RİSK – TEHDİT – FIRSAT

KALİTE HEDEFLERİ - DEĞİŞİM

Tehdit ve fırsat nedir? Nasıl değerlendirilir?

#### GÜÇLÜ YÖNLER ZAYIF YÖNLER

1. Size göre lideri olduğunuz prosesin, diğer

proseslere göre GÜÇLÜ olduğu yönler nelerdir?

1. En avantajlı olduğunuzu düşündüğünüz yönler

nelerdir?

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

neler?

**FIRSATLAR TEHDİTLER**

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

yapardınız?

1. Henüz **HİÇ** gerçekleşmemiş ancak gerçekleşme

**İHTİMALİ** bulunan en önemli RİSK sizce nedir?

1. Öncelikle gerçekleşmesinin engellenmesi

gereken en ciddi **RİSK** nedir?

#### GÜÇLÜ YÖNLER ZAYIF YÖNLER

1. Tecrübeli ekibe sahip olmak,
2. Sürekli şirket içi eğitim planları,
3. Üst yönetimin eksiksiz desteği
4. Tedarikçi yönetimindeki denetim eksikleri,
5. ISO 9001:2008’ deki etkinlik nedeniyle 2015’ e geçişte kavramsal olarak zorlanma

**FIRSATLAR TEHDİTLER**

1. Liderlik olgusunun geliştirilerek tam entegrasyona sahip ISO 9001:2015 KYS yönetimi,
2. Liderlerin tecrübeli ve istekli olması
3. Çıkabilecek/değişebilecek bazı yasaların/standartların üretim metotlarında değişiklik gerektirebilme ihtimali,
4. Çeşitli risklerin çözümünde geçici iyileştirmelerin kanıksanmış olması

#### GÜÇLÜ YÖNLER ZAYIF YÖNLER

**PROSESİNİZ’ DE göreve başladığınız günden**

**bugüne, en büyük katkınız ne oldu?**

**Bölümünüzün en GÜÇLÜ ve FARKLI olduğu özelliği nedir?**

•

•

**Firma sahibi siz olsaydınız mevcut prosesinizde**

**neleri iyileştirir ya da değiştirirdiniz?**

•

**FIRSATLAR TEHDİTLER**

**Eğer şu olsaydı/olursa performansımız çok**

**daha iyi olurdu diyebileceğiniz hususlar**

**nelerdir?**

•

**İş tecrübenize dayanarak öngörüde**

**bulunabileceğiniz, hiç gerçekleşmemiş ama böyle devam ederse gerçekleşme ihtimali bulunan RİSK’ ler nelerdir?**

•

#### GÜÇLÜ YÖNLER ZAYIF YÖNLER

1. **Aynı sektörde uzun yıllara dayanan KURUMSAL**

**tecrübeniz,**

1. **Personel sirkülasyonunun olmaması ya da çok az olması**
2. **Bazı ya da çok sayıda personelin**

**beceri/tecrübe/yetenek düzeylerinin yetersiz olması,**

1. **Tedarik zincirindeki olumsuzluklar,**

**FIRSATLAR TEHDİTLER**

1. **Tedarik edilen ürün veya hizmetlerin tedarikten önceki aşamada KALİTE KONTROLE tabi**

**tutulması,**

1. **Yeni ekipman/personel fırsatları,**
2. **Eğitim fırsatları**

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

**RİSK NEDİR?**

**VAROLAN TEHLİKE = RİSK**

Etki ve Boyutu Ölçülebilir

**TEHDİT NEDİR?**

**POTANSİYEL RİSK = TEHDİT**

Ölçülemez, Tahmin edilebilir

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

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

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

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

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

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

**TEHDİT**TİR.

**RİSKLERİN PERİYODU BELLİ, TEHDİTLERİN PERİYODU BELİRSİZDİR.**

**HESAPTA OLANI ÖNLE (RİSK),**

**HESAPTA OLMAYANA TEDBİR AL (TEHDİT)**

**DEPREM, YANGIN BİRER RİSK,**

**(Depreme, yangına hazırlıklı olmak) Tatbikatlar, Kaçış Planları**

**Beklenen YANGIN nedenleri**

**DEPREME, YANGINA HAZIRLIKSIZ YAKALANMAK**

**TEHDİTTİR.**

**(Olası, potansiyel sonuçlara hazır olmak) Sigorta yaptırmak**

**Beklenmedik YANGIN nedenleri**

**Hadi böyle olmadığını düşün, ya işler plana uymazsa, ya**

**bu olursa, şu olursa bundan etkileniriz gibi ifadeler TEHDİT belirtirler.**

**Tehdit varsa RİSK te yakın olabilir. Tehditlere,**

**zamanında önlem alınmadığında TEHDİTLERİN bir kısmı RİSK’lere hatta ciddi risklere dönüşebilirler.**

**TEHDİTLER - FIRSATLAR**

**Hesaba katmadığımız henüz farkında olmadığınız**

**potansiyel tehlikeler neler? (TEHDİTLER)**

**Hesaba katmadığımız henüz farkında olmadığınız**

**potansiyel fırsatlar neler? (FIRSATLAR)**

Fırsatlar **GÜÇLÜ YÖNLERE**, Tehditler **RİSKLERE** dönüşebilirler.

Erken farkına varıldığında **TEHDİTLER,** birer **FIRSATA** dönüşebilir

KALİTE HEDEFLERİ NELERDİR?



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



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



Performansı artırmaya yönelik girişimler,



İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabilmek için yapılan çalışmalar



Mevcut işleyişin korunması (sürdürülebilirlik) amacıyla yapılacak faaliyetler.



Düzeltici iyileştirici faaliyetler,



**SÜREKLİ İYİLEŞTİRME, GELİŞTİRME ÇALIŞMALARI**

# KALİTE HEDEFLERİ ve PLANLAMA

## ORTADA BİR PLAN YOKSA,

**HEDEFTE YOK DEMEKTİR.**

**BU HEDEFE, NASIL ULAŞMAYI PLANLIYORSUN?**

**BU HEDEFE ULAŞABİLMEK İÇİN YETERLİ KAYNAĞA SAHİP MİSİN? DELİLE DAYALI KARAR VERME = PLANA DAYALI HEDEFLER BELİRLEME**

KALİTE HEDEFLERİ ve PLANLAMA

PLANLAMA

Hedefe ulaşmak için planın nedir?

**HEDEF**

### KAYNAKLAR

Hedefe ulaşmak için yeterli kaynağa sahip misin?



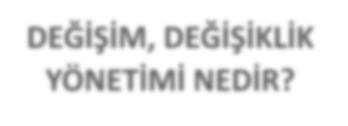
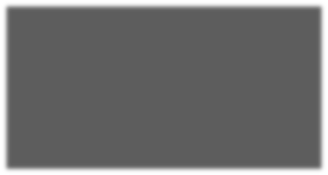
DELİLE DAYALI

KARAR VERME

PERFORMANS

Planladığın hedefe varmak için planlanan süre nedir?

PESTLE



**DEĞİŞİM, DEĞİŞİKLİK YÖNETİMİ NEDİR?**

Analizleri

Düzeltici

Faaliyetler

LİDERLİK

İyileştirici

Faaliyetler

SWOT

Analizleri

Öneriler

SÜREKLİ

İYİLEŞTİRME

İLETİŞİM

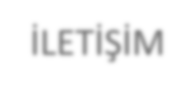
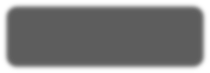
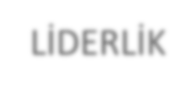
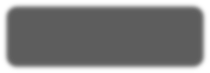
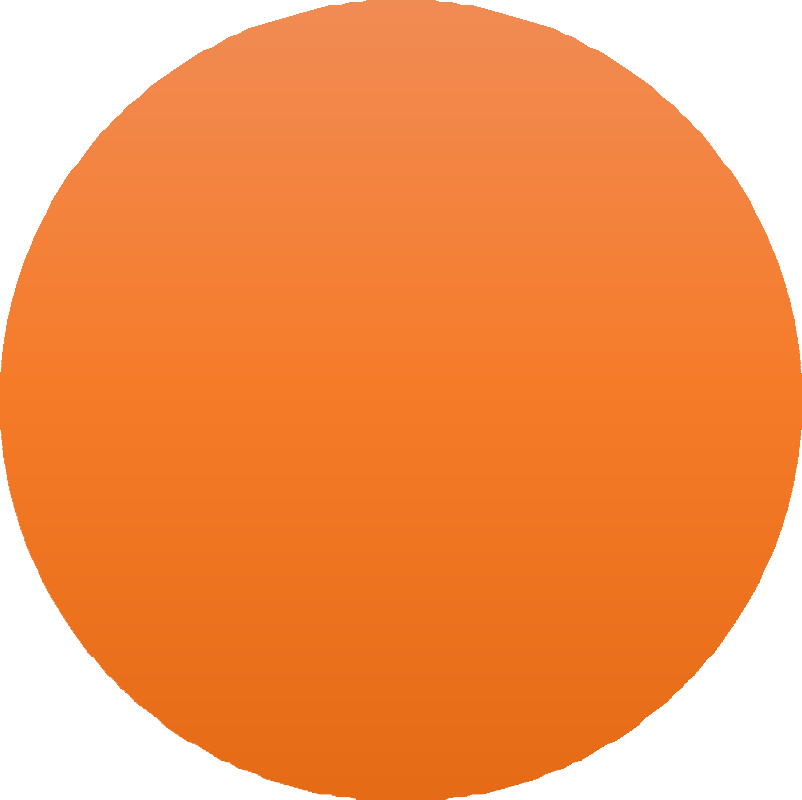
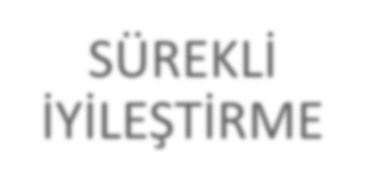
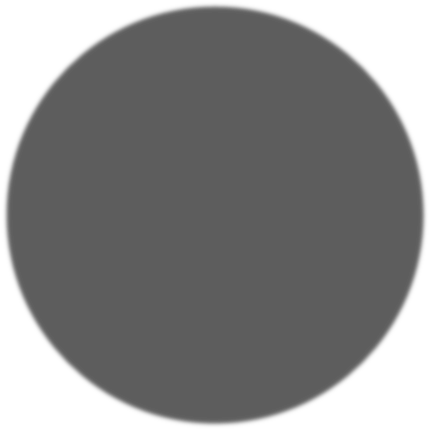
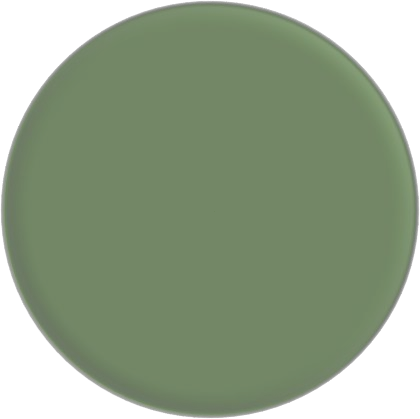
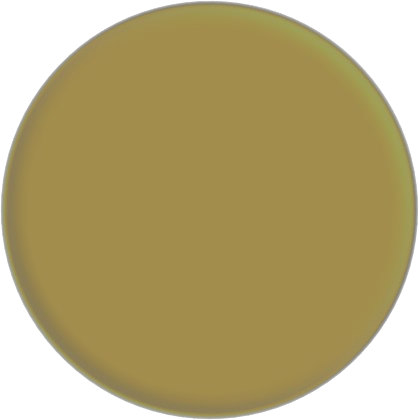
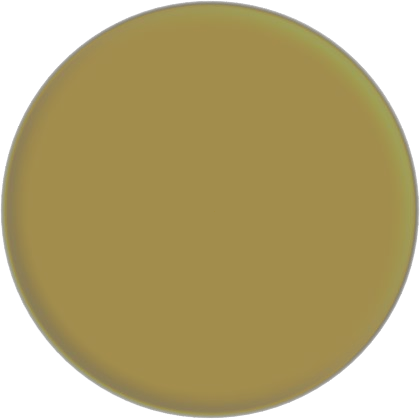
Risk

Yönetimi

Fırsat

Yönetimi

Planlama



Kalite

Hedefleri



Değişikliklerin incelenmesi,



Yeni görüş ve önerilere açılması,



Onaylanması,



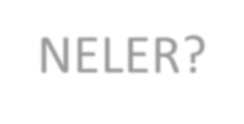
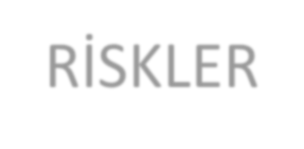
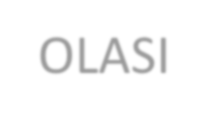
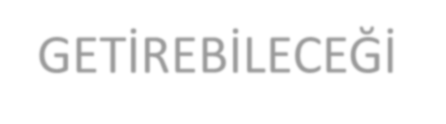
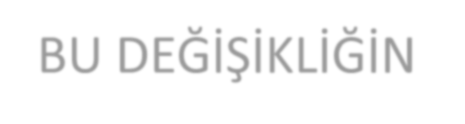
Planlanması,



Duyurulması,



Planlandığı şekilde entegre edilmesi



BU DEĞİŞİKLİĞİN

GETİREBİLECEĞİ OLASI RİSKLER NELER?

BU DEĞİŞİKLİĞİN

GETİREBİLECEĞİ OLASI FIRSATLAR NELER?

DEĞİŞİM YÖNETİMİ

KYS DEĞİŞİM YÖNETİMİ

* ISO 9001:2015 Kalite yönetim sisteminde oluşacak değişiklik, iyileştirme

çalışmalarının planlanması, duyurulması, entegrasyonu

* Revizyonlar, Yetki ve Görev Değişiklikleri

OPERASYONEL DEĞİŞİKLİKLERİN YÖNETİLMESİ

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

UYGULAMA

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

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

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

*(Yukarıdaki numaralara göre sıralayınız)*

1. **Firma sahibi siz olsaydınız, prosesinizde ilk neleri değiştirirdiniz?**

*(Tüm yetki sizde olsaydı)*

1. **Prosesinizde neleri daha iyi yapabilirsiniz?**

*(Lütfen yazınız)*

1. **Sizi (proses olarak) diğerlerinden ayıran en önemli özellikleriniz nelerdir?**