

**ISO 9000 SERİSİ STANDARTLAR , TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE DIŞSATIM AÇISINDAN
TÜRK GIDA SANAYİNDE UYGULAMALAR**

Prof. Dr. Ayhan TUFAN¹

Meral GÜNDÜZ²

Kalite ile ilgili ilk kayıtlar Hammurabi Kanunları ile M.Ö. 2150 yılına kadar uzanırken, kalitenin bir kavram olarak ortaya çıkışının 19. yüzyıla rastladığı ve bu dönemden sonra üreticilerin kalite bilinciyle, ürünlerinde kendi markalarını kullandıkları bilinmektedir (Anonim 1997).

19. yüzyılda bir kavram olarak başladığı yolculuğuna 21. yüzyılda çeşitli politika araçları ile devam eden kalite dünya ticaretinin yönünü belirleyen en önemli unsurlardan birisi haline gelmiştir.

Kalite Yönetim Sistemi ihtiyacı, ilk olarak 1973 yılında, petrol krizinin iş dünyasında büyük değişimlere neden olmasıyla İngiltere’de ortaya çıkmıştır. Krizden etkilenen pek çok küçük ve orta ölçekli kuruluş, iş dünyasına geri dönememiştir. Konu ile ilgili inceleme yapan İngiliz Standartlar Enstitüsü (BSI) uzmanları, bu kuruluşlarda işin sürekliliğinin sağlanması için bir sistematik olmadığını belirlemişlerdir. Bu krizden çıkan kuruluşlar incelendiğinde de tam aksine bir durum olduğu, belli bir sistematığın varlığı anlaşılmış olup, BSI tarafından İngiltere’deki kuruluşlara iş sürekliliği sağlamak amacıyla başlatılan çalışma sonucunda 1980’lerin başında BS 5750 standardı geliştirilmiştir (Anonim 1999).

İngiltere’de başlayan bu gelişme zamanla diğer gelişmiş ülkelere de yansımış ve globalleşme hareketiyle dünya gündemine yerleşmiştir. Globalleşme hareketi uluslararası rekabeti arttırmış ve rekabetin yeni kriterlerini gündeme getirmiştir. Bu kriterlerin en önemlilerinden birisi kalite olmuştur ve 1987 yılında ISO-Uluslararası Standardizasyon Organizasyonu tarafından kalite güvencesini uluslararası platformda geçerli hale getiren ISO 9000 serisi standartlar uygulamaya konulmuştur. Bugün, ISO 9000 serisi standartlar Dünya Ticaret Örgütü -DTÖ nezdinde de yerini almıştır.

Kalite yönetimi ve kalite güvencesi konusunda ISO 9000 serisi standartlar, daha önce standartlar tarihinde görülmedik bir şekilde, kısa sürede büyük kabul görmüştür. ISO 9000 serisi etkin kalite yönetimi ve artan tüketici tatmini için güçlü bir araç haline gelmiştir.

1. ISO 9000 SERİSİ STANDARTLAR VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ İLİŞKİSİ

1.1. ISO 9000 Serisi Standartlar

ISO 9000 serisi standartlar zorunlu standartlar olmadığı gibi bir ürün standardı da değildir. Ancak bir Kalite Güvence Sistemi kurulmasını hedefleyen ve Kalite Güvencesi Modellerini tanımlayan standartlardır.

ISO 9000 serisi standartlarla ;

- Tüketici beklentilerinin kaliteli ürün veya hizmet yönünden gelişebilmesi,
- Ürün ve hizmet kalitesinde süreklilik sağlanması,
- Üretim maliyetlerinin ve süresinin azalması,
- Bilgi iletişiminin doğru ve sağlıklı yapılması,
- Kurumsallaşma yolunda altyapı çalışmasının yapılması,

¹ Ankara Üniversitesi Ziraat Fakültesi, Tarım Ekonomisi Bölümü

² İGEME Tarım Dairesi

- Tüketici ve çalışanların memnuniyetlerini artırması,
- Verimliliğin ve üretkenliğin artması amaçlanmaktadır.

ISO 9000 Kalite Güvencesi Modeli standartları, kuruluşların yeterliliklerini göstermek ve bu yeterliliğin dış kuruluşlarca değerlendirilmesi için uygun kalite sistem koşullarının üç ayrı şeklini belirlemektedir.

ISO 9001 Kalite Sistemleri ile Tasarım, Geliştirme, Üretim, Tesis ve Serviste Kalite güvencesi sağlanması amaçlanırken,

ISO 9002 Kalite Sistemleri ile Üretim, Tesis ve Serviste Kalite güvencesi sağlanması amaçlanmaktadır.

ISO 9003 Kalite Sistemleri ise Son Muayene ve Deneyle Kalite güvencesi sağlamaya yönelik standartlardır.

1. 2. Toplam Kalite Yönetimi

Toplam Kalite Yönetimi (TKY), ISO 8402’de, “bir organizasyonun, kalite kavramını temel almış, tüm üyelerin katılımına dayanan, tüketici tatmini aracılığıyla uzun vadeli başarıyı hedefleyen ve organizasyonun tüm üyeleri ile topluma yarar sağlayan bir yönetim yaklaşımı” olarak tanımlanmaktadır.

Bir yönetim felsefesi olarak da tanımlanan “Toplam Kalite Yönetimi”nin kapsamı; tüketici memnuniyeti, tedarikçilerle işbirliği, çalışanların geliştirilmesi ve katılımı, süreçler ve verilerle yönetim, sürekli gelişme ve yaratıcılık, liderlik ve amacın tutarlılığı, sonuçlara yönlendirme ve toplumsal sorumluluk olarak sıralanan sekiz temel unsuru içermektedir.

1. 3. ISO 9000 Serisi Standartlar ve TKY İlişkisi

ISO 9000 kalite sistemi, bir şirketin tüketici odaklı, tüm çalışanlarını kapsayan ve sürekli gelişme gerektiren bir TKY kültürü oluşturabilmesi için sağlam bir temel sunarken, gelişmekte olan ülkelerdeki girişimci için, önce organizasyonel istikrarı sağlamaya yönelik olarak ISO 9000 sistemi formunda bir formal kalite çerçevesi kurulması ve böylece kalitedeki tutarlılığın sağlanmasına yardımcı olmayı hedeflemektedir. Sistemin kurulması ve belgelendirme sağlanmasından sonra şirketler, çalışan motivasyonunun ve işlevsel etkinliğinin daha da artırılması için daha gelişmiş kavramlar ve araçlar kullanmaya başlayan bir yönetim felsefesini yani TKY’ni hedeflemektedir.

Kalite Sistemi kurmakta olan kuruluşlar arasında kullanım açısından yaşanan sıkıntıların giderilmesi amacıyla, ISO tarafından, ISO 9000 serisi standartlar güncelleştirilmektedir. 2000 yılı sonunda yeni revizyonun uygulamaya konulmasına çalışılmaktadır. Revizyon ile ISO 9002 ve 9003 iptal edilecek ve ISO 9001: 2000 Kalite Yönetim Sistemleri-Şartları standardı uygulamaya girecektir.

Bu yeni standartta, Toplam Kalite Yönetimi (TKY) ilkeleri ile ilgili maddeler yer almaktadır. ISO 9000 Serisi standartlar ile TKY ilişkisi ve yaklaşması “Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Serisi Standartlar İlişkisi” tablosunda daha açık görülmektedir (Çizelge 1.1.).

Çizelge 1. 1. Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Serisi Standartlar İlişkisi (KalDer, 1999)

KAVRAMLAR	TKY Mükemmellik modeli	ISO 9000:2000 (Revize edilen)	ISO 9000:1994 (Uygulamada olan)
Tüketici Beklentilerinin Yönetimi	+	+	-
Tüketici İsteklerinin Yönetimi	+	+	Kısmen
Tüketici Şikayetlerinin Yönetimi	+	+	+
Tüketici Memnuniyeti Ölçümü ve Sonuçlarının Hizmetlere Katkısı	+	+	-
Çalışanların Memnuniyet Ölçümü	+	Kısmen	-
Motivasyon	+	Kısmen	-
Ödüllendirme	+	-	-
Kariyer Planlama Sistemi	+	-	-
Performans Yönetimi	+	-	-
Kaynak Temini	+	+	+
Eğitim Planlaması	+	+	+
Çalışanlara Sunulan Olanaklar	+	-	-
Çalışanların İnsiyatif Kullanım Olanakları	+	-	-
Süreç Sahipliği ve Kilit Süreçler	+	Kısmen	-
Süreçler Arası İlişkilerin Koordinasyonu	+	+	-
Süreç Ölçümleri ve Değerlendirilmesi	+	+	-
Süreç Ölçüm Sonuçlarının Ürün ve Hizmetlere Katkısı	+	+	-
Veri Yönetimi	+	+	Kısmen
Önleyici Faaliyetlerin Yönetimi	+	+	+
Düzenleyici Faaliyetlerin Yönetimi	+	+	+
İç Denetim	+	+	+
Ekip Çalışmasına Teşvik Eden Yönetim	+	-	-
Katılıma Yönetim	+	-	-
Vizyon ve Misyonun Varlığı	+	Kısmen	-
Stratejik Planlama Varlığı	+	+	-
Bilgi Yönetimi	+	-	-
Sürekli İyileştirme	+	+	-
Sürecin Sürekli Kontrolü	+	+	+
Özdeğerlendirme	+	-	-
Yaratıcılığın Teşviki	+	-	-
Kurumsal Öğrenme	+	-	-
Stratejik İşbirliklerinin Oluşturulması	+	+	-
Yasa ve Yönetmelik Gereklilerinin Yerine Getirilmesi	+	+	+
Tedarikçilerle İşbirliği	+	+	Kısmen
Üniversitelerle İşbirliği	+	-	-
Meslek Kuruluşlarıyla İşbirliği	+	-	-

2. DIŞ SATIM MEVZUATI VE GIDA SANAYİ UYGULAMALARI AÇISINDAN TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

2.1. Dış Satım Mevzuatı Yönüyle Kalite Uygulamaları

21. yüzyılın en önemli rekabet unsuru haline gelen kalitenin ülkemiz ve firmalarımız için avantaja dönüştürülmesi amacıyla Dış Ticaret Müsteşarlığı'nca kalite ve kalite yönetimi konularında çeşitli mekanizmalar uygulamaya konulmuştur. "İhracata Yönelik Devlet Yardımları Kararı" ve "Dış Ticarete Teknik Düzenlemeler ve Standardizasyon Yönetmeliği" bu mekanizmaların uygulama araçlarıdır.

2.1 1. İhracata Yönelik Devlet Yardımları Kararı ve Kalite Uygulamaları

İhraç pazarlarımızın geliştirilmesi, dünya dış satımındaki payımızın artırılması ve uluslararası piyasalara açılan firmalarımızın rekabet güçlerinin artırılması açısından dış satımın teşvik edilmesi önem taşımaktadır. Bu bağlamda, ülkemizin de taraf olduğu uluslararası anlaşmalara uyumlu bir teşvik sistemi oluşturulmuştur. Ocak 1995 tarihinden itibaren “İhracata Yönelik Devlet Yardımları Kararı” adı altında uygulamaya giren 11 adet destek programı mevcut olup bunlardan “Araştırma Geliştirme (Ar-Ge) Yardımları” ve “Çevre Maliyetlerinin Desteklenmesi” direkt olarak Kalite ve Kalite Yönetimi konuları ile ilgilidir.

2.1.1.1. Araştırma Geliştirme (Ar-Ge) yardımları

Sanayi kuruluşlarının, AR-GE Projeleri (yeni bir ürün üretilmesi, ürün kalitesi veya standardının yükseltilmesi, maliyet düşürücü ve standard yükseltici mahiyette yeni tekniklerin uygulanması, üretimle ilgili olarak yeni bir teknoloji geliştirilmesi veya yeni teknolojinin yurt koşullarına uyumu konusunda bilimsel esaslara uygun ve araştırma geliştirme faaliyetlerinin) kapsamında izlenip değerlendirilebilen giderlerinin belirli bir oranın karşılanması veya bu projeler sermaye desteği sağlanması amaçlanmaktadır (4 Kasım 1998 tarihli Resmi Gazete).

2.1.1.2. Çevre maliyetlerinin desteklenmesi

Çevre maliyetlerinin desteklenmesinin amacı, ürünlerimizin uluslararası pazarlarda karşılaştıkları çevre, kalite ve insan sağlığına yönelik teknik mevzuata uyulması amacıyla kalite güvence sistemi ve çevre yönetim sistemi belgeleri ile CE işaretinin alınması halinde Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelere (KOBİ), devlet desteği sağlamaktır.

Bu karar, KOBİ’lerin Türk Standardları Enstitüsü ile akredite edilmiş kuruluşlardan, kalite güvence sistemi belgeleri (ISO 9000 Serisi), Çevre Yönetim Sistemi Belgeleri (ISO 14000) ve CE işaretinin, alınması için yaptıkları belgelendirilmiş harcamaların belirli bir kısmının karşılanmasını kapsamaktadır (31 Temmuz 1997 tarihli Resmi Gazete) .

2.1.2. Dış Ticarete Teknik Düzenlemeler ve Standardizasyon Yönetmeliği Yönüyle Kalite Uygulamaları

18 Haziran 2000 tarih ve 24083 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Dış Ticarete Teknik Düzenlemeler ve Standardizasyon Yönetmeliği” ile dış satıma konu mallardan gerekli görülenlerin standardına veya teknik düzenlenmesine uygunluğunun veya kalitesinin değerlendirilmesi ve belgelendirilmesine açıklık getirilmiştir.

Söz konusu Yönetmelikle TS-EN-ISO 9000, ISO 9000, EN-ISO 9000 belgesinin; üretimin tüm evrelerinde belirli bir kalitenin sağlanması, garanti edilmesi ve sürdürülmesi için üretim sürecinde uygulanan etkin bir Kalite Yönetim Sistemini belirleyen standartlara sahip olduğunu gösterdiği belirtilmektedir. Böylece, Dış Ticaret Mevzuatına Kalite Yönetim Sistemi yerleştirilmiştir.

Anılan Yönetmeliğin İkinci Bölümünün İhracatta Zorunlu Standard Denetimi ve Gümrük İdarelerinin Mükellefiyeti kısmında dış satımda, zorunlu standart ve kalite kontrollerinin Dış Ticaret Müsteşarlığı’nın taşra teşkilatı bölge müdürlükleri bünyesindeki Dış Ticarete Standardizasyon Denetmenleri Grup Başkanlıkları tarafından yapıldığı ve denetlenmiş mal için dış satımcısına veya temsilcisine, gümrüklere ibraz edilmek üzere, malın ilgili tüzük veya standardına uygunluğunu belirten kontrol belgesi verilir ifadesi yer almaktadır.

Ancak, aşağıdaki durumlarda;

İhraç edilecek malların üretildiğı ve işlendiğı tesisler için alınmış olan TS-EN-ISO 9000 veya ISO 9000 veya EN-ISO 9000 Belgesinin ve gerektiğinde malın özelliğine göre Müsteşarlıkça istenebilecek ilave ve belge ve/veya analiz raporlarının belge sahibi imalatçı-dış satımçılar veya bu firmalardan ihraç kaydıyla temin ettikleri anılan belge kapsamı malları ihraç eden dış satımçılar tarafından ilgili gümrük idaresine ibrazı halinde,

İhraç edilecek ürünle ilgili Ticari Kalite Denetim Yeterlilik Belgesinin ve gerektiğinde malın özelliğine göre Müsteşarlıkça istenebilecek ilave belge ve/veya analiz raporlarının, anılan belge sahibi imalatçı-dış satımçılar veya bu firmalardan ihraç kaydıyla temin ettikleri anılan belge kapsamı malları ihraç eden dış satımçılar tarafından ilgili gümrük idaresine ibrazı halinde, gümrük idarelerince Kontrol Belgesi aranmayacağı istisnası aynı Yönetmelikte bahsedilmektedir.

Dış Ticaret Mevzuatında TS-EN-ISO 9000 veya ISO 9000 veya EN-ISO 9000 Belgesine ve Ticari Kalite Denetim Yeterlilik Belgesine sahip firmalar için getirilen bu uygulamaya ilave olarak, Ağustos 2000 tarih ve 24129 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Ticari Kalite Denetim Yeterlilik Belgesi Verilmesinde Uygulanacak Esaslara İlişkin Tebliğ” yayımlanmıştır.

Anılan Tebliğ’in amacı, çekirdekli ve çekirdeksiz kuru üzüm, işlenmiş iç fındık ve yemeklik yağlar gibi ülkemizin önemli ihraç ürünlerinde, gümrük idarelerine ibraz edilmesi gereken ve kontrol belgesi yerine geçen Ticari Kalite Denetim Yeterlilik Belgesi’nin uygulama usul esaslarını düzenlemektir.

Ticari kalite Denetim Yeterlilik Belgesi, imalatçı-dış satımçı firmanın imal ve ihraç ettiği çekirdekli ve çekirdeksiz kuru üzüm, işlenmiş iç fındık, yemeklik yağlar için yapılacak değerlendirme sonucunda uygun görülenleri kapsayacak şekilde, firmanın aynı tesisinde imal ve ihraç edilen ürünleri için ilgili komisyonun raporu, Bölge Müdürlüğü’nün teklifi ve Dış Ticaret Müsteşarlığı’nın (Dış Ticarete Standardizasyon Genel Müdürlüğü) onayı ile verilir veya iptal edilir.

3. DIŞ SATIM AÇISINDAN TÜRK GIDA SANAYİNDE UYGULAMALAR

ISO 9000 Belgesi’ne sahip 67 firmaya uygulanan anket formlarına alınan cevaplar itibariyle Türk Gıda Sanyinde Toplam Kalite Uygulama sonuçları ;

Firmaların % 86.5’inin ISO 9002, %13.5’inin ise ISO 9001 türü belgeye sahip olduğu görülmüştür (Çizelge 3.1.). ISO 9001 belgesinin firmaların tasarım, geliştirme, üretim, tesis ve serviste kalite güvencesi, ISO 9002 belgesinin ise üretim, tesis ve serviste kalite güvencesi sunduğunu göstermektedir.

Çizelge 3.1. Gıda Sanayinde ISO 9000 Serisi Standardların Standard Türleri İtibariyle Dağılımı

Belge Türü	İşletme Sayısı
9001	9
9002	58
9003	-

ISO 9000 belgeli firmalarda istihdam yapısı incelendiğinde firmaların % 58’inin 10 ile 200 arasında , %42’sinin 200 ve üzerinde personel çalıştırdığı belirlenmiştir. Bu durum gıda sanayinde faaliyet gösteren firmaların yaklaşık % 42’sinin büyük ölçekli % 58’inin ise küçük ve orta ölçekli firmalar olduğunu göstermektedir.

Dış Ticaret Müsteşarlığı’nca 1-200 arasında işçi istihdam ettiği bağlı olduğu meslek kuruluşunca belgelendirilen, gerçek usulde defter tutan, imalat sanayi sektöründe faaliyette bulunan, arsa ve bina hariç

mevcut sermaye tutarı bilanço net değeri itibariyle 2 milyon ABD Doları karşılığı TL'yi aşmayan firmalar KOBİ olarak tanımlanmaktadır. Eximbank 1-200 işçi çalıştıran küçük ve orta ölçekli imalatçı ve imalatçı-dış satımçı firmaları KOBİ olarak tanımlamaktadır. KOSGEB ise İmalat Sanayi Sektöründe faaliyette bulunan, 1-50 arasında işçi çalıştırdığı bağlı olduğu meslek kuruluşunca belgelendirilen, gerçek usulde defter tutan, işletmeleri KOBİ olarak tanımlamaktadır.

Çizelge 3. 2. ISO 9000 Serisi Standartlara Sahip Firmalarda İstihdam Yapısı

Personel Sayısı	Belge Türü (Firma Sayısı)	
	9001	9002
1-10 arası		
10-50 arası		13
50-100 arası		13
100-150 arası	4	2
150-200 arası		6
200-250 arası		5
250 üzeri	5	19
Toplam	9	58

“ISO 9000 serisi standartları ile belgelendirme firmanız için ne kadar zaman aldı sorusuna alınan cevap” % 61 ile 7-12 ay arasında yoğunlaşmıştır. 13-18 ay arasında sürdü cevabını veren firma oranı ise % 12 olarak gerçekleşmiştir

ISO 9000 serisi standartlara sahip firmaların % 88'i TSE'den belge almayı tercih etmişlerdir. Sadece bir firma hem TSE hemde yabancı bir belgelendirme kuruluşundan belge almıştır. BVQI , SGS ve TÜV-CERT gibi uluslararası kuruluşlardan belge alan firmalar, bu kuruluşların uluslararası akredite olmuş kuruluş olmaları ve tüm dünyada tanınmalarının tercih sebebi olduğunu belirtmişlerdir.

Anket formuna cevap veren firmaların % 63'ü ISO 9000 serisi standartları uygulamanın firmalarında kısmen de olsa bürokrasi ve dökümantasyonu arttırdığını %25'i ise artırmadığını ifade etmişlerdir.

ISO 9000 sisteminin kurulmasının kısmen de olsa firma içinde bürokrasiyi artırdığı ifade edilmekle birlikte, ihracat aşamasında ihraç edilecek malların üretildiği ve işlendiği tesisler için alınmış olan TS-EN-ISO 9000 veya ISO 9000 veya EN-ISO 9000 belgesinin ve gerektiğinde malın özelliğine göre Müsteşarlıkça istenebilecek ilave ve belge ve/veya analiz raporlarının, belge sahibi imalatçı-ihracatçılar veya bu firmalardan ihraç kaydıyla temin ettikleri anılan belge kapsamı malları ihraç eden ihracatçılar tarafından ilgili gümrük idaresine ibrazı halinde, gümrük idarelerince kontrol belgesi aranmamaktadır. Bu gelişmenin ihracat aşamasında bürokrasiyi azaltıcı bir yapı kazandırdığı da bir gerçektir.

“ISO 9000 serisi standartlar ek zaman ve işgücü ihtiyacı doğurdu mu sorusuna ” firmalar % 22 evet, % 57 kısmen, % 21 hayır olarak cevap vermişlerdir. Firmalar bu soruya ilave ettikleri görüşlerinde ISO 9000 serisi standartlarının uygulanması sırasında tecrübeli eleman bulma sıkıntısı yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Sistemde statikleşmenin ortaya çıkması ve esnekliğin azalmasına ilişkin soruya alınan cevaplar % 39 kısmen ve % 46 hayır olarak gerçekleşmiştir.

ISO 9000 serisi standartların firmalarca uygulanma amacının ticari bir boyut kazanıp kazanmadığını öğrenmek amacıyla sorulan soruya alınan cevap %48 kısmen, %31 hayır şeklinde olmuştur.

Çizelge 3. 3. ISO 9000 Serisi Standardları Uygulayan İşletmelerin Karşılaştığı Güçlükler

	Evet	Kısmen	Hayır	Cevapsız
Bürokrasi ve dokümantasyon artışı	7	42	17	1
Ek zaman ve işgücü ihtiyacı	15	34	15	3
Sistemde statikleşme ve esneklik azalması	9	26	31	1
Ticari bir konu haline gelmesi	11	32	21	3

Firmanızda toplam kalite yönetimini etkileyen firma dışı faktörler var mıdır? sorusuna firmaların %43'ü hayır, %22'si evet cevabı vermiştir. Evet cevabı veren firmalar, tedarikçilerin altyapı yetersizliğini, tarımsal hammaddelerin her zaman standard kalitede olmayışını, taşeron firmaların kendilerini geliştirme çabalarının olmayışını ve tedarikçi firma sayısının yetersiz oluşunu toplam kalite yönetimini etkileyen firma dışı faktörler olarak belirtmişlerdir .

“ISO 9000 serisi standartların dış pazarlarda firmalarının rekabet gücünü nasıl etkilediği sorulduğunda” firmaların % 57'si olumlu yönde etkiledi, % 40'ı etkilemedi cevabı vermişlerdir. Olumlu etkiledi diyen firmalar sistemi uygulamanın tüketiciye güven verdiğini ve bu anlamda rekabet güçlerinin arttığını ifade etmişlerdir. Etkilemedi olarak cevap veren firmalar ise ISO 9000 serisi standartların henüz zorunlu uygulamada olmamasını buna gerekçe olarak göstermişlerdir .

“ISO 9000 belgesini alırken amaçladığınız konular ile bugünkü amaçlarınız” sorusuna verilen cevaplar önem sırasına göre incelendiğinde, firma güvenilirliğinin artırılması, tüketici memnuniyetinin sağlanması, işlemlerin sistematize edilmesi, sistemdeki hataların azaltılması ve sistemin iyileştirilmesi ve firma ürünlerinin kalitesinin ve rekabet gücünün artırılmasının ilk beş amaç arasında yer aldığı tespit edilmiştir. Bilgi formlarının değerlendirilmesi sırasında, toplam kalite yönetimi sistemine geçiş yönünde bir başlangıç oluşturmak, iç pazarda alıcılar tarafından talep edilmesi, güncel bir pazarlama aracı olarak kullanılması ve yakın gelecekte ithalatçı ülkelerce tarife dışı engel olarak kullanılacak olmasının bu günkü amaçlar açısından daha önemli görüldüğü tespit edilmiştir .

“Firmalara ISO 9000 belgesi almaları sırasında uygulamada karşılaştıkları güçlükler sorulduğunda” eski alışkanlıklarla işlerin yürütülmesinde ısrar, dokümantasyon yazılımı gerektirmesi ve dokümantasyondaki artış, ISO 9000'in bürokrasi olarak görülmesi, talimatların çalışanlar tarafından okunmaması, benimsenmemesi , konu ile ilgili şirket kültürünün yetersizliği, çalışanlardaki takım çalışması bilincinin oluşmaması, yüksek maliyet ve prosedürlerin tamamlanmasının uzun zaman almasının en önemli konular olarak belirtildiği görülmüştür .

“Firmalara ISO 9000 sistemine geçişin sağladığı yararlar sorulduğunda” süreçlerin akışının düzene girmesi ve belirsizliklerin ortadan kalkması, ISO 9000 belgesi talep eden tüketicilerle olumlu girişimlerin başlaması, sistematik dokümantasyon sayesinde iletişimin kolaylaşması, şirket genelinde toplam kalite kültürünün yerleşmesi ve gelişmesi, personelin bilgi, beceri ve eğitim düzeyine katkı sağlaması, tedarikçi ve tüketicilerle ilişkilerin belirli bir sisteme oturtulması, üretim ve servis kalitesindeki artışın en önemli yararlar olarak görüldüğü belirlenmiştir.

KAYNAKLAR

Anonim 1996. ISO 9000 Quality Management Systems-Guidelines for Enterprises in Developing Countries, ITC, İsviçre

Anonim 1997. TS-EN-9000 Kalite Broşürü, TSE, Ankara.

Anonim 1999. Çağın Yönetim Anlayışı, TKY ve Ulusal Kalite Hareketi, KalDer, İstanbul.

Anonim 2000. Ülke Sanayiinin Gelişiminde Yerli Malı ve Kalite Bilinci Paneli, ASOMEDYA , Ankara

Arıyörük, Y. 1998. Kaliteli Üretim ve Uluslararası Rekabette Başarının Yolu, Türk Standartlarından Geçiyor. TSE. Standart Dergisi, Özel Sayı, ISSN 1300- 8366, Ankara.

Bank, J. 2000. The Essence of Total Quality Management, ISBN 0 135 73114 3, İngiltere

Oakland, J. 2000. Total Quality Management: Text With Cases, ISBN 0 750639520, İngiltere

Özel, A. 1998. ISO 9000 Standartları Uluslararası Rekabet ve KOBİ'ler, İzmir Ticaret Odası, İzmir

İGEME 2000. Gıda Sanayi Firmalarına Uygulanan Anket Formları Cevapları

31.07.1997 ve 04.11.1998 tarihli Resmi Gazete

04.11.1998 tarihli Resmi Gazete