

## ÖZET/ABSTRACT

TS EN ISO 9000:2008 Kalite Yönetim Sisteminin Bir Mobilya Fabrikasında Uygulama Aşamaları ve Dokümantasyon Yapısının Oluşturulması? başlıklı bu çalışma Bartın Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Orman Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı, Orman Endüstri Makineleri ve İşletme Programında Yüksek Lisans Tezi olarak hazırlanmıştır. Günümüzde sanayi ve teknolojideki gelişmelere paralel olarak ekonomik ve sosyal alanda da hızlı değişimler görülmektedir. Teknolojinin gelişmesi ile iletişim ve ulaşım kolaylaşmış ve dünyanın her hangi bir yerine ulaşmak çok basit bir hal almıştır. Bu gün Türkiye'de üretilen bir ürün bir hafta içinde dünyanın diğer ucundaki bir ülkede müşteriye sunulabilmektedir. Tüketicilerin önüne sürekli yeni ürün ve hizmet sunulmakta, tercih seçenekleri artmaktadır. Rekabetin kıran kırana olduğu bu ortamda tüketiciler ihtiyaçlarının tam olarak karşılandığı ürün ve hizmetleri tercih etmektedirler. Bu durum karşısında kuruluşlar sağlam bir yönetim sistemi kurarak faaliyetlerini devam ettirebilmek, müşteri odaklı politikalar benimseyerek müşteri memnuniyeti ve tatminini ön planda tuttuklarını göstermek zorunda kalmışlardır. Mobilya endüstrisi de müşteri beklentilerinin üst düzeyde olduğu sektörlerdendir. Yaşadığımız alanların büyük bir kısmını mobilyalar kaplamaktadır. Bu sebeple mobilyanın insan yaşamında önemli bir etkisi vardır. Müşteri tatminini sağlamayan ürünler beğenilmeyecek ve pazarda tutunamayacaktır. Kuruluş faaliyetlerinin devamı için mobilya üreten kuruluşlar müşteri odaklı bir yönetim sistemi kurmalı ve sürekli geliştirmelidir. Kuruluşlar müşteri odaklı olduklarını çeşitli yöntemlerle duyurmaktadırlar. Bu yöntemlerde bir tanesi de ISO 9000 serisi Kalite Yönetim Sistemidir. KYS en son olarak 2000 ve 2008 yıllarında revize edilerek şu anki yapısına ulaşmıştır. ISO 9000 KYS işletme büyüklüğüne ve sektörüne bakılmaksızın üretim ve hizmet sektöründe faaliyet gösteren kuruluşların tamamına uygulanabilmektedir. Kuruluşlar bu sistemi uygulayarak ürün ve hizmet kalitelerine etki eden faaliyetleri kontrol ederler. Faaliyetlerini bu çerçevede uyguladıklarının göstergesi olarak ta ISO 9000 Kalite yönetim sistemi belgesi alırlar. Sistemin uygulamasında çeşitli aşamalar ve yapılması gerekenler vardır. Bu çalışma ile sistemin yapısı uygulama aşamaları ve sistemin kuruluşlara kazandırdıkları anlatılmaktadır. Sistemin öngördüğü kayıtlar ve sistemi anlatan dokümanlar hazırlanarak örnek bir uygulama sunulmuştur. Uygulamada karşılaşılan sorunlar anlatılmış ve çözüm önerileri sunulmuştur.

This study titled as "Creation Of The Implementation Phase And Documentation Structure of TS EN ISO 9000:2008 Quality Management System In A Furniture Factory" was prepared for master's thesis in Bartın University, Graduate School of Natural and Applied Sciences, Department of Forest Industry Engineering, Forest Industry Machinery and Administration Science Branch.

Today, industry and technology development in parallel with that in the economic and social areas are also seeing rapid change. With the development of technology and the world of communication and transport become easier to reach any place has a very simple case. These days a week, a product produced in Turkey at the other end of the world in a country can offer to customers. In front of consumers new products and services are provided continuously, preference options are increasing.

Competition in this environment that the rough-and-tumble as consumers need is a complete product and services are preferred. In the face of this case management system by establishing a solid organization activities can continue, customer-oriented policies adopted in the forefront of customer satisfaction, and satisfaction that they had to keep. Furniture industry as well as at higher levels of customer expectations are the sector. A big part of living in the area is covered with furniture. For this reason, the furniture has a significant impact on human life. Customer satisfaction does not ensure that products will not hold and the market will be like. Foundation activities for more customer-oriented furniture producer organizations should establish a management system and should improve.

Customer-focused organizations in many ways they are announced. In this method, one is the ISO 9000 series Quality Management System. QMS, 2000 and 2008 as the latest in the current structure has been revised. ISO 9000 and the sector regardless of the size of QMS business production and services sector can be applied to the entire organization. By implementing this system organizations to the effect that product and service quality control activities. Activities implemented in this framework that the indicator as receive ISO 9000 quality management system certificate. Various stages of the system application and has to do. The structure of the system implementation phase of this study and describes the system's organizations have been won. Describes the records and systems of the system envisaged in the document was prepared a sample application is presented. In practice, describes the problems and solutions are presented.