

Bölüm 9

ULUSLARARASI TİCARET ŞİRKETLERİNİN KALİTE GELİŞTİRME ÇALIŞMALARI

Selminaz ADIGÜZEL¹

GİRİŞ

Küresel pazarda müşteriler haklarını öğrenerek bilinçlendikçe, işletmeler kendilerini geliştirmeye mecbur kaldılar Her gün internette binlerce seçenek içerisinde en iyiyi en kaliteliyi çok uzak ülkelerden getirme şansına sahip olan müşterinin aradığı sadece en kaliteli ürün değil. Satın alınan ürünü satan firma kültürel değerlere önem veriyor mu, çevreye duyarlı mı, kârının bir kısmını toplumsal fayda için kullanıyor mu sorularının cevabını arayan tüketici 21. yüzyılda geleneksel tüketiciden farklı bir profil çiziyor. Yapısal teknolojik inovatif değişikliklerle kaliteli ve nitelikli ürün ya da hizmet üretmek, işletmelerin en büyük amacı haline geldi. Nitelikli insan gücüne duyulan ihtiyaç artarken nesnelere interneti, insansız araçlarla üretim ve hizmet gerçekleştirme, bir kalite göstergesi olarak algılanmaya başladı. İnsansız fabrikalarda üretim, 3D yazıcılarda yapılan tasarımlar, simülasyon çalışmaları, müşterilerin beğenisini kazanacak üretime odaklanıldı. Uluslararası araştırmacılar, akademisyenler, ürün ya da hizmet kalitesinin bilincinde olan yöneticiler, kalite kavramını vizyonlarına aldılar. Bu kadar hızlı değişimin olduğu yüzyılda inovasyonun sonsuzluğu karşısında müşterinin istediği “kalite” neydi? Uluslararası ticari şirketler, kaliteli hizmet sunabilmek için ne yapmalıydı? Pandemi sonrası sosyal mesafelerde çalışan şirketlerin kaliteli ürün üretmek için alt yapısı hazır mıydı?

Bu araştırmada uluslararası ticarete standardizasyon akreditasyon çalışmalarına yer verilmiştir. Standartlaştırma ve standardı belgelendirilme çalışmalarının hız kazandığı günümüzde dış ticaretle ilgili bireylerin nereye başvurması gerektiği Türkiye’de akredite kuruluş temsilcileri ile ilgili bilgilere yer verdik.

1. KALİTE KAVRAMI

Uluslararası Standardizasyon Örgütü-ISO’nun kalite ile ilgili tanımlamaları aşağıda verilmektedir. Kalite; bir ürünün belirli ihtiyaçları karşılmasıyla ilgili tüm özelliklerdir. Kalite politikası; bir kuruluşun kalite konusunda en üst yet-

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Harran Üniversitesi, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü, sadiguzel@harran.edu.tr.
ORCID iD: 0000-0002-6808-2888

kililerince belirlenmiş tüm eğilimleridir (www.iso.com 12.06.2020). Kalite, bir ürünün belirli ihtiyaçları karşılmasıyla ilgili tüm özellikleridir. Kalite, en basit tanımıyla standartlara uygunluktur. İnsandan kaynaklanan hataları en aza indirme çalışmaları kalite çalışmalarına yön verir. Araştırmacıların yüzlerce tanımı içerisinde kalite küreselleşme ile birlikte daha kapsamlı kullanım alanlarına göre farklı bir kavram haline gelmiştir. Kalite, müşteri ihtiyaç ve taleplerine uygunluk derecesi olarak tanımlanabilir. Amerikan Kalite Kontrol Derneği kalite kavramını “Bir mal ya da hizmetin belirli bir gerekliliği karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerin tümü” olarak tanımlamıştır (Yükçü, 1999: 1). Meriç’in (2005) belirttiğine göre kalitenin bazı tanımlarını şöyle sıralamaktadır:

- Kalite ürünün ya da hizmetin değeridir.
- Kalite önceden belirlenmiş bulunan özelliklere (spesifikasyonlara) uygunluktur.
- Kalite kullanıma uygunluktur.
- Kalite eksiklerden kaçınmaktır.
- Kalite müşteri beklentilerini karşılamak ya da onların ötesine geçmektir.
- Kalite, müşterilerin beklenti ve isteklerini sürekli karşılayacak şekilde ürün ve hizmet üretmektedir (Hemedoğlu, 2010: 5).

Kalite üzerinde çalışmalar yapan Deming, Crosby, Juran, Feigenbaum, İshikawa gibi yazarlar kaliteyi kendi bakış açılarından tanımlamışlardır. Kalite ile ilgili görüşler şöyle özetlenebilir (Gencel, 2001: 165): Deming, kaliteyi “Düşük maliyette, pazar ihtiyaçlarına uygun olan, güvenilir ve tahmin edilebilir sonuçların elde edilmesi” olarak tanımlamıştır. Crosb’e göre “Kalite, bütün gereksinimleri karşılayan bir kavramdır.” Juran, “Kalite, kullanım için uygunluktur” şeklinde bir tanımlama yapmıştır. Feigenbaum kaliteyi “Bir ürün veya hizmetin tasarım ya da özelliklere uygunluk derecesidir” şeklinde tanımlamıştır. Hoshin’e göre ise “Kalite, hatayı düzeltmek ve önlemektir, hatayla birlikte yaşamak değildir. Ishikawa’a göre “Dar ve geniş anlamda kalite ikiye ayrılmaktadır. Dar anlamda kalite ürünün kalitesi olarak algılanmaktayken, geniş anlamda kalite ise, iş, hizmet, proses, sistem kalitesi, hedef kalitesi, işletme kalitesi ve işletmede çalışan üst 5 kademe yöneticiden tutun alt kademede ki işçileri kapsayan insanların kalitesi olarak algılanmaktadır (Papahova, 2019: 4).

Ghobadian, Speller ve Jones, kalite teriminin farklı insanlara farklı şeyler ifade ettiğini savunmuşlardır. Örneğin, Terziovski ve Dean ’e göre kalite; “kullanım elverişliliği, teknik özellik ve gereksinimlere uygunluk” olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımlamadan anlaşılacağı üzere ürünlerin kullanım ve ihtiyaca uygunluğu ile karakteristik özellikleri ön planda tutulur. (Abby, Ghobadian, Simon Speller,

Matthew Jones, 1994: 43)/ Dış ticaret ürünün üretimini ve hizmeti de içermektedir. Hizmetin kalitesi müşteri memnuniyetini arttırdığı için hizmet kalite belgesi uluslararası arenada prestij ve müşteri kazandırmaktadır. 1990 sonrası kalite kavramı beraberinde işletmelere, saygınlık, itibar ve karlılık getirmiştir. Örnek olarak, ABD ve Kanada'daki HP ve FM, İngiltere'de British Telecom, Japonya'da Fujitsu ve Toyota, Mesika'da Crysel, Kore'de Samsung ve Türkiye'de Arçelik gibi firmalar uluslararası kalite standartlarını ve kalite yönetimini benimsemişlerdir (Yıldıztekin, 2005: 402) .

1. 1. Kalite Çemberleri

Japonya'da ortaya çıkan ve tüm dünyada kabul gören Kalite Çemberleri, bir işletmenin verimlilik, kalite gibi çok çeşitli sorunlarını görüşmek, tartışmak ve çözümlenmek amacı ile oluşturulan küçük çalışan gruplarıdır (Tüzün, 1994: 24). Kalite çemberleri; üretilen mal veya hizmetin kalitesi, yapılan işin kalitesi, çalışan ve yönetici kalitesi, genel olarak tüm aşamalarda kaliteli olmayı hedeflemektedir (Oğuz, 2019).

Bir kurumun kalitesinin yetkili dış denetleyici firma tarafından denetlenerek kalitesinin belgelendirilmesi işlemine akreditasyon denir.

2. HİZMET KALİTESİ KAVRAMI VE HİZMET KALİTESİ MODELLERİ

Kalitenin kavramsallaşma süreci ve kalitenin ölçülmesine dair temellerin çoğunlukla mal sektörü üzerinden ürünlerin kalitesine atıfta bulunularak geliştiğini söylemek mümkündür. Rağbet gören bir Japon felsefesine göre kalite kavramı “sıfır hata işi ilk seferinde doğru yapma” şeklinde tanımlanmaktadır (Parasuraman, 1985: 41).

Birçok kalite tanımı beş yaklaşımla sınıflandırılabilir

1. Değer Temelli Yaklaşım: Bu yaklaşım kaliteyi, makul fiyatla performans veya makul maliyetli uygunluk olarak ele alır.
2. Üretim Temelli Yaklaşım: Bu yaklaşımın kökü, işletme ve üretim yönetimine dayanır.
3. Ürün Temelli Yaklaşım: Bu yaklaşım ekonomiden esinlenir
4. Üstün Temelli Yaklaşım: Bu yaklaşım büyük ölçüde Platon'un güzellik tartışmasından esinlenir
5. Kullanıcı Temelli Yaklaşım: Bu yaklaşım pazarlamaya dayalı bir yaklaşımdır ve kalite, bir ürünün veya hizmetin son kullanıcıların beklentileri ile ne derece uyduğu olarak tanımlanır (Gürbüz, 2019).

Son günlerde uluslararası ticarete meydana gelen değişim ve gelişmeler, teknolojik yenilikler, gelişen piyasa şartları rekabet ortamında kalite çalışmalarını zorunlu kılmaktadır. Günümüzde tüketim alışkanlıkları ve bireylerin ihtiyaçları değişti. Firma sayısı arttıkça, rekabetçi firmalar, müşteri memnuniyetine odaklanmıştır. Ekonominin tüm dallarını etkileyen bu durum, şirketlerin sürdürülebilirlik sorununu gündeme getirmiştir.

Müşteri ilişkileri iyi olan işletmeler rakiplerine üstünlük kazanırken müşteri ilişkileri iyi olmayan firmalar, kapanma tehlikesi yaşamaktadır.

Küresel dünyada değişen şartlar karşısında kayıtsız kalan, kalitesini geliştirmeyen, yenilik yapmayan, maliyetini düşürmeyen ve verimlilik düzeyini arttırmayan işletmelerin günümüzde başarı sağlamaları, sürdürülebilirlikleri zorlaşmıştır. Müşterilerin bugünün ve geleceğin taleplerini ve ihtiyaçlarını en ekonomik biçimde karşılamayı amaçlayan toplam kalite yönetimi, günümüzde işletmeler açısından büyük önem taşımaktadır. Araştırmalara göre, insanlar alışveriş yaptıkları işletmeleri, daha çok kalitesiz ürün veya hizmet yönünden değiştirmektedir (Solmaz, 2017: 6).

Bugün dünya ekonomisinde büyük değişimlerin olduğu herkes tarafından bilinen ve kabul edilen bir gerçektir. Sadece emek yoğun sektörlerin değil, genel olarak sanayi üretiminin de iletişim ve ulaşım imkânlarındaki muazzam gelişme ve maliyetinin azalması sayesinde gelişmekte olan ülkelere kaydığı, gelişmekte olan ülkelerin sanayi ürünleri ihracatının payının %75'e ulaştığı görülmektedir (Görün, 2020: 17) Dünyada ekonomisinin gelişiminde önemli rolü olan dış ticaretin kalitesinin akredite edilmesi, ticari şirketlere prestij kazandırmaktadır.

3. AKREDİTASYON

Latince kökenli bir sözcük olan "Accreditation", güvenilir ve inanılır olmak anlamına gelmekte olup bir kurum ya da programın amaçlarının yerine getirilmesi düzeyini, önceden belirlenen standartlara göre gönüllü ve resmi olmayan akredite ajansı ile belirli aralıklar ile izleme sürecini ifade etmektedir. Türk Dil Kurumu'na (TDK) göre "Denklik" anlamını taşımaktadır (Türk Dil Kurumu, 2018). Bir diğer tanıma göre ise akreditasyon; kişi ya da kurumların belirli bir görevi yerine getirebilecek yeterlilik ve uzmanlığa sahip olduğunun alanında uzman yetkili bir kurum tarafından onaylanma işlemidir.

20. yüzyılın başında Amerika'dan sonra İngiltere'de görülen akreditasyon, 1980 yılında işletmelerin muhasebe sistemlerinde kullanılmaya başlanmıştır (Pearson, 1979) Akredite edilmek üzere başvuruda bulunan; laboratuvar, ürün/hizmet, sistem, personel vb. belgelendirme konularında faaliyet gösteren özel ve/veya kamu kurum ve kuruluşlarının ilgili standartlara ve kriterlere göre değerlendirmesini

yapmak ve bu değerlendirme sonucunda kuruluşun akredite edilip edilmemesine karar vermek, akredite edilen kuruluşları izlemeye almak ve gerektiğinde geçici veya devamlı olarak akreditasyon kararını durdurmak ve bu alanlarda faaliyette bulunacak tüm kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyonu sağlamak TURKAK'ın görevlerinden biridir.

Avrupa Birliği'nin kurulmasından sonra resmî anlamda devlet denetimine alternatif bir yapı olarak akreditasyon kurumları kurulmuştur.

Bilimsel alanda yapılan birçok işle ilgili kalite standartlarını belirleyen akreditasyon kurumları bulunmaktadır (UNESCO 2001, tarih yok). Kalite ve verimliliğin esas alındığı ve uygulandığı tüm alanlarda kullanılan akreditasyon, yükseköğretimin kalitesini ölçmek ve değerlendirmek için de kullanılmaktadır (Aslan Tunay, 2018) Türkiye, AB ile Gümrük Birliği Anlaşması'nı imzaladıktan sonra AB'nin ürünlere ilişkin teknik mevzuatını uyumlaştırmayı taahhüt etmiştir. Türkiye, 2020' yılına kadar 250 civarında mevzuatı uyumlu hale getirmiştir.

Akreditasyon vasıtasıyla aynı yöntem ve ilkelere göre çalışan belgelendirme kuruluşlarının karşılıklı olarak birbirlerini tanımaları mümkün olmaktadır. Bir grup belgelendirme kuruluşu diğer belgelendirme kuruluşlarıyla belgelerinin tanınması ve eşit kabul edilmesi yönünde anlaşmalar yapmaktadırlar.

4. TÜRKİYE'DE AKREDİTASYON ÇALIŞMALARI

Mevzuat sürekli güncel hale getirilmektedir. Mevzuat uyumu Türkiye'ye bazı hakları da vermektedir. 1/2006 sayılı Ortaklık Konseyi Kararı ile Türkiye mevzuat uyumu ile onaylanmış kuruluş atama hakkını elde etmiştir. Onaylanmış kuruluşlar, üçüncü taraf bağımsız test veya belgelendirme hizmeti gerektiren CE işaretli ürünlerde piyasaya arz öncesi bu hizmeti sağlamaktadır. Ticarete üreticiler ile ihracatçılar belgelendirme hizmetini bu ulusal kuruluşlardan sağlayabilmektedir. Ticaret Bakanlığı tarafından AB'nin Yeni Yaklaşım Onaylanmış Kuruluşlar Bilgi Sistemi NANDO üzerinden Avrupa Komisyonu'na iletilmektedir. Ülkemizde hâlihazırda görev yapan kuruluşlara ve bu kuruluşların hangi alanlarda faaliyette bulunduğu dair liste NANDO sisteminde yer almaktadır. Türkiye'de onaylanmış kuruluşlar ve alanları liste halinde Ticaret Bakanlığı'ndaki sayfada yer almaktadır (NANDO Sistemi, 2020). Türkiye'de Akreditasyon Türkiye'de akreditasyon konusunda en önemli gelişme, 4 Kasım 1999'da Resmî Gazete'de yayınlanan "Türk Akreditasyon Kurumu Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun" ile olmuştur. Bu kanun ile laboratuvar, belgelendirme ve muayene hizmetlerini yürütecek yurtiçi ve yurtdışındaki kuruluşları akredite etmek, bu kuruluşların belirlenen ulusal ve uluslararası standartlara göre faaliyetlerde bulunmalarını ve bu suretle ürün/hizmet, sistem, personel ve laboratuvar belgelerinin ulusal ve uluslararası alanda

kabulünü temin etmek amacıyla, merkezi Ankara'da olmak üzere Başbakanlıkla ilgili, özel hukuk hükümlerine tabi, tüzel kişiliği haiz, idari ve mali özerkliğe sahip "Türk Akreditasyon Kurumu" (TÜRKAK) kurulmuştur.

4. 1. Ticarete Teknik Engeller

Dış ticarete konu mallarla ilgili olarak kalite ve miktar kontrolü; depolama, yükleme, boşaltma ve nakil esnasındaki durumun tespiti ile döviz kuru ve mali şartlar da dâhil olmak üzere fiyat ve gümrük sınıflandırmasının doğruluğunun saptanması konusundaki uluslararası gözetim faaliyetleri yürütmek üzere Ticaret Bakanlığı'na başvuran firma/kuruluşlara uluslararası gözetim şirketi statüsü verilmektedir Türkiye'de ihracatçıların karşılaştığı teknik engellerin çözümlenebilmesi için Ticaret Bakanlığı tarafından teknik engellerle ilgili bir platform oluşturulmuştur. Uluslararası ticarete ürünlerin uyması gereken teknik kriterlere uyumu belgeleyen uygunluk değerlendirmesi işleminden geçmiş ürünler, Standart, teknik düzenleme şartlarını taşıyanlar, uygunluk değerlendirme prosedürlerini yerine getiren ürünler uluslararası pazarda kendine alıcı bulabilmektedir.

Dünya Ticaret Örgütü, ticaretin önündeki engellerin, prosedürlerin kaldırılması için teknik standart ve teknik düzenlemeler getirmiştir. Dış ticaretle ilgili firmalar, pazar odaklı olarak ürünün uyumunu ekonomik üretimini, kalitesini garanti eder. Teknik düzenlemeler denilince ülkeler arası piyasa çarpıklığının üstesinden gelmek, düşük kaliteli zararlı ürünlerden korunma için konulan uyulması gereken belgelerdir. Bir ticari işletmenin standartlara uygun çalışıp çalışmadığı uygunluk değerlendirmesi ile belli olur

(Ticaret Bakanlığı, <https://www.teknikengel.gov.tr/#/sayfalar/teknik-engel-nedir>, 2020).

4. 2. Uluslararası Gözetim Şirketi

31/12/2014 tarihli ve 29222 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Uluslararası Gözetim Şirketi Statüsüne İlişkin Tebliğ (Ürün Güvenliği ve Denetimi: 2015/24) uyarınca Ticaret Bakanlığı'nca A tipi (TÜRKAK'tan akredite olan) uluslararası gözetim şirketi statüsü verilen firma/kuruluşların listesi yayınlanmaktadır.

Uluslararası Gözetim Şirketi" statüsü verilmesi uygun görülen şirket veya kuruluşların, unvan, adres, telefon ve tele faks numaraları ile yetkilendirildikleri Türk Gümrük Tarife Cetveli fasılları, düzenlenen "Uluslararası Gözetim Şirketi Belgesi" ile birlikte en kısa sürede Genel Müdürlüğe bildirilir. Genel Müdürlüğe iletilen uluslararası gözetim şirketi belgeleri, tarih ve sayı verildikten sonra imzalanarak ilgili firma/kuruluşa verilmek üzere Bölge Şirketler tarafından bu düzenlemelere bu standartlara uyulmadan ticaret yapılırsa yeni teknik engeller

karşısına çıkacağı için dış ticarete teknik engellerin önlenmesi sürdürülebilir ihracatın tesisi, standartlaştırma ve kalite çalışmaları değerlidir. Dış ticarete teknik engellerin sayısı arttığından engellerin önlenmesi için DTÖ tarafından çok taraflı anlaşmalar yapılmaktadır. Uluslararası ticaretin önündeki teknik engelleri ortadan kaldırmak için Ticarete Teknik Engeller Antlaşması ile üye ülkelerin ticaret engelleri koymalarını yasaklamıştır. Vatandaşların sağlığının korunması güvenliğinin sağlanması gerekli önlemlerin alınmasını gerekli kılmaktadır. Teknik düzenlemeler ve standardizasyon uygulamaları ile karşılıklı tanınmayı gerekli kılarak şeffaflığı sağlar ve Teknik düzenlemeler ve standardizasyon uygulamaları tarım ve sanayi ürünlerini kapsar. Kamu Alımları Anlaşması devlet kuruluşlarının üretim ihtiyaçları için hazırlanan satın alma şartnamelerinin Sağlık ve Bitki Sağlığına Yönelik Önlemlerin Uygulanmasına Dair Anlaşmaya SPS Sağlık ve Bitki Sağlığı Önlemleri istisnayı oluşturur. DTÖ üyesi ülkeler bir Bildirim Sistemine dâhil olarak teknik engel oluşturabilecek düzenlemelerin taslağını bu sisteme atarak bilgilendirme ve görüş alışverişinde bulunur. Teknik düzenleme ve bilgi ve bildirim Merkezi Ticaret Bakanlığı Ürün Güvenliği ve Denetim Genel Müdürlüğü'dür. Türkiye'de DTÖ ile diğer ülkelerin Bilgi ve Bildirim Merkezleri kurumlar, kuruluşlar arasında ticaretteki teknik engeller hakkında bilgi akışları Ticaret Bakanlığı tarafından sağlanır. Örneğin AB gıda güvenliği ile ilgili bir tebliğ değişikliğini bu platformdan duyurmaktadır. Specialized Nutrition Europe'tan ('SNE') bir başvurunun ardından (AT) 1924/2006 sayılı Tüzüğü'nün 13 (5) maddesi uyarınca, karbonhidrat (CHO) çözeltileri ile ilgili bir sağlık iddiası hakkında görüş bildirmesi istenmiştir. AB de fiziksel egzersizi yoğun olarak yapan kişiler için karbonhidrat çözeltileri konusunda tebliğ değişikliği yapmış insan sağlığına zarar veren ürünün ticaretini kolaylaştırıcı tebliğini duyurmuştur.

Hangi ülkeye ihracat yaparsanız o ülkeye ait teknik engelleri görebileceğiniz ücretsiz girişin üyelik hakkının verildiği bu sitede ihracattaki teknik engeller Bakanlığa bildirilir. Ticaretle uğraşan tüm şirketlerin bu sitedeki teknik bilgilere sahip olması gerekir.

4. 3 ISO (International Organization for Standardization)

Uluslararası Standartlar Teşkilâtı, Uluslararası Elektroteknik Komisyonu'nun çalışma sahasına giren elektrik ve elektronik mühendisliği konuları dışında, bütün teknik ve teknik dışı dallardaki standartların belirlenmesi çalışmalarını yürütmek gayesiyle resmî olarak 23 Şubat 1947 tarihinde Cenevre'de kurulan uluslararası teşkilâttir (Wikipedia, 2020) .

Uluslararası Standartlar Teşkilatı'na üye ülkelerin sayısı 162'dir. Teşkilât üyesi olan millî birimler kendi ülkelerinde standartlar konusunda en yetkili kuruluşlardır. Her ülke teşkilatta yetkili bir organ tarafından temsil edilir.

ISO'nun misyonu, tüm dünyada standardizasyonu teşvik ederek entelektüel, bilimsel, teknolojik ve ticari faaliyetlerde işbirliğini geliştirirken, ürün ve hizmetlerin uluslararası dolaşımını sağlamaktır. Farklı ülkelerde veya bölgelerde, benzer teknolojiler için geliştirilen farklı standartlar, zaman zaman ticaret için teknik engel oluşturmaktadır. İşte ISO'nun günümüzdeki en önemli işlevi ISO 9000 kalite yönetim standartları ve diğer ürün standartları gibi, uluslararası kabul görmüş standartlar hazırlayarak ticaretin önündeki bu tip teknik engelleri ortadan kaldırmaktır (Hasine, 2015: 16).

ISO'nun amacı,

- Pazar ilgisini arttırmak,
- ISO sistemi ve standartlarını geliştirmek,
- Kaynakları en iyi şekilde kullanmak,
- Yeni teknik programları teşvik etmek,
- Gelişmekte olan ülkelerde alt yapıyı oluşturmaktır.

ISO 9000 Serisi küçük, orta ya da büyük ölçekli herhangi bir işletme için uygulanabilecek kalite güvence standartlarını ortaya koymakta olup, mevcut herhangi bir sistem için kullanılabilir ve işletmenin iç maliyetlerini azaltmasına, etkinliğini, verimliliğini artırmasına katkıda bulunur ve toplam kalite ve kalitenin sürekli iyileştirilmesi yönünde bir aşamadır. ISO 9000 serisi ürün standartlarını içermemektedir. ISO 9000 serisindeki her bir doküman, farklı başvurular için bir kalite modelini tanımlamaktadır. 2000 yılının Aralık ayında yapılan revizyon, kalite alanındaki gelişmelerle ISO 9000 uygulamasından edinilen tecrübelerin göz önüne alındığı köklü değişimleri içermektedir. Bu revizyon öncesi dünya çapında 1120 kurum ve kuruluşu kapsayan bir anket yapılmıştır. Yeni standartlar genel bir yapıda oluşturularak kamu ve özel sektörde küçük, orta, büyük ölçekli kuruluşlar ile sanayi, hizmet, yazılım ve diğer alanlar dâhil tüm sektör kullanımlarına eşit şekilde uygulanabilir olması benimsenmiştir.

- **ISO 9000:2000:** ISO 9000, ana standartlara giriş niteliğini taşımakta olup, kalite yönetim sistem serisinin vazgeçilmez bir parçasıdır. İçerdiği temel bilgiler ve terminoloji açıklamaları sayesinde, diğer üç standardın daha iyi anlaşılıp, kullanılabilmesinde önemli bir rol oynamaktadır.

ISO 9001:2000: ISO 9001 bir kuruluşun, müşterinin ihtiyaçlarıyla mevzuat gereklerini karşılamak yoluyla müşteri memnuniyetini arttırabilmesi için kalite yönetim sisteminde ne gibi şartları sağlaması gerektiğini ortaya koymaktadır.

ISO 9004:2000: ISO 9004 kalite yönetim sistemlerini mükemmelliğe ulaştırmada araç olarak kullanılacak genel bir dokümandır.

- **ISO 19011:2000:** Kalite ve çevre yönetim sistemleri ile ilgilidir ve tetkik kılavuzu niteliğindedir. Taslak aşamasındadır.

ISO 9000'e uygunluğun dış pazarlarda başarı için önemli olduğunun keşfedilmesiyle birlikte, son yıllarda ISO 9000 serisinin önemi daha da artmıştır (TSE,2020).

ISO 14001 Çevre yönetimi, çevre yönetim sistemleri, kullanım kılavuzu

ISO 14004 Çevre yönetimi, çevre yönetim sistemleri, prensipler ve destekleyici teknikler için teknik kılavuz

ISO 14010 Çevre yönetimi, çevre denetim kılavuzu, genel prensipler

ISO 14011 Çevre yönetimi, çevre denetim kılavuzu, denetim usulü, çevre yönetim sistemlerinin denetimi

ISO 14012 Çevre yönetimi, çevre denetim kılavuzu, çevre denetçilerinin sahip olması gereken özellikler

ISO 14020 Çevre yönetimi, çevreyle ilgili etiketlemenin temel prensipleri

ISO 14021 Çevre yönetimi, çevreyle ilgili etiketleme, çevreyle ilgili iddiaların öz beyanı, terimler ve tarifler,

ISO 14040 Çevre yönetimi, hayat boyu değerlendirme, prensipler ve çerçeve
ISO/DIS 14050 Çevre yönetimi, terimler ve tarifler,

ISO 14060 Çevre yönetimi, mamullerin çevre veçhelerinin mamul standartlarına dâhil edilmesi ile ilgili kılavuz.

ISO 14001 uygulamaları, genel olarak mevzuat yükümlülüklerin karşılanması ile paralellik gösterir. ISO 14001, bir ürün standardı değildir, ne üretildiği ile değil nasıl üretildiği ile ilgilenir (Hasine, 2015: 20).

EN, AB ve EFTA üyesi ülkeler için hazırlanmaya devam edilen ortak standartlardır. Ortak pazarda ortak standartlarla ticaretin önündeki engeller kaldırılmaya çalışılmıştır. Tüm alanlarda standartları oluşturmada görevli olan üç temel kuruluşlar şunlardır:

- CEN (The European Committee for Standardization)
- CENELEC(The European Committee for Electrotechnical Standardization)
- ETSI (The European Telecommunication Standards Institution).

ISO 19011:2000 olarak birbiriyle ilişkili ve birbirini tamamlayan dört temel standarttan oluşmaktadır (https://www.muhasabetr.com/disticaretmevzuati/14kalite_cevre_guvenlik.pdf, 2020) ISO 19011:2000 olarak birbiriyle ilişkili ve birbirini tamamlayan dört temel standarttan oluşmaktadır. **ISO 9001:2000:** ISO 9001 bir kuruluşun, müşterinin ihtiyaçlarıyla mevzuat gereklerini karşılamak yoluyla müşteri memnuniyetini artırabilmesi için kalite yönetim sisteminde ne gibi şartları sağlaması gerektiğini ortaya koymaktadır.

ISO 19011:2000: Kalite ve çevre yönetim sistemleri ile ilgilidir ve tetkik kılavuzu niteliğindedir. Taslak aşamasındadır. Bu kılavuz tanımlanmış kalite amaçlarını gerçekleştirmek için sistemin gücünün doğruluğunun kanıtlanmasını sağlar. Söz konusu standart, firmanın kendi içinde kullanılabilirdiği gibi tedarikçilerin denetlenmesi amacıyla da kullanılabilir. ISO 9000'e uygunluğu uluslararası ticarete önemli hale geldikçe ISO 9000 serisine daha çok önem verilmiştir. Tüm dünyada, müşterilerin kaliteye olan inancı arttıkça standartlara uygun ürünler talep edilmeğe başlanmıştır. ISO 9000 belgesi yurt dışına gönderilen her ürün için istenen bir belge değildir. Bu belgenin istenmesi durumunda, ihracatçı bu belgeyi edinmesinin faydalarını, maliyetini vb. belirlemeli ve bu doğrultuda belge alıp almamaya karar vermelidir. "ISO 9000 Belgelendirmesi", 2000 yılındaki revizyondan önce, bir yetkili kuruluş tarafından ISO 9001, ISO 9002 ya da ISO 9003 belgeler veriliyordu. Bu üç belge birleştirilerek ISO 9001:2000 adı altında belgelendirme yapılmaya başlanmıştır. Bir ISO 9001:2000 belgesi, bir yetkili belgelendirme kuruluşu tarafından bir işletmenin kalite yönetim sisteminin değerlendirildiği ve ilgili ISO 9000 standartlarına uygun bulunduğu dair verilen bir güvencedir. Bir işletme, bağımsız bir kalite sistemi belgelendirme kuruluşundan ISO 9001:2000 belgesi de edinebilir. ISO 9000 standartları ülkemizde TS-EN-ISO 9000 serisi standartları olarak uygulanmaktadır. Türkiye'de TS-EN-ISO 9000 standartları çerçevesinde kalite güvencesi sistemi belgelendirmesi yapan kuruluş Türk Standartları Enstitüsü'dür. TSE, belgelendirmeye ilgili olarak inceleme, deney ve eğitim hizmetleri vermektedir.

TSE-EN- ISO 9001:2000 Belgesi

Belgelendirme; bir belgelendirme kuruluşu tarafından bir ürün, hizmet ya da yöntemin belirli gerekliliklere uygun olduğuna dair verilen yazılı bir güvencedir. Belge, yetkili kuruluş tarafından yapılacak değerlendirmenin olumlu sonuçlara sahip olması durumunda verilir. Uluslararası Standardizasyon Örgütü (ISO) sadece uluslararası standartlar hazırlamaktadır.

Belgelendirme, bir sözleşmeye dayalı olarak yapılır ve işletmelerin kalite konusundaki taahhütlerini ortaya koymaktadır.

Belgelendirmede hazırlık aşamaları aşağıdaki şekilde olabilir:

- ISO 9000 ile ilgili kalite ilkeleri konusunda eğitim
- Kurumsal sistemin ve izlenen yöntemlerin gözden geçirilmesi
- Sistemin ve yöntemlerin tasarımı ve dokümantasyon
- İç denetleme mekanizmasıyla ilgili pilot test uygulaması
- Uygulama
- Süreç ve yöntemlerin iç ve dış denetimi

Bugün, ihracata yönelen firma sayısı daha da artmış olup, pek çok firma kalite yönetim sistemlerinin ISO 9001:2000'e uygunluğunu belgelemeye çalışmaktadır. İşletmelerin, ISO belgesi için hazırlanırken izleyeceği yol daha detaylı bir şekilde aşağıda sıralanmaktadır:

- Kalite konusunda çekirdek grubu oluşturmak
- Kalite konusunda amaç ve hedefleri belirlemek
- Kalite konusunda tüm amaç ve hedefler konusunda iletişimde bulunmak
- Bölümlerin amaç ve hedeflerini belirlemek
- Kalite matrisini geliştirmek
- Yönetime rapor sunacak bir temsilci belirlemek
- Firmadaki herkesi ISO 9000 konusunda bilgilendirecek programlar yapmak ve yürütmek
- Kalite sisteminde yer alacak olan prosedürleri yazmak
- Bu prosedürleri ISO 9000 serisiyle karşılaştırmak
- İlave yöntemleri yazmak
- Doküman kontrolü, kayıt kontrolü, kalite denetimi, eğitim vb. konuları firmadaki herkese aktarmak
- İç denetmenler / 5S / kalibrasyon
- Kalite kılavuzunu derlemek
- Yeterlilik denetimini gerçekleştirmek ve dokümantasyonu yeniden incelemek
- Yönetimce yeniden inceleme yapılmasını sağlamak
- Ön değerlendirme amacıyla denetim
- Belgelendirme kuruluşu tarafından uygunluk denetimine tabi olmak
- Belge alınması.

5. TÜRKİYE'DEKİ UYGULAMA

Türk Standartları Enstitüsü, 132 sayılı kuruluş yasası ile kendisine verilen standartlara uygun ve kaliteli üretimi teşvik edecek her türlü çalışmayı yapmak ve bunlarla ilgili belgeleri düzenlemek görevini yerine getirirken standardizasyonun yanı sıra kalite konusuna da eğilmiş ve bu alanda yürüttüğü çalışmalar son yıllarda özel bir önem ve yoğunluk kazanmıştır. Avrupa Kalite Teşkilatı (EOQ) üyesi olarak kalite alanındaki uluslararası gelişmeleri yakından izlemekte, küçük ve orta ölçekli işletmelerin Avrupa Kalite Ödülü'ne başvuruları için gerekli organizasyonları yapmaktadır.

AB üyesi ülkelerle ekonomik ilişkilerimizin dış ticaretimizde önemli bir yer tutması nedeniyle Tek Pazar'da ISO 9000 kalite yönetim sistem standartları serisinin uygulanacak olması, ülkemiz açısından özel bir önem taşımaktadır. Ülkemizdeki konumu ile TS-EN-ISO 9000 standartları çerçevesinde kalite yönetim

sistem belgelendirmesi yapmaya yetkili tek kuruluş TSE'dir. TSE, kalite güven-cesi sistem belgelendirme faaliyetine 1990 yılında başlamıştır. 04/10/2006 tarihi itibarıyla TS-EN-ISO 9000 standartları çerçevesinde belgelendirmiş 3093 firma bulunmaktadır.

Ayrıca yapılan ikili anlaşmalar çerçevesinde Almanya'dan DQS, İngiltere'den SGS Yarsley, Fransa'dan AFAQ, İtalya'dan IMQ ve CESI, Danimarka'dan DS, Avusturya'dan ÖQS, Norveç'ten NCS kuruluşları ile ortak belgelendirme tetkik faaliyetleri gerçekleştirilmektedir.

TSE Kalite Sistem Belgelendirme faaliyetleri Milli Kuruluşumuz TÜRKAK ve yurt dışından RvA kuruluşu tarafından, TSE Çevre Yönetim Sistemi Belgelendirme Faaliyetleri TÜRKAK tarafından akredite edilmiştir.

6. ÇEVRE ETİKETİ

Dünyada bazı firmalar, sosyal sorumluluk olarak çevre etiketi, almaktadır. Çevre dostu olan ve bunu bu belge ile ispat eden firmalar çevreyle ilgili sorumlulukları yerine getirir.

Avrupa Birliği'nde "Eco-Label Award Scheme",

Kanada'da "Environmental Choice Programme",

Almanya'da "Blue Angel Programme" (ITC-UNCTAD/: itcreg@intracen.org, 2020),

7. HACCP

1960'larda geliştirilen Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Analizi- HACCP, ilk olarak ABD uzay programında astronotlar tarafından tüketilecek gıdaların güvenliğinin sağlanmasına yönelik olarak kullanılmaya başlanmıştır. 1980'lerin sonlarına doğru ise, HACCP mikrobiyolojik alanda gıda güvenliğinin sağlanması yaygınlaşmaya başlamıştır. 1993'te Birleşmiş Milletler ve Dünya Sağlık Örgütü'nün ortaklaşa kurmuş olduğu Codex Alimentarius (Gıda Kodeksi) Komisyonu HACCP Prensiplerinden oluşan çeşitli sistemleri hayata geçirmişlerdir. HACCP, 7 bölümden oluşmaktadır:

- Gıdalarda Olası Bozulmanın Analizi: ürünün sahip olabileceği bozuklukların saptanıp, türüne göre sınıflandırılması (biyolojik, kimyasal veya fiziksel)
- Kritik Kontrol Noktalarının Tespiti: hammaddeden tüketiciye kadar olan aşamaların hangisinde bozulmanın oluşabileceğinin tespit edilip kritik kontrol noktaların belirlenmesi,
- Kritik Limitlerin Belirlenmesi: zaman ve ısı birimlerinin kullanılarak üründe bozulma sınırları dışında kalacak limitlerin tespit edilmesi,

- Kritik kontrol noktalarını gösteren uygulamalar yapılması,
- Kritik limitlerin aşılması durumunda bunu düzeltmeye yönelik görüş alışverişinde bulunulması,
- HACCP sisteminin gereklerinden olan dökümantasyon için etkili bir kayıt sisteminin geliştirilmesi,
- Bu sistemin sağlıklı çalışıp çalışmadığını kontrol etmek için çeşitli prosedürlerin geliştirilmesi.

7. 1. İhracatımız açısından HACCP:

İhracatımızın büyük bir bölümünün gerçekleştiği gelişmiş ülkeler, gıda kaynaklı hastalıkların önüne geçebilmek ve tüketici sağlığını korumak amacıyla, özellikle kolay bozulabilen ürünlerde HACCP kullanımını zorunlu hale getirmekte ve ithalatlarında da bu sistemi uygulayan firmaları tercih etmektedir.

Ayrıca, 852/2004 nolu AB Direktifinin 5. maddesi çerçevesinde, gıda üretiminde bulunan firmaların HACCP uygulaması zorunlu hale getirmektedir. Codex Alimentarius'a paralel olarak geliştirilen sistem 01.01.2006 tarihi itibarıyla küçük işletmeler dâhil, tüm işletmeler için zorunlu olmuştur. Söz konusu direktif ile gıda hijyeninin sağlanması amaçlanmakta olup, bu sistemin izlenebilirlik ve risk analizi gibi konularla uyumlu olması de gerekmektedir. DTÖ Sağlık ve Bitki Sağlığı Anlaşması nezdinde yetkili kuruluş bulunan Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı, Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü, HACCP kullanımı zorunlu olan ürünlerde gerekli kontrolleri gerçekleştirmektedir.

7. 2. Ülkemizde HACCP Uygulaması:

Özellikle AB mevzuatı ile uyum çalışmaları çerçevesinde, gıda hijyeni alanında çeşitli çalışmalar devam etmekte olup, HACCP konusunda 09.06.1998 tarih ve 23367 sayılı Resmî Gazete'de yayınlanmış bulunan «Gıdaların Tüketimi ve Denetlenmesine Dair Yönetmelik»te HACCP sistemi uygulaması 30 beygir gücü üzerinde motor gücü bulunan veya on kişinin üzerinde işçi çalıştıran su, süt ve et ürünleri tesislerinde zorunlu hale getirilmiştir.

TSE, DTM Dış Ticarete Standardizasyon Genel Müdürlüğü ve Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, KOSGEB ve İGEME'dir. Standardizasyon ve belgelendirme'de bilgi veren kuruluşlardır. Ayrıca, Türk Elektronik Sanayicileri Derneği (TESİD), KOSGEB, İTÜ, KALDER, Elektromekanik Sanayiciler Derneği (EMSAD) ve Türk elektronik sanayinden çok sayıda firmanın kurucuları olduğu Elektronik Sanayi İhtisas Merkezi Vakfı (ESİM Vakfı) ile Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı (TTGV) ve KEMA International B.V.(Hollanda) tarafından kurulan "KEMA-ESİM Test Hizmetleri San.Tic.A.Ş." "Test, Belgelendirme ve AR-GE Merkezi" kurmuştur. EN 45001 koşullarına uygun, akredite edilmiş bir test ve belgelendirme

merkezi olmak böylece sanayicilere ürün güvenliği, alçak gerilim direktifi (LDV), elektromagnetik uyumluluk (EMC) test ve yöntem standartları ve “CE İşareti” konularında bilgi verir.

7. 4. ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Nedir?

2001 yılında ISO (International Organisation for Standardisation-Uluslararası Standardizasyon Örgütü) tarafından gıda güvenliği yönetim sistemi içinde HAC-CP'in rolünü tanımlayan denetlenebilir bir standardın oluşturulması çalışmaları na başlanmış olup, standart 2005 yılında yayımlanmıştır.

ISO 22000:2005 Standardının amacı gıda tedarik zinciri boyunca gıda güvenliği yönetimi için gerekli olan uygulamaları uyumlaştırmaktır. Söz konusu standart, çiftçiden gıda hizmet sektörüne kadar gıda zincirindeki tüm üyeleri kapsayan gıda güvenliği yönetim uygulamalarını tanımlayan uluslararası bir standarttır. Üreticiler ve tedarikçiler, gıda güvenliğinde HACCP, üretim ve paketlenme için BRC (British Retail Consortium), IFS (International Food Standard), GLOBAL-GAP, GMP gibi sayısı giderek artan gıda güvenliği standartları ile karşı karşıya kalmıştır. Birçok firma bu tür benzer birkaç sertifikaya sahip olmak durumunda kalmakta olup, bu firmalar için gereksiz maliyet ve çaba anlamına gelmektedir. ISO 22000:2005 Standardının BRC ve IFS gibi diğer gıda güvenliği standartlarından farkı iyi uygulamalar için detaylı bir listesinin olmamasıdır. Gerçekten de her durum ve kurum için bütün kuralları kapsayacak bir listenin oluşturulması da oldukça zor bir işlem olmakla beraber ISO 22000:2005 standardı, her kurumun kendine uygun uygulamaları benimseyerek uygulamasını kabul etmektedir. Ayrıca, söz konusu standart Codex Alimentarius'un ilgili standartlarını referans göstermektedir.

Bu uluslararası kuralların amacı HACCP sisteminin sertifikasyonu ile ilgili kuralları standartlaştırmaktadır. Bu sistemin geliştirilme nedeni, HACCP sertifikasyonu için kullanılan ulusal standartların iyileştirilmesidir. ISO 22000:2005 standardında da en önemli unsur ön gereksinim programları, operasyonel ön gereksinim programları ve kritik kontrol noktalarının belirlenmesi, uygulanması ve dokümantasyondur. Söz konusu standardın amacı;

- Codex'in HACCP prensipleri ile uyumlu olunması,
- Gönüllü uluslararası standartların uyumlaştırılması,
- İç denetmenler, firmanın kendisi veya bağımsız kuruluşlar tarafından yapılan sertifikasyon işleminde denetlenebilir bir standart sağlanması,
- Yapısının ISO 9001:2000 ve ISO 14001:1996 Standartları ile aynı paralelde olmasını sağlamak,
- Uluslararası HACCP kavramının oluşturulmasını sağlamaktır.

7. 5. ISO/TS 16949:2002

ISO/TS 16949:2002, mevcut Amerikan (QS-9000), Alman (VDA6.1), Fransız (EAQF) ve İtalyan (AVSQ) otomotiv kalite sistem standartlarını global otomotiv endüstrisi kapsamında, müşteri ihtiyaçlarını karşılamak için çok çeşitli belgelenmeye olan ihtiyacı ortadan kaldırma amacı ile düzene sokan bir ISO Teknik Şartnamesidir.

ISO 9001:2000 ile birlikte ISO/TS 16949:2002, otomotiv ile ilgili ürünlerin dizaynı/geliştirilmesi, üretimi, montajı ve servisi için konulan kalite sistem gerekliliklerini belirlemektedir. Buna ek olarak, araç üretici şirketleri tarafından ayrı olarak gerekli kılınan müşteriye özel gereklilikler de mevcuttur.

ISO/TS 16949:2002, Uluslararası Standartlaştırma Organizasyonu (ISO) ile bağlantılı olarak Uluslararası Otomotiv İş Gücü (IATF) tarafından geliştirilmiştir. IATF, bir uluslararası araç üreticileri grubundan oluşmaktadır - BMW Group, DaimlerChrysler, Fiat, Ford Motor Şirketi, General Motors Corporation, PSA Peugeot-Citroen, Renault ve Volkswagen - bunun yanı sıra ulusal ticaret birlikleri - AIAG (Amerika), VDA (Almanya), SMMT (İngiltere), ANFIA (İtalya) ve FIEV (Fransa). Japon araç üreticileri birliği JAMA da ISO/TS 16949:2002'nin geliştirilmesinde rol üstlenmiştir, bu da Japon araç üreticilerinin gelecekte IATF'ye katılımının yolunu açmıştır. Uluslararası otomotiv kalite sistemi gerekliliklerini tanımlayan sektör gereklilikleri, ISO 9001:2000 formatına benzer şekilde yazılmış ISO/TS 16949:2002 ana kısmında yer almaktadır.

Bu gereklilikler ayrıca, İleri Düzey Kalite Planlama (yani APQP), Parça Onay İşlemi (yani PPAP), Ölçüm Sistemleri Analizi (MSA), FMEA ve SPC ile ilgili olarak Otomotiv Esas Araç-Gereçlerini de kapsamaktadır. Müşteriye /özgü gereklilikler, bireysel üye müşteriler tarafından şart koşulmaktadır ve ayrıca temin edilmektedir.

8. OHSAS 18001 İŞ SAĞLIĞI VE İŞ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ

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. ISO 9001 VE ISO 14001 gibi Standartlar kalite ve çevre yönetimleri üzerine yoğunlaşmış, dolayısıyla kuruluşlarda iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilerek korunabilmesi için ayrı bir standarda gereksinim duyulmuştur. Ayrıca, işletmelerin yönetsel ve örgütsel düzeyleri, yetersizlikleri, eğitim ve bilinçlendirme

eksiklikleri ve içinde bulunulan sosyo-politik ve sosyo ekonomik koşullar ve hatta bu konulardaki mevzuat eksikliği ya da yorumlama farklılıkları sorunların çözümü güçleştirmektedir.

9 - TÜRK STANDARTLARI ENSTİTÜSÜ

Türk Standartları Enstitüsü; her türlü madde ve mamuller ile usul ve hizmet standartlarını yapmak amacıyla 18.11.1960 tarih ve 132 sayılı kanunla kurulmuştur. Enstitünün ilgili olduğu Bakanlık Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'dır. Enstitü, tüzel kişiliği haiz, özel hukuk hükümlerine göre yönetilen bir kamu kurumu olup, kısa adı ve markası TSE'dir. Bu marka çeşitli şekillerde gösterilir. Türk Standartları Enstitüsü'nün izni olmadan bu marka hiçbir şekil ve şart altında kullanılamaz. Yalnız Türk Standartları Enstitüsü tarafından kabul edilen standartlar Türk Standardı adını alır. Bu standartlar ihtiyari olup, standardın ilgili olduğu bakanlığın onayı ile mecburi kılınabilir. Bir standardın mecburi kılınabilmesi için Türk Standardı olması şarttır. Mecburi kılınan standartlar Resmi Gazete'de yayımlanır.

Türkiye'de KOSGEB, küçük ve orta ölçekli ticari işletmelerinin, dünya standartları, uluslararası kalitesinde üretim yapmalarını sağlamak üzere kalite bilincini geliştirmek, amacıyla ISO 9000 Kalite Sistemi Standartları'nda altyapılarının kurulması için eğitim, çalışmaları yapmaktadır. Ayrıca Türkiye'de kurulan ticari işletmelere, KosGEB tarafından belgelendirme desteği verilmektedir. İşletmeler, Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKA) tarafından akredite edilmiş kurum/ kuruluşlardan, akredite oldukları konularda alacakları ürün, sistem, personel, laboratuvar akreditasyon belgelerine ilişkin giderlerine destek verilmektedir. Belge alımı için daha önce herhangi bir konuda belge almış ise aynı belge konusunda destek sağlanmaz. Ayrıca belge yenilemeye de destek verilmez. Her bir belge için destek üst limiti 2.500 (iki bin beş yüz) TL'yi aşamaz. Desteğin üst limiti 10.000 (on bin) TL'dir. Test, Analiz ve Kalibrasyon Desteği için işletmelerin, kamu kurum/kuruluşları veya üniversitelerce kurulmuş laboratuvarlardan alacakları test, analiz, kontrol-muayene ve kalibrasyon hizmetleri ile yurt içi ve yurt dışı laboratuvarlarda akredite olunan test, analiz, kontrol-muayene ve kalibrasyon konularında alacakları hizmet giderlerine destek verilir. Desteğin üst limiti 20.000 (yirmi bin) TL'dir.

10. AB KALİTE POLİTİKASI

Türkiye; AT-Türkiye Ortaklık Konseyi'nin 1/95 sayılı Kararı ile coğrafi işaretler de dâhil olmak üzere ulusal fikri mülkiyet hakları mevzuatını, Avrupa Birliği'nde kalite politikası olarak adlandırılan coğrafi işaretler ile geleneksel özellikli ürün adlarının korunması sistemi ve uluslararası düzenlemelerle uyumlaştırma yükümlülüğü altına girmiştir. (Gürsu P. D., 2008) AB'de 1992 yılında kurulan sistem, 2006 yılında, Dünya Ticaret Örgütü'nün baskıları sonucunda mevzuat de-

ğişikliği ile revize edilerek üye olmayan devletlere, doğrudan AB Komisyonuna başvuru yoluyla insan tüketimine yönelik tarım ürünleri ve gıda maddelerinin adlarını AB’de tescil imkânı getirilmiştir. Ülkemize özgü, geleneksel özellik taşıyan ürünlerimizin adlarının da bu imkândan yararlanılarak AB’de tescil edilmesi, böylelikle AB pazarında ürünlerimizin itibarının ve kalitesinin garanti altına alınarak rekabet şansımızın artırılması yönünde kamuoyunda yeterli bilinç oluşturulmalıdır (Deniz, 2003: 1). Genel olarak AB müktesebatı ile uyumlu olan ancak Kanun Hükmünde Kararname seviyesinde düzenlenen mevzuatımızın; AB’deki değişiklikler doğrultusunda ve ülkemizde bulunmayan ‘geleneksel özellikli ürün adı koruması’ da dâhil edilerek Kanun yoluyla düzenlenmesi için çalışmalara devam edilmektedir (Gürsu R. P., 2008: 1).

SONUÇ

Hizmet kalitesinin en önemli noktalardan biri, hizmetten yararlananların menfaatlerinin artırılmasıdır. Günümüzde kalite sistemin süreci ile ilgili çeşitli akademik görüşler olmasına rağmen hizmet kalitesinin özellikleri ve kalitenin boyutları ve modelleri daha çok önem kazanmıştır. Uluslararası alanda hizmet veren dış ticaret şirketlerinin küresel düzeyde rekabeti kalitenin belgelendirilmesini gerektirmektedir. Uluslararası ticari sözleşmelerde ödeme şekillerine, teslim şekillerine yön veren ürünün kalitesinin belgelendirilmiş olup olmadığıdır. Kaliteyi akredite bir kuruluş tarafından belgelendiren bir şirket ödemesini almada zorluklarla karşılaşmaz. Peşin ödemede ürünü görmeden kalite belgesi ile satın alan firma, ücreti ödeyerek ürünün belgesine güvenir. İş Sağlığı ve Güvenliği belgesine sahip olan bir ticari şirketin rekabette önündeki engellerden biri ortadan kalkmış demektir. Çalışanın güvenliğinin tehlikede olduğu bir ticari şirketle hiçbir uluslararası şirket çalışmak istemeyeceğinden ürün ve hizmetin kalitesi belgelendirilmelidir.

Türkiye’nin AB’ne uyumunda AB müktesebatına uyum sağlayabilmek için uluslararası ticari şirketlerin kalite belgesine sahip olması, kalitelerinin dış değerlendiriciler tarafından akredite edilmiş olması gerekir.

KAYNAKÇA

- Pearson, D. B. (1979). Will accreditation improve the quality of education? *The Journal of Accountancy* (April): 53-. adresinden alındı
- (2020). <https://www.dragonsocial.net/blog/mistakes-marketing-to-chinese-consumers/#misunderstand>. adresinden alındı
- Abby, G., Simon S. and Matthew, J. (1994). Service quality concepts and modelsinternational. *Journal of Quality & Reliability Management*, 11 (9), 43-45.
- Aslan Tunay, C. K. (2018). Muhasebe eğitiminde uluslararası akreditasyon: çeşitleri, kriterleri, süreci ve faydaları üzerine birinceleme. *Beykent Üniv. Sosyal Bilimler Dergisi*, 12 (2).

Yönetim ve Organizasyon Araştırmaları

- Bakanlığı, T. (2020, 06). <https://www.teknikengel.gov.tr/#/sayfalar/teknik-engel-nedir>.
- Bakanlığı, T. (2020). <https://www.ticaret.gov.tr/urun-guvenligi/uluslararası-gozetim-sirketleri>.
- Bardakçı, H. (2014). *Uluslararası pazarlamada kültürel unsurların önemi ve Azerbaycan araştırması*. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uluslararası.
- Bodkin, C. V. (2002). Fortune 500 manufacturer web sites innovative marketing strategies or cyberbrochures, *Industrial Marketing Management*, 31
- Cateora. (1993). (1993), <https://www.autogrow.co/6-marketing-mistakes-from-big-companies-and-how-you-can-avoid-them>.
- Deniz, R. B. (2003). Türkiye'de ağırlıklı olarak gıda maddeleri satan zincir marketlerin İnternette pazarlama faaliyetlerine yönelik bir araştırma, *Öneri: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5,(20).
- Görgün, M. R. (2020). Dış ticaret finansman yöntemleri. *Dış ticaret işlemleri* (s. 17). içinde Ankara : Nobel Yayınevi.
- Gürbüz, M. A. (2019). *Hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesinin yatırımcı memnuniyeti ile sadakatine etkisi: türev ürün hizmeti sağlayan bir yatırım kuruluşu üzerine ampirik çalışma*. Doktora tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Gürsu, R. P. (2008). *Avrupa Birliği'nde Kalite Politikası ve Türkiye'nin Uyumu*. Tarım ve Köyüşleri Bakanlığı Dış İlişkiler ve Avrupa Birliği Koordinasyon Dairesi Başkanlığı Ab Uzmanlık Tezi.
- H. İ. (2015). *Türkiye'deki İnşaat firmaları uygulamalarında iş sağlığı ve güvenliği üzerindeki etkinliği ve etkililiği analizi*. Yüksek lisans tezi, Okan Üniversitesi
- Hataları, P. (2020, 6 5). <https://www.dragonsocial.net/blog/mistakes-marketing-to-chinese-consumers/#misunderstand>.
- Hemedoğlu, E. (2010). *Toplu taşımacılık sektöründe hizmet kalitesi ve müşterinin arzuladığı hizmet kalitesi üzerindeki etkileri kalitesi ve müşterinin arzuladığı hizmet kalitesi üzerindeki etkileri*. Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü. İstanbul
<https://blog.printsome.com/marketing-fails-recent-years/>. (2020, 06 6).
https://www.muhasabetr.com/disticaretmevzuati/14kalite_cevre_guvenlik.pdf. (2020).
ITC-UNCTAD/: itcreg@intracen.org. (2020).
- Kanıbir, R. S. (2007). *Global pazarlamada kültürel farklılıkların önemi*, (Cilt 6). *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*.
- Koç, C. (2020). Manipulasyon ve sermaye piyasası işleme dayalı piyasa dolandırıcılığı suçu . S. Adıgüzel içinde, *Uluslararası İktisat* (s. 26). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Kotler, P. (2000). *Pazarlama yönetimi*, İstanbul: Beta Yayın Dağıtım Aş.,
- Kömürçü, S. (2020). [https://www.researchgPazarlama, Mobil, ate.net/publication/311494579 Project Planning and Management \(in Turkish\). içinde https://www.researchgate.net/publication/311494579 Project Planning and Management \(in Turkish\)](https://www.researchgPazarlama, Mobil, ate.net/publication/311494579 Project Planning and Management (in Turkish). içinde https://www.researchgate.net/publication/311494579 Project Planning and Management (in Turkish).
- Kurumu, T. D. (2018).
- Oğuz, B. (2019). *Otomotiv yan sanayi sektöründe, toplam kalite yönetimi kapsamında kalite maliyetleri uygulaması*. Yüksek lisans tezi, İzmir Demokrasi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Onkvisit, S. v. (1993). *International marketing, analysis and strategy*, New York. Macmillan Publishing.
- Ömer, A. (1996). *Uluslararası pazarlama karması ve yönetimi*. Bursa: Ekin.
- Özkan, D. (2010). *Pazarlama iletişimi aracı olarak internetin bankacılık sektöründe uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Papahova, G. (2019). *Iso 9001: 2015 kalite yönetim sistemi uygulayan organizasyonlarda çalışanların kalite liderliği ve performans alguları arasındaki ilişki*. Yüksek lisans tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Samsun.
- Parasuraman, A. Z. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*.
- SİSTEMİ, N. (2020, 06 20). https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/nando/index.cfm?fuseaction=country.notifiedbody&cou_id=792.

Yönetim ve Organizasyon Araştırmaları

- Solmaz, Y. (2017). *Sağlık çalışanlarında toplam kalite yönetimi ve işperformansı algısı: Bir kamu hastanesi örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Tek, Ö. B. (2008). *Modern pazarlama ilkeleri*. İzmir: Birleşik Matbaacılık.
- Topoğlu, E. (2020). *İşletme anabilim dalı ,işletme bilim dalı , uluslararası pazarlama sürecinde, toplumsal kültür ve inanç farklılıklarının, işletmelerin temel pazarlama stratejilerine etkileri*. Kırıkkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü . Kırıkkale
- TS – EN – ISO 9000 Kalite Broşürü, TSE, (Türk Standartları Enstitüsü Necatibey Cad. No: 112 Bakanlıklar ANKARA, Tel: (312) 417 83 30, Faks: (312) 425 43 99). (tarih yok).
- TS – EN – ISO 9000 Kalite Broşürü, TSE, (Türk Standartları Enstitüsü) Necatibey Cad. No: 112 Bakanlıklar ANKARA, Tel: (312) 417 83 30, Faks: (312) 425 43 99. (tarih yok).
- TURKEY, F. (2020). <https://www.brandingturkiye.com/fortune-500-turkiye-listesi-aciklandi-2019/>. UNESCO 2001. (tarih yok).
- Usta, R. (2007). *Türkiye'deki en büyük 100 sanayi işletmesinin web sitelerinin pazarlama iletişimi yönünden incelenmesi*, Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/atauni-iibd> Wikipedia. (2020). <https://tr.wikipedia.org/wiki/ISO>.
- Yeung, W. L. (2004). Functional characteristics of commercial Web sites: A longitudinal study in Hong Kong, *Information & Management*, 41,
- Yıldıztekin, İ. (2005). Kalite maliyetlerini ölçümlerinde belirlenen fırsat maliyetleri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19 (1), 401- 422.
- Yükçü, S. (1999). *Kalite maliyetlerinin muhasebeleştirilmesi*. Anadolu Matbaacılık.