCP) 5.4.2., 5.2.3., 5.4., 5.5., 5.6, ISG 4.4.6)

X Otel hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli prosesleri planlamış ve bu prosesleri geliştirmektedir. Yürütülen hizmetler için hedefler ve sartlar, proseslerin gerekli dokümantasyonunun olusturulması ve hizmetlerin gerektirdiği kaynakların sağlanması ve yine bu hizmetlere özgü gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme, muayene ve deney faaliyetleri ve hizmetin kontrolü ve kabul sartlari için kriterlerin, hizmet gerçekleştirme proseslerinin ve bu proseslerin çıktilari olarak meydana gelen hizmetlerin belirlenen sartlari karşiladigina dair kanitlari sağlamak için gereken kayitlar planlanmış ve tanımlanmıştır. Bu planlama yapılırken işletmenin çalışma metodu göz önünde tutulmuştur. Hizmet gerçekleştirme prosesleri dahilinde zaman

zaman standart hizmetler disinda talep edilen belirli bir ürüne, projeye veya sözleşmeye uygulanacak kaynaklari belirten doküman ihtiyaca göre planlanmaktadır.

3.2.7.2.Müsteri (Misafir) Ile Iliskili Prosesler (ÇYS 4.4.6, ISG 4.4.6)

Kurulus müsteri ile yaptigi sözleşme ve müsterileri ile iletisini bu maddenin alt basliklarinda tanimlamistir.

3.2.7.2.1.Ürüne - Hizmete Bagli Sartlarin Belirlenmesi (ÇYS 4.3.1., 4.3.2., 4.4.6., Gida Güvenligi (HACCP) 5.4.3., 5.4.5, ISG 4.3.1.,4.3.2.,4.4.6)

Ürün yada hizmetin sunumu ve sunum sonrasi faaliyetler için de sartlar dahil olmak üzere müsteri tarafından belirtilen sartlar acente - tur operatörleri sözleşmelerinde belirlenmistir.

Ürün yada hizmete ait konsept, hizmet ve faaliyetlerin çeşitliliği ve sartlari sözleşmelerde karşilikli imza altına alınmaktadır. Müsteri tarafından beyan edilmeyen ancak belirtilen veya bilinen ve amaçlanan kullanım için gerekli olan sartlar X Otel Kalite, Çevre, Gida Güvenligi (HACCP) ve Is Sağligi-Güvenligi (OHSAS) Ortak Politikasi ve X Otel Temel Kurallari ile belirlenmistir.

Ürün ve hizmetlerle ilgili takip edilen mevzuatlar, El Kitabı'nin Bölüm 02 / 4.2.2. Dis Kaynakli Dokümanlar basligi altında belirlenmistir. Belirlenen bu mevzuatlara göre ürün ve hizmetler sunumu uygun sartlarda sağlanmaktadır.

X Otel tarafından belirlenen ilave sartlar Kalite, Çevre, Gida Güvenligi (HACCP) ve Is Sağligi-Güvenligi (OHSAS) Politikasi ve bu dört standart sartlari dikkate alınarak belirlenmistir.

X Otel'de Çevre Yönetim Sistemi açısından faaliyet, hizmet ve ürünlerin çevre üzerine etkilerini; Is Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemi açısından da çalışma ortamının çalışan üzerindeki etkilerini belirleyebilmek, etki derecesini tanıyabilmek amacıyla çevresel ve çalışan bazında risk analizi yapılmakta olup detaylar ÇO.YT.PR.01 Çevresel Etki ve Risk Değerlendirme Prosedürü'nde belirtilmiştir.

Departman yöneticileri tarafından hazırlanan faaliyet tabloları sonrası proses bazda normal çalışma koşulları, anormal çalışma koşulları ve olağanüstü haller için çevre boyut ve etkiler belirlenerek, proses bazında Çevre Boyut ve Risk Analizleri Listesi oluşturulur. Çevresel etkilerimiz "ÖNEMLİ" ve "ÖNEMSİZ" diye sınıflandırılır ve bu etkileri azaltmak /önlemek için yapılacak çalışmalar ve çevre politikasını destekleyen faaliyetler Genel Müdür onayı ile ÇY.YT.PL.01 Çevre Yönetim Programı'na (Aksiyon Plan) alınır. Çevre Yönetim Sistemi'nde mevzuata uygun olarak rutin faaliyetlerle ilgili işlemler belirlenir, konu ÇY.YT.PR.03 İşlemlerin Kontrolü Prosedürü'nde detaylandırılmıştır. Atık ayrışımı ise ÇY.YT.PR.04 Atık Ayrışım Prosedürü'nde belirtilmiştir.

Is Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemi gereği çalışma ortamındaki tehlike ve riskleri belirleyebilmek için departmanlar tarafından normal ve olağanüstü (kaza, doğal afet vb.) haller göz önünde bulundurularak, proses bazında risk analizleri listeleri oluşturulur. "Önemli" ve "Önemsiz" diye sınıflandırılan risk analiz listeleri, ISG Yönetim Programına (OY.YT.LS.03) esas teşkil etmektedir. Genel Müdür onayından sonra hayata geçirilen ISG yönetim programı, is hukuku mevzuatına paralel olarak sürdürülmekte olan risk düşürmeye ve önlemeye yönelik faaliyetlerden oluşup, konu ISG Çalıştırma Kontrolü Prosedürü'nde (OY.YT.PR.02) detaylandırılmıştır.

X Otel'de Gıda Güvenliği (HACCP) Yönetim Sistemi kapsamında, üretilen ürünün kimlere sunulacağı, ürün kategorileri tanımlanmış, bu kategorilerin üretim metotları belirlenmiş, bunlara bağlı olarak risk analizleri yapılmış ve HACCP Planı

hazirlanmistir. Ürönlere bagli sartlarin sekillendirilmesinde ulusal ve uluslar arasi standartlar ve misafir beklentileri etkili olmustur.

3.2.7.2.Ürüne – Hizmete Bagli Sartlarin Gözden Geçirilmesi (ÇYS 4.4.6., 4.3.1., Gida Güvenligi (HACCP) 5.4.3., 5.4.5, ISG 4.4.6,4.3.1)

X Otel’de; Kalite, Çevre, Gida Güvenligi (HACCP) ve Is Sagligi-Güvenligi (OHSAS) Yönetim Sistemlerine uygun isleyise sahip yapisinin; yurt içi - yurt disi pazarlar, ulusal ve uluslararası fuarlarda tanitimi ve satis ve pazarlanması için gerekli faaliyetler yürütölmektedir. Tesis tanitimi yurt içi-disi fuarlarla, yazili medyada yer alan reklam ve ilanlarla, acentelerle yapılan sözleşmelerde ve görsel medyada yer alan tanitim programlari ve internette yer alan web sayfamiz araciligıyla yapılmaktadır.

Rezervasyon çalışanlarına acentelerden faks, e-mail vs. ve münferit olarak e-mail ve telefonla gelen rezervasyonlar, rezervasyon çalışanlari tarafından sisteme girilir ve bu noktada rezervasyon çalışanlari rezervasyon alim kriterlerini(Rezervasyon istenilen periyot için tesis dolulugunun ve stop sale dönemlerinin kontrolü, kontenjanların kontrolü, VIP misafir kontrolü, opsiyon tarihlerinin kontrolü, dönem fiyatları ve fiyatlarla ilgili periyot degisiklikleri hakkında bilgilerin kontrolü ve ödeme sekli ve süresi) göz önünde bulundurur. Bu kriterlere uygun olmayan durumlarda rezervasyon çalışanlari rezervasyonu sisteme girmeyecektir. Ayrıca yapılan bu islemlerinin ardından rezervasyon çalışanlari otel isletim sistemi araciligini ile proforma fatura formu çıkarir ve bunu ilgili kisi yada kisilere gönderir.

Sejour çalışanlari acentelerle sürekli temas halindedir ve bu konuda elde ettigi tüm geri bildirimleri (pazarın durumu, rekabetçilerin ne düzeyde olduklari, tesisin rekabet edebilirlik düzeyi, tesisin doluluk durumu vb). düzenli olarak Satis & Pazarlama Yöneticisi ile paylasir ve bu konuda yapılacak çalışmalari (stop sale, aksiyon vb) koordine eder. Ayrıca acentelerin verilen kontenjanlari ne düzeyde realize edebildiklerini analiz eder ve bu konuda Satis & Pazarlama Yöneticisi’ ne

bilgi verir. Aynı zamanda Sejour çalisani bütçe çalismalarında Satis & Pazarlama Yöneticisi'ne yardımcı olur, gelen sorsat fiyat taleplerini ilgili acentelere gönderir, her ay yıllık forecast listesi hazırlar, fact sheet ve her şey dahil konsepti düzenler ve elde ettiği tüm sonuçları Satis & Pazarlama Yöneticisi'ne sunar.

Grup teklifleri (futbol-toplantı) satis ofisine acente tarafından faksla gönderilir. Satis ofisine acente tarafından gönderilen teklifler Satis&Pazarlama elemanlarınca değerlendirilmeye alınır. Bu değerlendirme aşamasında çalışılan kurumun çıkarları ön planda tutulacak şekilde, otelin doluluk durumunu, pazardaki rekabet gücünü ve servislerini de hesaba katarak en uygun değerlendirme yapılır. Eğer gelen talep yukarıda belirtilen kriterlerin dışında yer alıyorsa acente yetkilisine yada münferit kişi yada kişilere teşekkür yazısı yazılır ve o dönemki talebin kabul edilemeyeceği belirtilir. Ayrıca grup organizasyonu kesinleşmeden acente yetkilisinden yada münferit kişi yada kişilerden gerekli bilgileri elde eder ve tüm bu bilgileri ilgili diğer departmanlara gönderir. Böylece grup koordinatörü organizasyon aşamasından önce diğer departmanlarla grup organizasyonunu yapan kişiler arasında ilk koordinasyonu sağlamış olur. Grup otele giriş yapmadan en geç bir hafta öncesinde grup koordinatörleri ilgili tüm departmanlara function sheet adı altında bir çizelge gönderirler. Grup koordinatörleri (futbol-toplantı) grup otele giriş yaptıktan sonra, acente yetkilileriyle ilgili departman yöneticilerini buluşturarak onlara aracı olur.

Acente ile otel arasında imzalanan kontrat, Ön Büro ve Muhasebe departmanlarına da dağıtılır. Acente sözleşmede belirtilen tarihte, anlaşma şartlarına göre (minimum % 30) depozit ödemesini yapmakla yükümlüdür. Geri kalan tutar acente yada grup yetkilileri tarafından peşin yada çek yoluyla ödenir.

www.xotel.com adresinden ön rezervasyon talebi yapıp bu talebin Satis&Pazarlama departmanına Outlook üzerinden ulaşması sağlanarak rezervasyon faaliyetleri tamamlanmaktadır.

3.2.7.2.3.Müsteri (Misafir) Ile İletisim (ÇYS 4.4.3., Gıda Güvenliği (HACCP) 5.7.3, ISG 4.4.3)

X Otel müsterileri ile iletisim için gerekli iletisim kanallarini belirlemis ve uygulamaktadır. Ürün bilgisi, degisiklikler de dahil olmak üzere, basvurulular ve siparis alimlari Satis & Pazarlama Departmani araciligıyla yürütölmektedir. Buna iliskin müsteri talepleri bu departman tarafından yürütölmektedir. İlgili tur operatörleri ve acenteler telefon, faks yada e-mail yoluyla Satis & Pazarlama Departmani'ndan kim yada kimlerle irtibata geçecekleri konusunda bilgilendirilmektedirler. Departman dahilinde Sejour, toplantı - futbol organizasyonlari ve rezervasyon sorumlulari belirlenmis olup, gelen talepler bu dogrultuda degerlendirilmektedir. Münferit müsteriler, otelin www.xotel.com adresinden otelle ilgili her türlü detayli bilgiye ulasabilmektedir. Ayrıca Satis & Pazarlama birimi araciligıyla bu adresten ön rezervasyon talebi yapilabilmektedir.

X Otel misafirleri, sikayet ve talepleri ile ilgili diger departmanlar, info kanal ve room directory araciligi ile Guest Relation'a yönlendirilmektedir. Ayrıca düzenlenen otel info gezileri ve Guest Relation otel info boardlari araciligıyla, Kalite, Çevre, Gıda Güvenligi (HACCP) ve Is Sagligi-Güvenligi (OHSAS) Yönetim Sistemleri çerçevesinde uygulanan faaliyetler ve tesis isleyisi hakkında bilgilendirilmektedir. Bununla birlikte misafir ile bire bir yapilan görüşmeler ya da misafirin sikayeti üzerine Guest Relation'a basvurmasi sonucunda, tüm departmanlar Günlük Anket Raporu araciligi ile bilgilendirilerek, ilgili talep ya da sikayetin giderilmesi ve konuyla ilgili Guest Relation'a dönülmesi saglanmakta ve ilgili kayitlar tutulmaktadır. Konu ile ilgili detaylar KY.GR.PR.01 Guest Relation Prosedürü'nde belirtilmistir.

3.2.7.3.Tasarim ve Gelistirme (ÇYS 4.4.6., Gida Güvenligi (HACCP) 5.4., 5.5., 5.6, ISG 4.4.6)

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında işletmemizin sektör itibari ile tasarım ve geliştirmeye dayanan bir faaliyeti ve fonksiyonu bulunmamasından dolayı 7.3 Tasarım ve Geliştirme maddesi hariç tutulmuştur. Bu madde kuruluş yeni bir ürün/hizmet kararı alırsa yeniden değerlendirilecektir.

3.2.7.4.Satin Alma (ÇYS 4.4.6, ISG 4.4.6)

Kuruluş ürün/hizmet üretirken ihtiyacı olan tüm girdilerin (Ham madde, makine, teçhizat v.b.) satın alma faaliyetlerini bu madde de tanımlamaktadır.

3.2.7.4.1.Satin Alma Prosesi (ÇYS 4.4.6., Gida Güvenligi (HACCP) 5.4.2., 5.4.5., 5.6, ISG 4.4.6)

Depo stok kontrolleri sonrası varsa belirlenen eksikler veya departmanlardan gelen talepler doğrultusunda, tedarikçi firmalardan alınan fiyat teklifleri değerlendirilir. X Otel Kalite, Çevre, Gida Güvenligi (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenligi (OHSAS) Yönetim Sistemleri ve mevzuatlarına uygun olarak, gelen fiyat teklifleri değerlendirilip, satın alma işlemi gerçekleştirilir. Çalışılan tedarikçi firma ile X Otel Kalite, Çevre, Gida Güvenligi (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenligi (OHSAS) Yönetim Sistemleri şartlarını karşılayan ürünün talebi; zamanında teslimat, fiyat ve ürün kabul oranını içeren kalite performans değerlendirmesi aracılığıyla yapılır. Performans değerlendirmesi aylık olarak uygulanarak, onaylı tedarikçiler listesi güncelleştirilir. Tüm ürünlerin takip ve kontrolü resmi fatura ve irsaliye ile Depo tarafından yapılmaktadır.

3.2.7.4.2.Satin Alma Bilgisi (ÇYS 4.4.6., Gıda Güvenliği (HACCP) 5.4.2., 5.4.5., 5.6, ISG 4.4.6)

Sürekli alınan ürünlerin satın alma işlemleri, tedarikçi firmaya da gönderilen ve Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri uygulamaları baz alınarak oluşturulmuş bulunan satın alma şartnamesi çerçevesinde gerçekleştirilir. Acil alımlar ve sürekli alımı yapılmayan ürünler için şartname aranmaz.

3.2.7.4.3.Satin Alinan Ürününün Doğrulanması (ÇYS 4.4.6., Gıda Güvenliği (HACCP) 5.5., 5.8.3, ISG 4.4.6)

Gelen ürünler özelliğine göre sıcaklık, temizlik, etiket bilgisi, tekstür, ambalaj, kullanılabilirlik ve irsaliye kontrollerinden geçirilerek depo tarafından teslim alınır. Ürünün standartlarımıza (Gıda Güvenliği (HACCP), Çevre, İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri ve satın alma şartnamesi) uygunluğunun kontrolü HACCP ve Çevre Yönetim Temsilcisi, Gıda Hijyen Sorumlusu ve Depo Sefi; kullanılabilirlik ve kalite kontrolleri ise Mutfak Sefi, yardımcıları ve Çevre Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir. Yapılan kontroller ilgili formlara işlenir. Daha sonra bu formlar HACCP ve Çevre Yönetim Sistemleri değerlendirmesi ve doğrulamasında kaynak olarak kullanılır. Standartlarımıza uygun olmayan ancak risk içermeyecek sapsmalara sahip gıdalar Gıda Hijyen Sorumlusu ve/veya HACCP Yönetim Temsilcisi kontrol ve onayı ile kabul edilebilir. Gıda hammaddesindeki sapma risk yaratacak oradaysa ürün depoya kabul edilmez. Standartlara uygunluğu kontrol edilerek kabul edilen ürün ise en kısa sürede özelliğine uygun soğuk oda veya depoya alınır. KY.GH.PR.01 HACCP Prosedürü ve KY.SA.PR.01 Satın Alma Prosedürü'nde detaylandırılmıştır.

3.2.7.5. Üretim ve Hizmetin Sağlanması (Sunulması) (ÇYS 4.4.6.)

Kuruluş ürün/hizmet gerçekleştirme için yaptığı tüm faaliyetleri bu maddenin altında yorumlamıştır.

3.2.7.5.1.Üretim ve Hizmet Sağlamanın Kontrolü (ÇYS 4.4.6., Gıda Güvenliği (HACCP) 5.4., 5.5., 5.6.)

Ürün - hizmet gerçekleştirme prosesi sırasıyla Satış & Pazarlama, Ön Büro, Satınalma, Depolama, Gıda Hijyen, Kat Hizmetleri, Mutfak, Servis, Animasyon, Thallassotherapy, Guest Relation, Lunapark operasyonel proseslerinden ve Teknik Servis, Bilgi İşlem, Bahçe (Dis Kaynaklı), Çamaşırhane, Muhasebe ve Güvenlik destek proseslerinden oluşmaktadır. Bu proseslerle ilgili olarak X Otel, kontrollü koşullar altında üretim – hizmet – çalışma ortamı sağlamayı planlamakta ve yürütmektedir. Bu operasyonel proseslerle ilgili süreç planları oluşturulmuş ve sürekliliği sağlanmaktadır. Yukarıda belirtilen proseslerle ilgili hizmetin özelliklerini açıklayan bilgiler, çalışma talimatları, uygun donanımın cihazlarının bulunabilirliği ve kullanımı sağlanmaktadır. Ürün – hizmet – çalışma ortamı kalitesini etkileyen tüm faaliyetler; prosesler, iş akış semaları, HACCP, ISG ve süreç planları yardımı ile kontrollü koşullar altında yürütülür. Bu kontrollü koşullar yazılı hale getirilmiş çalışma talimatlarını, makine, cihaz, ekipman kullanma talimatlarını, işlemlere uygun makine/cihaz kullanımı ve uygun çalışma ortamı koşullarını kapsar. Ayrıca Teknik Servis Yöneticiliği tarafından makine ve teçhizattan kaynaklanabilecek kalite sapmalarını önlemeye yönelik önleyici bakım-onarım programı uygulanır.

X Otel'de Çevre Yönetim Sistemi kapsamında çevre mevzuatına uygun olarak; baca gazı emisyon, arıtma atık su deşarj, paratoner topraklama, jeneratör emisyon, otel araçları egzoz, gürültü ölçümleri ve içme suyu, havuz suyu analizleri yapılmaktadır. Gerektiğinde dış laboratuvarlardan ölçüm-analiz desteği alınarak, rapor alınabilir .

X Otel'de Gıda Güvenliği (HACCP) Yönetim Sistemi çerçevesinde, gıdalar ve sulardan en az ayda bir kere olmak üzere numuneler alınmak sureti ile anlasmalı gıda laboratuvarlarına ve/veya Hifzisihha'ya gönderilmekte ve sonuçları raporlar halinde muhafaza edilmektedir. Sularda lejyoner hastalığına önlem olarak yapılan

dezenfeksiyon ve uygulamaların etkinliğinin ölçülmesi ve önlemlerin alınması amacıyla belirli periyotlarda sulardan numuneler alınarak anlasmalı laboratuara ve/veya Hifzisihha'ya gönderilmektedir.

İs Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemi kapsamında, yapılan rutin kontrollerde sistemin denetimi periyodik olarak yapılmaktadır. Sağlıklı bir çalışma ortamının sağlanması ile ilgili Çevre Yönetim Sistemi ile de paralel olarak takip edilen gürültü ölçümleri periyodik aralıklarla yapılmakta bunu yanında kompresör basınç, asansör ağırlık testleri uygulanmaktadır. Kullanılan makine-teçhizat ile ilgili bakım sözleşmeleri, makine ve teçhizat gövdelerinde topraklama işlemlerinin kontrolü yapılmakta, çalışma ortam ısı kontrol altında tutulmaktadır. Çalışanların portör ve sağlık rapor takipleri Gıda Güvenliği (HACCP) Yönetim Sistemi ile paralel yürütülmekte, işe giriş/periyodik/ağır ve tehlikeli işlerde çalışan personele ait gerekli tüm işlemlerin rutin olarak yapılması sağlanmaktadır. Personelin çalışma esnasında hangi güvenlik kurallarına uyacağı ve kullanılacak kişisel koruyucu malzemelerin neler olduğu saptanmış, konu ile ilgili olarak personel eğitimlerle bilinçlendirilmiştir. Eğitimlerle personelin çalışma esaslarının yani sıra yasal hak ve sorumlulukları ile ilgili olarak da bilinçlenmeleri sağlanmaktadır. X Otel'de misafire verdiğimiz önem, çalışanlarımıza verdiğimiz önemle başlamakta ve onların katılımıyla yönetim sistemlerinin sürdürülebilirliği sağlanmaktadır. Personel ve çalışma alanlarına asılan uyarı levhaları çalışma esnasında uyulması gereken kriterleri belirlemekte olup, oluşturulan ISG Kurulu belirlenmiş periyotlarda yaptıkları kontrollerle sistemin denetimini sağlamaktadır. Herhangi bir tehlike ya da kaza oluşması durumunda düzeltici-önleyici faaliyet uygulanmaktadır. Konu ile ilgili detaylar Çalıştırma Kontrolü Prosedürü'nde (OY.YT.PR.02) belirtilmiştir.

Hammadde (kimyasal, yakıt) ve doğal kaynak (elektrik, su) tüketimleri takip edilmektedir. İşletmemizde atık ayrışımı işlemi uygulanmakta olup atığın kaynağında azaltılması ve uygun şekilde bertaraf edilmesi amaçlanmaktadır. Çevre Yönetim Sistemi ile ilgili personele verilen eğitimlerin içeriğini atık ayrışımının niçin, ne şekilde, nerede yapılacağı, işletmemizin çevreye olan duyarlılığı ve çevre bilinci

konulari olusturmaktadır. Belirlenen kilit noktalara atik ayrisim istasyonlari yerlestirilmis, atik ayrisimi ile ilgili sorumlular tayin edilmiş ve bu yolla atik ayrisiminin etkinligi arttirilmistir. Rutin islerle ilgili tüm islemler kayıt altına alınmaktadır. İzleme-ölçmesi yapılan islemlerin mevzuata uygunlugu takip edilir ve herhangi bir uygunsuzluk durumunda düzeltici-önleyici faaliyet uygulanir.

X Otel misafir odalarında yer alan ÇYS Info Oda Kartlari ve Guest Relation tarafından verilen otel info gezilerinde tesis misafirinın ÇYS hakkında bilgilendirilmesi saglanmaktadır.

Gıda Güvenligi (HACCP), Çevre ve İş Sağligi-Güvenligi (OHSAS) Yönetim Sistemleri kapsamında; tedarikçilerin kontrolü, dış alanlar, binalar, tesisler ve donanimin bakimi, kisisel hijyen uygulamalari, giysiler, personel tesisleri, hammadde, ara ürün ve mamul akis güzergahlari, hasere ile mücadele, atıklar, kanalizasyon, ziyaretçi ve çalışanlara yönelik önleyici ve düzenleyici faaliyetler uygulanmaktadır. Gıda Güvenligi (HACCP) Yönetim Sistemi kapsamında ürünler akis çizelgelerine göre gruplandırılmakta ve bu çizelge üzerinden gerekli tehlike analizleri yapılmaktadır. Bu tehlikeler degerlendirilerek kritik kontrol noktaları ve bu noktalar için kritik limitler belirlenmiş ve buralarda kontrollerin kim tarafından nasıl ne sıklıkta yapılacağı tespit edilip, HACCP Planında yazili hale getirilmistir. Her kritik kontrol noktasında kontrolün kaybedildiği durumlarda alınması gereken önlemler yazili hale getirilip, üretilen her ürün için tüketici gruplari belirlenmiştir. İşletmemizde rahatsızligi olmayan sağlıklı bireyler için üretilmiş ürünler sunulmakta buna ek olarak diet büfesinde de misafirlerimize hizmet verilmektedir.

X Otel'de , misafir ve personel alanlarında Çevre Yönetim Sistemi kapsamında yürütülen faaliyetler ile ilgili bilgilendirme misafirlere info (Guest Relation ve ÇYS info oda karti aracılığı ile), çalışanlara ise duyuru (panolar aracılığı ile) ve eğitim ile yapılmaktadır.

OPERASYONEL PROSESLER

Kuruluşun ana prosesleri şunlardır;

Satis&Pazarlama Prosesi

Satis&Pazarlama Departmanı, X Otel'in Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemlerine uygun işleyişe sahip yapısının; yurt içi ve yurt dışı pazarlar, ulusal ve uluslararası fuarlarda tanıtımı, satış ve pazarlanması için gerekli faaliyetleri yürütmekte, bünyesinde olan rezervasyon birimine acentelerden faks, e-mail vs. yollar ve münferit olarak e-mail ve telefonla gelen rezervasyon taleplerinin değerlendirilip sisteme girilmesinin takibini ve grup organizasyonlarının detaylandırılıp sonuçlandırılması ile ilgili işleyişin yürütülmesini sağlamaktadır. Çevre Yönetim Sistemine uygun olarak ofiste atık ayrışımı yapılmakta ve personel İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemine uygun hareket etmektedir. İşleyiş esnasında gerekli tüm kayıtlar tutulmakta olup departman işleyişi KY.SP.PR.01 Satis&Pazarlama Prosedürü'nde detaylandırılmıştır.

Ön Büro Prosesi

X Otel Ön Büro Departmanı işleyişi Kalite, Çevre ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri çerçevesinde gerçekleşmektedir. Satis&Pazarlama Departmanı tarafından misafir talepleri doğrultusunda yapılmış olan rezervasyon bilgileri Ön Büro Departmanına bildirilir. Rezervasyonlar otel işletim sistemine kaydedilmiş olup Ön Büro tarafından kontrol ve takibi sağlanır. Misafirin giriş-çıkış işlemleri, tesis hakkında ön info verilmesi, yararlandığı extra hizmetler için açılmış olan adisyonların takibi ve muhasebeleştirilmesi, misafirin tesise giriş çıkışı sırasında bavul taşıma; konakladığı sürece telefon, fax, mesaj alma-iletme, uyandırma hizmetlerinin yerine getirilmesi ve misafir istek-taleplerinin diğer departmanlara

bildirilmesi Ön Büro Departmanı tarafından sağlanır. Çevre Yönetim Sistemi kapsamında Ön Büro ofisinde atık ayrışımı yapılarak, tehlikeli atık kategorisine giren piller Resepsiyon deskinde toplanır. Prosedürdeki işleyişe bağlı olarak gerekli tüm kayıtlar tutulur. Hizmette herhangi bir uygunsuzluk meydana gelmesi durumunda düzeltici faaliyet uygulanır. Departman işleyişi KY.FO.PR.01 Ön Büro Prosedürü'nde detaylandırılmıştır.

Satin Alma Prosesi

X Otel Satın Alma Departmanı'nda depo stok kontrolleri sonrası varsa belirlenen eksikler veya departmanlardan gelen talepler doğrultusunda, tedarikçi firmalardan fiyat teklifleri alımı ve değerlendirmeleri yapılmakta, tedarikçi firmalar ile Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri ve mevzuatlarına uygun çalışmanın ve satın alınanın gerçekleşmesi sağlanmaktadır. Departman işleyişi KY.SA.PR.01 Satın Alma Prosedürü'nde detaylandırılmıştır.

Depolama Prosesi

X Otel'de; Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri çerçevesinde tesis genelindeki işleyiş esnasında kullanılacak ürün ve malzemeler özelliklerine göre uygun depolarda muhafaza edilmektedir. Muhafaza edilen ürün ve malzemenin günlük minimum-maksimum kontrolleri yapılarak, eksik olduğu belirlenen ürün ve malzeme için gerekli onayların alınmasından sonra yapılan talep ile stoklar adet veya kilo bazında yeterli seviyeye getirilir. Genel işleyiş sırasında departmanlardan gelen malzeme taleplerini karşılamak, stok dahilinde olmayan yada extra ürün ve malzeme taleplerinde gerekli siparişin Satın alma'ya yönlendirmek ve takibini yapmaktadır. Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemlerine uygun şekilde gelen ürün yada malzemenin araç sıcaklık-temizlik kontrolü, tarih etiketlemesi (giriş-son kullanma), miktar ve ambalaj kontrolü, özelliğine uygun

depoya sevki ve istiflenmesi ve gelen fatura üzerinden tesellümün gerçekleştirilmesi sağlanmaktadır. Uygunsuzluk durumunda düzeltici/önleyici faaliyet uygulanmaktadır. Departman işleyisi KY.DP.PR.01 Depo Prosedürü'nde detaylandırılmıştır.

Gıda Hijyen Prosesi

HACCP Sistemini, son üründe insan sağlığına zararlı yönde etkiye bulunabilecek faktörlerin tehlike analizinin yapılarak daha üretim aşamasında iken gereken önlemlerin alınip minimum risk ile gıda üretilmesi amacıyla uygulamaktayız.

Bu sisteme işletmemizde ön koşulların sağlanması ile başlandı. Fiziki yapıda ve alet-ekipman konusunda gerekli değişimler yapılmakta, personelimize gerekli eğitimler verilmektedir. Bu konu HY.GH.PR.02 Ön Kosul Prosedürü'nde detaylandırılmıştır. İşletmemize gelen gıdalar mal kabulden müşteriye sunulana kadar ve sunum alanında da bir çok kontrollerden geçirilir. Bu konu KY.GH.PR.01 HACCP Prosedürü'nde detaylandırılmıştır. Ürün ile ilgili herhangi bir sorun olduğunda, bu konuda görevlendirilmiş takım tarafından gerekli karar verilir ve uygulamaya geçilir. Konu ile ilgili durum HY.GH.PR.03 Geri Çağırma Prosedürü'nde detaylandırılmıştır. HACCP Sisteminin değerlendirilmesi ayda bir HACCP Ekibi tarafından yapılmakta ve bu işlem HY.GH.PR.04 HACCP Değerlendirme Prosedürü'nde detaylandırılmıştır. Günlük ve haftalık denetimler yapılmakta, değerlendirilmekte ve ilgili departmanlara duyurulmaktadır. Gerekli görüldüğünde ilave eğitimler verilmekte gerekli düzenlemeler yapılmaktadır.

Kat Hizmetleri Prosesi

X Otel Kat Hizmetleri Departmanı'nda Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri'ne paralel bir işleyiş sürdürülmektedir. Departman işleyisi sırasında misafir memnuniyeti baz alınarak, misafir odaları, genel kat alanları ve genel mekanların temizlik ve hijyeni

saglanmakta, misafir odalarında bulunan mini barların dolumu yapılmakta, misafire ait çamasırların kuru temizleme işlemleri Çamasirhane ile koordineli bir şekilde yürütülmekte ve departman için her türlü faaliyet için personele gerekli eğitimler verilmektedir. Gıda Güvenliği (HACCP) Yönetim Sistemi çerçevesinde misafir odaları ve genel mekanlarda bulunan duş ve musluk başlarında duragan sudan kaynaklanan bakteri üremesini engellemek için her gün legionella (su akitma), ayda bir kez dezenfeksiyon işlemi yapılmakta olup, oda ve genel mekan temizliklerinde renk kodlu bezler kullanılmakta ve temizlik işlemi sonrası ayrıştırılıp dezenfekte edilmesi sağlanmaktadır. Kat Hizmetleri Departmanı Çevre Yönetim Sistemi dahilinde hareket ederek, atık ayrışimini uygulamakta ve işleyiş esnasındaki tüm gerekli kayıtlar tutulmaktadır. Çalışma ortamının güvenliği ISG Yönetim Sistemi dahilinde sağlanmakta ve oluşan her türlü uygunsuzluk durumunda düzeltici faaliyet uygulanmakta ve departman işleyisi KY.HK.PR.01 Kat Hizmetleri Prosedürü'nde detaylandırılmıştır.

Mutfak Prosesi

X Otel Mutfak Departmanı işleyisi Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri çerçevesinde gerçekleşmekte ve minimum riskle üretilmiş gıdaları sunarak misafir memnuniyeti sağlamak ilk planda yer almaktadır. Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemi'ne uygun hale getirilmiş çalışma ortamının bulunduğu Mutfak Departmanı'nda, güvenli bir çalışma ortamında gıda hijyeni sağlanıp risksiz ve kaliteli gıda üretilmekte, üretimin sürekliliği sağlanmaktadır. Dünya mutfaklarındaki yenilikler takip edilerek gıda portföyü geliştirilip, misafir memnuniyeti sürekli olarak artırılıp, eğitilmiş personeli ile entegre olmuş dört sistemin gerekleri yerine getirilerek işletme kalite şartlarına uyum sağlanmaktadır. Ürün, hizmet ya da çalışma ortamında meydana gelen herhangi bir uygunsuzluk durumunda düzenleyici faaliyet oluşturulmakta ve ilgili kayıtlar tutulmaktadır. Departman işleyisi ile ilgili detaylar KY.MT.PR.01 Mutfak Prosedürü'nde belirtilmiştir.

Servis Prosesi

X Otel Servis Departmanı işleyisi Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri çerçevesinde gerçekleşmektedir. Misafir memnuniyeti baz alınarak, restoran ve barlarda misafir karşılama, sipariş alma-verme, servis atma- toplama, toplantı grup organizasyonlarına bağlı gerekli düzenlemelerin yapılması, VIP statüsündeki misafir odalarına set-up atma işleminin gerçekleştirilmesi, Çevre mevzuatına uygun olarak işleyiş sırasında çıkan atıkların ayrışmasının yapılması, Gıda Güvenliği (HACCP) 'ne uygun olarak hizmet ve servisin İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistem gerekleri dahilinde gerçekleşmesi sağlanmaktadır. Ürün, hizmet ya da çalışma ortamında uygunsuzluk durumunda düzeltici faaliyet uygulanmaktadır. Departman işleyisi KY.SR.PR.01 Servis Prosedürü'nde detaylandırılmıştır.

Animasyon Prosesi

X Otel Animasyon Departmanı misafir memnuniyetine yönelik bir işleyişe sahiptir. Misafirin tesise girdiği andan çıkış anına kadar tüm eğlence ve spor aktiviteleri, oyunlar, çocuklara yönelik aksiyonları gerçekleştirmektedir. Haftada bir yapılan Management Show'lar (Yönetim Sovu) ile tesis yönetici ve personeli misafire tanıtmakta, tesis çalışanları ve misafirler arasındaki bağın kurularak Silence Beach Resort temel kurallarından Türk misafirperverliğinin tanıtılması ve sürdürülmesine katkı sağlanmaktadır. Departman işleyisi KY.AN.PR.01. Animasyon Prosedürü'nde detaylandırılmıştır.

Thalassotherapy Prosesi

X Otel Thalassotherapy Merkezi'nde misafir memnuniyetini baz alarak, entegre olmuş dört sisteme uygun şekilde hizmet verilmektedir. Sunulan hizmetin ilk aşaması Thalasso ve uygulanan bakımlarla ilgili olarak misafirin

bilgilendirilmesidir. Gıda Güvenliği (HACCP) Yönetim Sistemi'ne uygun olarak, temizlik ve hijyen kuralları çerçevesinde misafirin kullanımına sunulan hamam, sauna, buhar odası, jet dus, sok havuz ve diğer bakım birimlerinde masaj, uygun ürün kullanarak gerçekleştirilen cilt ve vücut bakımı hizmetleri verilmektedir. Herhangi bir uygunsuzluk durumunda düzeltici faaliyet uygulanmakta ve gerekli kayıtlar tutulmaktadır. Departman işleyisi KY.TH.PR.01 Thallassootherapy Prosedürü'nde detaylandırılmıştır.

Guest Relation Prosesi

X Otel Guest Relation Departmanı'nda misafir memnuniyeti baz alınarak hizmet sunulmaktadır. Tesise giriş yapan misafire; Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri'nin dahil olduğu bir işleyişe sahip olan işletmemiz hakkında bilgi verilir. Misafir ile yapılan bire bir görüşmeler yada misafir anketleri aracılığıyla gelen misafir talep yada şikayetleri değerlendirilerek ilgili departmanlara iletilir. Aynı zamanda departman tarafından, talep eden misafirlere bebek bakımı organize edilmektedir. Herhangi bir uygunsuzluk durumunda düzeltici faaliyet uygulanır. Departman işleyisi KY.GR.PR.01 Guest Relation Prosedürü'nde detaylandırılmıştır.

Aquapark-Lunapark Prosesi

X Otel Silence Beach Resort Aquapark-Lunapark Prosesi, Kalite, Çevre ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri kapsamında işletilmektedir. Aquapark-Lunapark bünyesinde misafir memnuniyeti baz alınarak rutin olarak arıza ve temizlik kontrolleri yapılıp, Aquapark-Lunapark kuralları ve araçların kullanımı ile ilgili misafire info verilmektedir. Aktivite ve eğlencede kullanılan tüm ekipmanlarda gerekli emniyet tedbirleri alınmış olup, belirli periyotlarda yapılan kontroller ile misafirin ve çalışanın can güvenliği sağlanmakta ve yapılan tüm kontroller kayıt altına alınmaktadır. Aquapark-Lunapark personeli, Çevre Yönetim Sistemi çerçevesinde atık ayırma işlemini gerçekleştirmekte, departman içinde

hizmet ve çalışma ortamında uygunsuzlukların meydana gelmesi durumunda düzeltici faaliyet uygulanmaktadır. Departman isleyisi KY.LN.PR.01 Aquapark-Lunapark Prosedürü'nde detaylandırılmıştır.

DESTEK PROSESLER

Kuruluşun ana proseslerinin gerçekleştirilmesi için oluşturulan proseslerde şunlardır;

Teknik Servis Prosesi

Teknik Servis Departmanı isleyisini entegre olmuş dört sistem kapsamında yürütmektedir. Tesis genelinde tüm mekanların teknik anlamda çalışır durumda olmasını sağlamak ve bu amaçla gerekli işletme, tüm bakım onarım ve imalata yönelik çalışmalarını planlamak ve planladığı çalışmalarını uygulayarak misafir ve çalışanların kullanımına sunulmuş hizmetlerin kalite ve ISG kapsamında sağlık, güven ve konforlu kullanımını sağlamaktadır. Yasal şartlar; gıda, çevre ve iş hukuku mevzuatlarına uygun olarak gerekli tüm izinlerin alınması, ölçme-izleme ve analizlerin yapılması, kaynak tüketimlerinin takibi ve gerekli kayıtların tutulması sağlanmaktadır. Tesis ihtiyaçları ya da departmanlardan gelen taleplerin değerlendirilmesi sonucu gerekli teknik müdahaleler yapıp, hizmet ve çalışma ortamındaki uygunsuzluk durumlarında düzeltici faaliyet uygulanmaktadır. Departman isleyisi KY.TK.PR.01 Teknik Servis Prosedürü'nde detaylandırılmıştır.

Bahçe Prosesi (Dis Kaynaklı)

X Otel'de yapılan iç ve dış mekan bitki düzenlemesi ile güzel bir görünüm, temiz ve bakımlı bir çevre sağlanmaktadır. Peyzajda kullanılan bitkilerin ve kendi seramızda üretimini yaptığımız ürünlerin üretimi, bakımı, korunması ve ilaçlamaları yapılmaktadır. Departman isleyisi KY.BH.PR.01 Bahçe Prosedürü'nde detaylandırılmıştır.

Bilgi Islem Prosesi

Tesis genelinde elektronik yazilim ve isletim sistemi ile ilgili alt yapı ve destek hizmetleri Bilgi Islem Departmani tarafından saglanmaktadır. Diger departmanlardan gelen talepler dogrultusunda ya da rutin periyotlarla sistem ve ekipmana bakim hizmeti verilmekte, sistemin güncellesmesi saglanmakta, ariza, sikâyet ya da istek durumlarında direk veya dis destek alinarak müdahale edilmekte, kartus-toner ve serit hizmeti verilmektedir. Departman isleyisi KY.BI.PR.01 Bilgi Islem Prosedürü'nde detaylandırilmistir.

Çamasirhane Prosesi

Çamasirhane Departmani'nda Kalite, Çevre, Gıda Güvenligi (HACCP) ve İş Sagligi-Güvenligi (OHSAS) Yönetim Sistemleri çerçevesinde bir isleyis gerçeklesmektedir. Hijyen kurallarına uygun olarak misafir özel çamasirlarina kuru temizleme islemi uygulanip, misafirin kullanimina sunulmus tekstil malzemesi, personel üniformasi, lojman tekstili ve özel personel çamasirlari yikanmaktadır. Temizlenen tekstil malzemeleri katlara ve lojmana, üniformalar ise üniforma odasına gönderilir. Misafirin özel çamasirlari ile ilgili gerekli adisyon düzenlenmekte, muhasebelestirilmesi ve takibi yapilip, ilgili kayitlar tutulmaktadır. Departman isleyisi KY.ÇM.PR.01 Çamasirhane Prosedürü'nde detaylandırilmistir.

Muhasebe Prosesi

X Otel Muhasebe Departmani yasal sartlara uygun bir isleyise sahiptir. Fatura ve resmi evrakların yürürlükteki vergi mevzuatlarına uygun bir şekilde ilgili kayitlara alınması ve kontrolü, gerekli evrakların resmi kuruluslara zamanında akisi ve takibi yapılmaktadır. Diger departmanlar ile yapılan ortak çalışma sonucu bütçe oluşturulur. Maliyet ve gelir analiz çalışmaları yapılarak elde edilen kar-zarar raporları, oluşturulan bütçe üst yönetime sunulur. Ödeme ve tahsilatlar takip edilerek

nakit akisinin saglikli olmasi saglanir. Departman detaylari KY.MH.PR.01 Muhasebe Departmani'nda detaylandirilmistir.

Güvenlik Prosesi

X Otel Güvenlik Departmani isleyisini yasal sartlar çerçevesinde sürdürerek güvenlik güçleriyle olan irtibatini sürekli tutmaktadır. Tesisi her türlü sabotaj ve saldirilara karsi koruma önlemi olarak giris-çikislerde yapılan sürekli kontrollerle; her türlü araç, personel ve misafir gerekli denetimlerden geçirilip, tesis isleyisi, misafir ve çalisnlarin can ve mal güvenligi saglanarak, rahat ve huzurlu bir ortam yaratılmakta ve sürekliligi saglanmaktadır. Tesis bünyesinde yer alan malzeme ve mekanlarin tesis disi kullanimlarina ve misafirlere tesis disindan gelebilecek her türlü tacize önlem olarak yapılan rutin devriyelerle kontrollerin düzenli olmasi saglanmakta, misafir ya da personel tarafından gelen her türlü sikayete aninda müdahale edilip gerekli araştırmalar yapılarak sonuçlandırılmaktadır. Çevre Yönetim Sistemi kapsamında tesise girisi esnasında her türlü aracın egzost emisyon kontrolü yapılmakta ve kayıt altına alınmaktadır. Is Sagligi-Güvenligi (OHSAS) Yönetim Sistemi geregi kapi güvenlik tarafından tesise giris yapan tedarikçilere, tesis sinirlari içinde uymalari gereken bilgi formlari dagitılmakta, bu formlar araciligi ile olasi bir acil durum karsısında neler yapabilecekleri hakkında bilinçlendirilmektedirler. Departman isleyisi KY.GV.PR.01 Güvenlik Prosedürü'nde detaylandirilmistir.

3.2.7.5.2.Üretim ve Hizmet Saglanması İçin Proseslerin Geçerliliği (ÇYS 4.4.6., Gıda Güvenligi (HACCP) 5.8.3. b), ISG 4.4.6)

X Otel üretim – hizmet isletmesi olması geregi, üretimde elde edilen çıktı, bir sonraki izleme ve ölçme ile doğrulanmakta; ancak aynı şey hizmet prosesi için geçerli olamamaktadır. Bu tip prosesler özel prosesler olarak değerlendirilmekte ve ürün - hizmet gerçekleştirme prosesini geçerli kılmak için; X Otel Kalite Politikamız, yürürlükte olan yasal sartlar ve mevzuatlar, misafir gereksinim ve beklentileri dikkate alınarak üretilecek ürün ve hizmette kalitenin saglanması için gerekli

önlemler önceden alınmakta ve alınan önlemler güvenli çalışma ortamı, yetkin ve kalifiye personel ile desteklenmektedir. Personelin ve proseslerin yetkinlik ve islerliği gözden geçirilmektedir.

Gıda Güvenliği (HACCP) Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulmuş olan HACCP Ekibi ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemi gereği oluşturulmuş ISG Kurulu; ayda bir yapmış oldukları toplantılarda, sistemin aylık değerlendirmesini, belirlenmiş hedeflerle mevcut durum kıyaslaması, alınması gereken önlemler ve iyileştirme için uygulanması gereken faaliyetler görüşüp karara bağlar ve üst yönetime raporlar.

3.2.7.5.3.Belirleme ve İzlenebilirlik (ÇYS 4.4.6., Gıda Güvenliği (HACCP) 5.7.3, ISG 4.4.6)

X Otel, üretim ve hizmetini; ürün ve hizmet gerçekleştirilmesi boyunca sistemde tanımlı formlar, check-listler, çizelgeler, planlar, listeler ve software yardımıyla tanımlamıştır. İzlenebilirlik, ölçme sonuçları, üretim ve hizmet süreci boyunca gerekli tüm bilgilerin tanımlanması ve kaydedilmesi yoluyla yapılmaktadır. Bu kayıtlar yardımıyla geriye dönük olarak ürün ve hizmetler izlenebilmektedir.

X Otel'e gelecek misafirlerin rezervasyon talepleri satış-pazarlama departmanınca alınır. Karşılıklı mutabakattan sonra işletim sistemine kayıt edilir ve kayıt altına alınan rezervasyonlar ile ilgili form ön büroya iletilir. Satış pazarlamadan alınan form doğrultusunda, misafir geldiğinde ön büro tarafından işletim sisteminde giriş işlemi yapılır.

İşletmemizde üretilen ürünlerin kontrolü ve takibi HACCP Sistemi çerçevesinde tutulmakta olan formlar ve check listler ile yapılmaktadır. Uygun olmayan ürün tespiti halinde HACCP Ekibini temsilen HACCP Yönetim Temsilcisi, Mutfak Şefi, Mutfak HACCP Temsilcisi ve uygulayıcısı ve Gıda Hijyen Sorumlusundan oluşan takım toplanarak ürün ile ilgili kararı verirler. Ürünün risk

analizi sonucu risk teskil ediyor ise geri çağırma gerçekleştirilir. İlgili konu HY.YT.PR.03 Geri Çağırma Prosedürü'nde detaylandırılmıştır.

Herhangi bir reklamasyon söz konusu olduğunda hizmetlerin geriye dönük izlenmesi için hizmet süreçlerine katılan birimlerin kayıtları ilgili tarihler baz alınarak geriye dönük olarak incelenir. Hizmetin yerine getirilmesi, kullanılan malzeme, sorumlu personel, hizmetin kontrolü ve kullanılan malzemenin girdi kontrolüne kadar ulaşılabilir.

İs Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemi gereği güvenli çalışma ortamının sağlanması, kontrol ve takibi belirlenmiş olan formlar ve check-listlerle sağlanmakta olup; ramak kala durumları ya da herhangi bir tehlike-kazanın oluşması durumunda ISG Kurulu'nun raporları paralelinde düzeltici-önleyici faaliyet başlatılmaktadır.

3.2.7.5.4.Müşteri (Misafir) Mülkiyeti (ÇYS 4.4.6, ISG 4.4.6)

X Otel'de; kontrol altında olduğu veya kullanıldığı sürece müşteri (misafir) mülkiyetine dikkat edilmektedir. İşletmemiz kullanım için sağlanan ve misafir mülkiyetine dahil olan her türlü ürün ve hizmeti korur ve güvenliğini sağlar. Misafir odalarında bulunan save boxlar, kendi mülkiyetinin muhafazasını sağlamak üzere misafirin hizmetine sunulmuştur. Her save box için misafire özel şifre tanımlanmakta olup, kimse tarafından bilinmemektedir. Ayrıca odalarımızda misafir mülkiyetinin güvenliği, korunması ve kontrolü için kartlı kapı sistemi geliştirilmiş olup, odaya kimin hangi saatte giriş yaptığı tespit edilebilmekte ve olası bir güvensizlik durumunda anında müdahale ile kontrolü sağlanmaktadır. Misafir giriş – çıkışlarında, misafir bavulları ile Bellboy'lar ilgilenir. Misafirin giriş yaptığı esnada etiketlenen bavullar, misafirin odasına çıkartılır. Yine çıkış esnasında Bellboy tarafından odadan alınır ve misafir aracına taşınır. Bu arada bavullar ezilme ve çarpmaya maruz kalmayacak şekilde bagaja yerleştirilir.

Misafir araçları misafirin kendisi ya da Bellboy tarafından otoparka park edilir. Araç anahtarı misafire teslim edilir ya da Ön Büro'da bulunan anahtar dolabına konur. Misafir araç anahtarını talep ettiği zaman isim confirmasyonu ile misafirin kendisine teslim edilir.

Herhangi bir misafir mülkü kaybolur, zarar görür veya kullanım için uygun olmayan halde bulunursa, bu durum misafire bildirilir, Güvenlik soruşturması yapılıp, ilgili tutanak Güvenlik Departmanı'nda ve doldurulan Kayıp Eşya Formu Guest Relation'da muhafaza edilir. Konu KY.GV.PR.01 Güvenlik Prosedürü ve KY.GR.PR.01 Guest Relation Prosedürü'nde detaylandırılmıştır.

Müşteri tarafından temin edilen mal ve/veya hizmetler ile malzeme giriş işlemleri açısından doğrudan tedarik edilen mallarla aynı şartlarda girdi kontrolüne tabi tutulurlar. Yapılan kontrollerde ürün veya hizmetin üretim ve hizmet faaliyetlerine ya da güvenli çalışma ortamına uygun olmadığı tespit edildiğinde durum Satis & Pazarlama Departmanı'na sözlü/yazılı olarak bildirilir. Ürün "Uygunsuz Ürün" olarak değerlendirilir ve kullanıma izin verilmez.

3.2.7.5.5. Ürünün Muhafazası (ÇYS 4.4.6, ISG 4.4.6)

X Otel'de ürün kabulü, taşıma, depolama, koruma ve servis aşamaları; Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri şartlarına uygun olarak, ürünün hasar görmesini önleyecek biçimde planlanır ve gerçekleştirilir. Ürünler özelliklerine uygun olarak soğuk oda veya depoda muhafaza edilir. Depo'ya kabul edilen gıda maddeleri giriş tarihi belirtilen tarih etiketleriyle tanımlanır, diğer malzemeler raflarda daha önceden gelen malzemeler öne çekilerek sonradan gelen malzemeler rafların arka kısmına istiflenerek ilk giren ilk çıkar ilkesinden hareketle stoklanmış ürünün kontrollü tüketimi sağlanır. Depo'da bulunan ürünlerin son kullanma tarihleri, bilgisayar ortamında yer alan stok listesinden takip edilmektedir. Hizmet aşamasında kullanılan malzeme ve ekipmanlar, tanımlanır, depolanır ve korunur. Ürün ve hizmet

asamasında kullanılan malzemenin depo içerisindeki yerleşimi, Depo Yerleşim Planlarıyla kontrol edilir ve düzeni sağlanır.

3.2.7.6. İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü (ÇYS 4.5.1., Gıda Güvenliği (HACCP) 5.7.4, ISG 4.5.1)

X Otel üretim ve test amacıyla kullanılan ölçüm cihazlar belirlenmiştir. Bunlardan ürün ve hizmet kalitesini, Çevre Yönetim Sistemini, Gıda Güvenliği Yönetim Sistemini ya da İş Sağlığı-Güvenliği Sistemini etkileyebilecek ölçümlerde kullanılan cihazlar kalibrasyon yada doğrulama işlemine tabi tutulurlar.

Kalibrasyonların takibi yıllık kalibrasyon planıyla yapılmaktadır. İşletmemizde ölçümlerde geçerli sonuçları sağlamak üzere, akredite olan dış kalibrasyon firmaları tarafından, belirli aralıklarla uluslararası ve ulusal standartlara izlenebilirliği olan cihazlarla kalibre edilerek etiketlenmiş ölçüm cihazları bulunmakta olup, bu cihazlar esas alınarak kalibrasyon eğitimi almış teknik personelimiz tarafından diğer ölçüm cihazlarımızın dahili kalibrasyonları yada doğrulamaları yapılmakta ve işlemler kayıt altına alınmaktadır.

Ölçüm cihazları kalibrasyonlarının bozulmaması için uygun ortamlarda korunmaktadır. Ölçme ve izlemenin şartlara uygun olarak gerçekleşmesini sağlamak üzere kalibrasyon detayları KY.TK.PR.01 Teknik Servis Prosedürü'nde yer almaktadır.

3.2.8. Ölçme, Analiz ve İyileştirme (ÇYS 4.5, ISG 4.5)

Kuruluş bu maddede ölçme ve iyileştirme metodlarında bahsetmekte olup yöntemlerini ve iyileştirme alanlarını alt başlıklarda tanımlamaktadır.

3.2.8.1.Genel (ÇYS 4.5.1., Gıda Güvenliği (HACCP) 5.4., 5.5., 56, ISG 4.5.1)

X Otel; ürün ve hizmet uygunlugunu göstermek, Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve Is Sagligi-Güvenligi (OHSAS) Yönetim Sistemlerinin uygunlugunu saglamak ve bu dört yönetim sisteminin etkinligini sürekli iyilestirmek için ölçme, analiz ve iyilestirme çalismalarini, istatistiksel teknikler de dahil olmak üzere, gerekli görülen ve uygulanabilir metotlari ve süreç planlarini tayin etmis ve bunlarin genisletilmis kullanimi tüm birimlerde saglanmistir.

İhtiyaçlarinin tespiti belirlenmis olan operasyonel prosesler üzerinde izleme-ölçmeyi ve veri analizini uygulamak, sonuçlarından istifade ederek gerektiğinde düzeltici-önleyici faaliyetlerin baslatilmasi saglanarak Kalite, Çevre, Gıda Güvenligi (HACCP) ve Is Sagligi-Güvenligi (OHSAS) Yönetim Sistemleri'nin sürekli iyilestirilmesini saglamaktadır.

X Otel, Çevre ve Is Sagligi-Güvenligi (OHSAS) Yönetim Sistemlerinin etkinligi, çevresel ve güvenli çalışma ortamı hedeflerine ulasabilme amaciyla tüm faaliyetleri kontrol altında tutmaktadır. Kontrol faaliyetleri, kaynak kullanimi, çevre etkilerini, tehlike - kaza risklerini, proses sartlarini içerecek şekilde hazirlanmistir.

Yürütülen ölçme ve izleme faaliyetleri KY.YT.PR.07 İzleme - Ölçme Prosedürü'nde detaylandırilmistir. Çevre Yönetim Programlari, ISG Yönetim Programlari, kontrol kriterleri, kabul kriteri, kontrol talimatı ve ölçüm ve cihazlari belirlenmistir.

Minimum mevzuat ve yönetmeliklerin istedigii izleme ve ölçmeler yapilir. Çevre ve ISG Yönetim Programlarında belirtilen kontroller ile ilgili olarak belirlenmis olan kabul kriterleri ilgili mevzuat ve yönetmeliklerde belirtilen limit degerler dikkate alinarak tespit edilmistir.

3.2.8.2. İzleme – Ölçme (ÇYS 4.5.1, ISG 4.5.1)

Kurulus bu maddede müsteri memnuniyeti ile ilgili bilgiler ve ölçümler, kurulus içerisinde planli araliklarla gerçekleştirilen iç tetkikler, proseslerinin izlenmesi ve ürün/hizmetinin ölçülmesini anlatmaktadır.

3.2.8.2.1. Müsteri (Misafir) Memnuniyeti (ÇYS 4.5.1, ISG 4.5.1)

X Otel’de Kalite, Çevre, Gıda Güvenligi (HACCP) ve Is Sagligi- Güvenligi (OHSAS) Yönetim Sistemleri’nin performansinin ölçülmesi maksadiyla; dört yönetim sisteminin ortak hedeflerinin gerçekleştirilebilmesi, proses performans parametrelerine yönelik hedeflerin saglanabilmesi ve misafir sartlarinin yeterli seviyede karsilanip karsilanmadigi hakkindaki misafir algilamalari, misafir memnuniyeti anketleri ve Günlük Anket Raporlari’nda yer alan sözlü misafir bildirimleri yardimiyla yürütölmektedir.

Isletmemize misafirler tarafından ulastirilan yazili sikayetler ile ilgili Guest Relation tarafından ilk degerlendirme yapilir ve ilgili yönetim temsilciligine, sikayeti göndererek belirlenen zamanda cevaplandırilmasi saglanir. Gerek misafir memnuniyeti anket sonuçlari, gerekse Günlük Anket Raporlari’nda yer alan sözlü misafir bildirimleri, sikayet konulari ile ilgili gereken aksiyonlar ve düzeltici/önleyici faaliyetler yardimiyla ilgili proseslere yansitilarak, memnuniyetsizligin yada sikayetin tekrarinin önlenmesi hedeflenmektedir. Ilgili konu KY.GR.PR.01 Guest Relation Prosedürü’nde detaylandırilmistir.

3.2.8.2.2. İç Tetkik (ÇYS 4.5.4., Gıda Güvenligi (HACCP) 5.8.3. a), ISG 4.5.4)

Kalite, Çevre, Gıda Güvenligi (HACCP) ve Is Sagligi- Güvenligi (OHSAS) Yönetim Sistemleri’nin; planlanan düzenlemelere, bu standardin sartlarina ve Silence Beach Resort tarafından olusturulan entegre olmus dört yönetim sistemi sartlarina

uygunlugunun, uygulamanin etkin olarak sürdürüldüğüün belirlenmesi için her dört yönetim sistemi için yılda iki kez olmak üzere iç tetkikler yapılmaktadır. Bu faaliyetler KY.YT.PR.03 İç Tetkik Prosedürü'ne göre gerçekleştirilmektedir. İç Tetkik planlanması, uygulanması ve üst yönetime raporlanması Kalite Yönetim Temsilciliği'nin sorumlulugundadır. İç Tetkik Prosedürü, tetkiklerin planlanması ve yapılması için gerekli sorumluluk ve şartları, sonuçların kaydedilmesini ve yönetime raporlanmasını kapsamaktadır.

Tetkikler planlanırken geçmiş tetkik sonuçları, tetkik edilecek alanların ve proseslerin önemi dikkate alınmaktadır. İç Tetkik Planı'nda tetkiklerin zamanı, süresi, tetkik edilecek birimler ve tetkikçiler belirtilir, Tetkikçiler kendi işlerini tetkik etmeyecek, objektifliğini ve tarafsızlığını bozmayacak şekilde planlanmaktadır.

X Otel 'de tetkikçi havuzu Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri konusunda tetkikçi eğitimi almış personelden oluşur. Her denetçi, eğitimini almış olduğu yönetim sisteminin tetkik etmekle görevlendirilir. Tetkik sırasında varsa uygunsuzluklar Tetkik (Uygunsuzluk) Raporu'na kaydedilmekte ve denetlenen departman yöneticisinin dikkatine sunulmaktadır. Düzeltici faaliyetlerin zamanında gerçekleştirilmesi denetlenen departmanın yönetimi tarafından sağlanıp, düzenlenen rapor yazılmakta ve dağıtımı sağlanmaktadır. Takip tetkikleri düzeltici faaliyet uygulamalarının doğrulanmasını ve sonuçların Takip Tetkiki raporlanmasını içermektedir.

3.2.8.2.3. Proseslerin İzlenmesi ve Ölçülmesi (ÇYS 4.5.1., Gıda Güvenliği (HACCP) 5.5., 5.6, ISG 4.5.1)

X Otel'de Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri proseslerinin izlenmesi ve ölçülmesi için proseslerin planlanmış sonuçlara ulaşma yeteneği takip edilmektedir. Planlanmış sonuçlar

basarilamadiginda proseslere müdahale edilerek istenen sonuçların sağlanması için gerektiğinde düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri kapsamında her bir proses için süreç planlarında proses performans parametreleri tanımlanmıştır. Bunlar ilgili birimler tarafından aylık olarak sonuçları raporlanmakta ve kalite toplantılarında ele alınmaktadır.

Proseslerin performansına yönelik takipler Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri sürekli iyileştirilmesini sağlamak için önemli yer teşkil etmektedir.

3.2.8.2.4.Ürün Ve Hizmetlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi (ÇYS 4.5.1., Gıda Güvenliği (HACCP) 5.5., 5.6, ISG 4.5.1)

X Otel’de ürün ve hizmet şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için ürün ve hizmet özelliklerini izlemekte ve ölçmektedir. Bu doğrulama ürün ve hizmet gerçekleştirme prosesinin uygun aşamalarında planlanan düzenlemelere göre yapılmaktadır.

Proses esnasındaki kontroller, üretim ve hizmet proseslerindeki prosedürler, talimatlar, HACCP ve ISG Planları çerçevesinde yapılmaktadır. Ürün ve hizmet sunumu sonrası kontroller ise ürün ve hizmet sürecinde yer alanları ve kontrol edenleri kapsar. Sunuma çıkan ürün, HACCP Planı (son muayene ve deneyler için) çerçevesinde, hizmet ise Kalite, Çevre ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri kapsamında kontrollere tabi tutulur. Kontrolleri tamamlanmayan ürün/hizmet misafire sunulmaz. Üretim sonrası yapılan kontroller ve kabul kriterlerinin uygunluğu ile ilgili kayıtlar muhafaza edilir.

X Otel ’de proseslerin, Gıda Güvenliği (HACCP), Çevre ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri faaliyetlerinin, ürün ve hizmetin ölçülmesi

ile ilgili olarak KY.YT.PR.07 İzleme Ve Ölçme Prosedürü dokümanite edilmiş ve uygulanmaktadır.

3.2.8.3.Uygun Olmayan Ürün Ve Hizmetin Kontrolü (ÇYS 4.5.2., 4.4.7., Gıda Güvenliği (HACCP) 5.5.5., 5.7.2., 5.7.3, ISG 4.5.2.)

X Otel'de Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemlerine uygun olarak belirlenen şartlara uymayan ürün ve hizmetin kontrolü, tanımlanması ve telafisi ile ilgili sorumluluk ve yetkilendirme tanımlanmış ve KY.YT.PR.04 Uygun Olmayan Ürün Ve Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü'nde detaylandırılmıştır.

Kalite, Çevre ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri kapsamında uygulanan faaliyetler ile ilgili olarak; hizmetin üretildiği an tüketilmesi sebebi ile misafire sunumundan sonra olabilecek uygunsuzluklar kayıt altına alınmaktadır. Uygun olmayan hizmet, tespit edilen uygunsuzluğu gidermek için tedbir alınması yolu ile hizmetin planlanan özelliklere uygun olmadığı durumlarda ele alınır.

Uygunsuzlukların yapısı ve uygunsuzluklardan sonra alınan takip tedbirlerine ait kayıtlar, yasal şartlar, çevre ve iş hukuku mevzuatlarına bağlı olarak alınan izinlerin kayıtları da dahil olmak üzere muhafaza edilir. Uygun olmayan hizmet düzeltilemeyeceğinden ilgili prosedür kapsamında uygunsuzluğun telafi edilmesi ve misafir memnuniyetinin sağlanması için tedbirler alınıp, kayıtlara işlenmektedir.

Gıda Güvenliği(HACCP) Yönetim Sistemi çerçevesinde, her bir kritik kontrol noktası için izleme sonucu, kritik noktalardan her hangi birinin kritik sınırlardan saptığı gözlemlendiğinde uygulanacak düzeltici faaliyetler belirlenmiş ve dokümanite edilmişlerdir. Uygun olmayan ürünün kontrolü ve/veya atılması, uygunsuzluğun derecesine bağlı olarak, başka amaçlar ile kullanılabilir, yeniden işlenebilir veya

tamamen imha edilebilir. Her türlü uygunsuzlukta hemen risk analizi yapılır ve gereken önlemler alınır.

X Otel bünyesinde acil durumlar, standart işlemlerden farklı hale gelebilecek olayların önlenmesi amacıyla yapılacak faaliyetler veya önlenemediği durumda etkilerini minimize edecek faaliyetler ÇO.YT.PR.03 Acil Durumlar Prosedürü'nde detaylı olarak tanımlanmıştır. Bu prosedürde muhtemel acil durumlar aşağıdaki şekillerde tanımlanmıştır;

- A .** Yangın çıkması, patlama olması, insan sağlığını ve çevreyi etkileyecek koku ve duman oluşması gibi kontrolsüz durumları içermektedir.
- B .** Çevre ve insan sağlığını etkileyecek kimyasal maddelerin dökülmesi veya sızması gibi kontrolsüz durumları içermektedir.
- C .** Deprem,sel,yıldırım çarpması gibi insan yaşamını ve çevreyi tehlikeye sokacak kontrol edilemeyen durumları içerir.
- D.** İş Kazası: Ölüme, hastalığa, yaralanmaya, hasara ve diğer kayıplara sebebiyet veren istenmeyen olayları içermektedir.

Kontrolsüz Desaj

Kontrolsüz Emisyon

Kaza, Yaralanma

Zehirli, Zararlı Malzeme Dökülmesi

Gürültü Limit Değerlerinin Aşılması Durumunda

Tehlikelerin Belirlenmesi, Risk Değerlendirmesi

Yaşanmış Acil Durum, Kaza ya da Olaylara İlişkin Deneyimler

Benzer Kuruluşların Önceki Kaza, Olay ya da Acil Durum Deneyimleri

Bu kapsamda yer alan durumlar için tatbikatlar gerçekleştirilmektedir.

3.2.8.4. Veri Analizi (ÇYS 4.5.1., Gıda Güvenliği (HACCP) 5.4., 5.6.1., 5.8.1, ISG 4.5.1)

X Otel’de Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemlerinin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve entegre olmuş dört sistemin etkinliklerinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerde yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri belirleyip, toplamakta ve analiz etmektedir. Bu analiz, izleme-ölçme sonuçları ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verileri kapsamaktadır. Veri analizi, misafir memnuniyeti, ürün, hizmet ve çalışma ortamının ilgili şartlara uygunluğu, önleyici faaliyet için fırsatlar da dahil olmak üzere proseslerin ve hizmetlerin özellikleri, eğilimleri ve tedarikçileri kapsamaktadır. Bu kapsamda tesisimizde histogram, pareto analizi, balık kilçigi ve trend analizi istatistiksel yöntemleri kullanılmaktadır.

3.2.8.5. İyileştirme (ÇYS 4.2, ISG 4.2)

Kuruluş ürün/hizmetinin sürekli iyileşmesi için gerekli bilgileri, kuruluş içerisinde yapılması düşünülen düzeltici ve önleyici faaliyetleri bu maddenin altında yorumlamıştır.

3.2.8.5.1. Sürekli İyileştirme (ÇYS 4.3.4., Gıda Güvenliği (HACCP) 5.8.1., 5.8.2, ISG 4.3.4)

X Otel’de sürekli iyileştirme ana prensip olarak kabul edilmistir. Bu kapsamda Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleri ortak politikasını, entegre olmuş dört sistem ile ilgili hedeflerini, tetkik sonuçlarını, verilerin analizini, düzeltici ve önleyici faaliyetleri ve yönetimin gözden geçirilmesi yolu ile bu dört sistemin etkinliğini sürekli iyileştirmektedir.

3.2.8.5.2.Düzeltilci Faaliyet (ÇYS 4.5.2., Gida Güvenligi (HACCP) 5.5.5., 5.8.1., 5.8.2, ISG 4.5.2)

X Otel’de saptanan uygunsuzluklarin nedenlerinin belirlenmesi ve tekrarinin engellenmesi amaci ile KY.YT.PR.05 Düzeltilci Faaliyet Prosedüründe belirtildiği şekilde düzeltilci faaliyet uygulanmaktadır. Uygulanan düzeltilci faaliyetler karsilasilan uygunsuzluklarin etkileri ile birebir örtüsmelidir.

Kalite, Çevre, Gida Güvenligi (HACCP) ve Is Sagligi-Güvenligi (OHSAS) Yönetim Sistemleri kapsamında yürütölen faaliyetler ile ilgili tespit edilen aksakliklarda; misafir sikayetleri dahil olmak üzere uygunsuzluklarin gözden geçirilmekte, nedenleri belirlenmekte, uygunsuzluklarin tekrarini önlemek için alinacak tedbirler tespit edilmekte ve gerçekleştirilmesi saglanmakta olup, sonuçlar ile ilgili kayitlari tutulmakta ve alinan düzeltilci tedbirler gözden geçirilmektedir.

Düzeltilci faaliyetlerden kaynaklanan doküman degisiklikleri KY.YT.PR.01 Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü ’ne göre yapilir.

Ürün, hizmet ve güvenli çalisma ortamı; Kalite, Çevre, Gida Güvenligi (HACCP) ve Is Sagligi-Güvenligi (OHSAS) Yönetim Sistemleri ile ilgili uygunsuzluklarin nedenleri, ilgili departman tarafından arastirilir ve sonuçlar kaydedilir. Bunlari düzeltmek için gerekli düzeltilci faaliyetler belirlenir ve etkin şekilde uygulamalari saglanir. Alinan düzeltilci faaliyetlerin gerçekleştirildiği ve etkinligi ilgili departman yöneticisi ve ilgili sistem Yönetim Temsilcisi tarafından kontrol edilir.

Misafir sikâyetlerinden kaynaklanan düzeltilci faaliyetler “Düzeltilci Faaliyetler Prosedürü” ne göre; Kalite, Çevre, Gida Güvenligi (HACCP) ve Is Sagligi-Güvenligi (OHSAS) Yönetim Sistemleriyle ilgili uygunsuzluklar ve düzeltilci faaliyet istekleri “İç Tetkik Prosedürü”ne göre islem görür.

Çevre ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleriyle ilgili uygunsuzlukların nedenleri, ilgili departman tarafından araştırılır ve sonuçlar kaydedilir. Bunları gidermek için gerekli düzeltici faaliyetler belirlenir ve etkin şekilde uygulamaları sağlanır. Alınan düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirildiği ve etkinliği ilgili departman yöneticisi tarafından kontrol edilir.

3.2.8.5.3.Önleyici Faaliyetler (ÇYS 4.5.2., Gıda Güvenliği (HACCP) 5.8.1., 5.8.2, ISG 4.5.2)

X Otel’de, oluşmasını önlemek amacıyla ile potansiyel uygunsuzlukların nedenlerini ortadan kaldırmak için KY.YT.PR.06 Önleyici Faaliyetler Prosedürü’ne uygun önleyici faaliyetler uygulanmaktadır. Olası uygunsuzlukların ve nedenlerinin belirlenmesi, uygunsuzlukların tekrarını önlemek için gerekli tedbirlerin değerlendirilmesi ve uygulanması, alınan tedbirlerin sonuçlarının kayıt edilmesi ve gözden geçirilmesi için gerekli şartlar önleyici faaliyetler, prosedürde tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Kalite, Çevre, Gıda Güvenliği (HACCP) ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemlerinde olası uygunsuzluk nedenlerinin belirlenmesi, analiz ve ortadan kaldırılması tüm çalışanların sorumluluğundadır. Önleyici faaliyet gerektiren problemlerle uğraşmak için gerekli faaliyetler belirlenir, kayıt altına alınır, uygulanır ve etkinliği kontrol edilir. Yapılan ve/veya planlanan faaliyetler ile ilgili bilgiler Departman Yöneticileri ve/veya ilgili Sistem Yönetim Temsilcisi tarafından Yönetim Gözden Geçirme veya Kalite Toplantılarında üst yönetime sunulur.

Çevre ve İş Sağlığı-Güvenliği (OHSAS) Yönetim Sistemleriyle ilgili potansiyel uygunsuzlukların nedenleri, ilgili departman tarafından araştırılır ve sonuçlar kaydedilir. Bunları gidermek için gerekli önleyici faaliyetler belirlenir ve etkin şekilde uygulamaları sağlanır. Alınan önleyici faaliyetlerin gerçekleştirildiği ve etkinliği ilgili departman yöneticisi tarafından kontrol edilir.

3.3. Entegrasyon Bulgulari

Görüldüğü gibi TS EN ISO 9001:2000 standardi temel alınarak diğer üç Standard maddeleri TS EN ISO 9001:2000 maddeleri ile esleştirilerek tek bir el kitabı ile dört sistem birleştirilerek yorumlanmıştır. Bu dört standardin entegrasyonu incelenmesi ile ortaya çıkan bulgular ve X Otel yetkilileri ile yapılan yüz yüze görüşme neticeleri şunlardır;

Entegre Yönetim Sistemi uygulaması dokümantasyon sisteminde bir bütünlük sağlamıştır.

Yönetim sistemlerinde uygulanan dokümantasyonda (ISO 9001: madde 4.2.1-4.2.2.-4.2.3., ISO 14001: madde 4.4.4.-4.4.5., OHSAS 18001: madde 4.4.4.-4.4.5, HACCP TS 13001: madde 5.3.) dokümanları bir hazırlayan ve bir onaylayan bölümü yer almaktadır. Ancak, Entegre Yönetim Sistemi ile dört farklı hazırlayan onaylayan yerine tek bir hazırlayan ve onaylayan olması sağlanmıştır. Entegre Yönetim Sistemi'nde, tek bir doküman dağıtımı uygulanarak dokümantasyon sistemi hafifletilmiştir. Entegre Yönetim Sistemi'nin yararlarından birisi de doküman kodlamasına getirdiği sadeliktir. Yukarıda bahsedilen yönetim sistemlerinde uygulanan dört farklı doküman kodlaması yerine tek bir işlemle kodlama yapılmakta, böylece kavram karmaşası önlenmektedir. Diğer taraftan Entegre Yönetim Sistemi'nde, bahse konu yönetim sistemlerinde uygulananların aksine, dış kaynaklı dokümanların güncelliğinin takip edilmesi tek bir takip sistemiyle çözümlenmiştir. Buna bağlı olarak Entegre Yönetim Sistemi, tek bir doküman ana listesi tutulmasını öngörmüş ve böylece dokümanların güncelliği ve revizyonunun takibini basitleştirmiştir. Bu sistemde yürürlükten kalkan dokümanlar her bir sistem için ayrı ayrı saklanmamakta, tek bir yerde saklanarak güncel revizyonu kolaylıkla takip edilmektedir.

Entegre Yönetim Sistemi'nde, yönetim sistemlerinin aksine, ortak bir el kitabı oluşturulmakta ve böylece işletme çalışanlarının tamamının sistem hakkında bilgi sahibi olması sağlanmaktadır.

Entegre Yönetim Sistemi prosedür yazılımında da sadelik getirmiş, sistemi gereksiz bürokrasi ve hantal bir yapıdan kurtarmıştır. Ayrıca, sistem içerisinde yer alan kişilerin sistemi kolaylıkla anlayabilmesi sağlanmış ve bu sistemi benimseme süreci hızlanmıştır. ISO 9000, ISO 14000, OHSAS 18000, HACCP Yönetim Sistemleri'nin aşağıda yer alan ve her birisi ayrı ayrı hazırlanan prosedürleri Entegre Yönetim Sistemi'nde bir bütünlük tasımaktadır. Örneğin kayıtlar yukarıda yer alan dört sistem içinde tek bir prosedür çatısı altında toplanmıştır.

ISO 9000: doküman, kayıt, tetkik, uygun olmayan ürün, düzeltici faaliyet ve önleyici faaliyet

ISO 14000: çevre politikası, çevre boyutları, görev yetki ve sorumluluklar, eğitim, iletişim, dokümantasyon, tatbikatlar, izleme ölçme, riayetsizlik, kayıtlar ve tetkik

OHSAS 18000: OHSAS politikası, risk analizi, roller görevler, eğitim, haberleşme, dokümantasyon, tatbikatlar, izleme ölçme, riayetsizlik, kayıtlar, tetkiklerdir.

HACCP: bildirme ve geri çağırma, kayıtlar, dokümantasyon, uygun olmayan ürün, iletişim

Entegre Yönetim Sistemi'nde Kalite El Kitabı tüm sistemleri içerecek şekilde kapsami geniş olan tek bir kitaptan mütesekkildir. Ayrıca, Entegre Yönetim Sistemi'nde kullanılan iç kaynaklı doküman listesi, dış kaynaklı doküman listesi, kayıtlar saklama süreleri listesi, doküman dağıtım listesi, doküman değişiklik ve revizyon formu, yeni doküman istek formu, doküman dağıtım formu, belgelendirme kuruluşuna yapılan doküman dağıtım formu, doküman kodlama tablosu, doküman izleme formu, vb. dokümanlar ortak bir doküman olarak bir bütünlük tasımaktadır. Entegre Yönetim Sistemi'nde kullanılan dokümanlarda sağlanan bütünlük politika

olusumuna da yansimaktadır. Entegre Yönetim Sistemi'ndeki politika olusumunu degerlendirdigimizde, Entegre Yönetim Sistemi politikasinin yönetim sistemlerinin her bir sistem için farklı bir politikayı öngören ve politika anlayisi birbirinden farklılık gösteren politika alt maddelerinin (ISO 9001: madde 5.3., ISO 14001: madde 4.2., OHSAS 18001 madde 4.2., HACCP TS 13001 madde 5.1.1.) aksine bir bütünlük tasidigini görmekteyiz. Yönetim sistemlerinin politika anlayislarini inceledigimizde; ISO 9000 ve OHSAS 18000 gibi yönetim sistemlerinin politika olusumunda asgari sartlar göz önüne alınirken, HACCP gibi yönetim sisteminin politika olusumunda asgari sartların yer almadigini, sadece politika hazirlanmasinin öngörüldüğünü gözlemlemekteyiz. Ayrıca, bazı yönetim sistemlerinin (ISO 9000, OHSAS 18000) politika olustururken ortak kavramlari kullandigini görmekteyiz, örneğin sürekli gelisme ve taahhüdün yer alması gibi. Söz konusu yönetim sistemlerinin politika olusumunda ortak yanları bulunmaktadır. Bu sistemlerin tümünde politikanın üst yönetim tarafından onaylanmasının, yazili hale getirilmesinin, politikaların belli bir süreyle gözden geçirilmesinin, yönetimin gözden geçirmelerinde görüsülmesinin talep edilmesi ortak yönleri olusturmaktadır. Örnek işletmede politika ortak hale getirilmiş, tüm sistemleri içeren tek bir politika hazirlanmıştır. Bu politikada çevre, iş sağlığı, kalite ve gıda güvenliği tek dokümanda gösterilmiş, böylece çalışanların politikayı kolayca kavraması sağlanmış ve benimseme süreci hızlanmıştır. İşletme politikası olusturma sürecinde dokümantasyon sisteminde de bütünleşmeye gidilmiş, yönetim sistemlerinin politika ile ilgili prosedürleri (OHSAS politikası prosedürü, çevre politikası prosedürü, HACCP politikası prosedürü ve ISO 9000 kalite politikası) ve formları (OHSAS politikası öneri formu, çevre politikası öneri formu, kalite politikası degisiklikleri öneri formu ve HACCP politikası öneri formu) tek bir doküman haline getirilmiştir.

Entegre Yönetim Sistemi'nde uygulanan arşiv sistemi de bir bütünlük tasimaktadır. Yönetim sistemlerinin arşiv ile ilgili maddelerini (ISO 9001:madde 4.2.2., ISO 14001:madde 4.5.3., OHSAS 18001 madde 4.5.3., HACCP TS 13001 madde 5.7.1.) tahlil ettiğimizde, her sistem için ayrı bir arşivin kurulmasının zor bir işlem olduğu açıkça görülmektedir. Kayıtların tasnifi, saklama süreleri, imha süreci

gibi konularda bir bütünlük bulunmamaktadır. Entegre Yönetim Sistemi ile tüm bu sıkıntılar giderilmiş, entegre bir arşiv düzeni kurulmuş arşiv için kullanılan dokümanlarda bir birliktelik sağlanmıştır. Örneğin kalite dokümanları saklama süreleri listesi, çevre dokümanları saklama süreleri listesi, OHSAS dokümanları saklama süreleri listesi ve HACCP dokümanları saklama süreleri listesi dokümanları yerine ortak bir kayıt saklama süreleri listesi ve çevre dokümanları imha formu, OHSAS dokümanları imha formu, kalite dokümanları imha formu ve HACCP dokümanları imha formu yerine tek bir imha formu oluşturulmuştur.

Entegre Yönetim Sistemi'nin getirdiği yeniliklerden bir diğeri de Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerde sağladığı bütünlüktür. Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerde yaşanan en büyük sorun faaliyetin düzeltici mi yoksa önleyici mi olduğunun belirlenmesidir. Bu faaliyette yaşanan diğeri bir sorun ise faaliyetin hangi sistem için uygulanacağı noktasındadır. Örneğin, yağ analizinin eksikliği üzerine baslatılan bir DÖF'ün ürün kalitesine etkisinden dolayı kalite sistemini ilgilendirdiği, ürün gıda güvenliğine etkisinden dolayı HACCP sistemini ilgilendirdiği ve çevreye verdiği zarardan dolayı çevre yönetim sistemini ilgilendirdiği noktada bir karmaşıklık görülmektedir. Entegre Yönetim Sistemi tüm karmaşıklıkları çözümlenmiş ve tüm yönetim sistemlerini tek bir DÖF'te belirtmiştir. Örnek işletmede de görüldüğü gibi, Entegre Yönetim Sistemi ile farklı yönetim sistemleri için tek bir DÖF uygulamasına geçilmiş ve böylece işletme çalışanlarının DÖF'ü izlemeleri kolaylaşmış ve faaliyetin tamamlanma süreci hızlanmıştır.

Entegre Yönetim Sistemi uygulanan işletmede Yönetim Sistemlerinin DÖF için kullandığı dokümantasyon sisteminde de bütünlüğe gidilmiştir. ISO 9000 sisteminde kullanılan düzeltici faaliyet formu, önleyici faaliyet formu, ISO 14000 sisteminde kullanılan riayetsizlik, düzeltici önleyici faaliyet formu, OHSAS 18000'de kullanılan kaza düzeltici faaliyet formu ve HACCP'te kullanılan düzeltici önleyici faaliyet formu birleştirilerek tek bir düzeltici önleyici faaliyet formu oluşturulmuştur. Ayrıca, DÖF'ün izlenmesi amacıyla oluşturulan izleme ve takip

formlarında da birliktelik sağlanarak tek bir form oluşturulmuş ve böylece DÖF'ün takibinde kolaylık sağlanmıştır.

Entegre Yönetim Sistemi kalite hedeflerinde de bütünleşmeyi getirmiş, tüm hedefler tek bir dokümanla yazılı hale getirilmiş, kalite politikasıyla hedeflerin tutarlılığı sağlanmış, vizyon ve misyonun etkinliği artırılmıştır. Kalite hedeflerinde sağlanan bütünleşme çalışanlara yansımıştır. Çalışanların hedefleri daha iyi anlayıp kavramaları kolaylaşmış ve böylece hedeflere ulaşmada büyük bir adım atılmıştır. Yönetim sistemlerinin kalite hedefi ile ilgili standartta yer alan maddelerini (ISO 9001: madde 5.4.1., ISO 14001: madde 4.3.3.-4.3.4., OHSAS 18001 madde 4.3.3-4.3.4., HACCP TS 13001 madde---) incelediğimizde, bu sistemlerin tümünde hedeflerin belirlenmesinin şart koşulduğunu ve hedeflerle ilgili sorumlulukların belirlenmesi gerektiğini görmekteyiz. OHSAS ve çevre yönetim sistemini diğerlerinden ayıran özellik ise bu sistemlerde bir aksiyon planının oluşturulması gerekliliğidir. HACCP dışında tüm sistemlerde hedeflerin belirlenmesi, izlenmesi gerekmektedir. Bu durum, işletmeler için büyük bir zaman kaybına yol açmakta ve maliyeti arttırmaktadır. Entegre Yönetim Sistemi uygulaması ile tüm bu sorunlar giderilmiş, ortak bir hedef sistemi geliştirilmiştir. Ayrıca, hedeflerin gerçekleştirilme sürecindeki sorumluluklar, termin ve kaynaklar tek bir sistem altında toplanmış ve bu bütünleşme hedeflerle ilgili dokümantasyon yazılımına da yansımıştır. Örneğin işletmede belirlenen kalite hedefleri, çevre hedefleri ve OHSAS hedefleri bütünleşerek işletme hedefleri olarak tek bir dokümanda yazılı hale getirilmiştir.

Entegre Yönetim Sistemi uygulaması ile birlikte iç tetkik sayısında azalmaya gidilmiş, böylece çalışanların zaman kaybı önlenmiş ve mesailerinin iç tetkik yerine başka alanlara kanalize edilmesiyle verimlilikte artış kaydedilmiştir.

Entegre Yönetim Sistemi'nin iç tetkik uygulamasını yönetim sistemlerinin iç tetkik uygulamaları (ISO 9001: madde 8.2.2., ISO 14001: madde 4.5.4., OHSAS 18001 madde 4.5.4., HACCP TS 13001 madde 8.5.2.-8.5.3.) ile kıyasladığımızda, Entegre Yönetim Sistemi'nde tetkik sürelerinde ve düzenlenen rapor sayılarında

büyük bir azalmanın meydana geldiğini görmekteyiz. Entegre Yönetim Sistemi ile birlikte iç tetkik dokümantasyon yazılımı da sadeleşmiştir. İç tetkik raporları tek bir formatta düzenlenmiş ve tetkik izleme kütüğü tek bir forma dönüştürülmüştür.

Entegre Yönetim Sistemi uygulaması ile yönetim sistemlerinin mihenk taşı olan yönetimin gözden geçirme toplantılarında da bir düzenlemeye gidildiği göze çarpmaktadır.

Yönetim sistemlerinde uygulanan (ISO 9001: madde 5.6.1-5.6.2.-5.6.3., ISO 14001: madde 4.6., OHSAS 18001 madde 4.6., HACCP TS 13001 madde 5.1.3.) üst yönetimin belirli periyotlarla gerçekleştirdiği yönetimin gözden geçirme toplantıları, her sistem için ayrı ayrı düzenlendiğinden büyük bir zaman kaybına yol açmaktadır. Entegre Yönetim Sistemi uygulaması ile birlikte toplantı sayısı azalmış ve böylece üst yönetimin zaman kaybı önlenmiştir. Entegre Yönetim Sistemi, yönetimin gözden geçirme toplantıları için düzenlenen dokümantasyon sisteminde de yenilikler getirmiştir. Her bir yönetim sistemi için ayrı ayrı düzenlenen rapor tek bir raporda birleştirilmiş ve bazı formların kullanımı azalmıştır. Örneğin, toplantı çağrı formu ve toplantı gündem formu, vb. Entegre Yönetim Sistemi uygulaması ile birlikte yönetimin gözden geçirme toplantıları daha etkin ve verimli hale dönüşmüştür.

Yukarıdaki bilgilerin ışığında, Entegre Yönetim Sistemi uygulamaları ile birlikte yönetim sistemlerinde uygulanan dokümantasyonda büyük bir sadeleşmenin olduğunu görmekteyiz. Bu entegre ve yalın sistemin uygulanması, işletmelerde büyük bir zaman tasarrufuna yol açmış, kaynakların daha rasyonel bir şekilde kullanılmasını sağlamış ve çalışanların sisteme daha fazla katılımını sağlayarak verimliliği arttırmıştır.

TSE Dört Sistem Bas Tetkik Görevlileri ile yapılan mülakat neticesinde aşağıda verilen sonuçlara ulaşılmıştır:

Entegre Yönetim Sistemini uygulayan işletmede dış tetkik sayısında bir azalma meydana gelmiştir. Yönetim sistemlerinin uygulanması sonucunda yılda 4 defa dış tetkik gerçekleştirilen işletmede, entegre yönetim sistemine geçişle birlikte tek bir bütünsel tetkik gerçekleştirilmiştir. Entegre Yönetim Sistemi uygulaması sonucu yapılan tek bir dış tetkik ile işletmede zaman kaybı büyük ölçüde önlenmiş ve bu durum doğal olarak işletme açısından maliyeti azaltmıştır. Entegre Yönetim Sistemi'ne geçişle birlikte işletmenin Belgelendirme Kuruluşu'na dış tetkik için yaptığı ödemelerde de büyük bir düşüş yaşanmıştır. İşletmenin Belgelendirme Kuruluşuna tetkikçi/gün temel alınarak yaptığı ödeme gözönüne alındığında, tetkikçi ve tetkik günü üçte bir oranında azalma göstermiştir. Bahse konu tetkiklerin her sene yapıldığı dikkate alınırsa, Entegre Yönetim Sistemi sayesinde işletmelerin %40 oranında kazanç sağladığı açıkça görülmektedir.

Entegre Yönetim Sistemi'ne geçişle birlikte işletme üst yönetimi ve çalışanlarının motivasyonlarının en üst düzeye çıktığı ve verimliliklerinin büyük ölçüde arttığı sonucuna varmaktayız. Bu bütünsel sistemin uygulanması sonucu, yönetim sistemlerinin birbirinden bağımsız olan yapısı ve birbirleriyle olan rekabeti sonucu ortaya çıkan uyumsuzluk giderilmiş ve ahenk sağlanmıştır.

4. BÖLÜM

SONUÇ ve ÖNERİLER

Ülkemizin Avrupa Birliği'ne tam üyelik için çaba sarf ettiği bu dönemde iç ve dış piyasalarda başarılı olmak, birliğe üye olan veya olmayan ülkelerdeki firmalarla rekabet etmek isteyen kuruluşların büyük değişim ve gelişime ihtiyacı vardır. Ülkemizde, 10-15 yıl önce yönetim sistemlerini uygulamaya başlayan kuruluş sayısı bugün on binlerle ifade edilmektedir. Bu sayı yönetim sistemlerinin kuruluşlara kattığı faydalar nedeni ile her geçen gün artmaya devam etmektedir. Küreselleşme sürecinde dünyanın her hangi bir ülkesinde faaliyet gösteren bir kuruluş, istediği ülkenin pazarına girip ürün/hizmet sunabilmektedir. Bu yeni dünya düzeninde ayakta kalabilmek için kuruluşlar, müşteri istek ve beklentilerini anlayıp ürün/hizmet kalitelerini en üst seviyelere çıkarmak için sürekli iyileştirmeler yapmak zorundadır. Artan rekabet ortamında kuruluşlar, müşteri taleplerini karşılamak amacıyla sürekli iyileştirme ve gelişmeyi mutlak suretle yerine getirmelidirler. Kuruluşlar, müşteri isteklerinin belirlenmesi ve karşılanmasının önemini kavrayıp, çalışmalarında müşteri memnuniyetini esas almaya başlamalıdır. Müşteriler ürün/hizmet satın alırken kuruluşun ürettiği ürünün kalitesi için sadece ISO 9000 standardi ile yetinmemekte, bu ürün/hizmeti üretirken çevreye verdiği zararı da kontrol etmesi için ISO 14000 standardini aramakta, eğer bu ürün bir gıda maddesi ise hangi şartlara göre ürettiğinin kaniti olarak da HACCP standardini sorgulamakta ve bu ürünü üretirken çalışanlarının güvenliğini ve sağlığını nasıl koruduğunun kaniti olarak da OHSAS standardinin uygulanmasını istemektedir. Tüm bu müşteri istekleri kuruluşları Kalite, Çevre, HACCP ve OHSAS yönetim sistemlerini uygulamaya yöneltmiştir. Ayri ayri oluşturulan bu sistemler zamanla kuruluş içerisinde bir karmasaya ve yönetim sistemleri arasında bir iç çekismeye yol açmış; dört sistemin ayri ayri takip edilmesi ise mali külfete ve zaman kaybına sebebiyet vermiştir. Bu olumsuzluklardan kurtulmak için kuruluşlar sistemlerini bütünleştirme yoluna gitmişlerdir.

Kuruluslar, entegre yönetim sistemini kurmak için olusturdugumuz bu çalışmada dört sistem çapraz referans listesi (tablo 1) olarak adlandırılan liste ile uygulayacakları standartların maddelerini eslestirmelidirler. Bu eslestirme neticesinde ortak olan her noktada dokümanlarını birleştirmeli ve bir bütün olarak hareket etmelidirler. Ortak dokümanlar, işlerin tekrarını önleyecektir. Ayri ayri takip edilen sistemlerin tek bir merkez tarafından takibi, kurulusa büyük zaman tasarrufu sağlayacaktır. Belgelendirme kurulusuna ödedikleri ücret miktarında %40 azalma meydana gelecektir. Kurulusta iç ve dış denetimlere hazırlık için ayrılan süre %30 azalacaktır. Bu azalmalar kuruluslara önemli ölçüde katma değer sağlayacaktır. Kurulusların üst yönetim ve çalışanlarının motivasyonu yükselecek ve bu sistem sürekli iyileştirme olanğı sağlayacaktır. Bu sürekli iyileştirme kurulusun ürettiği ürün/hizmet kalitesini yukarılara doğru çekecektir. Kuruluslarda ürün ve hizmet kalitesini üst seviyeye çıkaracak olan bu sistemin uygulanması, Avrupa Birliği üyesi ülkelere hizmet sunumunda rekabet gücünü arttıracaktır. Bu sayede ülkemizin Avrupa Birliği'ne tam üyeliği durumunda entegre sistemleri uygulayan kuruluslar diğer kuruluslara göre bu süreci en az kayıplarla atlatacak ve Avrupa Birliği üyesi ülkelerindeki kendi alanlarında faaliyet gösteren kuruluslarla rekabet etmeleri daha da kolaylaşacaktır.

Sonuç olarak, kuruluslar birbirinden bağımsız olarak uygulanan yönetim sistemlerini birleştirip entegre olarak uygulamalıdır. Ancak bu sayede rakip kuruluslar ile rekabet edip pazar paylarını koruyabilirler. Aksi takdirde kuruluslar bu süreci çok büyük kayıplar vererek tamamlayacak ve bu kayıpların telafisi zor olacaktır.