

## SORULAR

**Soru -1) Aşağıdakilerden hangisi TS-ISO 9001 Kalite Yönetim Sistem standardının faydalarından biridir?**

- a-) Hizmet ve bilgi tabanlı faaliyet gösteren kuruluşlar için daha kullanıcı dostu olması,
- b-) Liderlik katılımı, yapılandırılmış bir biçimde organizasyonel riskler ve fırsatlara değinmesi,
- c-) Tedarik zincirinin daha etkin kullanımına yönelik uygulamaların olması,
- d-) Çevre, iş sağlığı ve güvenliği veya iş sürekliliği gibi özellikle çoklu yönetim sistemleri kullanan kuruluşlar için yararlı olacak sadeleştirilmiş bir dil, alışılmış bir yapı ve terimleri kullanması,
- e-) **Hepsi**

**Soru -2) Mevcut ISO 9001 KYS belgemiz ile en son ne zaman ISO 9001:2015 versiyonuna geçilebilir?**

- a-) Hemen geçilmesi gerekir,
- b-) Eylül 2016 ya kadar geçilmesi gerekir,
- c-) Ocak 2017 ye kadar geçilmesi gerekir,
- d-) **Eylül 2018 e kadar geçilmesi gerekir,**
- e-) Ocak 2019 a kadar geçilmesi gerekir.

**Soru -3) ISO 9001 : 2015 versiyona geçişte neyi anlamak gerekir?**

- a-) Terminolojiyi anlamak,
- b-) Standardın maddelerini analiz etmek,
- c-) Yapılacak değişiklikleri belirlemek
- d-) Geçiş periyodunu anlamak
- e-) **Hepsi**

**Soru -4) ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistem belgesi nereden alınır?**

- a-) TÜRKAK,
- b-) Sadede TSE
- c-) KalDer
- d-) **Yetkilendirilmiş Tüm Kuruluşlardan**
- e-) KOSGEB

**Soru -5) ISO 9001 Standardına revizyon ihtiyacı hangi nedenlerden kaynaklanmaktadır?**

- a-) Müşterilerin ve ilgili tüm tarafların beklenti ve ihtiyaçları doğrultusunda kullanışlı hale getirilmesi,
- b-) Yıllar içinde kuruluşların karşılaştığı zorluklar, iş yapma metotları farklılık göstermesi,
- c-) Küreselleşmeye paralel olarak tedarik zincirindeki faaliyetlerin daha karmaşık hale gelmesi,
- d-) Bilgi erişiminin kolaylaşması ve günümüz toplumunun sesinin daha güçlü çıkması
- e-) **Hepsi**

**Soru -6) Aşağıdakilerden hangisi ISO 9001:2008 ile ISO 9001:2015 arasındaki temel farklar biri değildir?**

- a-) Gelecekte yayınlanacak standartlarla uyumun daha rahat sağlanabilmesi için sistem geliştirilmiştir.
- b-) **Tedarikçilerle yakın ilişkiler yerine “Rakiplerle rekabet etme” anlayışı getirilmiştir**
- c-) Daha az kuralla belirlenmiş şartların olması ve dokümanlar üzerinde daha az vurgu yapılmıştır.
- d-) Kalite yönetim sisteminin sınırlarını tanımlama için bir şart içermesi gerekmektedir.
- e-) Müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik istenen çıktılara ulaşma ile ilgili daha fazla vurgu yapılmıştır.

**Soru -7) ISO 9001:2008 ile ISO 9001:2015 arasındaki fark veya farklar nelerdir?**

- a-) ISO 9001:2008 standardı 8 temel maddeden oluşmakta idi, ISO 9001:2015 standardı ise 10 temel maddeden oluşması,
- b-) Kurumsal yapıya vurgu yapılarak, yüksek seviyeli yapının benimsenmesi,
- c-) Risk değerlendirme temeline dayanan bir yaklaşımın getirilmesi,
- d-) Liderlik ve hizmetler üzerine arttırılmış vurgu yapılması,
- e-) **Hepsi**

**Soru -8) Neden ISO 9001:2015 versiyonuna geçilmeli?**

**a-) Standartların bir ömrü vardır ve yeni gelişen durumlara karşı güncellenmesi gerektiği için geçilmelidir**

b-) Devlet ve kamu kurumları zorladığı için geçilmelidir.

c-) Yenilikleri yakından takip edebilmek için geçilmelidir.

d-) Pazarlama ve satış baskısını azaltmak için yeni standarda geçilmelidir.

e-) Müşterilere ve rakiplere karşı şov yapmak için geçilmelidir.

**Soru -9) TS-ISO 9001: 2015 versiyonu Türkiye’de TSE tarafından ne zaman yürürlüğe girecek veya belgelendirme başvurusu alınacaktır?**

a-) Ocak 2015 tarihinden itibaren

b-) Eylül 2015 tarihinden itibaren

**c-) Ocak 2016 tarihinden itibaren**

d-) Eylül 2016 tarihinden itibaren

e-) Henüz girmedir

**Soru -10) ISO 9001: 2015 versiyonu ISO tarafından ne zaman yayınlandı?**

a-) Ocak 2015

**b-) Eylül 2015**

c-) Ocak 2016

d-) Eylül 2016

e-) Henüz yayınlanmadı

**Soru -11) Mevcut ISO 9001 KYS belgemizin süresi doldu, ISO 9001:2015 versiyonuna başvurmak için ilk önce ne yapılmalıdır?**

a-) Hemen yetkili kuruluşa başvuru yapılmalıdır.

**b-) Mevcut standart revize edilerek yeni standarda uygun hale getirmelidir.**

c-) Mevcut standartta bir şey yapmaya gerek yoktur.

d-) Herşey silbaştan ele alınmalıdır.

**e-) Danışman şirketlerinden acilen yardım istenmelidir.**

**Soru -12) ISO 9001:2015 KYS’ni kurmak için hangi eğitimin alınmasına gerek yoktur?**

a-) ISO 9000 Temel Eğitimi

b-) Risk Analizi eğitimi

c-) İç Tetkikçi eğitimi

**d-) Baş Tetkikçi eğitimi**

e-) Dokümantasyon eğitimi

**Soru -13) ISO 9001:2015 Madde 5: Liderlik, 2008 versiyonunda hangi başlığa denk gelmektedir?**

**a-) 5.Yönetim Sorumluluğu**

b-) 6.Yönetim Temsilcisi

c-) 7. Kaynak Yönetimi

d-) 8. Ölçme, İyileştirme ve Analiz

e-) 9.Tedarikçi İlişkileri

**Soru -14) ISO 9001:2008 Madde 4: Kalite Yönetim Sistemi, 2015 versiyonunda hangi başlığa denk gelmektedir?**

**a-) 4. Kuruluş Yapısı**

b-) 5. Yönetim Sorumluluğu

c-) 6. Liderlik

d-) 7. Planlama

e-) 8.Destek

**Soru -15) ISO 9001:2015 Madde 5: Performans Değerlendirme, 2008 versiyonunda hangi başlığa denk gelmektedir?**

a-) 5.Yönetim Sorumluluğu

b-) 6.Yönetim Temsilcisi

c-) 7. Kaynak Yönetimi

**d-) 8. Ölçme, İyileştirme ve Analiz**

e-) 9.Tedarikçi İlişkileri

**Soru -16) ISO 9001:2008 Madde 7: Ürün Gerçekleştirme, 2015 versiyonunda hangi başlığa denk gelmektedir?**

a-) 4. Kuruluş Yapısı

**b-) 5. Destek**

- c-) 6. Liderlik
- d-) 7. Planlama
- e-) 8. Operasyon

**Soru -17) ISO 9001:2008 Madde 6: Kaynak Yönetimi, 2015 versiyonunda hangi başlığa denk gelmektedir?**

- a-) 4. Kuruluş Yapısı
- b-) 5. Planlama
- c-) 6. Liderlik
- d-) 7. Destek**
- e-) 8. Operasyon

**Soru -18) Oluşan uygunsuzlukların sebebini gidermek ve tekrarını önlemek için alınan tedbirlere ne isim verilir?**

- a) Veri Analizi
- b) Müşteri Memnuniyeti
- c) Düzeltici faaliyet**
- d) Önleyici faaliyet
- e) Kalite Kontrolü

**Soru -19) Aşağıdakilerden hangisi önleyici faaliyet kapsamındadır?**

- a) Uygunsuzluğun belirlenmesi
- b) Cihazların kalibre edilmesi**
- c) Kalite kontrol işlemleri
- d) Hatalı mamul tespiti
- e) Müşteri şikayetleri

**Soru -20) Aşağıdakilerden hangisi ISO 9001:2015 ana sistem elemanı (ana maddesi) değildir?**

- a) Ürün/Hizmet Gerçekleştirme**
- b) Operasyon
- c) Kuruluş Yapısı
- d) Destek
- e) Liderlik

**Soru -21) Aşağıdakilerden hangisi ISO 9001:2015 ana sistem elemanı veya ana maddelerinden birisidir?**

- a) Ürün/Hizmet Gerçekleştirme
- b) Ölçme Analiz İyileştirme
- c) Kuruluş Yapısı**
- d) Kaynak Yönetimi
- e) Yönetimin Sorumluluğu

**Soru -22) ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi standardında 2008 versiyonundaki 5.5.2 Yönetim Temsilcisi maddesi nerede yer almaktadır?**

- a) Ürün/Hizmet Gerçekleştirme içinde yer almaktadır.
- b) Kalite Yönetim sistemi içinde yer almaktadır.
- c) Kuruluş Yapısı başlığı altında
- d) Standardın hiç bir yerinde yer almamaktadır.**
- e) Yönetimin Sorumluluğu başlığı altında yer almaktadır.

**Soru -23) ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi uygulanan bir işletmede, “müşteri tarafından iade edilen ürün oranlarının 6 aylık süre içerisinde %4 den %2 ye indirilmesi” olarak belirlenmiş bir kalite hedefinin başarılmasında, fonksiyonların katkısı ile ilgili aşağıdakilerden hangisi yanlıştır?**

- a) Genel Müdürün müşteri siparişlerini doğru ve açık bir şekilde alması,
- b) Depo Sorumlusunun ürün girdi kontrolünü etkin yapması,
- c) Satın Alma Sorumlusunun tedarikçilere satın alınacak ürünle ilgili doğru bilgileri vermesi
- d) Yönetim Temsilcisinin, ürün iadelerinin nedenleri hakkında veri analizi yapması
- e) Satış Pazarlama Personelinin müşterilerle iyi ilişkiler kurarak ürün iadelerini engellemesi.**

**Soru -24) Aşağıdakilerden hangisi prosesi tanımlar?**

- a) Girdilerin çıktıya dönüşmesi**
- b) Çıktıların girdiye dönüşürken işlem görmesi
- c) Girdilerin işlem görmeden çıktıya dönüşmesi

- d) İşlem gören girdilerin çıktıya dönüşmesi
- e) Çıktıların girdiye dönüşmesi

**Soru -25) X ürünlerinin alım satımını yapan bir firmada hizmet sağlamanın planlanması ve yürütülmesi için kontrollü şartlara verilen aşağıdaki örneklerden hangisi yanlıştır?** (Bu soruyu cevaplarırken ISO 9001:2008 e göre standardın 7.5.1 maddesini göz önünde bulundurunuz)

- a) Satışı yapılan ürünlerin kataloglarının hizmet sağlamada kullanımı
- b) Satış Pazarlama personelinin müşteri ziyaretlerinde dikkat etmesi gereken hususlar ile ilgili talimatın kullanımı
- c) Firma muhasebesinin, müşteri ödemelerinin etkin bir şekilde takibi için bilgisayar programı yardımı ile tutulması
- d) Üretim teçhizatının kalibrasyonunun yapılması**
- e) Ürün satışı sonrası garanti hizmeti verilmesi

**Soru -26) Kuruluş içinde gerçekleştirilen iç tetkik (iç denetim) ile ilgili aşağıdakilerden hangisi doğrudur?** (Bu soruyu cevaplarırken ISO 9001:2008 e göre standardın 8.2.2 maddesini göz önünde bulundurunuz)

- a) Denetçiler kendisi ile ilgili bölümü denetleyebilir.
- b) İç denetim prosedürüne aykırı uygulamalar yapılabilir.
- c) Tespit edilen uygunsuzluklar ve nedenleri için tedbir alınması sağlanmalıdır.**
- d) İç denetimler müşteriler tarafından yapılabilir.
- e) İç denetimler personelin motivasyonunu sağlamak için yapılır.

**Soru -27) Aşağıdakilerden hangisi uygun olmayan ürünün/hizmetin kontrolü ile ilgili geçerli bir örnek değildir?** (Bu soruyu cevaplarırken ISO 9001:2008 e göre standardın 8.3 maddesini göz önünde bulundurunuz)

- a) Depo girdi kontrolü esnasında tespit edilen uygunsuz ürünle ilgili tedarikçi firmaya uyarı yazısı çekilmesi
- b) İşe geç kalan personel için önleyici faaliyet başlatılması**
- c) Ürün bilgilerinin yanlış verilmesi sonucu ilgili personel hakkında yöneticinin değerlendirme yapması
- d) Satış sonrası verilen ürün kullanım hizmetinde hastalara yanlış yönlendirme yapılması sonucu ilgili personel için düzeltici faaliyet başlatılması
- e) Yanlış sipariş alındığının tespiti sonrası siparişin düzeltilmesi ve müşteriye bildirilmesi

**Soru -28) Aşağıdakilerden hangisi ISO 9001:2008 ile 2015 arasında yapılan değişikliklerden biridir?**

- a) Mamuller – Teknik Servis
- b) Hariç tutma- Dahil etme
- c) Yöneti temsilcisi- Kalite Yöneticisi
- d) Dokümantasyon- Dokümante edilmiş bilgi**
- e) Yönetimin Sorumluluğu- Yönetim temsilcisi

**Soru -29) Aşağıdakilerden hangisi ISO 9001:2008 ile 2015 arasında yapılan değişikliklerden biri değildir?**

- a) Mamuller- Mamul/Hizmetler
- b) Satın alınmış mamul- Dışarıdan tedarik edilen mamul ve hizmetler
- c) Kuruluş Yapısı- Müşteri yapısı**
- d) Çalışma Ortamı- Proseslerin işletimi için çevre
- e) Hariç tutma - kullanılmamaktadır.

**Soru -30) ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin istediği dokümante edilmiş bilgi kapsamında hazırlanması gereken prosedürlerin hepsini yazınız?**

- Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- İç Tetkik Prosedürü
- Uygun Olmayan Ürün Prosedürü
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Önleyici Faaliyet Prosedürü