



Risk Temelli Düşünmek

Dr. Diler Aslan

Kalite Yönetimi ve Veri Değerlendirme Uygulama ve
Araştırma Merkezi (KAVDEM) Müdürü



Sunum İçeriği

- Risk tanımı
- Pozitif risk
- Negatif risk
- Planla-Uygula-Kontrol et-Önlem al (PUKÖ) Döngüsü ve riskler
- Olabilirlik ve sonuç kombinasyonu
- Risk yönetiminde strateji
 - Risklerin belirlenmesi
 - Risklerin sıralanması
 - Risklere karşı girişimler
 - Risklerin izlenmesi



Risk temelli düşünme

Risk temelli düşünme iyileştirme ile birlikte koruyucu faaliyet kapsamındadır

Organizasyon risk ve fırsatlarını tanımlamalıdır
Riskler ve fırsatlar etkilerine göre değerlendirilirler

ISO 9001:2015 Ek A.4



Risk

Risk – belirsizliğin pozitif veya negatif etkisidir

Belirsizlik – bir olay veya uygulama hakkında bilgi derecesi veya olayın/uygulamanın anlaşılmasıyla ilgili olarak anlamlı bilgi eksikliğine bağlı olarak oluşur

ISO 9001:2015 Madde 3.7.9



Risk temelli düşünme

İstenmeyen çıktılar ve sonuçlarla ilgili risk ve fırsatların belirlenmesi için uygulanan planlanmış faaliyetlerdir

Risk önleme – risklerin önlenmesi ve kontrolü için uygulanan proaktif yönetim

Pozitif ve negatif riskler



Pozitif riskler Negatif riskler

Pozitif riskler = Fırsatlar

Negatif riskler = Tehditler

Pozitif ve negatif riskler

Süreç yaklaşımı

Süreç yaklaşımı – süreçlerin etkileşimleriyle birlikte bağlantılarına ve ara yüzlere sistem olarak bakış

Genele odaklanarak

Planla - Uygula - Kontrol et – Önlem al (PUKÖ)

Döngüsü uygulanır

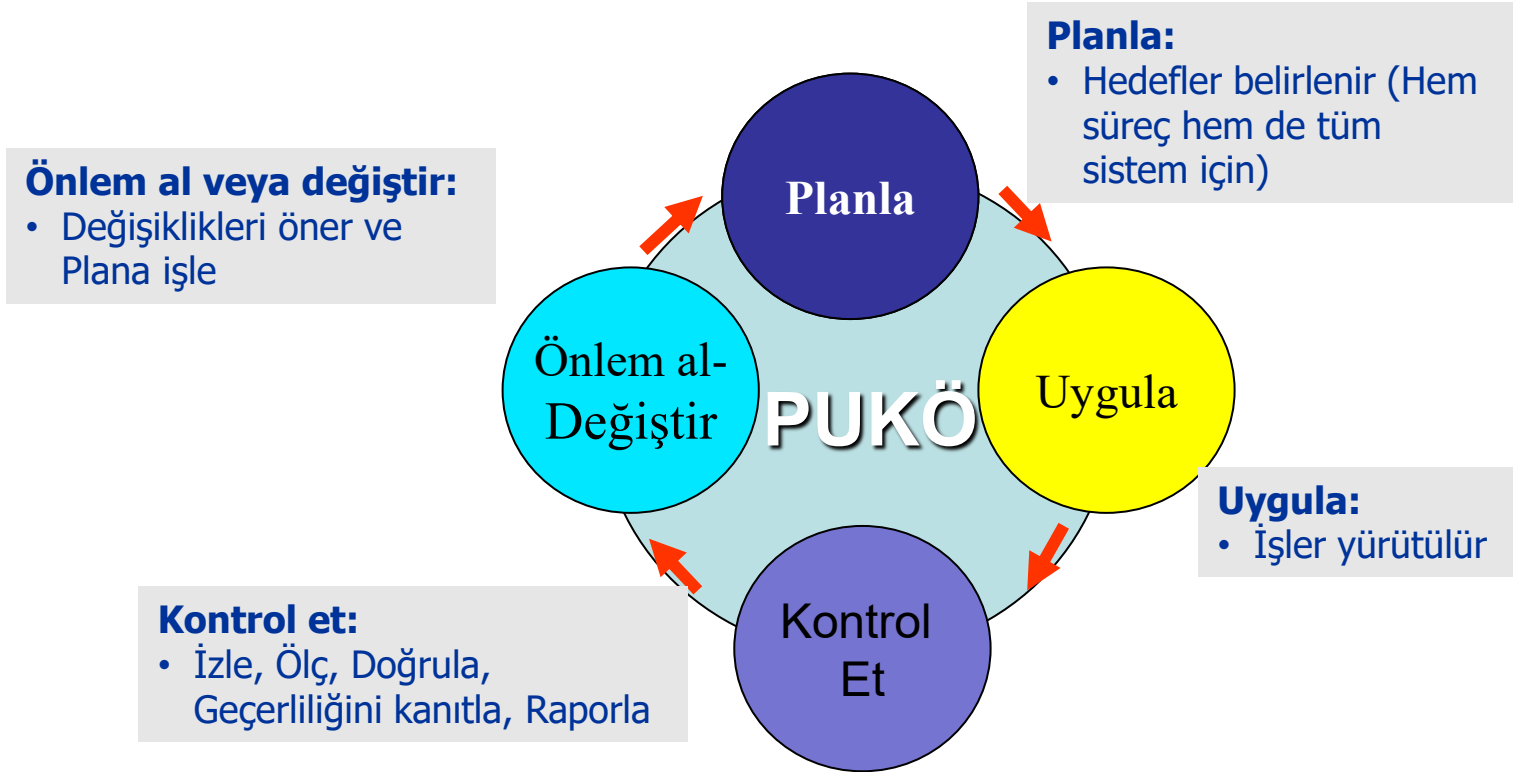
PUKÖ tüm süreçlere ve KYS'ye bütün olarak uygulanır

Pozitif ve negatif riskler

Risk temelli düşünme

Fırsatlar

Riskler



PUKÖ Döngüsü



Risk

Olabilirlik ve Sonuçları

Risk

Olabilirlik ve Sonuçları kombinasyonunda düşünülür

Olabilirlik:

bir olayın olma veya tekrar etme olasılığıdır

Sonucu:

olayın etkisi olarak karakterize edilir

Olabilirlik / Sonucu

Risk yönetiminde strateji

Etkili risk yönetimi stratejisi
proaktif ve
tekrarlayıcı faaliyetler

- Risklerin belirlenmesi
- Risklerin sıralanması (önceliklendirilmesi)
- Risklere karşı girişimler
- Risklerin izlemesi

Basamaklar



Risk belirlenmesi ve sıralanması

Risk belirleme – bir süreci veya tüm KYS'yi etkileyerek planlanmış sonuçlarından sapmasına neden olacak faktörlerin belirlenmesi

Risk sıralama – riskler

hedefleri

organizasyonel sonuçları

Müşteri kaybı

yasal maruziyet

ilgili tüm tarafları,

Etkilemeleri olasılığı, şiddeti, sıklığı bakımından derecelendirilerek sıralanır

ISO 9001:2015 Madde 6.1.2



Risk belirlenmesi

Organizasyonun kapsamı

4.1 Organizasyonun anlaşılması ve kapsamı

Organizasyon amacı ve stratejik hedefleriyle ilgili KYS'nin amaçladığı sonuçları etkileyecek iç ve dış meseleleri (riskleri) belirlemelidir.

Dikkate alınması gerekenler:

Kurumun

Misyonu, Vizyonu, Politikaları, Hedefleri, Stratejileri, Altyapısı, Yasal, teknolojik unsurlar, Kültürü, lokasyonu, Organizasyonel bilgisi ve performansı

ISO 9001:2015 Organizasyonun Kapsamı



Risk belirlenmesi

6.1 Risk ve fırsatların belirlenmesi faaliyetleri

KYS planlanırken, risk ve fırsatların belirlenmesinde organizasyon 4.1 ve 4.2'deki şartları dikkate almalıdır

Dikkate alınması gerekenler:

Organizasyonun kapsamı (4.1), İgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri (4.2), KYS hedefleri, Süreçleri ve Kontrolleri, Kaynakları, İyileştirme ihtiyaçları, Müşterileri, Organizasyonel değişiklikleri, Ürün ve hizmet şartları, Dış sağlayıcıları, Denetim/değerlendirme sonuçları, Analiz ve değerlendirme sonuçları

ISO 9001:2015 Madde 6.1

Risk belirlenmesi ve sıralanması

Sorunlar ve riskler İç/Dış	Planlanmış riskler	Belirsizlik	Sıralama	Fırsat
Kapasite, yapabilirlik, müşteriye ulaştırma	Müşterinin kalite ve maliyet beklentilerinin karşılanması	Pazarın büyümesi kaynakların maliyetini artırması	Yüksek	İleri teknolojiye yatırım yap
Kalifiye ve yetkin personelin varlığı	İş gücü kalifiye ve yetkin olmalı ve uygulama sırasında bulunmalı	Personelin kendisini geliştirmesi; bireylerdeki değişiklik, ve yeni teknoloji araçlarının kullanılması	Orta	Akredite organizasyonlarla sertifika sağlamak için eğitimi güçlendir
Tüm organizasyonda etkililik ve tutarlılık açısından işin standardizasyonu	Tüm lokasyonlarda tutarlılık için standardize iş	Çeşitli bölgelerde eski yazılımlar var geçici çözümlerle idare ediliyor	Düşük	İyileştirme için yalın teknikleri ve Kaizen uygula; teknolojiyi güncelle; gerekiyorsa dokümanite edilmiş bilgileri güncelle



Risklere karşı girişimler

Riskin önlenmesi – neden ya da nedenler azaltılır, indirimler, vb.

Derecesinin azaltılması – olayın olma olasılığının azaltılması, maruziyetin kısıtlanması

Kabul edilmesi – Hiç faaliyet yapılmaması, sonuçlarına katlanması

Transferi – sorumluluğu başkasına vererek etkinin veya sonuçlarının giderilmesi

Kuvvetlendirilmesi – Mümkün olan etkilerin maksimize edilerek olasılığının yükseltilmesi (pozitif riskler için)



Risklerin izlenmesi

Riskin izlenmesi –

- belirlenmiş riskler periyodik olarak gözden geçirilir
- yeni riskler belirlenir (iç ve dış)
- planlanmış riske karşı girişimlerin uygun şekilde uygulandığından emin olunur
- alınan önlemlerin etkililiği değerlendirilir



Sunum İçeriği

- Risk tanımı
- Pozitif risk
- Negatif risk
- Planla-Uygula-Kontrol et-Önlem al (PUKÖ) Döngüsü ve riskler
- Olabilirlik ve sonuç kombinasyonu
- Risk yönetiminde strateji
 - Risklerin belirlenmesi
 - Risklerin sıralanması
 - Risklere karşı girişimler
 - Risklerin izlenmesi



Yararlanılan kaynaklar

- Warren Alford ISO 9001:2015 Leadership Commitment and Top Management
<https://www.warrenalford.com/video/iso-9001-2015-leadership-and-top-management-commitment.mp4>
- Warren Alford ISO 9001:2015 Risk-Based Thinking
<https://www.youtube.com/watch?v=dgPl-Z3w5SU>



Teşekkürler