

2024 YILI TEKNİK DESTEK PROGRAMI TEKNİK ŞARTNAME

Başvuru Sahibi Kuruluş: Gemlik Belediyesi

Proje Adı: Gemlik Belediyesi Hizmet Kalitesinin İyileştirilmesi Projesi

Eğitimin/Danışmanlığın Başlığı: Kalite Yönetim Sistemi Uygulaması ve İç Tetkikçi Eğitimi

Eğitimin/Danışmanlığın Yeri: Bursa/Gemlik

Eğitim/Danışmanlık ile Katılımcılara Kazandırılacak Özellikler: Eğitim/Danışmanlık verilen konuda uzmanlaşma ve sürecin devamı için gerekli nitelik kazanımı

Eğitimin/Danışmanlığın Toplam Süresi (Gün/Saat): 60 Gün/215 Saat

Eğitime/ Danışmanlığa Katılacak Kişi Sayısı: 106 kişi Kalite Yönetim Sistemi Uygulaması -4 kişi için iç tetkikçi eğitimi

Eğitim/Danışmanlık Planı (Ana ve Alt Başlıklar):

Uluslararası Standartlar Organizasyonu ISO

ISO'nun Amacı Nedir?

Kalite Yönetim Sistemi Revizyonları

Standart

Rehber

Neden Yönetim Sistemi

Bazı Yönetim Sistemi Standartları

Yönetim Sisteminin Tarihsel Gelişimi

Kalite Nedir?

Kalite Yönetim Sistemi Standart Maddeleri

Standartta Kullanılan Bazı İfadeler

Kalite Yönetim Prensipleri

Proses Yaklaşımı

PUKO Döngüsü

Risk Temelli Düşünme

SWOT Analizi

PESTLE Analizi

İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Kalite Yönetim Sistemi Prosesleri

Akış Şeması Sembolleri

Liderlik ve Taahhüt

Müşteri Odağı

Politika

Kurumsal Görev Yetki ve Sorumluluklar

Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Neden Risk Yönetimi

Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek İçin Planlama
Değişikliklerin Planlanması
Kaynaklar
Çevre
Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü
Kurumsal Bilgi
Yeterlilik
Farkındalık
İletişim
Dökümanite Edilmiş Bilgi
Operasyonel Planlama ve Kontrol
Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar
Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi
Üretim ve Hizmetin Sunumu
Uygun Olmayan Ürün Hizmet
İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme
Müşteri Memnuniyeti
İç Tetkik
Yönetimin Gözden Geçirilmesi
İyileştirme

Eğitimcide/Danışmanda Aranacak Şartlar:

1. En az beş yıllık konu ile ilgili uzmanlık ve deneyim tecrübesi olmak
2. Konu ile ilgili en az beş kuruma kurumsal eğitim vermiş olmak
3. En az lisans mezunu olmak.

Yüklenici, bu alana ilişkin belgeler sunmalıdır.

(İşin yürütüldüğü kurumlardan alınmış iş bitirme belgesi, referans mektubu, vb. belgeler, eğitimden özgeçmişleri ve destekleyici tüm belgeler)

Kurum Yetkilisi
İsim - İmza - Kaşe/Mühür