İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ ★ FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK SÜRATLİ GEMİ İŞLETMECİLİĞİNE KALİTE VE EMNİYET YÖNETİMİ SİSTEMLERİ ENTEGRASYONU

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Bilal AKBULUT

Anabilim Dalı: DENİZ ULAŞTIRMA MÜHENDİSLİĞİ

Programı : DENİZ ULAŞTIRMA MÜHENDİSLİĞİ

MAYIS 2006

İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ ★ FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK SÜRATLİ GEMİ İŞLETMECİLİĞİNE KALİTE VE EMNİYET YÖNETİMİ SİSTEMLERİ ENTEGRASYONU

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Bilal AKBULUT
512231041

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih : 08 Mayıs 2006
Tezin Savunulduğu Tarih : 12 Haziran 2006

Tez Danışmanı : **Y.Doç. Dr. Cengiz DENİZ**

Diğer Jüri Üyeleri **Doç. Dr. İsmail Deha ER (İ.T.Ü.)**

Doç. Dr. Hüseyin YILMAZ (Y.Ü.)

MAYIS 2006

ÖNSÖZ

Bu çalışma ile Yüksek Hızlı Gemi İşletmeciliği yapan İstanbul Deniz Otobüsleri'nde uygulanan Kalite Yönetim Sistemi ve Emniyetli Yönetim Sistemleri incelenerek entegre bir Yönetim Sistemi oluşturulmuştur. İstanbul Deniz Otobüsleri'nde başarıyla uygulanan bu sistem diğer denizcilik firmalarında da uygulanabilecek niteliktedir.

Çalışmanın yürütülmesi esnasında göstermiş olduğu ilgi ve desteğinden dolayı tez danışmanım sayın Y. Doç. Dr. Cengiz DENİZ' e teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca çalışmalarım esnasında desteğini ve yardımlarını esirgemeyen İstanbul Deniz Otobüsleri Kalite ve Ar-Ge Şefi sayın Ali İhsan GÖKAY' a, ağabeyim sayın Prof. Dr. Hakan AKBULUT' a teşekkür ederim.

Mayıs, 2006 **Bilal AKBULUT**

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR **vı**
TABLO LİSTESİ **vıı**
ŞEKİL LİSTESİ **vııı**
ÖZET **ıx**
SUMMARY **x**

1. GİRİŞ **1**

2. GEMİ SEYİR EMNİYETİ İLE İLGİLİ STANDARTLAR, KURALLAR VE ULUSLAR ARASI KURULUŞLAR **3**
2.1. Uluslararası Denizcilik Örgütü(International Maritime Organization-IMO) 3
2.1.1. IMO' nun temel organları 4
2.1.1.1. Genel Kurul 4
2.1.1.2. Konsey 5
2.1.1.3. Sekreterya 5
2.1.1.4. Komiteler 5
2.2. Uluslararası Denizde Can Güvenliği Sözleşmesi(SOLAS) 6
2.3. Yüksek Hızlı Tekneler İçin Güvenlik Kodu (High Speed Craft Code-HSC KOD 7
2.4. Uluslararası Güvenli Yönetim Kuralları(ISM KOD) 8
2.4.1. ISM KOD ve Gelişimi 9
2.4.2. ISM KOD' un Uygulanması için Şirketlerin Yapması Gerekenler 9
2.4.3. ISM KOD Kurallarının İrdelenmesi 10
2.4.3.1. EYS' nin Kapsamı 10
2.4.2.2. Uygulama 10
2.4.2.3. Emniyetli Yönetim Sistemi için Gereksinimler 10
2.4.2.4. Güvenlik ve Çevre Koruma Politikası 11
2.4.2.5. Şirket Yetki ve Sorumlulukları 11
2.4.2.6. Yetkilendirilmiş Kişi(ler) 11
2.4.2.7. Kaptanın Yetki ve Sorumlulukları 11
2.4.2.8. Kaynaklar ve Personel 12
2.4.2.9. Gemi İşlemleri için Planların Geliştirilmesi 13
2.4.2.10. Acil Durumlara Hazırlık 14
2.4.2.11. Raporlar, Uygunsuzluklar, Kazalar ve Tehlikeli Oluşumların Analizi 14
2.4.2.12. Gemi ve Teçhizatın Bakımı 14

2.4.2.13. Dokümantasyon 15
2.4.2.14. Güvenlik Yönetimi El Kitabı 15
2.4.2.15. Şirket Doğrulama, Gözden Geçirme ve Değerlendirilmesi 15
2.4.2.16. Sertifikalandırma, Doğrulama ve Kontrol 16

3. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ 17
3.1. ISO ve Gelişimi 17
3.2. Kalite Yönetim Sisteminin Yapısı ve İçeriği 20
3.2.1. Kalite Yönetim Sisteminin Dokümantasyon Yapısı 20
3.2.2. Yönetim Sorumluluğu 22
3.2.3. Kaynak Yönetimi 24
3.2.4. Ürün Gerçekleştirme 24
3.2.5. Ölçme Analiz ve İyileştirme 30

4. SİSTEMLERİN KARŞILAŞTIRILMASI 34
4.1. Genel Şartlar ve Dokümantasyon Yapıları Açısından Karşılaştırma 34
4.2. Yönetim Sorumluluğu Açısından Karşılaştırılması 35
4.3. Kaynak Yönetimi Açısından Karşılaştırma 36
4.4. Hizmet/Ürün Gerçekleştirme Açısından Karşılaştırma 37
4.5. Ölçme, Analiz ve İyileştirme Açısından Karşılaştırma 38

5. UYGULAMA 39
5.1. Örnek Uygulama Yapılan İstanbul Deniz Otobüsleri Sanayi ve Ticaret A.Ş.' nin Tanıtımı 39
5.1.1. İDO' nun Gemi Filosu ve Terminalleri 39
5.1.2. Şehir içi Deniz Ulaşımında İDO' nun Yeri 40
5.2. İDO' daki Kalite Yönetim Sisteminin Gelişimi 42
5.3. İDO' nun Önceki KYS Prosedürleri 42
5.4. İDO' nun Önceki EYS Prosedürleri 44
5.5. İDO' daki KYS ve EYS Sistemlerinin Entegre Yapılması için Gereken Değişiklikler 49
5.6. İDO 'nun Entegre Yönetim Sistemi 50
5.6.1. Genel Şartlar 50
5.6.2. Dokümantasyon Yapısı 51
5.6.2.1. Genel Yapı 51
5.6.2.2. Dokümanların Kontrolü 53
5.6.2.3. Kayıtların Kontrolü 53
5.6.3. Yönetim Sorumluluğu 53
5.6.3.1. Yönetimin Taahhüdü 53
5.6.3.2. Müşteri Odaklılık 54
5.6.3.3. Yönetim Politikası 55
5.6.4. İDO Yönetim Sisteminin Planlanması 56

5.6.5. Sorumluluk, Yetki ve İletişim 57
5.6.5.1. Sorumluluk ve Yetki 57
5.6.5.2. Yönetim Temsilcisi/Yetkilendirilmiş Kişi 58
5.6.5.3. İç İletişim 59
5.6.5.4. Yönetimin Gözden Geçirilmesi 60
5.6.6. Kaynak Yönetimi 61
5.6.6.1. Kaynakların Sağlanması 61
5.6.6.2. İnsan Kaynakları 61
5.6.6.3. Altyapı-Planlı Bakım Tutum 62
5.6.6.4. Çalışma Ortamı 62
5.6.7. Hizmet Gerçekleştirme 63
5.6.7.1. Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması 63
5.6.7.2. Müşteri ile İlişkili Prosesler 63
5.6.7.3. Tasarım ve Geliştirme 64
5.6.7.4. Satın Alma 65
5.6.7.5. Hizmetin Sağlanması 65
5.6.7.6. İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü 67
5.6.8. Ölçme, Analiz ve İyileştirme 67
5.6.8.1. Genel 67
5.6.8.2. İzleme ve Ölçme 68
5.6.8.3. Uygun Olmayan Hizmet 69
5.6.8.4. Veri Analizi 70
5.6.8.5. İyileştirme 71
5.6.9. Süreçlerin Oluşumu ve Etkileşimi 72
5.6.10. Yönetim Sistemi Prosedür Listesi 72

6. SONUÇLAR 76

KAYNAKLAR 79

EKLER

EK-1. Çapraz Referans Tablosu 81
EK-2. Ana Proses Haritası 82
EK-3. EYS İç Tetkik Prosedürü 83
EK-4. KYS İç Tetkik Prosedürü 87
EK-5. Yönetim Sistemi İç Tetkik Prosedürü 92

ÖZGEÇMİŞ 95

KISALTMALAR

SOLAS	: Uluslararası Denizde Can Emniyeti Sözleşmesi
ISM KOD	: Uluslararası Güvenlik Yönetimi Kodu
HSC KOD	: Yüksek Hızlı Tekneler için Güvenlik Kodu
ISO	: Uluslararası Standardizasyon Teşkilatı
İDO	: İstanbul Deniz Otobüsleri
KYS	: Kalite Yönetim Sistemi
EYS	: Emniyetli Yönetim Sistemi
IMO	: Uluslararası Denizcilik Örgütü
MSC	: Deniz Güvenliği Komitesi
MEPC	: Deniz Çevresini Koruma Komitesi
LEG	: Hukuk Komitesi
TC	: Teknik İşbirliği Komitesi
FAL	: Kolaylaştırma Komitesi
MARPOL	: Gemilerden Kirlenmenin Önlenmesi Uluslararası Sözleşmesi
D.P.A.	: Yetkilendirilmiş Kişi
DOC	: Uygunluk Belgesi
SMC	: Güvenli Yönetim Sertifikası
T.D.İ.	: Türkiye Denizcilik İşletmeleri

TABLO LİSTESİ

		Sayfa No
Tablo 4.1	Dokümantasyon yapılarının karşılaştırılması ……	34
Tablo 4.2	Yönetim sorumluluğu karşılaştırılması ……..	35
Tablo 4.3	Kaynak yönetimi karşılaştırılması ……..	36
Tablo 4.4	Hizmet/ürün gerçekleştirme karşılaştırılması ……...	37
Tablo 4.5	Ölçme, analiz ve iyileştirme karşılaştırılması ……	38
Tablo 5.1	İDO' nun gemi filosu ……..	40
Tablo 5.2	KYS prosedürleri-1 …….	42
Tablo 5.3	KYS prosedürleri-2 …….	43
Tablo 5.4	KYS prosedürleri-3 …….	44
Tablo 5.5	EYS feribot prosedürleri-1 ……..	44
Tablo 5.6	EYS feribot prosedürleri-2 ……..	45
Tablo 5.7	EYS deniz otobüsleri prosedürleri-1 ……...	46
Tablo 5.8	EYS deniz otobüsleri prosedürleri-2 ……...	47
Tablo 5.9	EYS ortak prosedürleri-1 ….....	47
Tablo 5.10	EYS ortak prosedürleri-2 …….	48
Tablo 5.11	Sistem prosedürleri ……..	73
Tablo 5.12	Operasyon süreçleri prosedürleri -1…….	73
Tablo 5.12	Operasyon süreçleri prosedürleri-2 …….	74
Tablo 5.13	Müşteri süreçleri prosedürleri …….	74
Tablo 5.14	Destek hizmetleri süreci prosedürleri ….....	75
Tablo 5.15	İnsan kaynakları prosedürleri ……..	75

ŞEKİL LİSTESİ

Sayfa No

Şekil 3.1 **:** ISO 9001:2000 Kalite yönetim sistemi modeli …… 18
Şekil 3.2 **:** ISO 9001:2000 Doküman yapısı..... 19
Şekil 5.1 **:** Şehir içi deniz ulaşımında İDO 'nun yeri …… 40
Şekil 5.2 **:** Son üç yılda taşınan yolcu sayıları 41
Şekil 5.3 Son üç yılda taşınan yolcu sayıları..... 41

YÜKSEK SÜRATLİ GEMİ İŞLETMECİLİĞİNE KALİTE VE EMNİYET YÖNETİMİ SİSTEMLERİ ENTEGRASYONU

ÖZET

Günümüzde denizciliğin en önemli boyutunu güvenlik teşkil etmektedir. Gemiler ister limanda bağlı iken, ister seyir halinde olsunlar, denizde bulundukları süre içinde devamlı risk altındadırlar.Denizcilik şirketleri bu riskleri en aza indirmek için gemilerini ve şirketlerini uluslar arası standartlara uygun olarak işletmelidirler.

Gemi işletmeciliği yapan şirketlerin, denizyolu ile taşımacılık hizmetlerini kapsayacak şekilde ISO 9001 belgesine sahip olmaları için, denizde can ve mal güvenliğinin sağlanması ve gemilerden kaynaklanabilecek kirliliğin engellenmesi işlemleri, Kalite Yönetim Sistemi'nin içerisinde bulunmalıdır. Diğer bir deyişle ISO 9001 belgesi almak isteyen deniz taşımacılığı yapan firmalar SOLAS, MARPOL, STCW gibi önemli uluslararası kuralların gereklerini kapsayacak biçimde sistemlerini oluşturmalıdırlar. Bunun anlamı, denizcilik firmaları ISO 9001 belgesini alabilmeleri için, KYS içerisinde ISM CODE gereklerini mutlaka yerine getirmelidirler.

Bu çalışmanın amacı hızlı gemi işletmeciliği yapan İstanbul Deniz Otobüsleri'nde ayrı ayrı uygulanan Kalite Yönetim Sistemi ve Emniyetli Yönetim Sistemlerini entegre etmektir. Şirket bünyesi içinde bulunan KYS ve EYS, genellikle birbirinden ayrı iki sistem olarak yürütülmekte idi. Bu durum her iki sisteminde etkinliğini azaltmaktaydı.Bu çalışmalar sonucunda şirket bünyesinde uygulanmakta olan KYS ve EYS şeklinde iki ayrı sistem yerine, her iki sisteminde gereklerini karşılayacak Entegre Yönetim Sistemi şekline dönüştürülmüştür.

INTEGRATION OF QUALITY AND SAFETY MANAGEMENT SYSTEMS IN HIGH-SPEED SHIP MANAGEMENT COMPANIES

SUMMARY

Safety is the most important aspect of the current navigation. The ships are under the risk when they are sailing or they are stable in the ports. In order to minimize the risks, the maritime companies have to manage their ships and companies according to the international regulations.

The shipping companies should have a Quality Management System to arrange the issues of the maritime safety and prevention of possible pollutions of the ships. This is a prerequisite for the ISO 9001 certificate for the maritime transportation function. In order to get the ISO 9001 certification, the maritime companies should arrange their systems according to the international regulations such as SOLAS, MARPOL, STCW. This means that the companies should fulfill the requirements of ISM CODE in their Quality Management System to get the ISO 9001 certification.

In this study, we aimed to integrate the current Quality Management System (QMS) and Safety Management System (SMS) of the Istanbul Sea Bus Company (İstanbul Deniz Otobüsleri, IDO), which is a high speed maritime company. The company have been conducted the QMS and SMS separately since the establishment of the company. However, the separate use of those managing systems is decreasing the efficacy of the both systems. We transformed the systems of QMS and SMS, which are used to be conducted separately, into an Integrated Management System.

1.GİRİŞ

Denizde can ve mal güvenliğinin sağlanması gemi işletmeciliğinin en temel hedeflerini oluşturmaktadır.Yüksek hızlı gemiler, yapıları ve hızlarının diğer gemi tiplerine göre fazla olması ve genellikle de yolcu taşımacılığında kullanılması nedeniyle, can ve mal güvenliği konusunda daha özel uygulamaların zorunlu olduğu gemi tipleridir.

Uluslararası Denizde Can Emniyeti Sözleşmesi (SOLAS) denizde güvenliğin sağlanabilmesi için uygulanması gereken kuralları belirlemektedir. İlk SOLAS sözleşmesi 1914 yılında yürürlüğe girmiş olup sonraki yıllarda ortaya çıkan yeni durumlara göre kurallar yenilenmiş ve yeni kurallar ilave edilmiştir. Ancak bu sözleşmeye rağmen denizde can ve mal güvenliği istenen düzeyde gerçekleşmemiştir. Bu durum yeni arayışların başlamasına ve yeni çözüm yollarının ortaya konmasına neden oldu. Denizde güvenliğin sadece gemi ve gemi adamları tarafından sağlanamayacağı gerçeğinin uluslar arası bir kabul görmesi sonucunda, gemi işletmelerinin sorumluluklarını belirleyen ve uygulamaların takibini amaçlayan Uluslararası Güvenlik Yönetimi Kodu (ISM KOD) kabul edilmiştir.

Yüksek hızlı gemilerde ISM KOD uygulaması zorunludur. Bu tip gemilerde ayrıca SOLAS sözleşmesi ile birlikte Yüksek Hızlı Tekneler İçin Güvenlik Kodu (HSC KOD) uygulanır. ISM KOD uygulaması yapılırken mutlaka HSC KOD kuralları yerine getirilir.

ISM KOD denizde güvenliği sağlamaya yönelik kurallar içerdiğinden, kalite yönetim sistemi açısından gerekliliklere tam olarak cevap verememektedir. Kalite Yönetim Sistemi gerekliliklerini ISO 9001:2000 standardı belirlemektedir. Gemi işletmecileri zorunlu olan ISM KOD kuraları yanında, ticari rekabet ve müşteri memnuniyetini de gereçleştirebilmek için ISO 9001:2000 kuralarını da uygulamak istemekte ve Kalite Yönetim Sistemi kurmaktadırlar.

Bu çalışmanın amacı, hızlı gemi işletmeciliği yapan şirketlerde uygulanabilecek kalite ve emniyet yönetimi sistemlerinin entegrasyonunu yapmak için gerekli işlemleri ve düzenlemeleri ortaya koyan bir model oluşturmaktır. Oluşturulan model hızlı gemi işletmeciliği yapan İstanbul Deniz Otobüsleri A.Ş (İDO)'de uygulanmıştır. İDO' da modelin uygulamaya konulmasın öncesinde, Kalite Yönetim Sistemi (KYS)

uygulanmaya konulmuş, daha sonrada ayrı bir sistem şeklinde Emniyetli Yönetim Sistemi (EYS) uygulaması başlatılarak, aynı şirket içerisinde birbirinden ayrı iki sistem olarak yürütülmüştür. Bu durum her iki sistemin de etkinliğini azaltmış, sistemler arası karmaşa ve çatışmaya yol açmıştır. Bu çalışma ile her iki sistem yeniden incelenerek, sistemlerin etkin ve zayıf noktaları belirlenmiş, kuraların gereklerinin yerine getirilmediği konular ortaya konulmuş, sistemler karmaşasını ortadan kaldıran ve her iki sistemin de gereklerini karşılayan yeni bir entegre yönetim sistemi uygulanmaya başlanmıştır.

2 GEMİ SEYİR EMNİYETİ İLE İLGİLİ STANDARTLAR, KURALLAR VE ULUSLARARASI KURULUŞLAR

Uluslararası Denizcilik Örgütü (IMO) tarafından uygulamaya konulan SOLAS sözleşmesi, denizde güvenliğin sağlanması için dünyada uygulanan en kapsamlı sözleşmelerden biridir. Bu sözleşmenin 9. bölümünde, ISM KOD ve gerekleri belirlenmektedir. Diğer uluslararası denizcilik sözleşmelerinde olduğu gibi SOLAS sözleşmesinin de yürürlüğe konması, uygulamalarının takibi, ortaya çıkan yeni durumlara göre yapılabilecek düzenleler IMO çatısı altında gerçekleştirilmektedir.

2.1 ULUSLARARASI DENİZCİLİK ÖRGÜTÜ (INTERNATIONAL MARITIME ORGANIZATION-IMO)

IMO, genel anlamıyla deniz güvenliği, uluslararası sularda seyir güvenliği, deniz çevresinin korunması ile uluslararası sularda sefer yapan gemilerin inşası-donanımı ile trafiği etkileyen tüm teknik ve hukuki konularla ilgili düzenlemeler ve pratik uygulamalar alanında, hükümetler arasında işbirliğini sağlamak ve belirlenen standartların hükümetlerce benimsenmesini teşvik amacıyla faaliyet göstermekte olup, özellikle uluslararası sözleşmelerin benimsenmesi ve uygulanması çerçevesinde çalışmalarını sürdürmektedir **[1].**

IMO'nun kuruluşuna ilişkin sözleşme, 6 Mart 1948 tarihinde Cenevre'de toplanmış olan Birleşmiş Milletler Denizcilik Konferansı tarafından kabul edilmiş, 1958 yılında yürürlüğe girmiştir. Söz konusu sözleşmede yapılan değişiklik sonucu örgütün adı 1982 yılında, Uluslararası Denizcilik Örgütü olarak değiştirilmiştir. Örgütün amaçları; denizcilik sektörüne etki eden her türlü teknik konuyla ilgili olarak, uluslararası ticaretle uğraşan ülkelerin mevzuat ve uygulamaları açısından hükümetler arasında işbirliği sağlamak, denizde güvenlik, seyrüsefer etkinliği ile gemilerden kaynaklanan deniz kirliliğinin önlenmesi ve kontrolü ile ilgili konularda, en üst düzeyde uygulanma etkinliğine sahip standartların genel kabulünü teşvik etmek ve kolaylaştırmak olarak sıralanabilir.

IMO, ayrı bir uluslararası hukuk kişiliğine sahip olmasına rağmen, Birleşmiş Milletler ile özel işbirliği ilişkileri bulunması nedeniyle BM'ye Bağlı Uzmanlık Kurumu olarak da nitelendirilebilir. IMO teknik bir örgüt olup, örgütün çalışmaları Komite ve Alt-Komiteler tarafından yürütülür.

IMO, hedeflerine ulaşmak amacıyla kuruluşundan itibaren bir çok sözleşme ve protokolü geliştirmiş ve deniz güvenliği, kirliliğin önlenmesi ve diğer meselelerle

ilgili olarak, 700'ün üzerinde kod ve tavsiyeleri kabul etmiştir. Normal olarak Sözleşmelerin başlangıç çalışmaları, komite ve alt komitelerce yapılır; taslak belgeler üretildikten sonra Konferansa sunulur. Konferansa, IMO' ya üye olmayan ülkeler dahil Birleşmiş Milletler sistemi içindeki bütün ülkelerin delegeleri davet edilir. Konferans sonuç metnini kabul eder ve nihai metin hükümetlerin onayına sunulur.

Bir belge belli sayıda ülkenin onayının alınması gibi belli bir takım sorumlulukların yerine getirilmesinden sonra yürürlüğe girer. Genelde sözleşme ne kadar önemliyse, yürürlüğe girmesindeki sorumluluklar da o kadar sıkı ve keskindir. Bu sözleşmelerin hükümlerinin uygulanması taraf olan ülkeler için zorunludur.

Türkiye IMO' nun 1958 yılından beri üyesi olup, IMO tarafından hazırlanıp uluslararası düzeyde yürürlüğe giren 24 ana sözleşmeden 13'üne taraf olmuştur.

IMO' nun faaliyet alanları aşağıda belirtilmiştir:

- Uluslararası denizlerde seyir güvenliği yönünden gerekli teknik önlemleri almak ve buna ilişkin uluslararası normların düzenlenmesini teşvik etmek.

- Deniz işletmeciliğinin verimli olmasını sağlamak üzere, en etkili kuralların kabulünü teşvik etmek.

- Denizlerin gemiler tarafından kirletilmesinin önlenmesine yönelik olarak, ülkeler arasında işbirliği yapılmasını sağlamak.

2.1.1 IMO' nun Temel Organları

2.1.1.1 Genel Kurul

IMO Genel Kurulu, Konsey ve beş ana komiteden oluşur. Bütün üye devletlerin katılımı ile oluşan ve her iki yılda bir toplanan Genel Kurul, IMO'nun yasama organı görevini görür, Genel Kurul tarafından iki yıllık bir dönem için seçilen 32 üyeden (daha sonra 40 üyeye çıkmıştır) oluşan Konsey, IMO'nun yürütme organı olarak görev yapar**[1]**.

IMO Genel Kurulu tarafından kabul edilen kodlar ve tavsiyeler, hükümetleri bağlayıcı değildir. Bununla birlikte, kodların ve tavsiyelerin içeriği önemli olabilir ve çoğu zaman bunlar, bazen üye ülkelerin ulusal mevzuatının içine alınarak uygulanır.

2.1.1.2 Konsey

Genel Kuruldan sonra IMO'nun en yetkili organı olan Konsey, Komite ve Alt Komitelerin Raporları ile teklif ve tavsiyelerini, IMO program ve bütçe hesaplarını inceleyerek Genel Kurula iletmek Genel Kurulun onayıyla Genel Sekreter tayin etmek gibi konuları icra etmekle görevlidir.

2.1.1.3 Sekreterya

Genel Sekreter, Sekreterya'ya başkanlık eder. Sekretarya'da yaklaşık 300 tane uluslararası sivil memur çalışmaktadır. Genel Sekreter, Genel Kurulun onayı ile Konsey tarafından atanır.

2.1.1.4 Komiteler

a) Deniz Güvenliği Komitesi (Maritime Safety Committee-MSC):

IMO'nun en önemli komitesi olup, Örgütün teknik çalışmalarını yürütür. Çok sayıda alt komiteleri vardır. Bu alt komitelerin isimleri onların ilgilendikleri konulara işaret eder. Seyir Güvenliği, Radyo-Telsiz İletişimi, Can Kurtarma, Arama Kurtarma, Eğitim ve Vardiya Tutma, Tehlikeli Maddelerin Taşınması, Gemi Dizaynı ve Donanımı, Yangından Korunma, Denge ve Yük Hattı ve Balıkçı Gemilerinin Güvenliği, Tehlikeli Maddeler Katı Kargolar ve Konteynerler, Bayrak Devleti Uygulamaları ve Dökme Kimyasallar olmak üzere 12 adet alt komitesi vardır.

b) Deniz Çevresini Koruma Komitesi (Marine Environment Protection Committee-MEPC):

Genel Kurul tarafından Kasım 1973'de kurulmuştur. Gemilerden kaynaklanan deniz çevresinin kirliliğinin kontrolü ve önlenmesi hakkındaki teşkilat faaliyetlerinin koordinasyonundan sorumludur. Dökme Kimyasallar ve Bayrak Devleti Uygulamaları MEPC'nin alt komitelerindendir.

c) Hukuk Komitesi (Legal Committee-LEG):

Esas olarak 1967'de Torrey Canyon kazasından sonra ortaya çıkan yasal problemler ile ilgilenmek üzere kurulmuştur. Ancak, bu komite daha sonra daimi bir komite olmuştur. Örgütün görev alanı içerisindeki her türlü yasal meselelerin incelenmesinden sorumludur.

d) Teknik İşbirliği Komitesi (Technical Co-operation Committee-TC) :

Özellikle gelişmekte olan ülkelere denizcilik alanında teknik yardımların sağlanması konusunda örgütün koordinasyon çalışmalarından sorumludur. Birleşmiş Milletler Sözleşmesi'nde resmi olarak ilk tanınan Teknik İşbirliği Komitesi, IMO çalışmalarında teknik yardımın önemini göstermektedir.

e) Kolaylaştırma Komitesi (Facilitation Committee-FAL) :

Uluslararası deniz trafiğinin kolaylaştırılması bağlamında, IMO faaliyetleri ve fonksiyonundan sorumludur. Bunlar gemilerin limanlara ve diğer terminallere giriş ve çıkışlarında istenilen belgelerin basitleştirilmesi ve formalitelerin azaltılmasıdır. IMO'nun bütün komiteleri eşit olarak, tüm üye hükümetlerin katılımına açıktır.

2.2 ULUSLARARASI DENİZDE CAN GÜVENLİĞİ SÖZLEŞMESİ (SOLAS)

IMO'nun en önemli işlevlerinden biri olan denizlerde can güvenliğinin sağlanması amacıyla yapılan en kapsamlı ve temel çalışma SOLAS dır. Bu sözleşme 1912 deki "Titanik" faciasından sonra, denizde güvenliğin sağlanabilmesi için ortaya çıkan uluslararası işbirliği ihtiyacının sonucunda 1914 de Londra'da yayınlandı. 1960 SOLAS daha sonraki yıllarda ortaya çıkan yeni ihtiyaçlar nedeniyle yenilendi ve ilaveler yapıldı. Ancak değişikliklerin yürürlüğe girmesi için zorlayıcı şartlar sebebiyle, bu değişikliklerin hiç biri gerçekte uluslararası boyutta bağlayıcı hale gelmemiştir.

Bu durumlara bir çözüm bulmak ve ihtiyaç duyulan gelişmeleri daha hızlı bir şekilde ele almak için 1974'de IMO bir konferans toplamıştır. Bu konferans, Denizde Can Güvenliği hakkında yeni bir Uluslararası Sözleşmenin kabulü için düzenlenmiştir.Ayrıca tanker kazaları ve deniz kirliliğinin önlenmesi konularında yetersiz kalması nedeniyle 1978'de yapılan bir protokolle bazı eklemeler yapılmıştır. SOLAS sözleşmesi aşağıdaki bölümlerden oluşmaktadır**[2]**:

Bölüm I :Genel uygulamalar

Bölüm I :Bu bölümde SOLAS'ın 1960 versiyonundan temel farklılıklar arz eden yangın emniyetiyle ilgili bölümün iki kısma ayrılarak,

Bölüm II-1 :İnşa, bölmeleme, denge, makine ve elektrik tesisatı ve sistemleri olarak, genelde yolcu gemileri ile ilgili düzenlemeleri içermektedir.

Bölüm II-2 :İnşa, yangın emniyeti, yangın ihbar ve yangınla mücadele ile ilgili tanımları ve bilgileri içermektedir.

Bölüm III :Bu bölümde can kurtarma teçhizatı ve ekipmanları ile ilgili gereksinimler bulunmaktadır

Bölüm IV :Bu bölüm, Radyo telgraf ve Radyo telefonla ilgili gemilerde bulunması gereken minimum standartları içermektedir.

Bölüm V :Bu bölüm, genelde tümüyle seyir güvenliği hakkında operasyonel yapı ile ilgili standartları belirtmektedir.

Bölüm VI :Kargoların Taşınması ile ilgilidir.

Bölüm VII :Tehlikeli yüklerin taşınması ile ilgilidir.

Bölüm VIII :Nükleer gemiler ile ilgilidir.

Bölüm IX :Gemilerin Güvenli Operasyonları için Yönetim (ISM)

Bölüm X :Yüksek hızlı tekneler için güvenlik önlemleri

Bölüm XI-1 :Deniz Güvenliğinin arttırılması için özel önlemler

Bölüm XI-2 :Deniz Emniyetinin arttırılması için özel önlemler

Bölüm XII :Dökme Yük taşıyan gemiler için ilave güvenlik önlemleri

2.3 YÜKSEK HIZLI TEKNELER İÇİN GÜVENLİK KODU (HSC KOD)

Yüksek hızlı teknelerde yüksek hızda çalışmanın doğuracağı tehlikeleri önlemek amacıyla, ilave seyir cihazları ile donatılmaları, ek yapısal güvenlik önlemleri alınması ve kalifiye personel ile donatılması gereklidir.Bu gereklilikleri açıklayan HSC KOD kuralları tarafından ortaya konulmaktadır.

IMO tarafından kabul edilen "Code of Safety for Dynamically Supported Craft (DSC Code)" esas alınarak geliştirilmiştir. Bu KOD; risk yönetimi, riskin azaltılması ve kaza durumunda geleneksel pasif korunma esaslarını içerir.

HSC KOD aşağıdaki bölümlerden oluşur**[3]**;

Bölüm 1- Genel açıklamalar ve gereksinimler

Bölüm 2- Sephiye, stabilite ve bölmeleme

Bölüm 3- Tekne yapısı

Bölüm 4- Yaşama mahalleri ve kaçış önlemleri

Bölüm 5- Yön kontrol sistemleri

Bölüm 6- Demirleme, yedekleme ve bağlama

Bölüm 7- Yangın güvenliği

Bölüm 8- Can kurtarma donanımları ve düzenleri

Bölüm 9- Makine

Bölüm 10- Yardımcı sistemler

Bölüm 11- Uzaktan kumanda, alarm ve güvenlik sistemleri

Bölüm 12- Elektrik sistemleri

Bölüm 13- Seyir teçhizatı

Bölüm 14- Telsiz haberleşmesi

Bölüm 15- İşletme bölmesi yerleştirmesi

Bölüm 16- Dengeleme sistemleri

Bölüm 17- Kullanım, Kumanda edebilme ve işletim

Bölüm 18- İşletme gereksinimleri

Bölüm 19- Muayene ve bakım gereksinimleri**.**

2.4 ULUSLARARASI GÜVENLİK YÖNETİM KURALLARI (ISM KOD)

Gemilerin güvenli olarak yönetimi ve kirliliğin önlenmesi ile ilgili olarak uluslararası bir standart oluşturmak amacıyla, ISM KOD' unu A.741(18) sayılı karar olarak kabul edilerek, 1994 yılında SOLAS' a IX. Bölüm olarak eklemiştir**[4]**.

ISM KOD, gemilerin güvenli yönetimi, işletimi ve çevre kirliliğini önlemek için, uluslararası standartların şirket yönetimlerine adapte edilerek, hem gemilerde hem de ofiste uygulanması için hazırlanmıştır **[5]**.

ISM KOD' un yürürlüğe girmesiyle gemi işleten şirketler ofisleri için Uygunluk Belgesi (DOC) ve buna bağlı olarak şirketin her gemisi için Güvenli Yönetim Sertifikası (SMC) almak zorundadır.

2.4.1 ISM KOD ve Gelişimi

Teknolojinin hızla gelişmesi birçok olumsuz etkiyi de beraberinde getirmektedir. Bu olumsuzlukların en başında çok taraflı çalışma ve taşımaların neden olduğu can ve mal kayıpları ve ekolojik dengeyi bozucu kirliliğin artması sayılabilir. Birçok gelişmiş devlet, duyarlı şirket ve örgütler bu olumsuzlukları en aza indirebilmek için tedbirler almaktadır. Son yıllarda gerek kalite, gerek hizmet, gerekse güvenlik konularında uluslararası standartlaşmaya gidilmektedir**[6]**.

Gemilerden kaynaklanan kazalar ve bunların sebep olduğu can ve mal kayıpları ile çevreye verdiği zararlar hızla artmaktadır. Bu kazalar ve sebep oldukları kayıpların en aza indirilmesi ile haksız rekabetin önlenmesi için bütün denizcilik şirketlerinin asgari standartlarda işletmecilik yapması gerekmektedir.

2.4.2 ISM KOD'un Uygulanması için Şirketlerin Yapması Gereken İşlemler

KOD'un uygulanabilmesi için şirket yönetimi, karada ve gemilerinde; işlerliği olan bir Emniyetli Yönetim Sistemi (EYS)'nin tamamlanması, devam ettirilmesi ve geliştirilmesinden sorumludur.

Bu amaçla şirket çevre koruması ve güvenlik politikasının geliştirir. Şirket çevre koruması ve güvenlik politikasıyla bağlantılı olarak karada ve gemide görevli herkesin sorumluluk ve yetki alanlarının belirlenip yazılı hale getirilmesi. Şirket yönetimi tarafından görevlendirilen ve şirket yönetimi adına direk hareket edebilen karada yetkilendirilmiş kişi D.P.A sistemin devam ettirilmesini bizzat denetler.

Şirket, prosedür, plan, talimatlar ve kullanılacak formlar gibi dokümantasyon sisteminin hazırlanması, dağıtımı ve periyodik olarak güncellenmesi, tüm şirket personelince kolayca ulaşılabilir olmasının sağlamakta şirketin görevlerindendir.

Uygulanacak sistemin periyodik olarak işlerliğinin gözden geçirilmesi. Uygulanan sistemin karada ve gemide istenen güvenlik seviyesine erişmede engel olan yanların tespiti ve gerekli düzeltme ve doğrulamaların yapılmasını sağlar.

2.4.3 ISM KOD Kurallarının İrdelenmesi

ISM KOD iki bölümden oluşmaktadır. A bölümü on iki maddeyi içermekte olup, EYS için yapılması gereken tanımları ve işlemleri açıklar. B bölümü ise dört maddeyi içerir ve belgelendirme ile ilgili kuralları kapsar.Aşağıdaki bölümlerde ISM KOD ve kuralları açıklanmaktadır**[6]**.

2.4.3.1 EYS' nin Kapsamı

Kural ve yönetmeliklere uygun olmalı; ve yürürlükte olan kurallar, esaslar ve Örgüt, İdare, klas kuruluşları ve denizcilik endüstrisi örgütleri tarafından tavsiye edilen standartlar dikkate alınmalıdır.

2.4.3.2 Uygulama

Bu KOD'un gereksinimleri tüm gemilere uygulanabilir.

Bu Bölüm ticari olmayan amaçlarla hükümet tarafından işletilen gemilere uygulanmaz.

2.4.3.3 Emniyetli Yönetim Sistemi İçin Gereksinimler

EYS aşağıdaki fonksiyonel gereksinimleri sağlamalıdır**[7]**:

- Bir güvenlik ve çevre korunması politikası;
- Sistemde görev alan bütün personelin yetki ve sorumluluklarının detaylı olarak açıklanması,
- Uluslararası ve ulusal kurallara uygun olarak gemilerin güvenli işletimi ve çevre korunmasını sağlayacak talimatlar ve prosedürler;
- Kazaların ve bu kuralların hükümleri ile uygunsuzlukların rapor edilmesi için prosedürler;
- Acil durumlara hazırlık ve müdahale için prosedürler ve
- İç tetkikler ve yönetimin gözden geçirilmesi için prosedürler

2.4.3.4 Güvenlik ve Çevre Koruma Politikası

Şirket bir emniyet ve çevre politikası oluşturmalıdır.Politika açık ve anlaşılır olmalıdır. EYS'nin hedeflerine uygun ve hedefe ulaşmak ve sürekliliği korumak için bir strateji ve hareket planı ortaya koymalıdır.

Politikanın mevcut şirket politikaları ve prosedürleri ile etkileşimi göz önüne alınmalıdır. Güvenlik bilinci ve güvenlik yönetimi yeteneklerinin sürekli olarak iyileştirilmesini teşvik etmelidir.

Üst yönetimin kararlılığının bir göstergesi olarak, politika bir üst düzey yönetici tarafından imzalanmalı ve etkin olmasını sağlamak için düzenli aralıklarla gözden geçirilmelidir.

Politika içeriğinin ve üst yönetim tarafından gösterilen politika hedeflerine ait kararlılığının kara ve gemi çalışanları tarafından anlaşılması sağlanmalıdır.

2.4.3.5 Şirket Yetki Ve Sorumlulukları

Personel yetki ve sorumluluğu belirlenerek, sistemin etkin olarak çalışması için kendilerinden ne beklenildiğini bilmeleri sağlanır.

İlgili görevler için yeterlilik seviyesi açık olarak tanımlanmalı ve üst yönetim, personelin görevlerini yapmak için gerekli yeterliliğe ve tecrübeye sahip olmalarını sağlamalıdır. Personelinin birbirleriyle ilgili sorumluluklarının nasıl tanımlandığının gösterilmesi için organizasyon şemaları kullanılmalıdır

2.4.3.6 Yetkilendirilmiş Kişi(ler)

Yetkilendirilmiş Kişi, EYS için gerekli olan süreçlerin oluşturulmasından, uygulanmasından ve sürekliliğinin sağlanmasından sorumludur.EYS' nin kontrollü bir şekilde uygulanmasını ve sürekliliğini takip etmelidir.

EYS'nin performansı ve iyileştirilmesine yönelik yapmış olduğu tespitleri veya plan dışı olarak yapılan tetkik sonuçlarına göre gerektiğinde üst yönetime rapor verir.

Gemi ile şirket arasındaki bağlantıyı temin eder.

2.4.3.7 Kaptanın Yetki ve Sorumlulukları

Kaptanın aşağıda belirtilen sorumlulukları vardır:

- Gemi kaptanı denizde, geminin, personelin ya da yolcuların güvenliği veya çevre koruma ile ilgili verilecek kararlarda gemide en büyük yetkiye ve

sorumluluğa sahiptir. Bu konularda, kendi inisiyatifi ile yapılması gereken en uygun yönteme karar verir.

- Şirketin yönetim politikasının uygulanması için personeli motive eder. EYS' nin verimli bir şekilde uygulanabilirliğinin geliştirilmesi yönünde basit ve anlaşılabilir talimatlar/bilgiler düzenlenmesine yardımcı olur.

- Geminin her bakımdan sefere elverişli olmasını sağlamalı, seferi emniyetli devam ettirmelidir. Geminin gerekli donanım ve teçhizata sahip olmasına dikkat eder.

- Kişisel yaralanmaları önlemek için SOLAS'a uygun güvenlik tatbikatları yaptırır.

- Gemilerde EYS' nin etkinliğinin değerlendirmesini, sisteminin geliştirilmesi için önerilerini, iç ve dış tetkiklerde tespit edilen uygunsuzlukların nedenlerini, kaza - tehlikeli durumlar hakkında değerlendirmelerini ve gemi personelinin değerlendirilmesini yaparak rapor eder..

- EYS yi gözden geçirip ,yetersizlikleri kara yönetimine rapor eder.

- Şirket EYS' de, kaptanın yetkisi ile güvenlik ve kirliliğin önlenmesi ve gerektiğinde şirketin yardımını isteme konularında öncelikli yetki ve sorumluluğu açık biçimde belirtilmelidir. EYS'nin gemide başarı ile yürütülebilmesi kaptana her türlü teşvik yapılmalı ve talep edilen yardımlar verilmelidir.

2.4.3.8 Kaynaklar Ve Personel

Şirketler gemilerinde, gerekli yeterliliğe, uluslararası tanınan sertifikalara sahip ve şirket tarafından görevlendirildikleri gemi tipine komuta edebilecek yeterlilikte oldukları düşünülen kaptanları görevlendirmesi gereklidir.

Şirketler EYS sisteminin gemilerinde etkili bir şekilde uygulamaları için personel seçerken ilgili yeterlik ve sağlık kayıtlarının mevcudiyetine, normal işlemler ve acil durumlar sırasında beklenen görevleri yerine getirebilme kabiliyetlerine dikkat etmelidir.

EYS'de işe yeni alınan personel veya diğer gemilerinden transfer ettiği personele görevleri,emniyet ve çevre konuları ile ilgili uygun bir tanıtım yapılmalıdır. EYS ile ilgili personelin, ulusal kanunlara yerleştirilmiş ve kanunlaştırılmış gemilerin güvenli işletimi ve kirliliğin önlenmesi ve yürürlükte olan klas kuruluşları kuralları ve yönetmelikleri ile ilgili diğer sözleşmeler hakkında bilgilendirilmelerini sağlamalıdır.

Şirketler, güvenlik ile ilgili kaynak belgelerinin mevcut olduğu, kara ve gemide kütüphaneler oluşturulmalı. Bu kütüphaneler denetlenmeli ve güncelleştirilmelidir.

Güvenlik eğitimi tatbikatları, EYS'de bahsedilen prosedürler ve gereksinimler uyarınca yapılmalıdır. Tatbikatlar olası acil durumları kapsamalı ve mürettebatın şirketin EYS standartlarını yerine getirmelerini ve acil durum oluştuğunda durumu kontrol altına almak konusunda beceri ve güven kazanmalarını sağlamayı hedeflemelidir**[8]**.

Güvenlik tetkikleri, tatbikatların neticeleri ve kazaların, tehlikeli oluşumların ve uygunsuzlukların analizleri, ilave şirket eğitim gereksinimleri veya EYS prosedürlerindeki gerekli revizyonların yapılması yardımcı olabilir**[9]**.

Şirket çalışanların bireysel eğitim ihtiyaçlarını değerlendirmeli ve bunlara uygun eğitimler sağlamalıdır.

Şirket, kritik güvenlik ve acil durum işlemleri ile uğraşan personel için yenileme eğitimleri verilmesi ve EYS'ni ilgilendiren, kara ve deniz personeline hizmet içi eğitiminin verilmesi için prosedürler oluşturmalıdır.

Acil durumlarda haberleşmenin önemi çok fazladır.Acil durumlara yol açan hadiseler ve acil durumlarda, mürettebatın kendi arasında ve yolcularla haberleşmesinin önemi, birçok gemi işletmeciliğinde kazaların sonuçlarında önemli bir faktör olduğunu kanıtlanmıştır. Etkin haberleşme, güvenlik ve kirliliği önlemenin geliştirilmesinde her zaman bir amaç olmalıdır.

Personel işe alınırken yolcularla ve diğer personelle iletişim ve etkin haberleşme yeteneği göz önünde bulundurulmalıdır.

2.4.3.9 Gemi İşlemleri için Planların Geliştirilmesi

Şirket geminin emniyetli ve çevrenin korunması ile ilgili olarak gemide yapılacak kilit operasyonlara ait planların ve talimatların hazırlanmış konusunda prosedürler oluşturmalıdır.

Bu konu ile ilgili çeşitli görevler tanımlanmalı ve gerekli yeterliğe sahip personele yetki verilmelidir

2.4.3.10 Acil Durumlara Hazırlık

Şirket gemide oluşabilecek acil müdahale gerekecek durumları belirlemeli, tanımlamalı ve bu durumlar ile mücadele etme konusunda prosedürler oluşturmalıdır.

Şirket, acil müdahalelere hazır olmak için yapılması gereken alıştırma ve role talimleri konusunda programlar hazırlamalıdır.

EYS, şirket organizasyonunun , gemide ortaya çıkabilecek tehlikelere, oluşabilecek kaza ve acil durumlara her an müdahale edebilmesini sağlayacak önlemleri kapsamalıdır.

2.4.3.11 Raporlar, Uygunsuzluklar, Kazalar ve Tehlikeli Oluşumların Analizleri

EYS, emniyet ve çevre korumasına ilişkin gelişim hedefleri doğrultusunda; olabilecek uygunsuzluk, kaza ve tehlikeli durumların şirkete bildirimi, araştırılması ve incelenmesinin sağlayacak prosedürleri içermelidir.

Şirket düzeltici faaliyetlerin uygulanmasına ilişkin prosedürleri oluşturmalıdır**[10]**.

2.4.3.12 Gemi ve Teçhizatının Bakımı

Şirket geminin ilgili kural, yönetmelik ve şirket tarafından oluşturulacak diğer isteklere uygun olarak bakımlarının yapılmasını sağlayacak prosedürleri oluşturmalıdır.

Bakım, onarım ve ilgili sörveylerin planlı, güvenli ve süresi içerisinde yapılmasını sağlamalıdır.

Oluşturduğu bakım planları çerçevesinde bu bakımların yapılmasını gemiden istemelidir.Bu istekler yerine getirilirken, şirket;

1-Kontrollerin uygun aralıklar ile yapılmasını,

2-Eğer tespit ediliyor ise uygunsuzlukların nedenleri ile birlikte rapor edilmesini

3-uygun düzeltici faaliyetlerin uygulanmasını,

4-Bu faaliyetlerin kayıtlarının tutulmasını

sağlamalıdır.

EYS`de ani arızası tehlikeli sonuçlar yaratabilecek teçhizat ve sistemleri tanımlamak için prosedürler oluşturmalıdır. Bu önlemler içinde, hazır donanımlar ve sürekli kullanımda bulunmayan teçhizat ve sistemlerin düzenli olarak test edilmesi de bulunmalıdır.

2.4.3.13 Dokümantasyon

Şirket EYS ile ilgili doküman ve verilerin kontrolü konusunda prosedürler oluşturmalı ve sürekliliğini sağlamalıdır.

Bu istekler yerine getirilirken, şirket;

1-Yürürlük deki dokümanların ilgili yerlerde bulunmasını,

2-Dokümanlarda yapılan değişikliklerin gözden geçirilmesini ve yetkililer tarafından onaylanmasını,

3-Geçersiz dokümanların uygun şekilde kullanımdan kaldırılmasını,

sağlamalıdır.

Belgelerin dağıtılma metotları ve muhafaza edilmeleri için önceden saptanmış yer veya kişiler açık olarak tarif edilmelidir.

2.4.3.14 Güvenlik Yönetimi El Kitabı

EYS' yi tanımlamak ve uygulamak için kullanılan dokümanlar, emniyetli yönetim sistemi el kitabı altında bir araya toplanabilir. Dokümanlar şirketin en etkin bulacağı şekilde muhafaza edilmelidir. Her gemide o gemi ile ilgili dokümantasyonun tamamı bulunmalıdır.

2.4.3.15 Şirket Doğrulama, Gözden Geçirme ve Değerlendirmesi

Şirket, emniyet ve çevre koruma faaliyetlerinin EYS uygun olarak gerçekleştirildiğini doğrulamak üzere dahili emniyet denetimleri yapmak üzere prosedür oluşturmalıdır.

Bu prosedürlere uygun olarak EYS`nin etkinliğini periyodik olarak değerlendirmeli ve gerektiğinde yeniden gözden geçirmelidir.

Denetimleri yapan personel, denetimi yapılan bölümden bağımsız olmalıdır. Şirketin büyüklüğü ve yapısı buna imkan vermiyor ise bu şarttan vazgeçilebilir.

Denetim ve gözden geçirme sonuçları, denetimi yapılan alandan sorumlu kişilere duyurulmalıdır.

Denetimi yapılmış olan alandan sorumlu yöneticiler, bulunmuş uygunsuzluklar için zamanında düzeltici faaliyetler yapmalıdır**[6]**.

2.4.3.16 Sertifikalandırma, Doğrulama ve Kontrol

Gemi, gemiyle ilgili bir Uygunluk Belgesi (DOC) verilen bir şirket tarafından işletilmelidir.

ISM KOD'u gereksinimlerine uyan bir şirkete, idare veya idarenin tanıdığı bir organizasyon veya idarenin talebiyle şirketin işlemi yürütmek için seçtiği ülkenin hükümeti tarafından bir uygunluk belgesi verilmelidir. Bu belge, şirketin kural gereksinimleri ile uygunluk gösterme yeteneği olduğunun kanıtı olarak kabul edilmelidir.

Böyle bir belgenin bir kopyası kaptana sorulduğunda İdare veya İdarenin tanıdığı organizasyona doğrulamak amacıyla gösterilmesi için gemide bulundurulmalıdır.

Güvenlik Yönetimi Sertifikası (SMC) olarak isimlendirilen bir sertifika, idare veya idare tarafından tanınan bir organizasyon tarafından gemiye verilmelidir. İdare, sertifikayı verirken şirket ve gemi yönetiminin onaylanmış Güvenlik Yönetim Sistemine uygun olarak işletildiğini doğrulamalıdır.

İdare veya idare tarafından tanınan bir organizasyon geminin EYS'nin onaylandığı şekilde uygun olarak çalıştığını periyodik olarak doğrulamalıdır**[11]**.

3. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

3.1 ISO VE GELİŞİMİ

ISO 9001 Standardı, endüstriyel ürünlerin üretilmesinde, kaliteyi güvenceye almak için geliştirilmiştir. Standart bir bakıma hizmetler sektörünün dışında kalmıştır. ISO 9001'in ilk kabulünden sonra, hizmetler sektöründe artan ihtiyaçlar dikkate alınarak, 1994 yılında uyarlamalar yapılmıştır. Ürün odaklı yönetim sistemi yaklaşımında, müşteri tatmini daima ikinci planda kalmıştır**[12]**.

Küresel davranış biçimi şekillendikçe, kalite sözcüğünün de çağrıştırdıkları değişmiştir.Kalitenin kontrol edilebilir nicelikleri, kontrol edilemeyen niteliklere doğru değiştikçe, sistem anlayışı da evrimleşme sürecine girmiştir. Yönetim sisteminin kalite odaklı evrimi sonsuza kadar devam edecektir. Zira, insanoğlu, ihtiyaçlarını nicelikten niteliğe doğru değiştirmektedir.Bu değişim, kaliteyi, nicelikten soyutlayıp , ifade edilemeyen niteliklere bağlayacaktır**[13]**.

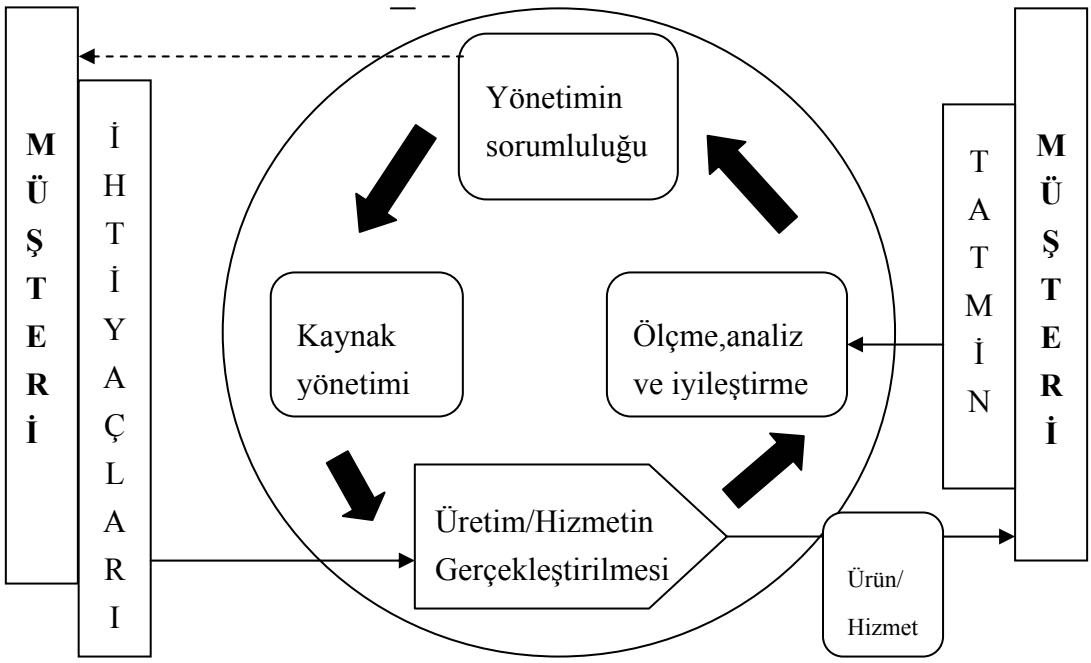
ISO 9001 insanlığın, medeniyetin, kaliteyi zaman serisine açma başarısıdır. Kalite, zaman koridorunda ilerledikçe, belli periyotlarla kesitleri alınarak yeni sürümler resimlenecektir. ISO 9001: 2000 kuralları, kalitenin henüz 1987 de başlayan yolculuğunun sadece 2000 yılı kesitinden ibarettir. Kalitenin bu evrimi, ifade edilemeyen niteliklere odaklı bir hale gelene kadar devam edecektir. Kalite, günümüzün, en etkili bir sosyo-ekonomik dinamiği olarak görülmelidir**[14]**.

İyi kalite programının önemli bir özelliği, kaliteyi kaynağında kontrol etmesidir.Endüstriyel ekonomide başlayan ürün odaklı kalite anlayışı, 1987 de ISO 9001'in doğuşu ile, değişim sürecine girmiştir. Ürün veya hizmet kalitesinin güvenceye alınması ile başlayan bu değişim, müşteri odaklı bir anlayışa doğru ilerlemektedir, Müşterinin tatmin edilmesi, yönetim anlayışını da sonsuzluğa açacaktır. Yönetim sisteminde yaşanan değişimin yapı taşı kalitedir. Kalitenin, kontrolden, yönetilmesine doğru serüveninde itici güç insan hakkı olmuştur. Emek, sermaye ve tüketici üçgenine sıkışan kalite, nitel değerlerle ifade edilebildiği kadar tarafları tatmin edecektir. Tarafların tatmini, nitel parametrelerin sonsuza açılması ile mümkün olacaktır. Bu itibarla, kalite bir temel insan hakkı olup, sürekli olarak iyileştirilecektir**[15]**.

ISO 9001 Standardı, bir standartlar ailesi olarak doğmuştur. Kaliteli yönetim sisteminin tasarımı, tanımı, uygulama ve uyarlaması ile denetim ve gözetimi, ayrı ayrı standartlarla düzenlenmiştir. 1994 kuralları ile aynı kalıp farklı yoruma dayanan,

üç ayrı uygulama standardı getirilmiştir. 1994 kuralları ile , 20 adımlık kaliteli yönetim sistemine erişim ilkesi getirilmiştir. 1994 kuralları, yüksek doküman yoğunluğuna sahiptir. Ürün esasına odaklanmış, hizmetler sektörünün uyarlanma, tamamen yorumlara bağlanmıştır. 1994 kurallarının finans, sağlık, turizm gibi sektörlere uyarlanması, potansiyel tanım ve yorum karmaşası oluşturacak unsurlar içermiştir. Kalite kontrol anlayışına 1994 kuralları ile son verilmesi, ISO 9001 Standardının insan haklarına katkısı büyük olmuştur**[14]**.

ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi, birbirini tamamlayan, mantıksal bağlarla bağlı, dört aşamalı bir modele oturtulmuştur. Modelin ana hatları Şekil 3.1 de verilmiştir**[16]**. Model, müşteri isteklerinden başlayıp, müşteri tatmininde tamamlanan ardışık bir ilişkiler zinciri şeklinde dizilmiştir.

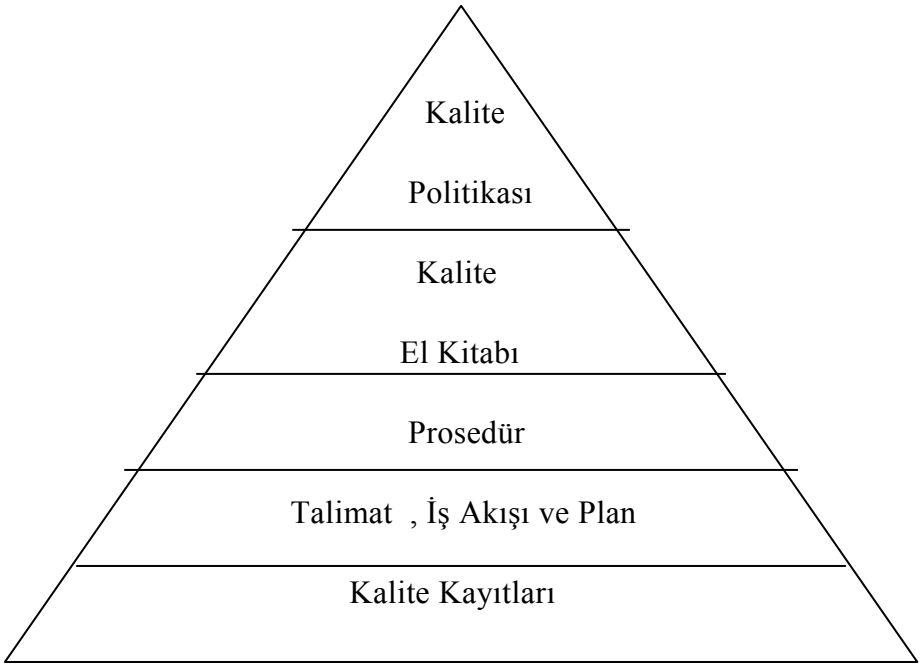


Şekil 3.1 ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Modeli

Model tedarikten önce, müşteri istek ve ihtiyaçlarının doğru tanım ve tespitine dayanmaktadır. Model, müşteri isteklerini, tedarik planlamasının girdisi olarak, tanımlamaktadır. Model, yasal ve müşteri gereksinmelerini temel olarak alıp, sürekli iyileştirme döngüsü ile, sürekli müşteri tatminine odaklanmıştır. 1994

Sürümünde sistemin uygulanması önemli iken, yeni sürümde, belgelendirme denetimleri, müşteri tatminine bağlanmıştır. Model, müşteri katkılarını da bir parametre olarak dikkate alarak, müşterinin sisteme sahip çıkmasına olanak sağlamaktadır.

ISO 9001 : 2000; önemli süreçleri , genel dokümantasyon gereksinmesi olarak ele almaktadır. Eski Sürümde, yirmi temel elementin eksiksiz dokümante edilmesi zorunlu iken, ISO 9001 : 2000 ile doküman ihtiyacı önemli prosedürlere odaklanmıştır. Yeni sürümde; bir kalite sisteminin kurulması, korunması ve iyileştirilmesi koşulları, olmazsa olmaz cinsindendir. Kalite Sistemi; süreç ihtiyaçlarının tanımlanması, buna uygun ardışık iş akış düzeninin tanımlanmasını, etkili bir süreç yönetimi için gerekli kontrol adımlarının belirlenmesini, sürecin gözlenmesine imkan verecek her türlü veri kaynaklarının tespit ve tanımını, süreç amaç ve hedefleri için gerekli ölçüm-analiz ve gözlem durumu ile sürekli iyileştirme bağlantı uçlarının tasarım ve tanımlarını içermelidir. ISO 9001 : 2000 doküman yapısı aşağıda şekil 3.2 de gösterilmektedir**[16]**.



Şekil 3.2 : ISO 9001:2000 Doküman Yapısı

3.2. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN YAPISI VE İÇERİĞİ

Kalite Yönetim Sisteminin esaslarını belirleyen ISO 9001:2000 kuralları aşağıdaki bölümlerde açıklanmaktadır**[17].**

3.2.1. Kalite Yönetim sistemi ve Dokümantasyon Yapısı

Şirket, standardın öngördüğü şartlara uygun olarak bir kalite yönetim sistemi oluşturmalı, dokümante etmeli, uygulamalı, sürekliliğini sağlamalı ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirmelidir**[17].**

Şirket:

a)Kalite yönetim sisteminin gerektirdiği süreçleri ve bütün şirketteki uygulamalarını tanımlamalı ,

b)Süreçlerin sırasını ve birbirleri ile etkileşimini tayin etmeli,

c)Süreçlerin çalıştırılmasının ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için gerekli kriterler ve metotları tayin etmeli,

d)Süreçlerin çalıştırılmasını ve izlenmesini desteklemek için gereken kaynağın ve bilginin hazır bulundurulmasını sağlamak,

e)Bu süreçleri ölçmeli analiz etmeli,

f)Planlanmış sonuçları başarmak ve süreçleri sürekli iyileştirmek.

Bu süreçleri şirket tarafından bu standartlarda belirtilmiş şartlara uygun olarak yönetilmelidir.

Şirket, ürünün şartlara uygunluğunu etkileyecek herhangi bir süreci dış kaynaklı hale getirmeyi seçtiğinde bu tür süreçler üzerindeki kontrolü sağlamaktadır. Bu tür dış kaynaklı hale getirilmiş süreçlerin kontrolü kalite yönetim sistemi içinde tanımlanmalıdır.

Kalite yönetim sistemi dokümantasyonu**[18]**:

a)Kalite politikasının ve kalite hedeflerinin doküman haline getirilmiş beyanlarını,
b)Kalite el kitabını,

c)Bu standardın istediği dokümante edilmiş prosedürleri,

d)Süreçlerin etkin planlanması, yürütülmesi ve kontrolünü sağlamak için şirketin ihtiyaç duyduğu dokümanları,

e)Bu standardın gerektirdiği kayıtlan içermelidir.

En önemli dokümantasyon kalite el kitabıdır.

Şirket aşağıdakileri içeren bir kalite el kitabı oluşturmalı ve sürekliliğini sağlamalıdır.

a)Kalite yönetim sisteminin kapsamı ve herhangi bir hariç tutmanın ayrıntıları ve haklılığı

b)Kalite yönetim sistemi için oluşturulmuş dokümante edilmiş prosedürleri veya bunlara atıfları,

c)Kalite yönetim sistemi süreçleri aralarındaki etkileşmenin açıklanması.

Kalite yönetim sistemi tarafından gerekli görülen dokümanlar kontrol edilmektedir.

Kayıtlar,özel dokümanlar olup belirtilen kurallara uygun olarak kontrol edilmelidir.

Aşağıdaki ihtiyaç duyulan kontrolleri açıklamak için dokümante edilmiş bir prosedür oluşturulmalıdır:

a)Yayımlanmadan önce dokümanların yeterlilik açısından onaylanması,

b)Dokümanların gözden geçirilmesi, gerektiğinde güncelleştirmesi ve tekrar onaylanması,

c)Doküman değişikliklerinin ve güncel revizyon durumunun tanımlanmasının sağlanması,

d)Yürürlükteki dokümanların ilgili baskılarının kullanım noktalarında bulunabilir olmasının sağlanması,

e)Dokümanların okunabilir olmasının sağlanması,

f)Dış kaynaklı dokümanların tanımlanmış olması ve bunların dağıtımının kontrol altında olmasının sağlanması,

g)Güncelliğini yitirmiş dokümanların istenmeyen kullanımının önlenmesi ve herhangi bir amaçla saklanması durumunda, uygun bir tanıtımın uygulanması.

Kalite yönetim sisteminin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtlanması İçin oluşturulmalı ve muhafaza edilmelidir. Kayıtlar okunabilir olarak kalmalı, kolaylıkla ayırt edilebilir ve tekrar elde edilebilir olması, saklama süresi ve elden çıkarılması için gereken kontrollerin tanımlanması amacıyla dokümante edilmiş prosedür oluşturulmalıdır.

3.2.2 Yönetim sorumluluğu

Üst yönetim sisteminin uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için taahhütlerin yerine getirilmesine dair kanıtlarını aşağıdaki yollarla sağlamalıdır:

a)Şirket, yasal şartlar ve mevzuat şartları da dahil olmak üzere, müşteri şartlarının da yerine getirilmesinin önemini iletilmesiyle,

b)Kalite politikasının oluşturulmasıyla,

c)Kalite hedeflerinin belirlenmiş olmasıyla,

d)Yönetimin gözden geçirilmesinin yapılmasıyla,

e)Kaynakların bulunabilirliğinin sağlanmasıyla.

Üst yönetim, müşteri memnuniyetinin artırılması amacına yönelik olarak, müşteri şartlarının belirlenmesi ve yerine getirilmiş olmasını sağlamalıdır.

Üst yönetim aşağıda belirtildiği gibi standardın şartlarına uygun Kalite Politikası oluşturmalıdır.

Üst yönetim, kalite politikasının;

a)Şirketin amacına uygunluğunu,

b)Kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesini ve şartlara uygunluk için bir taahhüdü içermesini,

c)Kalite hedeflerinin oluşturulması ve gözden geçirilmesi için bir çerçeve oluşturulmasını,

d)Şirket içinde iletilmesini ve anlaşılmasını,

e)Sürekli uygunluk için bir taahhüdü içermesini, sağlamalıdır.

Yönetimin en önemli sorumluklarının başında planlama gelir.Üst yönetim, şirket içinde, ürün için karşılanması gerekli olan şartlar da dahil olmak üzere, kalite hedeflerinin şirketin ilgili fonksiyon ve seviyelerinde oluşturulmasını sağlamalıdır. Kalite hedefleri ölçülebilir olmalı ve kalite politikası ile tutarlı olmalıdır.

Üst yönetim;

a)Kalite hedefleri de dahil olmak üzere kalite yönetim sisteminin planlanmasını,

b)Kalite yönetim sisteminde, değişiklikler planlanıp uygulandığında, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini sağlamalıdır.

Üst yönetim, sorumlulukların ve yetkilerin, tanımlanmasını ve kuruluş içinde iletimini sağlamalıdır.

Üst yönetim, sorumluluk alanlarına bakılmaksızın aşağıda belirtilen yetki ve sorumluluklara sahip olacak yönetimden bir üyeyi temsilci olarak atamalıdır;

a)Kalite yönetim sistemi için gerekli süreçlerin oluşturulmasını, uygulanmasını ve sürdürülmesini sağlamak,

b)Kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirilmesi için herhangi bir ihtiyaç hakkında üst yönetime rapor vermek,

c)Şirkette**,** müşteri şartlarının bilincinde olmasının yaygınlaştırılmasını sağlamak.

Üst yönetim, şirkette uygun iletişim süreçlerinin oluşturulmasının ve iletişimin, kalite yönetim sisteminin etkinliğini de dikkate alarak gerçekleşmesini sağlamalıdır.

Üst yönetim belirli periyotlarda kalite yönetim sisteminin etkinliğini aşağıdaki konulardaki bilgileri içeren toplantılar yapar.Bu bilgiler:

a)Tetkiklerin sonuçları,

b)Müşteri geri beslemesi,

c)Süreç performansı ve ürün uygunluğu,

d)Önleyici ve düzeltici faaliyetlerin durumu,

e)Önceki yönetimin gözden geçirmesinde alınan kararların takibi,

f)Kalite yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler,

g)İyileştirme için öneriler.

Yönetimin gözden geçirme çıktısı, aşağıdakilerle ilgili kararları ve faaliyetleri içermelidir:

a)Kalite yönetim sisteminin ve bu sisteme ait süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesi,

b)Müşteri şartları ile ilgili ürünün iyileştirilmesi,

c)Kaynak ihtiyaçları.

3.2.3. Kaynak Yönetimi

Şirket;

a)Kalite yönetim sistemini uygulama, sürdürme ve etkinliğini sürekli iyileştirme,

b)Müşteri şartlarının yerine getirilmesi yolu ile müşteri memnuniyetini artırmak için gerekli olan kaynakları belirlemeli ve sağlamalıdır.

Ürün kalitesini etkileyen işleri yapan personel, uygun öğrenim, eğitim, beceri ve deneyim yönünden yeterli olmalıdır.

Şirket, ürünün şartlara uygunluğu sağlamak için gerekli olan altyapıyı tayin etmeli, sağlamalı ve sürdürmelidir. Altyapı uygulanabildiğinde aşağıdakileri kapsar;

a)Binalar, çalışma alanları ve bununla ilgili tesisler,

b)Süreç teçhizatı (yazılım ve donanım),

c)Destek hizmetleri (taşıma ve iletişim)

Şirket, ürünün şartlara uygunluğunu sağlamak için gerekli olan çalışma ortamını belirlemeli ve yönetmelidir.

3.2.4 Ürün Gerçekleştirme

Şirket, ürünün gerçekleşmesi için gerekli süreçleri planlamalı ve geliştirmelidir. Ürün gerçekleştirme planlaması, kalite yönetim sisteminin diğer süreçlerinin şartlan ile tutarlı olmalıdır.

Ürün gerçekleştirme planlamasında, şirket uygun olduğunda aşağıdakileri belirlemelidir**[19]**:

a)Ürün için kalite hedefleri ve şartlar,

b)Süreçlerin, dokümanların oluşturulması ve ürüne özgü kaynakların sağlanması,

c)Ürüne özgü gerekli doğrulama , geçerli kılma, izleme, muayene ve deney faaliyetleri ve ürün kabulü için kriterleri,

d) Gerçekleştirme süreçlerinin ve bunun sonucu meydana gelen ürünün şartları karşıladığına dair kanıtları sağlamak için gereken kayıtlar.

Bu planlamanın çıktısı, şirketin çalışma metoduna uygun bir formda olmalıdır.

Şirket;

a)Teslim ve teslim sonrası faaliyetler için şartlar da dahil olmak üzere müşteri tarafından belirtilmiş olan şartlar,

b)Müşteri tarafından beyan edilmeyen ancak, biliniyorsa tanımlanan veya amaçlanan kullanım için gerekli olan şartları,

c)Ürünle ilgili yasal ve mevzuat şartlarını,

d)Şirket tarafından belirlenen ilave şartları,

belirlemelidir.

Şirket, ürüne bağlı şartları gözden geçirmelidir. Bu gözden geçirme, şirketin müşteriye ürünü sağlamayı taahhüt etmesinden önce yapılmalı ve ;

a)Ürün şartlarının tanımlanmasını,

b)Önceden ifade edilenlerden farklı olan sözleşme veya sipariş şartlarının çözümlenmesini,

d)Şirketin tanımlanan şartları karşılama yeterliliğine sahip olmasını sağlamalıdır.

Gözden geçirme sonuçlarının kayıtları ve gözden geçirmeden kaynaklanan faaliyetler sürdürülmelidir.

Müşterinin şartlarını dokümante edilmiş beyanı sağlamadığı durumlarda, müşteri şartları, kabulden önce şirket tarafından teyit edilmelidir.

Ürün şartları değiştiğinde, şirket, ilgili dokümanların tadil edilmesini ve ilgili personelin bu değişiklikten haberdar edilmiş olmasını sağlamalıdır.

Şirket, aşağıdakilerle ilgili olarak müşterileri ile iletişim için etkin düzenlemeleri belirlemeli ve uygulamalıdır.:

a)Ürün bilgisi,

b)Tadiller de dahil olmak üzere, başvurular, sözleşmeler veya sipariş alımı,

c)Müşteri şikayetleri de dahil olmak üzere müşteri geri beslemesi.

Şirket, ürünün tasarımını ve geliştirilmesini planlamalı ve kontrol etmelidir.Tasarım ve geliştirme planlaması aşamasında, şirket aşağıdakileri belirlemelidir.

a)Tasarım ve geliştirme aşamalarını,

b)Her tasarım ve geliştirme aşamasına uygun olan gözden geçirme, doğrulama ve geçerli olmayı,

c)Tasarım ve geliştirme için sorumlulukları ve yetkileri

Şirket, etkin iletişimi ve sorumlulukların açıkça belirlenmesini sağlamak için tasarım ve geliştirmenin içinde yer alan farklı gruplar arasındaki bağlantıları yönetmelidir.

Planlama çıktısı, uygun olduğunda, tasarım ve geliştirme ilerledikçe güncelleştirilmelidir.

Ürün şartlan ile ilgili girdiler belirlenmeli ve kayıtlar muhafaza edilmelidir. Bu giderler aşağıdakileri içermektedir:

a)Fonksiyon ve performans şartları,

b)Uygulanabilen yasal ve mevzuat şartları,

c)Uygulanabildiğinde önceki benzer tasarımlardan elde edilen bilgileri,

Bu girdiler, yeterlilik bakımından gözden geçirilmelidir. Şartlar tam tek anlamlı olmalı ve birbiri ile çelişkili olmamalıdır.

Tasarım ve geliştirme çıktıları, tasarım ve geliştirme girdisine karşı doğrulamayı sağlayabilecek bir formda temin edilmeli ve dağıtımdan önce onaylanmalıdır.

Tasarım ve geliştirme çıktıları;

a)Tasarım ve geliştirme için girdi şartlarını karşılamalı,

b)Satın alma, üretim ve hizmet sunumu için uygun bilgiyi sağlamalı,

c)Ürün kabul kriterlerini içermeli veya atıf yapmalı,

d)Ürünün güvenli ve uygun kullanımı için esas olan ürün özelliklerini belirtmelidir.

Uygun aşamalarda tasarım ve geliştirmenin sistematik gözden geçirilmesi, aşağıda verilen amaçlar için planlı düzenlemelere uygun olarak gerçekleştirilmelidir.

a)Şartların karşılanmasında, tasarım ve geliştirmenin sonuçlarının yeterliliğinin değerlendirilmesi ,

b)Herhangi bir problemin belirlenmesi ve gerekli düzeltici faaliyetlerin önerilmesi,

Bu gözden geçirme faaliyetlerine katılanlar, gözden geçirilmekte olan tasarım ve geliştirme aşamaları ile ilgili fonksiyonların temsilcilerini de içermelidir. Gözden geçirme sonuçlarının kayıtları muhafaza edilmelidir.

Tasarım ve geliştirme çıktılarının, tasarım ve geliştirme girdi şartlarını karşılaması için planlı düzenlemelere uygun olarak doğrulama yapılmalıdır. Doğrulama ve gerekli faaliyetlerin kayıtları muhafaza edilmelidir.

Nihai ürünün belirlenmiş veya amaçlanan kullanım veya uygulama şartlarını karşılayacak yeterlilikte olmasını sağlamak için planlanan düzenlemelere göre tasarım ve geliştirme geçerliliği yapılmalıdır.

Uygulanabildiği yerlerde, geçerli kılma, ürünün tesliminden veya uygulamasından önce tamamlanmış olmalıdır. Doğrulama sonuçlarının kayıtları muhafaza edilmeli ve gerekli faaliyetler yürütülmelidir.

Tasarım ve geliştirme değişiklikleri tanımlanmalı ve kayıtları muhafaza edilmelidir. Bu değişiklikler uygulamaya konulmadan önce gözden geçirilmeli,doğrulanmalı ve uygun olduğunda geçerli kılınmalı ve onaylanmalıdır. Tasarım ve geliştirme değişiklikleri, önceden teslim edilmiş ürün ve ürünü oluşturan parçalar üzerindeki değişikliklerin etkisinin değerlendirilmesini de içermelidir.

Değişikliklerin gözden geçirilmesi ve gerekli faaliyetlerin sonuçları ile ilgili kayıtlar muhafaza edilmelidir.

Şirket, satın alınan ürünün, belirtilen satın alma şartlarına uygunluğunu sağlamalıdır. Tedarikçiye ve satın alınan ürüne uygulanan kontrolün tipi ve içeriği, satın alınan ürünün bir sonraki ürün gerçekleştirilmesine olan etkisine veya nihai ürüne bağımlı olmalıdır.

Şirket, tedarikçilerini, şirket şartlarını karşılayan ürün sağlama yeteneği temelinde değerlendirmeli ve seçmelidir. Seçme, değerlendirme ve tekrar değerlendirme için kriterler oluşturulmalıdır. Değerlendirme sonuçları ve bu değerlendirme sonucu olarak ortaya çıkan gerekli faaliyetlerin kayıtları muhafaza edilmelidir.

Satın alma bilgisi, satın alınacak ürünü açıklamalı ve uygun olduğu yerlere, aşağıdakileri içermelidir:

a)Ürün onayı, prosedürler, süreç ve donanımlar için şartları,

b)Personelin niteliği için şartları,

c)Kalite yönetim sistemi şartları,

Şirket, tedarikçilere iletilmeden önce belirlenmiş satın alma şartlarının yeterliliğini sağlamalıdır.

Şirket, satın alınan ürünün belirtilmiş satın alma şartlarını karşılamasını sağlamak için muayene ve diğer gerekli faaliyetleri oluşturmalı ve uygulamalıdır.

Şirket veya onun müşterisi, tedarikçinin yerinde doğrulama yapmak isteğinde, şirket satın alma bilgisinde, talep edilen doğrulama düzenlemelerini ve ürünün serbest bırakılma metodunu belirtmelidir.

Şirket, kontrollü koşullar altında üretim ve hizmet sağlamayı planlamalı ve yürütmelidir. Kontrollü koşullar uygulanabildiğinde;

a)Ürünün özelliklerini açıklayan bilgilerin bulunabilirliğini,

b)Gerekli olduğunda, çalışma talimatlarının, bulunabilirliğini,

c)Uygun donanımın kullanımımı,

d)İzleme ve ölçme cihazlarının bulunabilirliğini ve kullanımını,

e)İzleme ve ölçmenin uygulanmasını,

f)Serbest bırakma, teslimat ve teslimat sonrası faaliyetlerin uygulanmasını,

kapsamalıdır.

Şirket, elde edilen çıktının, bir sonraki izleme ve ölçme ile doğrulanamadığı yerlerde, üretim ve hizmet süreçini geçerli kılmalıdır. Bu sadece ürün kullanıma girdikten veya hizmet verdikten sonra kusurların görünür olduğu yerlerdeki süreçleri içerir.

Geçerli kılma, bu süreçlerin planlanmış sonuçlarının elde edilme yeteneğini göstermelidir;

Şirket, uygulanabilir olduğunda aşağıdakiler de dahil olmak üzere bu süreçler için düzenlemeler yapmalıdır;

a)Bu süreçlerin gözden geçirilmesi ve onaylanması için tanımlanmış kriterler,

b)Donanımın ve personelin yeterliliğin onaylanması,

c)Belirli metotların ve prosedürlerin kullanılması,

d)Kayıtlar için şartlar,

e)Yeniden geçerli kılma .

Uygun durumlarda, şirket ürünü, ürün gerçekleştirilmesi boyunca uygun yollarla tanımlamalıdır.

Şirket,ürün durumunu izleme ve ölçme şartlarına göre tanımlanmalıdır.

İzlenebilirlik bir şart olduğunda, şirket, ürünü tek olarak kontrol ve kayıt etmelidir.

Kendi kontrolü altında olduğu veya kullanıldığı sürece, şirket müşteri malına dikkat göstermelidir. Şirket, kullanım için veya ürün oluşturmak üzere birleştirmek için sağlanan müşteri malını, tanımlamalı, doğrulamalı, korumalı ve güvenliğini sağlamalıdır. Herhangi bir müşteri malı kaybolursa, zarar görürse veya kullanım için uygun olmayan halde bulunursa, bu durum müşteriye bildirilmeli ve kayıtlar muhafaza edilmelidir.

Şirket, iç süreç süresince ve amaçlanan teslimatın yerine ulaşmasına kadar ürünün uygunluğunu muhafaza etmelidir. Bu muhafaza, tanımlamayı, taşımayı, ambalajlamayı, depolamayı ve korumayı içermelidir. Muhafaza, ürünü teşkil eden parçalara da uygulanmalıdır.

Şirket, taahhüt edilen izleme ve ölçmeyi ve bunun için gereken izleme ve ölçme cihazlarını belirlemelidir.

Şirket izleme ve ölçmelerin yapılabilmesini ve bunların izleme ve ölçme şartları ile tutarlı olmasını sağlayacak süreçleri oluşturmalıdır.

Gerekli olduğunda, geçerli sonuçların sağlanması için ölçme teçhizatı:

a)Belirli aralıklarla kalibre edilmiş veya doğrulanmış olmalı veya kullanılmadan önce uluslararası veya ulusal referans ölçme standartlarının bulunmadığı yerlerde, kalibrasyon veya doğrulamada esas alınan hususlar kaydedilmelidir.

b)Ayarlanmalı veya gerekli olduğunda tekrar ayarlanmalıdır.

c)Kalibrasyon durumunun tayin edilmiş olmasını sağlamak için tanımlanmış olmalıdır.

d)Ölçe sonuçlarını geçersiz kılacak biçimde ayarlanmamalı ve bundan kaçınılmalıdır.

e)Taşıma, bakım ve depolanma sırasında hasar ve bozulmalara karşı korunmuş olmalıdır.

Ek olarak şirket, teçhizatın şartlara uygun olarak bulunmadığında, daha önceden yapılmış ölçme sonuçlarının geçerliliğini değerlendirmeli ve bu sonuçların geçerliliğini kaydetmelidir. Şirket bu durumda etkilenen teçhizat ve ürün hakkında uygun tedbiri almalıdır. Kalibrasyon ve doğrulama sonuçlarının kayıtları muhafaza edilmelidir.

Belirli şartların izlenmesinde ve ölçülmesinde bilgisayar yazılımı kullanıldığında, amaçlanan uygulamayı yerine getirme teyit edilmelidir. Bu işlem, ilk kullanımdan önce yapılmalı ve gerektiğinde yeniden teyit edilmelidir.

3.2.5 Ölçme, Analiz ve İyileştirme

Şirket, aşağıdakiler için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve geliştirme sürecini planlamalı ve uygulamalıdır**[20]**.

a)Ürünün uygunluğunu göstermek,

b)Kalite yönetim sisteminin uygunluğunu sağlamak,

c)Kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek.

Bu, istatistiksel teknikler ve bunların kullanım derecesini de kapsayan,uygulanabilir metotların tayin edilmesini kapsamalıdır.

Kalite yönetim sistemi performansının ölçümlerinden biri olarak, şirket müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkında müşteri algılaması ile ilgili bilgileri izlemelidir.Bu bilgileri elde etmek ve kullanmak için metotlar belirlenmelidir.

Şirket, kalite yönetim sisteminin,

a)Planlanmış,düzenlemelere standardın şartlarına ve şirket tarafından oluşturulan kalite yönetim şartlarına uyduğunu ve,

b)Etkin olarak uygulandığını ve sürdürüldüğünü, teyit etmek için planlı aralıklarla iç tetkikler yerine getirilmelidir**[21]**.

Bir tetkik programı, geçmiş tetkiklerin sonuçlan da dahil olmak üzere, tetkik edilecek alanların ve süreçlerin önem ve durumları dikkate alınarak planlanmalıdır. Tetkik kriterleri, kapsamı, sıklığı ve metotları tarif etmelidir. Tetkikçilerin seçimi ve uygulanan tetkik, tetkik sürecinin objektifliğini ve tarafsızlığını sağlamalıdır. Tetkikçiler kendi işlerini tetkik etmemelidir.

Şirket, gerektiğinde kalite yönetim sistemi süreçlerin ölçülmesi ve izlenmesi için uygun metotları uygulamalıdır. Bu metotlar, planlanmış sonuçları elde etmeye yönelik süreçlerin yeteneğini göstermelidir. Planlanmış sonuçlar başarılamadığında, ürünün uygunluğunu sağlamak için gerektiğinde, düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler yapılmalıdır**[12]**.

Şirket, ürün şartlarının yerine getirildiğini doğrulamak için ürünün karakteristiklerini izlemeli ve ölçmelidir. Bu doğrulama ürün gerçekleştirme sürecinin uygun aşamalarında planlanan düzenlemelere göre gerçekleştirilmelidir.

Kabul kriterlerinin uygunluğu ile ilgili kanıtlar muhafaza edilmelidir. Kayıtlar, ürünün serbest bırakılmasında yetkili kişi / kişileri göstermektedir.

Ürünün serbest bırakılması ve hizmetin sunumu, planlı düzenlemelerin tatmin edici olarak tamamlanmasına kadar ve yetkili personel tarafından ve mümkün olduğunda müşteri tarafından onaylanmadıkça, yapılmamalıdır.

Şirket, belirlenen şartlara uymayan ürünün, yanlışlıkla kullanımının veya teslimatının önlenmesi için tanımlanmasını ve kontrol edilmesini sağlamalıdır. Kontroller ve uygun olmayan ürünle ilgili sorumluluk ve yetkiler, dokümante edilmiş bir prosedür içinde tarif edilmelidir.

Şirket, uygun olmayan ürünü; aşağıdaki yollardan biri veya birden fazlası ile ele almalıdır,

a)Tespit edilen uygunsuzluğu gidermek için tedbir alınması yolu ile,

b)Uygun olmayan ürünün kullanımı, serbest bırakılması veya kabulü için yetkili personelin veya uygulanabildiğinde müşterinin izini ile,

c)Ürünün asıl amaçlanan kullanımını veya uygulanmasını engellemek için gerekli önlemlerin alınması ile,

Uygunsuzlukların yapısı ve uygunsuzluklardan sonra alınan takip tedbirlerine ait kayıtlar, alınan izinlerin kayıtları da dahil olmak üzere, muhafaza edilmelidir.

Uygun olmayan ürün düzeltildiğinde, şartlara uygunluğunu göstermek için ürün yeniden doğrulamaya tabi tutulmalıdır.

Uygun olmayan ürün veya teslimatından sonra uygun olmayan ürün tespit edildiğinde, şirket,uygunsuzluğun etkilerine veya uygunsuzluğun potansiyel etkilerine karşı uygun tedbirler almalıdır.

Şirket, kalite yönetim sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesinin nerelerle yapılabileceğini değerlendirmek için uygun verileri belirlemeli, toplamalı ve analiz etmelidir. Bu analiz izleme ve ölçme sonuçlarından çıkan ve diğer ilgili kaynaklardan çıkan verileri kapsamalıdır**[20]**.

Veri analizi aşağıdakilerle İlgili bilgi sağlamalıdır.

a)Müşteri memnuniyeti

b)Ürün şartlarına uygunluk

c)Önleyici faaliyet için fırsatlar da dahil olmak üzere, süreçlerin ve ürünlerin özellikleri ve eğilimleri,

d) Tedarikçiler.

Şirket, kalite politikasını, kalite hedeflerini, tetkik sonuçlarını, verilen analizi, düzeltici ve önleyici faaliyetleri ve yönetimin gözden geçirmesini kullanmak yolu ile kalite yönetim sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmelidir.

Şirket, tekrarını önlemek amacıyla uygunsuzlukların nedenini giderecek düzeltici faaliyetleri başlatmalıdır.Düzeltici faaliyetler, karşılaşılan uygunsuzlukların etkilerine uygun olmalıdır.

Dokümante edilmiş prosedür;

a)Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,

b)Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi,

c)Uygunsuzlukların tekrarını önlemek için alınacak tedbir ihtiyacının değerlendirilmesi,

d)Gereken tedbirin belirlenmesi ve uygulanması,

e)Alınan tedbirin sonuçlarının kayıtların,

f)Alınan düzeltici tedbirin gözden geçirilmesi

için, şartları tanımlamak üzere oluşturmalıdır.

Şirket, oluşmasını önlemek amacıyla potansiyel uygunsuzlukların sebeplerini gidermek, için tedbirler alınmalıdır. Önleyici faaliyetler, potansiyel uygunsuzlukların etkilerine uygun olmalıdır,

Dökümante edilmiş bir prosedür;

a)Potansiyel uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin belirlenmesi,

b)Uygunsuzlukların tekrarını önlemek için gerekli tedbirlerin değerlendirilmesi,

c)Gerekli faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanması,

d)Alınan tedbirlerin sonuçlarının kayıtları

e)Alınan tedbirlerin yeniden gözden geçirilmesi için,şartları tanımlamak üzere oluşturmalıdır.

4 SİSTEMLERİN KARŞILAŞILAŞTIRILMASI

ISO 9001:2000 ve ISM KOD kurallarının benzer ve farklı yönleri vardır. Her iki standardın benzer ve farklı yönlerini ortaya koymak amacıyla, standartların maddelerine göre karşılaştırılması aşağıdaki tablolarda açıklanmıştır

4.1 GENEL ŞARTLAR VE DOKÜMANTASYON YAPILARI AÇISINDAN KARŞILAŞTIRMA

Tablo 4.1 ISO 9001 ve ISM KOD sistemlerinin genel şartlar ve dokümantasyon yapılarının açısından karşılaştırmasını içermektedir. Tablodan da anlaşılacağı gibi, genel şartlar ve dokümantasyon yapıları her iki sistemde de birbirine benzer şekildedir.

Tablo 4.1 Dokümantasyon Yapılarının Karşılaştırması

İçindekiler	**ISO 9001**	**ISM KOD**
Kapsam	1	1.3
Uygulama	1.2	1.4
Organizasyon Şeması	5.5.1	3.2
Gemi Organizasyonu ve Gemideki Hiyerarşi	5.5.1	5.1/4.3
Referans Dokümanlar	2	1.2/3.2
Terimler ve Tarifler	3	1.1
Görev Tanımları	5.5.1	3.3
Yönetim Sistemleri	4	1.2.2
Genel Şartlar	4.1	1
Dokümantasyon Sistemi	4.2/4.2.3	11
El Kitabı	4.2.1/4.2.2	11
Kayıtların Kontrolü	4.2.4	11

4.2 YÖNETİMİN SORUMLULUĞU AÇISINDAN KARŞILAŞTIRILMASI

Tablo 4.2'de ISO 9001 ve ISM KOD sistemlerinin yönetimin sorumluluğu açısından karşılaştırılmasını içermektedir. Tablodan da anlaşılacağı gibi, ISO 9001'de bulunan Müşteri Odaklılık ve Yönetimin Planlanması standartlarını ISM KOD içermemektedir.

Tablo 4.2 Yönetimin Sorumluluğu Karşılaştırılması

İçindekiler	**ISO 9001**	**ISM KOD**
Yönetim Sorumluluğu	5	3.3
Yönetimin Taahhüdü	5.1	3.3
Müşteri Odaklılık	5.2	-
Yönetim Politikası	5.3	2.1
Planlama	5.4	4
Hedefler	5.4.1	1.2.2
Yönetim Sisteminin Planlanması	5.4.2	-
Sorumluluk, Yetki ve İletişim	5.5	3
Sorumluluk ve Yetki	5.5.1	3.2
Yönetim Temsilcisi	5.5.2	4
Yetkilendirilmiş Kişi	5.5.2	4
İç İletişim	5.5.3	6.7/1.4.3
Yönetimin Gözden Geçirmesi	5.6	12.2
Genel	5.6.1	12
Gözden Geçirme Girdisi	5.6.2	5.5
Kaptanın Sistemi Gözden Geçirmesi	5.6.2	5.5
Gözden Geçirme Çıktısı	5.6.3	12.2

4.3 KAYNAK YÖNETİMİ AÇISINDAN KARŞILAŞTIRMA

Tablo 4.3'de ISO9001 ve ISM KOD sistemlerinin kaynak yönetimi açısından karşılaştırılması yer almaktadır. Tablodan da anlaşılacağı gibi, her iki sistemde de birbirine benzer şekildedir.

Tablo 4.3 Kaynak yönetimi karşılaştırma

İçindekiler	**ISO 9001**	**ISM KOD**
Kaynak Yönetimi	6	6
Kaynakların Sağlanması	6.1	3.3
İnsan Kaynakları	6.2	6.2
Genel	6.2.1	6.2
Yeterlilik, Farkında Olma (Bilinç) ve Eğitim	6.2.2	6.3/6.4/6.5
Alt Yapı – Bakım Tutum	6.3	10.1
Çalışma Ortamı	6.4	7

4.4 HİZMET/ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME AÇISINDAN KARŞILAŞTIRMA

Tablo 4.4'de ISO9001ve ISM KOD sistemlerinin hizmet/ürün gerçekleştirme açısından karşılaştırılması yer almaktadır. Tablodan da anlaşılacağı gibi, ISO 9001'de bulunan Müşteri ile ilişkili süreçler, Tasarım ve geliştirme, Satın alma ve Müşteri malı standartlarını ISM KOD içermemektedir.

Tablo 4.4 Hizmet/Ürün Gerçekleştirme Karşılaştırması

İçindekiler	**ISO 9001**	**ISM KOD**
Hizmet/Ürün Gerçekleştirme	7	7
Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması	7.1	7
Müşteri ile İlişkili Süreçler	7.2	-
Tasarım ve Geliştirme	7.3	-
Satın alma	7.4	-
Hizmetin Sağlanması	7.5	7
Hizmetin Kontrolü	7.5.1	7/1.4.2
Süreçlerin Geçerli Kılınması	7.5.2	7/1.4.2
Müşteri Malı	7.5.4	-
İzleme ve Ölçme Cihazların	7.6	10

4.5 ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME AÇISINDAN KARŞILAŞTIRMA

Tablo 4.5 'de ISO9001 ve ISM KOD sistemlerinin Ölçme ve analiz ve iyileştirme açısından karşılaştırılması yer almaktadır. Tablodan da anlaşılacağı gibi, ISO 9001'de bulunan, Müşteri memnuniyeti, Süreçlerin izlenmesi ve ölçülmesi, Veri analizi ve Sürekli iyileştirme standartlarını ISM KOD içermemektedir.

Tablo 4.5 Ölçme, Analiz ve İyileştirme Karşılaştırması

İçindekiler	**ISO 9001**	**ISM KOD**
Ölçme ve Analiz İyileştirme	8	10
Genel	8.1	10
İzleme ve Ölçme	8.2	10.2
Müşteri Memnuniyeti	8.2.1	-
İç Tetkik	8.2.2	12
Süreçlerin İzlenmesi ve Ölçülmesi	8.2.3	-
Hizmetin İzlenmesi ve Ölçülmesi	8.2.4	9
Uygun Olmayan Hizmet Kontrolü	8.3	9
Acil Durum	8.3	8
Veri Analizi	8.4	-
İyileştirme	8.5	9
Sürekli İyileştirme	8.5.1	-
Düzeltici Faaliyet	8.5.2	9.2/12.6
Önleyici Faaliyet	8.5.3	9.2/12.6

5 UYGULAMA

Ülkemizde Yüksek Süratli Gemi İşletmeciliğinin en kapsamlı yapıldığı şirket, İstanbul Deniz Otobüsleri A.Ş.(İDO)‘ dir. Gerek gemi sayısı ve gemi çeşitliliği, gerekse yetersiz olarak değerlendirilen bir sistemler uygulamasının varlığı nedeniyle, uygulama yapılacak şirket olarak seçilmiştir.

5.1. ÖRNEK UYGULAMA YAPILAN İDO’ NUN TANITIMI

İDO, İstanbul’ un deniz ulaşımına ve trafik sorununun çözümüne katkıda bulunmak amacıyla İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı tarafından, 1987 yılında kurulmuştur. Etrafı denizlerle çevrili İstanbul’ da deniz yolu ile yapılan yolculuklar önemli bir ulaşım alternatifidir. İDO’ nun şirket amacı, deniz ticareti ve işletmeciliği alanında her çeşit “yolcu ve yük taşıma işleri” ile gemiler, terminaller ve terminallere bağlı kara ulaşım hatlarında yolcu ve yük trafiğinin modern şartlarda gerçekleştirilmesini sağlamaktır. Bunun yanında her türlü yan hizmetler ve her çeşit liman, ikmal ve tedarik işleri ile iştigal etmek de şirket amaçları arasında sayılmıştır. İDO, deniz taşımacılığının yanında taşımacılık ile ilgili tamamlayıcı hizmetleri de sunmak durumundadır. Şirket amacının geniş bir biçimde belirlenmiş olması nedeniyle İDO, deniz ulaşımını her yönden artıracak ve geliştirecek misyona sahiptir. İDO, müşterilerinin talepleri doğrultusunda İstanbullulara ucuz yolculuk imkanı da sağlamayı hedeflemektedir. İDO insana hizmeti teknoloji ile yoğurarak, TDİ Şehir Hatları İşletmesinin devrinin gerçekleşmesiyle daha da güçlenerek, geleceğin aydınlık günlerine hızla ve kararlılıkla ilerlemektedir.

5.1.1 İDO’ nun Gemi Filosu ve Terminalleri

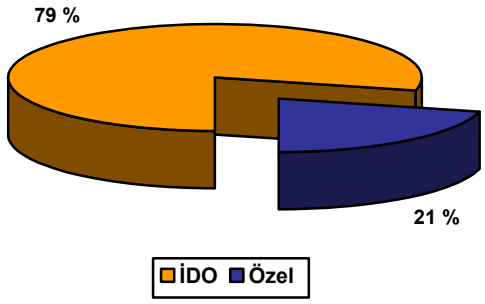
İstanbul içinde Adalar dahil 69 adet, İstanbul dışında 12 adet olmak üzere toplam Marmara Denizi’ ne yayılmış toplam 81 adet terminalle İstanbul halkına hizmet vermektedir.İDO’nun gemi tipleri ve sayıları ile iskele sayıları tablo 5.1 de belirtilmiştir.

Tablo 5.1 İDO' nun Gemi Filosu

Deniz Otobüsü	20
Hızlı Feribot	6
Yolcu Vapuru	32
Arabalı Vapur	15
Yolcu Motoru	12
Yolcu Gemisi	1

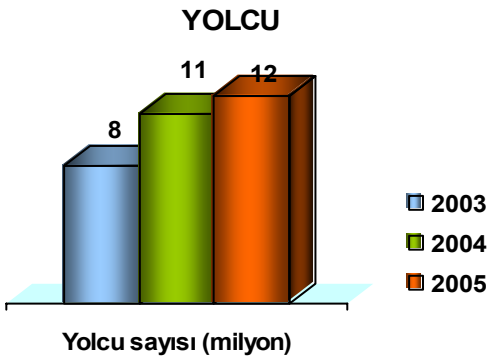
5.1.2 Şehir İçi Deniz Ulaşımında İDO' nun Yeri

İstanbul kent içi deniz ulaşımında faaliyet gösteren şirketler arasında en büyük pay İDO'nun dur.Şekil 5.1 de İDO' nun şehir içi deniz taşımacılığındaki yeri gösterilmektedir.



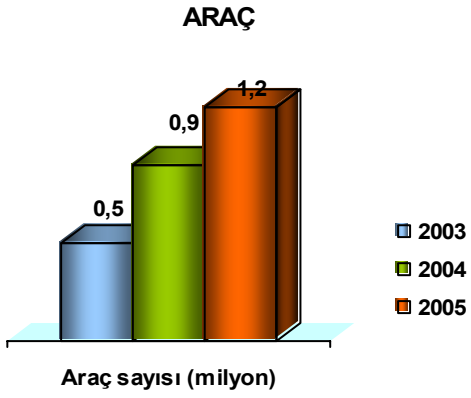
Şekil 5.1 Şehir İçi Deniz Ulaşımında İDO'nun Yeri

İDO yolcu taşımacılığının yanında araç taşımacılığı da yapmaktadır.Şirketin son üç yıl itibarıyla taşıdığı yolcu ve araç sayıları şekil 5.2 ve şekil 5.3 de gösterilmektedir**[22]**.Şekillerde de görüldüğü üzere yolcu ve araç taşıması yıllara göre artış göstermektedir.



Şekil 5.2 Son Üç Yılda Taşınan Yolcu Sayıları

Şekil 5.2'de İDO' nun 2003, 2004 ve 2005 yıllarında taşıdığı yolcu sayılarında düzenli bir artış gözlenmektedir**[22]**.



Şekil 5.3 Son Üç Yılda Taşınan Araç Sayıları

Şekil 5.2'de İDO' nun 2003, 2004 ve 2005 yıllarında taşıdığı araç sayılarında düzenli bir artış gözlenmektedir**[22]**. Yolcu ve araç sayıları TDİ Şehir Hatları İşletmesinin İDO' ya katılması ile daha hızlı bir şekilde artacaktır.

5.2. İDO' daki Kalite Yönetiminin Gelişimi

Toplam Kalite Yönetimi, şirketin verimliliği maksimum seviyeye çıkarmak, sıfır hataya yaklaşmak ve % 100 müşteri memnuniyeti sağlamak için benimsenen bir yönetim anlayışıdır[ ].

İDO' nun kalite uygulaması 2001 yılında ISO 9001 kalite belgesi alınması ile başladı.2003 yılında ise ISO9001:2000 versiyonu uygulanmasına geçildi.

Şirket, tüm deniz otobüsleri ve hızlı feribotlarında da ISM KOD gerekliliklerine uygun Emniyetli Yönetim Sistemini uygulamaktadır. Bu anlamda denizde can ve mal emniyeti için İDO üzerine düşen tüm sorumluluklarını yerine getirmektedir.Ancak sistem verimliliği,iki sistemin birden uygulama zorlukları, şirketin büyüme hamleleri içine girmesi sistemi yeniden ele alma zorunluluğu doğurmuştur.

5.3. İDO' nun Önceki KYS prosedürleri

Önceki sistemde toplam 34 adet prosedür mevcuttu.Bu prosedürler gemilerle ilgili uygulamaları tam olarak yansıtmıyordu. Sistemdeki prosedürler aşağıdadır tablo 5.2, tablo 5.3 ve tablo5.4 de gösterilmektedir.

Tablo 5.2. KYS Prosedürleri -1

Prosedürün Kodu	**Prosedürün Adı**
PS.04.01	Kalite Yönetim Sistemi
PS.04.02	Dokümantasyon Şartları
PS.04.03	Kalite kayıtları kontrolü
PS.05.01	Yazı işleri
PS.05.02	Yönetimin gözden geçirme
PS.06.02	İşçi sağlığı ve iş güvenliği
PS.06.03	Bakım Onarım

Tablo 5.3. KYS Prosedürleri -2

Prosedürün Kodu	**Prosedürün Adı**
PS.06.04	Elektrik ve elektronik bakım onarım
PS.06.05	İdari işler
PS.06.06	Akaryakıt ve yağlama yağı ikmal
PS.06.07	Demirbaş malzemeler
PS.07.01	Tarife hazırlama
PS.07.02	Ordino hazırlama
PS.07.03	Sefer prosedürü
PS.07.04	ISM/KYS emniyetli yönetim
PS.07.05	Hizmet tanıtım ve izlenebilirliği
PS.07.06	Üretim/hizmet'in sağlanması
PS.07.07	Pazarlama
PS.07.08	Gemi kiralama
PS.07.09	Terminal yönetimi
PS.07.10	Çevre koruma
PS.07.11	Sağlık hizmetleri
PS.07.12	Tarife altı uygulamalar
PS.07.13	Tasarım ve geliştirme
PS.07.14	Satın alma
PS.07.15	Satın alınan ürünün korunması
PS.07.16	Halkla ilişkiler
PS.07.17	Müşteri ilişkileri

Tablo 5.4. KYS Prosedürleri -3

Prosedürün Kodu	**Prosedürün Adı**
PS.07.18	İzleme ve ölçme cihazları kontrolü
PS.07.19	Seyahat
PS.08.01	Uygun olmayan ürün/hizmet kontrolü
PS.08.02	İç denetim
PS.08.03	Veri analizi
PS.08.04	Düzeltici ve önleyici faaliyetler

Tablo 5.2, tablo 5.3 ve tablo 5.4 de gösterilen KYS prosedürleri gemi işletmeciliğinin gerekliliklerini yerine getirememektedir. Her ne kadar PS 07.04 ISM/KYS emniyetli yönetim prosedürü var ise de ihtiyacı karşılamadığından ayrı bir EYS sistemi kurulmuştur.

5.4. İDO' nun Önceki EYS prosedürleri

Önceki EYS sistemde toplam 74 adet prosedür bulunmakta idi. Bu prosedürler ağırlıkla gemileri kapsamaktadır. Prosedür sayısı oldukça fazla ve karmaşık bir yapısı vardı. EYS' deki, feribot prosedürleri tablo 5.5 ve tablo 5.6 de, deniz otobüsü prosedürleri tablo 5.7 ve tablo 5.8 de, ortak prosedürler ise tablo 5.9 ve tablo 5.10 da gösterilmektedir.

Tablo 5.5. EYS Feribot Prosedürleri-1

Prosedürün Kodu	**Prosedürün Adı**
EYS PS 07.04	Seyirde pilot alma
EYS PS 07.05	Limanda pilot alma
EYS PS 07.06	Sefer sonu
EYS PS 07.07	Yolcu ve araç alım
EYS PS 07.12	Yolcu ve araç tahliyesi

Tablo 5.6. EYS Feribot Prosedürleri-2

Prosedürün Kodu	**Prosedürün Adı**
EYS PS 07.08	Rıhtıma yanaşmada halat manevrası
EYS PS 07.09	Rıhtımdan kalkışta halat manevrası
EYS PS 07.10	Ağır deniz şartlarında seyir
EYS PS 07.18	Makinenin ilk çalıştırma ve kapatılması
EYS PS 07.19	Overolden çıkan veya uzun süre çalıştırılmamış makinenin ilk çalıştırılması
EYS PS 07.20	Yağ yakıt alımı ve transferi
EYS PS 07.21	Makine dairesi sintinelerinin temizlenmesi , atık yağların ve tuvalet sularının atılması
EYS PS 07.22	Çalışma izni
EYS PS 08.09	Seyirde yangın
EYS PS 08.10	Çatışma
EYS PS 08.12	Gemiyi terk
EYS PS 08.11	Denize adam düştü
EYS PS 08.13	Denizde arama kurtarma
EYS PS 08.14	Karaya oturma
EYS PS 08.22	Yağ yakıt sızıntısının kontrol altına alınması
EYS PS 08.23	Su alma
EYS PS 08.24	Geminin kararması

Tablo 5.7. EYS Deniz Otobüsü Prosedürleri-1

Prosedürün Kodu	**Prosedürün Adı**
EYS PS 07.03	Seyirde / limanda pilot alma
EYS PS 07.14	Yolcu alımı ve tahliyesi
EYS PS 07.16	Sefer sonu
EYS PS 07.15	Rıhtıma yanaşmada halat manevrası
EYS PS 07.17	Rıhtımdan kalkışta halat manevrası
EYS PS 07.13	Ağır deniz şartlarında seyir
EYS PS 07.23	Makinenin ilk çalıştırma ve kapatılması
EYS PS 07.24	Overolden çıkan veya uzun süre çalıştırılmamış makinenin ilk çalıştırılması
EYS PS 07.26	Yağ yakıt alımı
EYS PS 07.27	Çalışma izni
EYS PS 07.25	Makine dairesi sintinelerinin temizlenmesi , atık yağların ve tuvalet sularının atılması
EYS PS 08.15	Seyirde çıkan yaşam mahallinde yangın
EYS PS 08.16	Denizde arama kurtarma
EYS PS 08.17	Karaya oturma
EYS PS 08.18	Gemiyi terk
EYS PS 08.19	Denize adam düştü
EYS PS 08.20	Çatışma
EYS PS 08.26	Yağ yakıt sızıntısının kontrol altına alınması
EYS PS 08.27	Su alma

Tablo 5.8. EYS Deniz Otobüsü Prosedürleri-2

Prosedürün Kodu	**Prosedürün Adı**
EYS PS 08.28	Makine bölümlerinde seyirde çıkan yangın
EYS PS 08.29	Dümen ve kamewa kontrol arızası
EYS PS 08.30	Geminin kararması

Tablo 5.5 ve tablo 5.6 da gösterilen feribot prosedürleri ile tablo 5.7 ve tablo 5.8 de gösterilen deniz otobüsleri prosedürleri her ne kadar deniz otobüsü ve feribot olarak ayrılmış olsa da içerik olarak büyük benzerlikler göstermektedir. Çok sayıda prosedür uygulama ve takip zorluğu ortaya çıkarmaktadır. Bu prosedürlerin feribot ve deniz otobüslerinin her ikisini de kapsayacak biçimde birleştirilmesi gerekmektedir.

Tablo 5.9. EYS Ortak Prosedürleri-1

Prosedürün Kodu	**Prosedürün Adı**
EYS PS 07.29	Seyir yayınları
EYS PS 08.03	Karaya oturma
EYS PS 08.04	Yedekleme
EYS PS 08.01	Acil durum talim ve eğitimleri
EYS PS 08.02	Seyre mani makine arızalarında köprü üstü tedbirleri
EYS PS 08.05	Acil durum haberleşme
EYS PS 08.06	Acil durum gemi-Kara Haberleşmesi
EYS PS 08.07	Limanda yangın
EYS PS 08.08	Gemide yaralanma ve ölüm
EYS El Kitabı	Emniyetli yönetim sistemi el kitabı
EYS El Kitabı	Kalite politikası

Tablo 5.10. EYS Ortak Prosedürleri-2

Prosedürün Kodu	**Prosedürün Adı**
EYS El Kitabı	Organizasyon yapısı , sorumluluklar ve yetkiler
EYS PS 12.01	İç denetim
EYS El Kitabı	Kaptanın yetki ve sorumlulukları
EYS El Kitabı	Kaynaklar ve personel kuralları
EYS El Kitabı	Gemi operasyonları
EYS PS 07.01	Sefere hazırlık
EYS PS 07.02	Gemi sertifikaları ve sörvey takibi
EYS PS 07.03	Havuzlama
EYS El Kitabı	Kaza tehlikeli durum, uygunsuzluk raporu ve değerlendirilmesi kuralları
EYS El Kitabı	Gemi ve makinenin planlı bakım kuralları
EYS PS 10.01	Arıza bildirim ve onarım talebi
EYS PS 10.02	Planlı bakım sisteminin hazırlanması ve uygulanması
EYS PS 11.02	Doküman dağıtım
EYS PS 11.01	Doküman hazırlama onaylama ve değiştirme

Tablo 5.9 ve tablo 5.10 da gösterilen prosedürler ortak olarak uygulanan prosedürlerdir. Bu prosedürlerin benzerleri aynı zamanda KYS'de de vardır. Bu sebepten dolayı aynı prosedürler hem KYS' de hem de EYS içinde bulunmaktadır. Bu prosedürler birleştirilerek şirketin hem gemi tarafının hem de kara tarafının ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde düzenlenmeleri gerekir.

5.5. İDO' DAKİ KYS VE EYS SİSTEMLERİNİN ENTEGRE SİSTEM HALİNE GETİRİLMESİ İÇİN YAPILMASI GEREKEN DEĞİŞİKLİKLER

İDO'da uygulanan KYS ve EYS,'nin birbirinden ayrı iki sistem olarak yürütülmesi her iki sisteminde etkinliğini azaltmaktadır. Mevcut EYS ve KYS sistemlerinde, bölüm5.3 ve bölüm 5.4 de gösterildiği gibi eksiklikler, tekrarlar ve karışıklıklar mevcuttur. Entegre yönetim sistemi kurulması için, mevcut sistemlerde tespit edilen eksiklikler ve düzeltilmesi gerekler işlemler aşağıdadır:

a)Güvenlik ve Çevre Koruma politikası geliştirilmesi,

b)Prosedür sayısı oldukça fazladır. Prosedürler, içerdikleri konulara göre yeniden ele alınıp, birbirine yakın konuları içeren prosedürler, tek prosedür haline getirilmesi,

c)Her iki sistemde de bulunan iç tetkik, doküman kontrolü, uygunsuzlukların kontrolü vb. gibi konular, ayrı ayrı prosedürler halinden çıkarılarak, her iki sistemde de uygulanan ortak prosedürler haline getirilmesi,

d) Acil Durum ve Acil Duruma Hazırlık kuralları ve prosedürleri gözden geçirilerek , içerdiği karışıklıkların giderilmesi,

e)Mevcut prosedürlerden bir kısmı, prosedür içeriğine ve detayına sahip değildir. Bu prosedürlerin talimat haline getirilmesi,

f)Feribotlar ve deniz otobüslerine ait aynı işlemler farklı prosedür olarak mevcuttur. Bu prosedürler birleştirilerek tek prosedür haline getirilmesi,

g)EYS El Kitabı ile prosedürler arasında tekrarlanan konular vardır. Bunların tespit edilerek tekrarlar iptal edilip sadece referans verilmesi,

h)Sistemde görev alan personelin görev tanımlarında eksiklikler mevcuttur. Bu durum sistemin işletiminde sorunlar çıkaracağı için, görev tanımları gözden geçirilerek, tüm görevleri kapsayacak hale getirilmesi,

ı)Formlar yeniden ele alınarak, içerik olarak birbirine yakın olan ve uygulanmakta zorlanılan formların yerine, işlevsel formlar geliştirilmesi.

i)Görev tanımları gözden geçirilerek, Kalite Temsilcisi ve Yetkilendirilmiş Kişi yetki ve sorumluluklarının yeniden düzenlenmesi, gereklidir.

5.6 İDO' DA KURULAN ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMİ

ISO 9001:200 ve ISM KOD incelendiğinde, ISO 9001:200 sisteminin ISM KOD' un tüm standartlarını içerdiği görülmüştür. Entegre yönetim sistemi hazırlanırken ISO 9001:200 standartları baz alınmış, ISM KOD standartlarının gereklilikleri bu standartların içerisine yerleştirilmiştir ve Yönetim Sistemi olarak adlandırılmıştır.

Yönetim sisteminin kurulması için öncelikli olarak süreç haritası çıkarılarak bu sistemin kurulmasında ve uygulamalarının başlamasında aşağıda belirtilen işlemler gerçekleştirildi. [EK-2]

5.6.1 Genel Şartlar

Entegre Yönetim Sisteminin etkinliği için Yönetim El Kitabı, dokümantasyonu toplayıcı ana doküman şeklinde hazırlandı.

Yönetim Sistemi dokümantasyonu, bu El Kitabını referans alan tanımlanmış prosedürleri, diğer dokümanları ile veri ve kayıtları içerir. Dokümanlar ve veriler hem elektronik olarak hem de kontrollü kopya şeklindedir.Yönetim Sistemi dokümantasyonu işin karmaşıklığına, kullanılan metotlara, becerilere ve çalışanlar tarafından ihtiyaç duyulan eğitime bağlı olarak geliştirildi.Yönetim Sistemi içinde tanımlanmış olan tüm süreçlerin sıraları ve etkileşimleri ise Süreçler El Kitabında açıklanmıştır.Ana süreçler daha etkili yönetilmek için alt süreçlere bölmüştür. Süreçler tanımlanırken müşteri şartları, yasal şartlar, hizmetin şartları ve organizasyon şartlarının karşılanması, süreç performansı ve etkinliği, sonuçlarının elde edilmesi ve sürekli iyileştirmenin önemine dikkat edilmiştir.Alt ve Destek süreçler temel ana süreçlerin altında gerçekleşen faaliyetleri içerir. Süreçler El Kitabında detayları anlatılan süreçlerin yönetimi; süreçlerin girdi/çıktılarının, sınırlarının, etkileşim içinde olduğu süreçlerin, sahiplerinin, performans kriterlerinin ve ölçüm sistemlerinin kontrol altında tutulması, rekabet edebilirliğin sağlanması ve sürekli iyileştirmesi için bir model oluşturur. Yönetim Sistemi için ihtiyaç duyduğu süreçleri süreç haritalarında görüldüğü gibi belirlemiş ve uygulamalarla ilgili dokümantasyonu hazırlamıştır.

Üst yönetim, bu süreçlerin çalıştırılması ve izlenmesi için gereken kaynakların ve bilginin hazır bulundurulmasını ve kullanılmasını sağlar.

Yönetim Sistemindeki birimler, güvenli bir şekilde deniz yolu ile ulaşımının sağlanmasıyla ilgili hedeflerini belirlemiştir. Bu hedeflerin sürekli iyileştirilmesi amacıyla iç tetkik ve düzeltici önleyici faaliyetler uygulamakta yönetimin gözden geçirmesi toplantılarıyla takip etmekte ve hedeflerini güncellemektedir.

Süreçler dış kaynaklı hale gelseler dahi Yönetim Sisteminin bir parçası olmaya devam ederler.Tüm süreçler performans kriterleri ile kontrol altında tutulur, müşteri odaklı ölçütler ile etkinlikleri ölçülür, iç ve dış tetkiklerle etkinliğin doğrulanması sağlanır.

İlgili Dokümanlar:

PR-S-01	Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
PR-S-02	Dokümanların Kontrolü Prosedürü
PR-S-05	İç Tetkik Prosedürü
PR-S-08	Veri Analizi Prosedürü
PR-İ-01	Eğitim Prosedürü

5.6.2 Dokümantasyon Yapısı

5.6.2.1 Genel Yapı

Yönetim Sisteminin dokümantasyon sistemi aşağıda gösterilmiştir.

Yönetim El Kitabı (YEK)

Yönetim politikasını, organizasyon yapısını bünyesinde barındıran ve İDO bünyesinde kullanılan sistemi açıklayan firma içinde ve dış kurumlarda tanıtım, eğitim aracı olarak düzenlenmiş kitaba verilen isimdir. Yönetim Sisteminin oluşturulması ve uygulanmasında kullanılan temel dokümanlardan birisidir. Yönetim Sistemi dokümantasyonunu toplayıcı ana doküman şeklinde hazırlanmıştır. Herhangi bir hariç tutma yapılmamıştır.El Kitabının ilk amacı, kurulmuş olan yönetim sisteminin uygulanması ve bunun sürekliliğinde kalıcı bir referans olarak hizmet etmesinin yanında yönetim sisteminin tanımının yapılmasını temin etmektir.

Süreçler El kitabı (SEK)

Yönetim Sisteminin etkin olarak uygulanması için organizasyondaki tüm süreçlerin birbirleriyle etkileşimini gösteren dokümante yapıdır. Bu kitapta bölümlerin hangi noktalarda girdi sağladığını ve işin akışını gösteren süreç haritaları ve ana süreç haritası yer alır.

Organizasyon El Kitabı (OEK)

Şirket bünyesindeki departmanlarda çalışan personele ait görev yetki ve sorumlulukların bulunduğu dokümante yapıdır.

Prosedürler

İDO bünyesindeki üretim ve hizmet işleyişini gösteren, ISO 9001:2000 ve ISM Code standartlarının maddelerine göre organize edilmiş, genel çalışma prensiplerinin açıklandığı dokümante yapılardır.Prosedürler genel işleyişi gözler önüne serer ve işleyişin detayları konusunda diğer prosedürlere, kalite planlarına ve talimatlara atıfta bulunurlar.

Süreç Kartları

Süreçlerin girdilerini, çıktılarını, kaynaklarını, operasyonunu, kontrol noktaları ve performans kriterlerini tarif eden dokümante yapıdır**.**

Gerektiğinde; bölümlerin hangi noktalarda girdi sağladığını ve işin akışını gösteren dokümante yapıdır.

Güvenlik El Kitabı (GEK)

İDO bünyesinde koruma ve güvenliğin sağlanması ile ilgili çalışma yöntem ve esaslarının belirlenmesine yönelik dokümante yapıdır.

Personel El Kitabı (PEK)

İDO' da görev yapan tüm personelin hak ve yükümlülüklerini tespit eden, çalışma şartlarını düzenleyen, personel yönetiminde uygulanacak ilke ve kuralların belirlendiği dokümante yapıdır.

5.6.2.2 Dokümanların Kontrolü

İDO politika ve hedeflerini belirleyerek ihtiyaç duyduğu Yönetim Sistemi dokümantasyonunu hazırlamış ve uygulamaya koymuştur.

Dokümantasyon sistemi, standartların öngördüğü El Kitabı, dokümante edilmiş sistem prosedürleri ve süreçlerde yer alan diğer dokümantasyonu içermektedir.

Dokümantasyon sistemi içerisinde yer alan dokümanlar yayınlanmadan önce yeterlilik açısından kontrolleri, gerektiğinde revizyonları, güncellenmesi, geçerli dokümanların kullanım yerlerinde bulunması, dış kaynaklı dokümanların belirlenmesi ve kontrolünün sağlanması, güncelliğini yitirmiş dokümanların imhası, istenmeyen kullanımların önlenmesi ve herhangi bir amaçla saklanması işlemleri ilgili prosedürde belirtilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

PR-S-02 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

5.6.2.3 Kayıtların Kontrolü

Dokümantasyon sistemi içerisinde yer alan prosedür ve diğer dokümanların uygulanması sonucu ortaya çıkan ve yönetim sisteminin şartlara uygunluğunun ve etkin olarak uygulandığının kanıtı olan kayıtlar oluşturulmuş ve muhafazası, tekrar elde edilebilirliği, saklama süreleri, elden çıkartılması için gerekli şartlar ilgili prosedürde belirlenmiştir. İDO kendi faaliyet alanıyla ilgili olarak yürürlükte olan ve uygulamalarda yaptırımı olan yasal mevzuatlar ve bu mevzuatlarda olabilecek değişiklikler sistematik bir şekilde ilgili birimler tarafından takip edilmektedir

İlgili Dokümanlar:

PR-S-03 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

5.6.3 Yönetim Sorumluluğu

5.6.3.1 Yönetimin Taahhüdü

İDO üst yönetimi, Yönetim Sisteminin kurulması, uygulanması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi amacıyla, aşağıdaki işlemleri yapmıştır.

- Yasal şartlar ve diğer mevzuatlar da göz önünde bulundurularak İDO' nun ticari yaşamını sürekli ve etkin bir biçimde sürdürebilmesi amacıyla müşteri isteklerinin önemi ve karşılanmasının çalışanlara iletilmesi ve çalışanlar tarafından anlaşılmasını,
- Yönetim politikasını oluşturmayı ve şirket içinde tüm çalışanlar tarafından anlaşılarak bir şirket kültürünün oluşturulmasını,
- İDO nihai hedef olarak Toplam Kaliteyi yakalamak için belirlemiş olduğu Kalite Yönetim Sistemi / Emniyetli Yönetim Sistemi süreçlerinde hedeflerin oluşturulması, izlenmesi, revize edilmesi ve geliştirilmesini,
- Belirli periyotlarla toplanarak yönetim sistemini performansını değerlendirmeyi; belirlediği ve bir program dahilinde başlattığı iyileştirme faaliyetlerini sürekli gözden geçirmeyi, çalışanların katılımı ve eğitimi, çalışma ortamının ve iletişimin etkinliği, kaynakların etkili yönetimi, destek süreçlerinin sürekli iyileştirilmesi vasıtasıyla temel iş süreçlerin etkinliğini artırarak paydaşlara en üstün değeri yaratmak için gerekli yöntem ve araçları araştırmayı ve uygulamayı,
- Yönetim Sistemlerinin sürekli ve etkin bir şekilde çalışması için gerekli mali ve insan kaynaklarının bulundurulmasını,

taahhüt etmiştir.

Bu taahhütlerini öncelikli olarak Yönetim Politikasında ortaya koymuştur.

Yönetim Politikası, süreçlerin ve hizmetlerin sürekli iyileştirilmesi ile yasal gereklilikler kadar müşteri isteklerini karşılama veya daha da ilerisini gerçekleştirilmesindeki önemini anlatır ve ifade eder. İDO Yönetim Politikasının anlaşıldığını, yerine getirildiğini, sürdürüldüğünü, dokümante edilmiş eğitimlerle ve düzenli haberleşme ile tüm organizasyon kademelerinde garanti eder.

İlgili Dokümanlar:

PR-S-01 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

5.6.3.2 Müşteri Odaklılık

Üst yönetim müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik, müşteri şartlarının belirlenmesi ve yerine getirilmesinin sağlanması, bu ihtiyaç ve beklentilerin organizasyona doğru olarak iletilmesi, Yönetim Sisteminin müşteri ihtiyaç ve

beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, sürekli iyileştirilmesi ve müşteri memnuniyetinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetir.

Bu ihtiyaç ve beklentilerin organizasyon içinde iletilmesi ve müşterilerin tatmini için çalışanların bilgi ve becerilerinin artırılması üst yönetimin sorumluluğundadır. Yönetim Sistemi, bu ihtiyaçların ve beklentilerin aşılması için belirlediğimiz hedeflerin tanımlanmasını ve yerine getirilmesini sağlar.

İlgili Dokümanlar :

PR-M-02 Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü

5.6.3.3 Yönetim Politikası

İDO üst yönetimi,

- İDO' nun stratejilerine uygun,
- Yönetim Sistemi şartlarına uyan ve etkinliğin sürekli olarak iyileştirmesini öngören,
- Kalite ve güvenlik hedeflerinin oluşturulması ve gözden geçirilmesi için referans olabilecek bir Yönetim Politikası oluşturmuştur.

Üst yönetim, periyodik gözden geçirme faaliyetleriyle Yönetim Politikasının uygunluğunu sürekli değerlendirmekte ve gerektiğinde güncellemektedir.

Yönetim Politikası aşağıda yer almaktadır:

Deniz ulaşımında; hızlı,güvenilir,konforlu,çevreyi koruyan,müşteri beklentilerine uygun ve ekonomik hizmet vermek hedefimizdir. Bu hedefe ulaşmak için şirketimiz;

Kalite Yönetim Sistemi'nin şartlarına uymayı,

Yasal mevzuat,Emniyetli Yönetim Sistemi ve diğer uluslararası kriterleri karşılamayı,

Çalışanlarımıza müşteri memnuniyetini ve güvenli işletmecilik beklentilerini karşılayacak eğitimler vererek bilgi, donanım, yeterliliklerini arttırmayı ve katılımcı bir anlayışa sahip olmalarını sağlamayı,

Sürekli iyileştirmeyi ve tanımlanmış tüm risklere karşı koruyucu önlemleri oluşturmayı taahhüt eder.

5.6.4 İDO Yönetim Sisteminin Planlanması

Kuruluş amacına uygun ve müşteri isteklerinin de tam olarak karşılanmasını güvence altına alan hedeflerini belirlemiştir. Bu hedefler sürekli izlenebilecek şekilde tutarlı, ölçülebilir ve Yönetim Politikasıyla paralel olan hedeflerdir.

Hedefler geçmiş yıl performansları, sektördeki en iyi değerler ve ölçütlerin iş sonuçlarına olası etkileri göz önünde bulundurularak her yıl Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şefi' nin de katkısı ile süreç sahipleri tarafından belirlenirler. Bu hedeflere Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında onaylanmak üzere Yönetim Temsilcisi / Yetkilendirilmiş Kişi' ye sunulur. Hedefler belirlenirken; mevcut durum, hedeflenen nokta ve hedefe ulaşabilmek için öngörülen süreler belirtilir.

Tüm yöneticiler kendi sorumluluk alanındaki süreç ölçütlerinin hedeflenen değerlere ulaşmasını sağlayacak önleyici, düzeltici ve iyileştirici işlem planlarını oluşturmak, çalışanlara duyurmak ve bunları gerekli kaynaklar ile desteklemek ve periyodik olarak gözden geçirmekle yükümlüdürler.

Yönetim Politikası doğrultusunda kurulduğu günden itibaren toplum nezrinde oluşturduğu hizmet kalitesinin sürekli geliştirilmesi ve şirketin gelişen rekabet şartlarında ticari hayatını sürdürebilmesi için hedeflerini, süreç ve alt süreçler tüm alanları kapsayacak şekilde aşağıdaki gibi belirlemiş, sürdürmekte ve periyodik faaliyetler ile birimler tarafından güncellemektedir.

Yönetim sisteminin temelini oluşturan süreç yaklaşımı ile tüm süreçler dokümante edilmiş, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için süreçlerin izlenmesi, ölçülmesi, analizi gibi yöntemler belirlenmiştir.Bu çerçevede üst yönetim aşağıdaki tedbirleri alır;

- İDO da hedeflere ulaşmak için ihtiyaç duyulan kaynakları teşhis eder ve planlar.
- Etkin bir Yönetim Sistemi oluşturulması amacıyla İDO temel süreçlerini belirlemiş, bunlar için gerekli mali ve insan kaynaklarını tahsis etmiştir.İDO da yönetim sisteminin oluşturulması amacıyla, belirlemiş

olduğu hedefler doğrultusunda sistemin gerektirdiği koordinasyon ile ilgili yürütme sorumluluk ve yetkisini Yönetim Temsilcisi / Yetkilendirilmiş Kişi ve Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şefliğine vermiştir.

- Yönetim Sisteminin sürdürülmesi amacıyla, Yönetim El Kitabına, prosedürlere, talimatlara ve yönetmeliklere uygun bir şekilde çalışılıp çalışmadığını periyodik olarak, koordinasyon toplantıları ve yönetimin gözden geçirmesi faaliyetleri ile izlemekte, değerlendirmekte ve iyileştirmeler için gerekli tedbirleri almaktadır.

İlgili Dokümanlar:

PR-S-01 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

5.6.5 Sorumluluk, Yetki ve İletişim

5.6.5.1 Sorumluluk ve Yetki

İDO organizasyon yapısı ve değişiklikleri "Organizasyon Duyuruları" ile tüm çalışanlara yayınlanmaktadır. Tüm görev, yetki ve sorumluluklar Organizasyon El Kitabında dokümante edilmiştir.

Üst Yönetim: Üst yönetim sonuçta, işlerin başarılmasından sistemin kontrol altına alınmasına kadar İDO tarafından verilen hizmetlerin kalitesinden sorumludur. Üst yönetim, süreçlerin planlaması, Yönetim Politikası ve hedeflerimizin başarılması için gerekli kaynakların tespitinden sorumludur. Bunun yanında yıllık olarak Yönetim sisteminin gözden geçirilmesinden sorumludur.

Süreç sorumluları ise;

- Çalışanlarca yönetim politikasının anlaşılmasını ve gereklerinin yerine getirilmesini sağlamaktan, uygulamaların Yönetim Sistemi gerekleri doğrultusunda yapılmasını temininden,
- Sahibi oldukları süreçleri tanımlamak, dokümante etmek süreç girdi ve çıktılarını, süreç performans hedeflerini belirlemek, sürekli iyileşmesini sağlamaktan, süreç performans ölçütlerini belirlemek, düzenli olarak ölçmek, sürecin kontrol altında olmasını güvenceye almaktan, diğer süreçlerle olan etkileşim sorunlarını çözmekten ve sürekliliğini sağlamaktan,

- Verilen hizmetlerde oluşabilecek her tür problemin kaynaklarını ortadan kaldıracak ve tekrarını önleyecek düzeltici/ önleyici işlem takip sistemleri kurmak ve sürekliliğini sağlamaktan,

Çalışanların Sorumluluğu*:* Tüm çalışanlar, işlerindeki kaliteden ve müşterilere sunulan hizmetlerin kalitesinden sorumludur.

Çalışanlar sürekli iyileştirme, süreçlerin sürekli başarısını sağlamak için ihtiyaç duyulan ölçümlerin tanımlanmasında ve süreç iyileştirmelerinde anahtar katılımcılardır.

İlgili Dokümanlar:

OEK	Organizasyon El Kitabı

5.6.5.2 Yönetim Temsilcisi / Yetkilendirilmiş Kişi

İşletme Genel Müdür Yardımcısı İDO' da üst yönetim adına Genel Müdür tarafından Yönetim Temsilcisi / Yetkilendirilmiş Kişi olarak atanmıştır.

Yönetim Temsilcisi / Yetkilendirilmiş Kişi,

ISO 9001 ve ISM Code Standartlarına uygun bir Yönetim Sistemi için gerekli olan süreçlerin oluşturulmasından, uygulanmasından ve sürekliliğinin sağlanmasından sorumludur. Kurulmuş olan Yönetim Sisteminin kontrollü bir şekilde uygulanmasını ve sürekliliğini takip eder.

Yönetim Sisteminin performansı ve iyileştirilmesine yönelik yapmış olduğu tespitleri veya plan dışı olarak yapılan tetkik sonuçlarına göre gerektiğinde üst yönetime rapor verir.

İDO' da müşteri memnuniyeti bilincinin yerleşmesine ve yaygınlaşmasına yönelik eğitim ve diğer tanıtıcı faaliyetlerin yürütülmesini ilgili birimlerin koordinasyonu ile gerçekleştirir.

Yetkilendirilmiş Kişi / Yönetim Temsilcisi, gemi ile şirket arasındaki bağlantıyı temin eder.Gemileri düzenli sürelerde ziyaret eder ve bu ziyaretler sırasında gemi dahili kontrollerini yapar.

Gemilerin her yönüyle deniz kirliliğini önlemede ve emniyetli bir şekilde seyir etmelerinde gerekli takibi yapmakla sorumludur.

Yönetim Temsilcisi / Yetkilendirilmiş Kişi, sorumlulukları ile ilgili konularda ve Yönetim Sisteminin ihtiyaçları doğrultusunda şirket içi ve dışında ortak çalışmalar yapabilir ve gerekli kaynakların bütçede yer alarak temin edilmesini talep ve takip edebilir.

İlgili Dokümanlar:

OEK	Organizasyon El Kitabı

5.6.5.3 İç İletişim

Üst yönetim, iletişim kanallarını kullanarak sistematik bir şekilde tüm çalışanlara yönetim politikasını, hedefleri, yönetim sistemi tetkik sonuçlarını, kararları ve gelecekteki faaliyetleri iletir. İç İletişim şirket kültürü ve ruhu oluşturmada anahtar role sahiptir. İletişim kanalları;

- Periyodik gözden geçirme, bilgilendirme toplantıları (şirket performansı, bölüm performansları), yönetimin gözden geçirme toplantıları sonuçları,
- İç duyurular, iç Yazışmalar.
- Görsel ve işitsel elektronik iletişim ortamları (lotus notes intranet sistemi, web sayfası, telsiz ve telefonlar),
- Çalışanların önerileri,
- Çalışan memnuniyeti bilgileri,
- İletişim panosu,
- İdo Bülteni,

İlgili Dokümanlar:

PR-İ-02	Yazı İşleri Prosedürü
	İdo Bülten

5.6.5.4 Yönetimin Gözden Geçirmesi

Üst yönetim, yönetimin gözden geçirmesi toplantısını yılda en az bir kez gerçekleştirir.Bu toplantıda Yönetim Sisteminin uygunluğu,yeterliliği ve etkinliğinin sürekliliği gözden geçirilir.Bu gözden geçirme, iyileştirme fırsatlarının değerlendirilmesini, Yönetim Politikasını, hedeflerini ve Yönetim Sistemi değişiklikleri için ihtiyaçları kapsar.

- **Girdiler**

Yönetimin gözden geçirme toplantıları, güncel performansın ve ilk yönetimin gözden geçirmelerinden sağlanan izleme faaliyetleri ile ilgili hedeflerini ve mevcut durumu, iyileştirme fırsatlarını, müşteri geribildirimi (şikayetler, beklentiler, vb), tetkik sonuçları, düzeltici-önleyici faaliyetlerin durumu, süreç performansları, Yönetim Sistemine etki edebilecek diğer değişikliklerin gözden geçirilmesini içerir.

- **Kaptanın Sistemi Gözden Geçirmesi**

Kaptanlar gemilerde yönetim sisteminin etkinliğinin değerlendirmesini,yönetim sisteminin geliştirilmesi için önerilerini, iç ve dış tetkiklerde tespit edilen uygunsuzlukların nedenlerini, kaza - tehlikeli durumlar hakkında değerlendirmelerini ve gemi personelinin değerlendirilmesini yönetimin gözden geçirmesi toplantısı öncesinde yaparak Yönetim Temsilcisi / Yetkilendirilmiş Kişi' ye iletirler.

- **Çıktılar**

Yönetimin gözden geçirme toplantılarındaki çıktılar en az yönetim sistemi ve süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesi için gerekli faaliyetleri, müşteri beklentileri ile ilişkili hizmetlerin iyileştirilmesini ve kaynak ihtiyaçlarının teminini içerir.

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı sonucunda yapılacak faaliyetler, sorumlu kişiler ve faaliyetlerin başlangıç – bitiş tarihleri Yönetim Sistemi Geliştirme Planı'na kaydedilir. Bu form Yönetim Temsilcisi / Yetkilendirilmiş Kişi tarafından gözden geçirilir. Genel Müdür tarafından onaylanarak, Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şefliği katılımcılara ve ilgililere dağıtımını yapar.

İlgili Dokümanlar:

PR-S-01 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

5.6.6 Kaynak Yönetimi

5.6.6.1 Kaynakların Sağlanması

İDO; Yönetim Sistemini, müşteri şartlarının tam olarak karşılanmasına yönelik yapılandırmış, beş temel süreci olan Sistem, Operasyon, Müşteri Hizmetleri, Destek Hizmetleri ve İnsan Kaynaklarıyla ilgili faaliyetlerin planlanıp gerçekleştirilmesi ve etkinliğinin takip edilerek sürekli iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için gerekli mali ve insan kaynaklarını belirlemiş ve sürekliliğini sağlamaktadır.

Süreç sahipleri kendi süreçlerini, gereken iyileştirme ve geliştirme projeleri dahil, kaynak ihtiyaçlarını planlamaktan sorumludurlar. Yönetim Sistemi tetkiklerinin planlanması ve icrası Yönetim Temsilcisi / Yetkilendirilmiş Kişi ve Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şefliğinin, kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesi Üst Yönetimin, müşteri memnuniyeti araştırma ve sonuçlarının raporlanması Pazarlama Müdürlüğünün sorumluluğundadır.

5.6.6.2 İnsan Kaynakları

Çalışanların eğitimi, bilinç ve yetkinliklerinin geliştirilmesi ve katılımlarının sağlanması yolu ile organizasyonun etkinlik ve verimliliğinin arttırılması üst yönetimin temel sorumluluğudur. Bu sorumluluğun yerine getirilmesi için,

- Her yıl düzenli olarak eğitim ihtiyaçlarının tespit edilmesi ve bu ihtiyaçları göz önünde bulundurarak eğitim planlamasını,
- Yetki ve sorumlulukların belirlenmesini,
- Çalışanların tutum ve memnuniyeti araştırmasını,
- Çalışanların önerilerinin değerlendirilmesini,
- İletişimin geliştirilmesini,
- Ekip ruhunun geliştirilmesi ve ekip çalışmasının teşvik edilmesini araç olarak kullanır.

İDO' nun hizmetlerinin kalitesini etkileyen işleri yapan personel için gerekli yetkinlikler Organizasyon El Kitabı' nda dokümante edilmiştir.

İlgili dokümanlar:

OEK	Organizasyon El Kitabı
PR-İ-01	Eğitim Prosedürü

5.6.6.3 Altyapı – Planlı Bakım Tutum

Hizmetin uygunluğunu sağlamak için ihtiyaç duyulan gemiler, çalışma alanı, tesisler, ekipman, donanım, yazılım ve destek servislerini de içeren kaynak ihtiyaçlarını tespit ve temin edilir.Müşteri beklentilerini karşılayacak nitelikte hizmetlerin sunulabilmesi için; gerekli alt yapının oluşturulması Üst Yönetiminin en önemli sorumluluğudur.

Faaliyetlerin etkin ve verimli gerçekleştirilebilmesi amacıyla Üst Yönetim tarafından aşağıdaki kapsamda yatırım bütçeleri hazırlanıp uygulamaya konur;

- Gerekli gemiler,
- Gerekli yeni bina ve çalışma alanları ve ek tesisler,
- Gerekli süreç ekipman, donanım ve yazılımları,
- Diğer ulaşım ve iletişim araçları.

Ayrıca, İDO' ya ait gemi, menkul ve gayrimenkul demirbaşların tesis, bakım, onarım, tadil, yenileme ve tesislerin enerji (elektrik, gaz) ve su yönetiminden, iletişim (veri ve telefon) ve elektrik teçhizatlarının işletme ve bakımından, tesisler için gerekli yangın önleme faaliyetleri, afetlere yönelik önlem ve erken uyarı sistemlerinin kurulması faaliyetlerinden Yapı İşleri Şefliği ve İnsan Kaynakları Müdürlüğü yetkili ve sorumludur.

İlgili Dokümanlar:

PR-O-10	Gemi Planlı Bakım Prosedürü
PR-D-04	Kara Tesisleri Bakım Onarım Prosedürü
PR-İ-03	İdari İşler Prosedürü

5.6.6.4 Çalışma Ortamı

Müşteri beklentilerini aşmak ve hizmetin uygunluğunu başarmak için ihtiyaç duyulan fiziksel ve insani faktörler teşhis edilir ve yönetilir. Çalışanlar, başarının anahtarıdır ve çalıştıkları fiziksel ve insani faktörler büyük önemdedir. Uygun çalışma ortamı hizmet kalitesi için sürdürülmektedir.

Çalışma ortamı ile ilgili standartların belirlenmesi, gerekli kaynakların ayrılması ve uygulanmasından üst yönetim sorumludur.

Çalışanların sağlığı ve iş güvenliği ile ilgili gerekli faaliyetler uygulamaya alınır ve uygulamaların etkinliği sistematik olarak doğrulanır.

Çalışma ortamının uygunluğunu ve bu konudaki çalışanların görüşlerini almak amacıyla İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu oluşturulmuştur. Bu kurul periyodik toplantılarla ve periyodik denetlemelerle çalışma ortamına yönelik faktörleri kontrol altında tutar.

İlgili Dokümanlar:

PR-S-04	İş Sağlığı ve Güvenliği Prosedürü

5.6.7 Hizmet Gerçekleştirme

5.6.7.1. Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması

Süreç yaklaşımı, müşterinin isteklerini belirlemeyi, bu beklentileri karşılayabilecek süreç geliştirme, uygun süreç girdilerini sağlama, süreç performansının ölçülmesi, değerlendirilmesi ve tasarlandığı gibi yerine getirilmesinin devamını sağlamak için süreçlerin iyileştirilmesini kapsar.

Bu maksatla oluşturulmuş Süreçler El Kitabı hizmetin gerçekleştirme sürecini açık bir şekilde göz önüne serer. Tüm süreçlerin sahibini, girdilerini, çıktılarını, operasyonunun ve kontrolünün etkinliğini sağlamak için gerekli kriter ve metotları, kaynaklarını, alt süreçlerini belirtir.Süreç çıktılarının iyileştirilmesi için süreç sorumluları tarafından hedefler konur, üst yönetim hedefleri onaylar ve izler. Bu hedefler için strateji ve zaman belirlenir.

İşi yapan ve doğrulayan personele hizmetin gerçekleştirilmesinde uyulması gereken standartlar ve metotlarla ile ilgili, kabul kriterleri de belirtilerek eğitimler verilir.

5.6.7.2. Müşteri İle İlişkili Süreçler

Yönetim Sisteminde, müşteri ilişkileri ve süreçleri aşağıdaki gibidir:

a) Müşterilerine sunmakta olduğu deniz ulaşımı hizmetiyle ilgili müşterinin talebinin başlangıcından karşılanmasına kadar geçen süreçte, verilen hizmetin sürekliliği, konforu, emniyet v.b. şartları,
b) Verilen hizmetle ilgili yasal ve mevzuat şartlarını, ulusal ve uluslar arası hizmetleri, standartları ve şartnameleri de dikkate alarak kendi iç dokümanları ile ilgili hizmet kalitesini etkileyen diğer şartları belirlemiş, bu kapsamda İstanbul halkına denizde hızlı, konforlu ve emniyetli ulaşımını sağlamaktadır.

İDO, İstanbul halkına deniz ulaşımı hizmeti sunulmasıyla ilgili şartları sürekli olarak gözden geçirir.

Bu gözden geçirmeler,

a) Yolcuların hangi şartlarda ulaşımlarının sağlanacakları biletlerin arkasında taşıma sözleşmesi metinlerinde ve sözlü olarak belirtilmektedir.
b) Daha önceden belirlenen hizmetin sunulmasıyla ilgili şartlardan farklılıklar ortaya çıkması durumunda; ilgili prosedürlere göre işlemler gerçekleştirilir.
c) İDO, yolcularına ulaşım hizmeti sunmak için gerekli mali, teknik ve İnsan Kaynakları yeterliliğine sahiptir.

İlgili Dokümanlar:

PR-M-02	Müşteriler İlişkileri Yönetimi Prosedürü
PR-S-04	Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
PR-O-11.13	Acil Durum Müdahale Prosedürleri (Gemi, Ofis, Hazırlık)

5.6.7.3. Tasarım ve Geliştirme

Tasarım ve Geliştirmenin planlanma girdileri, çıktıları, tasarım faaliyetlerinin gözden geçirilmesi, doğrulanması, geçerli kılınması ve değişikliklerin kontrolü faaliyetlerini ilgili prosedür çerçevesinde yürütmektedir.

İlgili Dokümanlar:

PR-S-07	Tasarım ve Geliştirme Prosedürü

5.6.7.4. Satın alma

Şirket bünyesinde kullanılan malzeme ve hizmetlerin alımını öncelikli olarak kaliteyi doğrudan etkileyen malzeme ve hizmetlerin satın alınmasını, kalite kriterlerinden taviz vermeden en uygun satın alma faaliyetlerini gerçekleştirmek suretiyle yapılır.Satın alınan malzeme ve hizmetlerin belirlenen satın alma şartlarına uygunluğunu, ilgili prosedürde belirtilen esaslar doğrultusunda sağlanır.

Tedarikçilerin malzeme ve hizmet sağlama yeteneği temelinde değerlendirmekte ve buna göre seçmektedir.Tedarikçilerin seçimi, teknik ve idari şartnameler çerçevesinde yapılmaktadır. Teknik ve idari şartnamelere uymayan firmalar teklif veremez ya da vermişlerse de ihalede devre dışı bırakılırlar.

Hizmetin sağlanması sırasında veya sonrasında tedarikçiler ilgili birimler tarafından izlenerek şartnameler çerçevesinde değerlendirmektedir.

Tüm satın alma faaliyetlerinde 4734 ve 4735 sayılı yasaların hükümlerine uyulur.

İlgili Dokümanlar:

PR-D-01 Satın alma Prosedürü

5.6.7.5 Hizmetin Sağlanması

Hizmet süreçlerinin gerçekleştirilmesi ve kontrolü, operasyon ve müşteriler hizmeti prosedürlerinde, süreç kartlarında ve süreç haritalarında gösterilmiştir. Bu dokümanlarda sürecin nasıl gerçekleştirileceği, nasıl kontrol edileceği, hangi kaynakları kullanacağı, girdilerinin, çıktılarının tedarikçi ve müşteri süreçlerinin neler olacağı, izlenmesi gerekli süreç parametreleri ve performans kriterleri açıkça gösterilmiş, talimatlara ve diğer ilgili dokümanlara atıflar yapılmıştır.

Etkin istatistik uygulamaları ve kontrol metotlarının uygulanması ile verilen hizmet izlenmekte ve gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır.

Süreç kontrol için belirlenen gerekli uygun izleme ve ölçme aktiviteleri süreçlerin izlenmesi ve ölçülmesi bölümlerinde ele alınmıştır.İDO hizmet sağlamanın kontrolü için gerekli kaynakları tahsis etmiştir.

Müşterilerine vermiş olduğu hizmetin izleme ve ölçme ile doğrulamadığı yerlerde, işletme süreçlerini uygular.Terminaller ve gemiler vardiya usulü çalışarak yolcuların kesintisiz ve güvenli seyahatini sağlar.

Bu süreçler için aşağıda belirtildiği şekilde gerekli görülen düzenlemeler yapılmış ve sürekliliği sağlamaktadır.

a) Bu süreçlerde gözden geçirme ve onaylar için kriterler belirlenmiştir.
b) Bu süreçlerde kullanılan teçhizat ve personelin yeterliliği sağlanmıştır.
c) Belirlenmiş metotlar prosedürlerde ve talimatlarda tanımlanmış ve süreçlerde kullanılmaktadır,
d) Süreçlerde oluşan kayıtlar ilgili prosedüre uygun bir şekilde birim ve genel arşivlerinde muhafaza edilmektedir,
e) Yeniden geçerli kılma şartları tanımlanmış ve yukarıdaki prosedürlerde belirtildiği şekilde uygulanmaktadır.

Verdiği hizmetin belirlenen şartlara uygunluğunu sağlamak ve iyileştirmeye açık alanları tespit etmek amacıyla ilgili prosedürü ve dokümanları hazırlanmış ve uygulanmaktadır**.**

İDO, müşteri mülkiyetini, müşterinin seyahati sırasında belirli noktalarda geçici olarak kabul etmektedir.Yolcunun kendisi, aracı ve yükü müşteri mülkiyeti kapsamındadır.

Hizmetin gerçekleştirme süreçleri boyunca kullanmış olduğu tüm malzemeleri uygun bir şekilde muhafaza edilmektedir. Sistemde dolaşan malzemeler tanımlanmış bir şekilde kullanılır ve taşıma işlemi buna göre yapılır.

İDO, süreçlerde kullanılan malzemeleri, Haliç Tersane ambarlarında depolamakta ve uygun muhafaza şartlarını oluşturmaktadır.Ayrıca gemilerde kullanılan yakıtlarda aynı şekilde, Yenikapı ve Bostancı' da ki yakıt depolarında muhafaza edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

PR-D-02 Stoklama ve Malzeme Hareketleri Prosedürü

PR-D-03 Akaryakıt ve Yağlama Yağı İkmal Prosedürü

PR-S-09 Hizmet Tanımı ve İzlenebilirliliği Prosedürü

PR-O-01..13 Operasyon Süreci Prosedürleri

PR-S-03 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

PR-M-01..02 Müşteri Hizmetleri Prosedürleri

5.6.7.6 İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü

Süreçlerde kullanılan izleme ve ölçme cihazları belirlemiş ve bununla ilgili olarak prosedür oluşturulmuştur.Bu prosedür doğrultusunda kullanılan ölçme cihazları takip edilerek kalibrasyonlar yaptırılmaktadır.

Cihazlar belirli aralıklarla kalibre edilmekte ve doğrulaması yapılmaktadır, gerektiğinde ayarlama yapılmaktadır ve olumsuz etkilere karşı konulmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

PR-S-10 İzleme ve Ölçme Cihazları Kontrolü Prosedürü

5.6.8 Ölçme, Analiz Ve İyileştirme

5.6.8.1 Genel

Aşağıdakiler için gerekli olan izleme, ölçme, analiz ve geliştirme süreçleriyle ilgili istatistiksel teknikler de dahil olmak üzere diğer uygulanabilir metotların kullanımını da kapsayacak şekilde dokümanlar hazırlanmış ve uygulanması sağlanmaktadır.

a) Hizmetin uygunluğunu göstermek
b) Yönetim Sisteminin uygunluğunu sağlamak
c) Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli olarak iyileştirmek,

İlgili Dokümanlar:

PR-S-01 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

PR-S-04 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

PR-S-06 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

PR-S-09 Hizmet Tanımı ve İzlenebilirliliği Prosedürü

5.6.8.2 İzleme ve ölçme

Müşteri algılaması aşağıda belirtilen konularda yapılan anket çalışmalarıyla sürekli olarak izlemektedir.

- Müşteri beklentilerinin belirlenmesi,
- Belirlenmiş beklentilerin ne kadar karşılandığının ölçülmesi,
- İDO' nun diğer şirketlerle karşılaştırmasını yapmak,

Müşterinin şirket ile iletişiminde önemli bir rol üstlenen Tanıtım ve Müşteri Hizmetleri Şefliği yolculardan gelen çeşitli konulardaki talep ve şikayetleri alarak sonuçlarını ilgili prosedürde belirtildiği şekilde değerlendirir.

Değerlendirme sonuçları İDO nun müşteri ile ilgili stratejilerinin belirlenmesinde kullanılır.

Yönetim Sisteminin;

a) Organizasyon yapısına, ve oluşturulmuş Entegre Yönetim Sistem şartlarına(ISO 9001, ISM Code Standartları) uygunluğunu,
b) Etkin olarak uygulandığını ve sürdürüldüğünü, teyit etmek için planlı aralıklarla iç tetkikler yapmaktadır.

İç tetkik programı, geçmiş tetkiklerin sonuçları da dahil olmak üzere tetkik edilecek alanların ve süreçlerin önem ve durumları dikkate alınarak belirli periyotlarda yıllık olarak planlanarak gerçekleştirilmektedir.

Tetkikçilerin seçimi ve uygulanan tetkik, tetkik sürecinin objektifliğini ve tarafsızlığını sağlamaktadır.Tetkikçiler kendi işlerini tetkik etmezler.

Tetkik sonuçlarına göre, tespit edilen uygunsuzluklar için tetkikçiler düzeltici faaliyet talebinde bulunur ve ilgili birim amiri gerekli tedbirleri alır. Takip tetkikleri, alınan tedbirlerin doğrulanması ve doğrulama sonuçlarının raporlanmasını da kapsar.

Birimler bazında performans kriterleri belirlenmiş ve bu kriterler devamlı olarak güncellenmektedir. Bu kriterlerin değerlendirilmesi ilgili prosedürlere göre gerçekleştirilir, süreçler bunlara göre değerlendirilerek sürekli izlenir. Bu prosedürler, süreçlerin planlanmış sonuçları elde etmeye yönelik yeteneklerini de gösterirler. Planlanmış sonuçlar başarılamadığında hizmetin uygunluğunu sağlamak için gerektiğinde, düzeltici faaliyetler de yapılmaktadır.

Sunulmuş olan hizmetlerin belirlenen şartlarda yerine getirildiğini doğrulamak için gemiler, gemilerde ve terminallerde kullanılan malzemelerden başlayarak yolcunun varış noktasındaki terminale kadar izleme ve ölçme faaliyetlerini gerçekleştirir. Başlıca izleme ve ölçme faaliyetleri;

- Bilet Satış ve Rezervasyon Hizmeti
- Terminal Hizmeti
- Güvenlik Hizmeti
- Sefer Hizmeti
- Temizlik Hizmeti

İlgili Dokümanlar:

PR-S-09	Hizmet Tanımı ve İzlenebilirliliği Prosedürü
PR-S-01	Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
PR-O-01.14	Operasyon Süreci Prosedürleri
PR-S-05	İç Tetkik Prosedürü
PR-S-08	Veri Analizi Prosedürü
PR-M-02	Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü

5.6.8.3 Uygun Olmayan Hizmet

Belirlenen tüm hizmet uygunsuzlukları doğru olarak tanımlanmıştır, incelenmekte ve raporlanmaktadır.Uygunsuzluklar;

- Gemiyle ilgili uygunsuzluklar
- Satış-pazarlama faaliyetlerinde olabilecek uygunsuzluklar şeklinde tanımlanmış ve çözüm aşamaları ilgili prosedürde belirtilmiştir.

İDO acil durumlarla ilgili değerlendirmesini yapmış; acil eylem planını, ilgili dokümantasyonu hazırlamış, uygulamaları ve tatbikatları Operasyon Müdürlüğü sorumluluğunda sürekli takip etmektedir. Acil durumlar sonrasında ortaya çıkabilecek çevre etkilerinin bertaraf edilmesi ilgili uygulama talimat ve prosedürlerinde belirlenmiştir.

İlgili Dokümanlar:

PR-S-04 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü

PR-O-11 Acil Durum Hazırlık

PR-O-12 Ofis Acil Durum Hazırlık

PR-O-13 Gemi Acil Durum Hazırlık Prosedürleri

5.6.8.4 Veri Analizi

Yönetim sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve sürekli iyileştirmelerin nerelerde yapılacağını değerlendirmek için uygun veriler belirlemiş, toplamakta ve bu verilerin analizleri ilgili birimler ve üst yönetim tarafından gözden geçirme toplantıların da yapılmaktadır.

Veri analizi,

a) Müşteri talep ve beklentileri,
b) Süreçlerde oluşan ürünün şartlara uygunluğunu,
c) Süreçlerin ve hizmetin karakteristikleri ve eğilimleri ,
d) Tedarikçiler

ile ilgili bilgileri kapsamaktadır.

İlgili Dokümanlar:

PR-S-01 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

PR-S-08 Veri Analizi Prosedürü

5.6.8.5 İyileştirme

Yönetim politikası, kalite hedefleri, tetkik sonuçları, verilerin analizi, düzeltici-önleyici faaliyetler ve yönetimin gözden geçirmesi yöntemleri kullanılarak yönetim sisteminin etkinliğini sürekli olarak iyileştirmektedir. Bununla ilgili prosedürlerini oluşturmuş ve uygulamaktadır.

Uygulanacak olan düzeltici faaliyetler dokümante edilerek bir sistematiğe bağlanmıştır.

Bu prosedürde düzeltici faaliyetin yaşanılan problemin büyüklüğü ve karşılaşılan riske uygun düzeyde olmasına dikkat gösterilmesi ön planda tutulmuştur.

Prosedürde düzeltici faaliyetlerden kaynaklanan revizyonların yapılması için gerekli yol tarif edilmiştir.

Yönetim Sistemi ile ilgili uygunsuzlukların araştırılması, iç ve dış müşteri şikayetlerinin ele alınması, iç kalite tetkiklerinin sonuçlarının değerlendirilmesi, çalışanların önerileri ile ilgili direkt veriler veya analiz edilmiş veriler, uygun olmayan hizmet raporları sonucunda düzeltici faaliyetler hayata geçirilir.

Bu prosedür bünyesinde uygunsuzlukların sebebinin tespit edilmesi, faaliyetlerin yerine getirilmesi ve takibi için metotlar tarif edilmektedir.

Uygulanacak olan önleyici faaliyetler dokümante edilerek bir sistematiğe bağlanmıştır.

Bu prosedürde önleyici faaliyetin yaşanılan problemin büyüklüğü ve karşılaşılan riske uygun düzeyde olmasına dikkat gösterilmesi ön planda tutulmuştur.

Prosedürde önleyici faaliyetlerden kaynaklanan revizyonların yapılması için gerekli yol tarif edilmiştir.

Uygunsuzlukların potansiyel sebeplerini tespit etmek amacıyla, istatistik teknikleri etkin olarak uygulanmaktadır. Bu bilgileri kullanarak önleyici faaliyetlerin tespiti ve bu önleyici faaliyetlerin yerine getirilmesi amacıyla gerekli adımların tespiti, önleyici faaliyetlerin başlatılması ve etkinliğinin kontrolü ilgili prosedürde açıklanmıştır.

İlgili Dokümanlar:

PR-S-01	Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
PR-S-05	İç Tetkik Prosedürü
PR-S-06	Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
PR-S-09	Veri Analizi Prosedürü
PR-S-06	Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
PR-S-06	Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

5.6.9 Süreçlerin Oluşumu Ve Etkileşimi

Deniz ulaşımı hizmetlerini müşterilere sunabilmek için, ihtiyaç olan temel ve destek süreçler belirlemiş ve faaliyetler bu doğrultuda gerçekleştirmektedir.Bu süreçlerin nasıl işlediğini anlatan dokümanlar hazırlanarak ilgili birimlerde bulunması ve kullanılması sağlanmaktadır.Yine bu dokümanlara ait birimlere ve ISO 9001:2000 ve ISM KOD standartlarına göre çapraz referans tablosu oluşturuldu ve ilişkileri burada tanımlandı[EK-1].

İlgili Dokümanlar:

Yönetim Sistemi Prosedürleri

5.6.10 Yönetim Sistemi Prosedürler Listesi

Bölüm 5.6 da açıklanan Yönetim sisteminde toplam 37 adet prosedür bulunmaktadır.Bu prosedürler aşağıda; Sistem prosedürleri Tablo 5.10, Operasyon Süreçleri prosedürleri Tablo 5.11, Müşteriler Süreci Prosedürleri Tablo 5.12, Destek Hizmetleri Süreci Prosedürleri Tablo 5.13, İnsan Kaynakları Süreci Prosedürleri Tablo 5.14 de gösterilmektedir.

Tablo 5.11 Sistem Prosedürleri

Prosedürün Kodu	**Prosedürün Adı**
PR-S-01	Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
PR-S-02	Dokümanların Kontrolü Prosedürü
PR-S-03	Kayıtların Kontrolü Prosedürü
PR-S-04	Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü
PR-S-05	İç Tetkik Prosedürü
PR-S-06	Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Raporu Prosedürü
PR-S-07	Tasarım ve Geliştirme Prosedürü
PR-S-08	Veri Analizi Prosedürü
PR-S-09	Hizmet Tanımı ve İzlenebilirliği
PR-S-10	İzleme ve Ölçme Cihazları Kontrolü Prosedürü

Tablo 5.11 de görülen sistem prosedürleri Yönetim Sistemi'nin işletilmesi ile ilgili konuları kapsar.

Tablo 5.12 Operasyon Süreçleri prosedürleri-1

Prosedürün Kodu	**Prosedürün Adı**
PR-O-01	Ordino Hazırlama Prosedürü
PR-O-02	Sefere Hazırlık Prosedürü
PR-O-03	Seyir Prosedürü
PR-O-04	Kritik Seyir Prosedürü

Tablo 5.13 Operasyon Süreçleri prosedürleri-2

Prosedürün Kodu	**Prosedürün Adı**
PR-O-05	Çalışma İzni Prosedürü
PR-O-06	Limana Varış Prosedürü
PR-O-07	Gemi Yağ-Yakıt Alım Prosedürü
PR-O-08	Sintine, Atık Yağ ve Pis Suların Verilmesi Prosedürü
PR-O-09	Çöp Yönetim Prosedürü
PR-O-10	Gemi Planlı Bakım Prosedürü
PR-O-11	Acil Durumlara Hazırlık Prosedürü
PR-O-12	Gemide Acil Durumlara Müdahale Prosedürü
PR-O-13	Ofis Acil Durum Prosedürü
PR-O-14	Gemi Adamları İçin Oryantasyon ve Staj Prosedürü

Tablo 5.12 ve tablo 5.13 de gösterilen operasyon süreçleri prosedürleri Yönetim Sistemi'nin süreç haritasında belirtilen operasyona ait gereklilikleri kapsar.

Tablo 5.14 Müşteriler Süreci Prosedürleri

Prosedürün Kodu	**Prosedürün Adı**
PR-M-01	Pazarlama Prosedürü
PR-M-02	Müşteri İlişkileri Yönetim Prosedürü

Tablo 5.14 de gösterilen müşteri süreci prosedürleri Yönetim Sistemi'nin müşteri ilişkileri ve pazarlama ile ilgili kısımlarını kapsar.

Tablo 5.15 Destek Hizmetleri Süreci Prosedürleri

Prosedürün Kodu	**Prosedürün Adı**
PR-D-01	Satın alma Prosedürü
PR-D-02	Stoklama ve Malzeme Hareketleri Prosedürü
PR-D-03	Akaryakıt ve Yağlama Yağı İkmal Prosedürü
PR-D-04	Kara Tesisleri Bakım Prosedürü

Tablo 5.15 de gösterilen destek hizmetleri süreci prosedürleri Yönetim Sistemi'nin süreç haritasında gösterilen destek hizmetleri ile ilgili kısımlarını kapsar.

Tablo 5.16 İnsan Kaynakları Süreci Prosedürleri

Prosedürün Kodu	**Prosedürün Adı**
PR-İ-01	Eğitim Prosedürü
PR-İ-02	Yazı İşleri Prosedürü
PR-İ-03	İdari İşler Prosedürü
PR-İ-04	İş Sağlığı ve Güvenliği Prosedürü
PR-İ-05	Sağlık Hizmetleri Prosedürü
PR-İ-06	Seyahat Prosedürü
PR-İ-07	Arşiv Prosedürü

Tablo 5.16 de gösterilen insan kaynakları süreci prosedürleri Yönetim Sistemi'nin insan kaynakları ile ilgili kısımlarını kapsar.

6. SONUÇLAR

Teknolojik gelişmelerden her sektör olduğu gibi denizcilik sektörü de etkilenmekte ve bunun sonucunda da yeni gemilere ilave seyir teçhizatları ve emniyet sistemleri konulmakta, çeşitli gemi tipleri ortaya çıkmaktadır.Yüksek hızı gemilerde bunlardan birisidir.Günümüzde denizcilik şirketleri gelişen şartlar ve rekabet ortamında gemilerini güvenli bir biçimde işletmek ve müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla KYS ve EYS sistemleri kurma ihtiyacı duymaktadırlar. Bu sistemlerin ayrı sistemler olarak ele alınıp uygulanması sistemlerden beklenen verimi sağlamamaktadır. Böyle bir durum İDO için de söz konusu idi. ISO 9001 ofis için ISM KOD gemiler için uygulanır anlayışı hakimdi.Birbirinden kopuk ve çatışan sistemler ortaya çıkmıştı.

Bu çalışmada açıklanan esaslar ile İDO' da uygulanan KYS ve EYS sistemleri entegrasyonu yapılarak Yönetim Sistemi oluşturularak aşağıda sıralanan sonuçlar elde edildi:

1. KYS ve EYS prosedürleri, içerdikleri konulara göre yeniden ele alınıp, birbirine yakın konuları içeren prosedürler, tek prosedür haline getirildi, böylece sistemde oluşan gereksiz prosedür fazlalığı ortadan kaldırılarak sistem daha işler hale getirildi. Örnek; Ek -3 EYS iç tetkik prosedürü, Ek-4 KYS iç tetkik prosedürü yeniden düzenlenerek Ek-5 Yönetim sistemi iç tetkik prosedürü haline getirildi.

2. Üst Yönetim, Yönetim Sisteminin kurulması ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla İşletmeden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısını Yönetim Temsilcisi / Yetkilendirilmiş Kişi olarak görevlendirildi.

3. Gemilerin Yönetim sistemine uygunluğunu sağlamak ve denetlemek üzere bir güverte enspektörü ISM Enspektörü olarak görevlendirildi.

4. Yeni sistemle 2 ay da bir yapılan gemi iç tetkikleri sonucu çalışanların sisteme inancı ve katılımı en üst düzeye getirildi.

5. İki ayda bir yapılan gemi iç tetkikleri sonuçları, Yönetim temsilcisi ve yetkilendirilmiş kişi tarafından ilgili bölümlerin yöneticileri ile bir araya gelerek değerlendirme toplantılarına başlandı.Bu toplantılar sonucunda gemilerdeki arızalar

daha hızlı bir biçimde giderilmeye ve planlı bakımlar zamanında yapılmaya başlandı. Gemilerin seferden alı konma oranları düştü.

6. Müşteri odaklılık ilkesi doğrultusunda öncelikli olarak tüm gemilerine ve terminallerine yerleştirdiği Dilek / Şikayet kutuları yerleştirilerek ulaşan talep, beklenti ve şikayetleri tek tek değerlendirmektedir.

7. Mevcut politika yenilenerek, ISM KOD' un zorunlu kıldığı Güvenlik ve Çevre Koruma konularını da içerecek şekilde geliştirildi.

8.Yönetim Politikasının şirket içi yazışmalarla değişik noktalarda panolara asılarak, çalışanlarına ve müşterilerine iletilmesi sağlandı.

9. Güvenlik, hizmetlerinin kalitesi ve müşteri memnuniyetini etkileyen tüm çalışanlar için yeteneklerin geliştirilmesine ilişkin eğitimler belirlendi ve planlandı.Bu plan çerçevesinde gemi adamlarına İ.T.Ü. Denizcilik Fakültesi'nde STCW yenileme eğitimleri verildi.

10.Tüm gemi çalışanlarına, gişe elemanlarına ve çımacılara müşteri memnuniyetine yönelik eğitimler verildi.

11. Tüm hızlı feribotlarda kablosuz internet hizmeti verilmeye başlandı.

12. Fiziksel faktörlere ilişkin olarak işyeri güvenliğini, sağlığı ve ergonomiyi iyileştirme ve izlemek için bir dizi geniş aktiviteler gerçekleştirildi. Çalışanların mutluluğu ve verimliliği için çalışma ortamının sürekli iyileştirilmesi, sosyal alanlar ve iletişim ortamlarının sürekli geliştirilmesi sağlandı.Personelin motivasyonunu artırmak ve birbirleri ile kaynaşmalarını sağlamak için piknikler düzenlendi ve geleneksel hale dönüştürüldü.Personele spor yapma imkanı sağlamak için İstanbul Büyükşehir Belediyesi Spor A.Ş. ile protokol imzalandı.

13. Çalışma ortamının uygunluğunu ve bu konudaki çalışanların görüşlerini almak amacıyla İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu oluşturuldu.

14. Cep telefonundan ve Web den bilet satışlarına başlandı.

15. Deniz Bank ile stratejik ortaklık kurularak Sea & Miles kredi kartı çıkarılarak müşterilerin mil puan toplayarak seyahat bileti alma imkanları sağlandı.

16. Seyahat esnasında müşterilerin ve personelin sağlık sorunları ile ilgilenmek üzere Memorial Hastanesi ile anlaşma yapılarak Hızlı Feribotlarda ve büyük terminallerde sağlık ekibi bulundurma uygulamasına geçildi.

17. Deniz ulaşımı hakkında müşterilerini, yayınladığı Sea Life, broşür, faaliyet raporları ile görsel olarak da gazete, dergi, televizyon, radyo gibi medya araçlarını kullanarak bilgilendirme işlemi başlatıldı.İDO internet sayfası sürekli güncel tutularak müşterinin ihtiyaç duyacağı bilgilere sürekli erişim sağlanmaktadır.

18. Call Center uygulamalarıyla, aldığı istek ve şikayetleri değerlendirerek ortaya çıkan problemlerin teknik ve idari çözümlerinin müşteriye geri beslemesini düzenli bir şekilde sağlamaktadır.

19. Müşteri anketleri yapılarak yeni hat uygulamaları, sefer saati değişiklikleri gibi konularda müşteri görüşleri uygulaması başlatıldı.

20. SAP bilgisayar program sistemi kurularak şirket birimlerinin bu sistem üzerinden çalışması sağlandı.

Sistemin hızlı feribot ve deniz otobüslerinde başarı ile uygulanması sonucunda üst yönetim bu sistemi T.D.İ. Şehir Hatları İşletmesi'nden devraldığı düşük süratli yolcu gemilerine ve arabalı vapurlara da uygulama kararı aldı.

KAYNAKLAR

[1] **http://www.denizcilik.gov.tr,**

[2] **Deniz Kuvvetleri Komutanlığı,** 2002.SOLAS:Denizde Can Emniyeti Uluslararası Sözleşmesi, 1974 ve ona ilişkin 1988 protokolü, 2000 değişiklikleri, İstanbul.

[3] **HSC CODE 2000,** The Maritime and Coastguard Agency, Instructions for the Guidance of Surveyors, London.

[4] **Taylan,M.,**1999. Güvenli Gemi İşletmeciliği ve ISM Kodu,Gemi İnşaatı ve Deniz Teknolojisi Teknik Kongresi, Bildiriler Kitabı, İstanbul.

[5] **ICS/ISF**,1996. Guidelines on the Applicationof the IMO International Safety Management(ISM)Code,3.rdEdition.

[6] I**MO**, ISM 2000 Uluslar arası Güvenlik Yönetim Sistemi Kural Kitabı. IMO Londra.

[7] **http://www.msc.navy.mil/N7/ism/,** 2004. Engineering, ISM Code Information.

[8] **Training,** 2005. Maritime Safety and Enviromental Management:The Maritime Safety Management, *JICA-ITUMF Project,* Kobe University Faculty of Maritime Sciences, Kobe, Japan.

[9] **Bak, O.A.,** Denizcilik Sektöründe Risk Analizi ve Uluslararası Güvenlik Yönetim Kodu(ISM CODE), Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul.

[10] **Söğüt, O. S. , Türkay, F. ,** 1997. Uluslararası Güvenlik Yönetimi(ISM) Kodu IMO Uygulama Esasları, İstanbul.

[11] **http://www.ir.org/market_sector/mari.../m56_ism_port_state.ht ,** 2004. International Safety Management Code (ISM) and Port State, Llyods Register.

[12] **Deming,W. E.**, 1996. Krizden çıkış, Kalder yayınları, İstanbul.

[13] **Efil, İ.**, 1995. Toplam Kalite Yönetimi ve Toplam Kaliteye Ulaşmada Önemli Bir Araç, ISO 9001 Kalite Güvence Sistemi,Uludağ Üniversitesi.

[14] **Yerebakan, M.,** 2002. Meyer Danışmanlık, KYS Eğitim Notları, İstanbul.

[15] **Feigenbaum, A.,** 1983. Total Quality Control, New York.

[16] **Meyer,** 2002. Kuruluş İçi Kalite Denetimleri, İstanbul.

[17] **ISO 9001:2000 ,** 2000 KYS Standartları,Uluslar arası Standardizasyon Kurumu, İsviçre.

[18] **TSE,** Kalite Yönetim Sistemleri Dokümantasyon Eğitim Notu

[19] **TSE,** Kalite Güvencesi Yönetimi, Eğitim Kitabı

[20] **TSE,** Kalite Yönetim Sistemleri Prosedürlerin Etkileşimi Eğitim Notları

[21] **TSE,** Kalite Yönetim Sistemleri, İç Tetkik Eğitim Notları

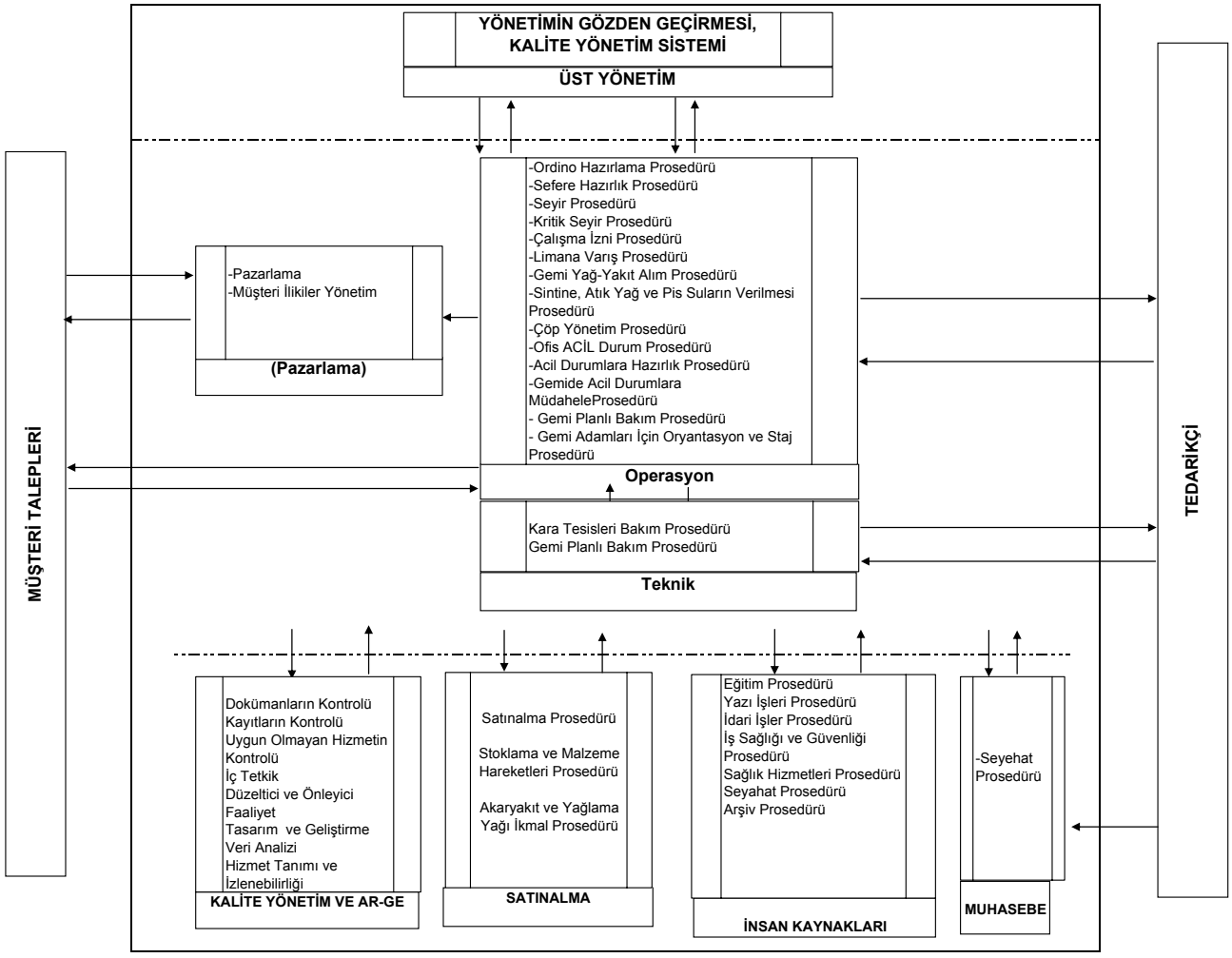
[22] **İstanbul Deniz Otobüsleri 2005 Yılı Faaliyet Raporu**, İstanbul Deniz Otobüsleri Tic. San. A.Ş., Yenikapı/İSTANBUL

İ.D.O İSTANBUL DENİZ OTOBÜSLERİ SANAYİ ve TİCARET A.Ş.	YÖNETİM EL KİTABI			
İlk Yayın Tarihi: 03.08.2000	Doküman Kodu: YEK	Revizyon No: 04	Rev. Tarihi: 4.4.2006	Sayfa No: 64/64

DOKÜMAN BAZLI ÇAPRAZ REFERANS TABLOSU

| SIRA NO | DOKÜMAN NO | DOKÜMAN ADI | ISO 9001 STANDART MADDELERİ | | |

EK- 2 Ana Proses Haritası



İ D O İSTANBUL DENİZ OTOBÜSLERİ SANAYİ ve TİCARET A.Ş.	İÇ DENETİM PROSEDÜRÜ		
Yürürlük Tarihi: 20.01.2004	Doküman no: EYS PS 12.01	Revizyon no: 04	Sayfa no: 83/4

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Emniyetli Yönetim Sisteminin güvenlik ve kirlilik önlenmesinde kabul edilen standartlara ulaşılmasındaki etkinliğinin ölçülmesidir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, İDO İstanbul Deniz Otobüsleri A.Ş.'ne ait tüm deniz otobüsleri, feribotları ve ilgili birimleri kapsar.

3. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından, Genel Müdür, Yetkilendirilmiş Kişi, Denetçi ve Denetlenecek Birim Amirleri sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1. **Yetkilendirilmiş Kişi** , Emniyetli Yönetim Sistemi ile ilgili birimlerin yılda en az bir defa denetlenmesi gereğince denetlenecek birim, denetçi ve denetim tarihlerini belirten *''Yıllık Denetim Planı''* hazırlar.Denetim planı Emniyetli Yönetim Sisteminin tam tetkikini içerir.

4.2. **Yetkilendirilmiş Kişi,** "*İç Denetim Takip Çizelgesi*''ni hazırlar.

4.3. **Yetkilendirilmiş Kişi,** denetimcileri denetlenecek birimlerden bağımsız denetçi sertifikalı kişilerden seçer.

4.4. **Denetçi,**

a- Denetlenecek birimin fonksiyonları ile ilgili el kitabı ve dokümanları inceler.Gerekiyorsa dokümanları ilgili birimlerden temin eder.

b- Denetlenecek birime, denetim tarihinden bir hafta evvel haber verir.

c- Belirlenen denetim tarihinde denetlenecek birime gider ve açılış toplantısında karşılıklı tanışma sonrası denetim hakkında bilgi verir.

	Hazırlayan: Fazlı ENGİN Güverte Enspektörü	Kontrol : Hasan ÜSTÜNDAĞ Yetkilendirilmiş Kişi	Onay : Ufuk TUĞCU Genel Müdür Yrd.

d- ISM kodu gereklerinin, Emniyetli Yönetim Sistemi el kitaplarının, prosedürlerinin denetlenen birimle ilgili kısımlarını baz alarak denetlemesini yapar.

e- Saptanacak uyumsuzlukları, birim amiri ile mutabakata vararak *''Uyumsuzluk Ve Düzeltici Faaliyet Raporu''* formuna kaydeder .

f- Denetim sonunda, kapanış toplantısında birim amiri ile denetlemeyi değerlendirir.Bulunan uyumsuzlukların giderilmesini planlar ve *''Uyumsuzluk Ve Düzeltici Faaliyet Raporu''* formuna birim amirinin imzasını alır.

4.5. **Denetçi**, denetim sırasında bulunan uyumsuzluklar , öneriler ve olumlu bulunan noktaları da içeren genel bir "*Denetim Raporu"* da hazırlar. Formların birer nüshalarını Birim Amiri'ne ve Yetkilendirilmiş Kişi'ye verir.Düzeltici faaliyetin yerine getirilmesinden Birim Amiri sorumludur.

4.6. **Birim Amiri,** denetim sonucunda bulunan uyumsuzlukların Düzeltici Faaliyet raporunda öngörüldüğü süre içerisinde giderilmesini sağlar ve en geç öngörülen süre sonunda uyumsuzlugu gidermeye yönelik yapılan faaliyetleri detaylandırarak Yetkilendirilmiş Kişi'ye yazı ile bildirir.

4.7. **Yetkilendirilmiş Kişi**, birimin gönderdiği detaylı rapor üzerine takip denetimi yaptırabilir.

4.8. Takip denetimi olumlu ise,

a- **Denetçi**, takip denetimi sonucunu Yetkilendirilmiş Kişi'ye *''Uyumsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Raporu* '' nda takip denetimi kısmını doldurarak iletir.

b- **Yetkilendirilmiş Kişi**,'' *İç Denetim Takip Çizelgesi''*ne denetlemenin olumlu sonuçlandığının kaydını işler.

Takip denetimi olumsuz ise,

a- **Denetçi,** uyumsuzluğun giderilebilmesi için makul bir süre tanıyarak takip denetimi sonucunu Yetkilendirilmiş Kişi'ye ' *'Uyumsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Raporu* '' nda takip denetimi kısmını doldurarak iletir.

b- **Yetkilendirilmiş Kişi**, yeni takip denetim tarihini iç denetim takip çizelgesine kaydeder.

Düzeltici faaliyet yapılmıyor veya yapılamıyorsa,

a- **Denetçi**, uyumsuzluğun giderilmediği veya giderilemediğini Yetkilendirilmiş Kişi'ye ' *'Uyumsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Raporu*'nda takip denetimi kısmını doldurarak iletir.

b- **Yetkilendirilmiş Kişi**, birim amirini uyarır ve raporun bir nüshasını Genel Müdür'e iletir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Yıllık Denetim Planı (EYS FR 12.01.01)
İç Denetim Takip Çizelgesi (EYS FR 12.01.02)
Uyumsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Raporu (EYS FR 12.01.03)
İç Denetim Raporu (EYS FR 12.01.04)

İ D O İSTANBUL DENİZ OTOBÜSLERİ SANAYİ ve TİCARET A.Ş.	İÇ DENETİM PROSEDÜRÜ		
Yürürlük Tarihi: 01.09.2003	Doküman no: PS.08.02	Revizyon no: 02	Sayfa no: 1/5

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, İDO İstanbul Deniz Otobüsleri San. ve Tic. A.Ş.' nde mevcut bulunan Kalite Yönetim Sistemi'nin "İç Denetim"inde kullanılacak usûl ve esasları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, İDO 'da uygulanan Kalite Yönetim Sistemi'nin Bütün Bileşenleri'ni ve bu sistemle ilgili olarak yaptlan bütün İç Denetim Faaliyetleri'ni kapsar.

3. SORUMLULUK

3.1. Sistemin sağlıklı olarak yürütülmesi için gerekli İç Denetimleri yapacak Denetçi'lerin seçimi, Genel Müdür ve/veya İnsan Kaynakları, Eğitim ve Kalite Geliştirme Müdürü tarafından yapılır.

3.2. İnsan Kaynakları, Eğitim ve Kalite Geliştirme Müdürü, İşletme içinde İşbirliğinin sağlanmasından sorumludur.

3.3. Denetimin yapılması ve bu denetim sonucunda gerekli raporun hazırlanması, ilgili Denetçi / Denetçiler 'in sorumluluğundadır.

3.4. Denetçi, belirlediği uygunsuzluğu ve -varsa- DÛF talebini İnsan Kaynakları, Eğitim ve Kalite Geliştirme Müdürlüğü'ne ulaştırmakla yükümlüdür.

3.5. İnsan Kaynakları, Eğitim ve Kalite Geliştirme Müdürü ile Bölüm Müdürleri kontrol alanları dahilinde bulunan Düzeltici ve önleyici Faaliyetler'in yürütülmesinden sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1. **Genel** ,

4.1.1. İDO'da yapılan İç Denetimler, Yönetim'in ISO Sİstemi'ne uygun olarak yürütülmesini sağladığı gibi Kalite Sistemi'ndeki eksiklikleri ve boşlukları da ortaya çıkarır. Bu nedenle İç Denetimler, büyük bir dikkatle ve objektif olarak yerine getirilirler.

4.1.2. Uygulanan iç Denetim'lerin sonuçları büyük bir titizlikle kaydedilir ve değerlendirilir. Burada amaç, uygunsuzlukların en kısa sürede tespit edilmesi ve gereken "Düzeltici" ve "Önleyici" faaliyetlerin yerine getirilmesidir.

	Hazırlayan: Halil BALSUN Kalite Yönetim ve Eğt.Şf.	Kontrol : Ahmet ÜNSÜR İns.Ky.Eğt.veKal.Ge.Md.	Onay : Fuat GEDİK Genel Müdür Yardımcısı

4.1.3 İDO'da yapılan İç Denetim'lerin güvenilir ve etkin olmasını sağlamak amacıyla Denetçiler, Kalite Denetimleri konusunda bilgili ve sertifikalı personel arasından seçilir.

4.2. Denetim Takvimi

4.2.1. Bir yıl içerisinde yapılacak denetimler; İnsan Kaynakları, Eğitim ve Kalite Geliştirme Müdürlüğü tarafından hazırlanan "Yıllık Denetim Takvimi" (FR.08.02.01) çerçevesinde gerçekleştirilir.

4.2.2. Denetim Takvimi tüm Kalite Sistemi'ni her yönden kapsayacak şekilde düzenlenir.

4.2.3. Yapılacak denetimlerde Üniteler ile Denetlenecek Aktiviteler arasındaki bağlantılar, düzenlenen bir "Denetim Matrisi" (FR.08.02.02) ile belirtilir.

4.2.4. Belirli bir dönem içerisinde yapılacak denetimler, düzenlenen bir "İç Denetim Planı" (FR.08.02.03) ile duyurulur ve uygulamaya geçirilir.

4.2.5. Denetimlerin Planlanmasında, Aktivite'nin önem durumu ve daha önceki denetimlerde elde edilen sonuçlar da göz önüne alınır,

4.2.6. Denetimler düzgün aralıklarla yapılır. Her Element yılda en az bir kere denetlenmiş olmalıdır,

4.2.7. Yıllık olarak belirlenmiş olan Denetim Takvimi dışında, -gerek görülmesi halinde-Insan Kaynakları, Eğitim ve Kalite Geliştirme Müdürlüğü'nce Ara Denetim'ler de yaptırılabilir.

4.3. Denetim Planlaması

4.3.1. Yapılacak denetime uygun olarak belirlenen Denetçilere görev dağılımı yapılır.

4.3.2. Denetlenecek bölüm, denetimin yapılacağı tarihten en az iki gün önce insan Kaynaklan, Eğitim ve Kalite Geliştirme Müdürlüğü / Denetmen 'ce haberdar edilir.

4.3.3. Denetçi'nin denetimini yapacağı alanla ilgili herhangi bir sorumluluğu bulunmamalıdır.

4.3.4. Denetçi yapacağı denetimi bu "Prosedürde belirtilen esaslara göre Planlamak, Gerçekleştirmek ve Raporlamaktan sorumludur.

4.3.5. Denetçi yapacağı denetimle ilgili planlamayı yaparken El Kitapları, Prosedürler, İş Talimatları, ilgili Standartlar ve geçmiş Denetim Sonuçları gibi dokümanları kullanır,

4.3.6. Denetçiler gerek duyarlarsa, belirtilen bu dokümanları kullanarak denetim sırasında kullanacakları" Soru Cetvelleri (Check List)" ni hazırlarlar.

4.4. Denetim Performansı

4.4.1. Denetçiler bir "Ön Denetim Toplantısı" düzenleyerek, denetlenen bölüm temsilcilerine denetimin amacı ve kapsamı hakkında bilgi verirler.

4.4.2. Denetçi, denetimini gerçekleştirirken ;
a) Boş olarak hazırlanan iç Denetim Uygulaması" Formu'nu (FR.08.02.04) kullanarak, belirlenen uygunsuzlukları ve ilgili madde no.larını bu forma yazabilir,
b) Daha önceden hazırlayarak "İç Denetim Uygulaması" Formu'na yazdığı soruları kullanır ve aldığı cevapları / açıklamaları bu form üzerinde belirtebilir,
c) Denetlenen Döküman'ın bir kopyasını kullanarak, denetimle ilgili değerlendirmeleri doğrudan bu kopya üzerinde yapabilir.

4.4.3. Denetimde belirlenen Majör Uygunsuzluklar için "DÖF Uygulama Formu" (FR.08.04.01) düzenlenir ve DÖF Prosedürü (PS.08.04) gereğince hareket edilir. Belirlenen Minör Uygunsuzluklar İse kayıt altına alınır ve Denetim Raporu'nda özetlenir.

4.4.4. Tespit edilen uygunsuzluğun çok ciddi boyutlarda olması durumunda, uygunsuzluk tespit edilen aktivite, Denetçi'nin talebi ile derhal durdurulur ve ilgili birimler haberdar edilerek gerekli DÖF başlatılır.

4.4.5. Yapılan denetim sonrasında Denetçi tarafından bir "İç Denetim Raporu" hazırlanır (FR.08.02.05) ve eğer uygulamaya geçilen bir DÖF varsa , gerekli doküman Denetim Raporu'na eklenir.

4.4.6. Denetlemenin sona ermesi durumunda Denetçi bir "Kapanış Toplantısı" düzenler ve hazırlanan Denetim Raporu'nun bir kopyasını denetlenen bölüm yetkililerine verir.

4.4.7. Denetçi, hazırladığı Denetim Raporu'nun bir kopyasını ilgili Bölüm Yöneticisi'ne imza karşılığında- teslim eder,

4.4.8. Denetçi, Denetim Raporu ve ilgili diğer dokümanların (doldurulan soru formları, alınan kayıtlar ve belgeler gibi) birer kopyalarını İnsan Kaynakları, Eğitim ve Kalite Geliştirme Müdürlüğü'ne iletmekle yükümlüdür,

4.4.9. İnsan Kaynakları; Eğitim ve Kalite Geliştirme Müdürlüğü Denetmenler tarafından hazırlanan Denetim Raporlan'nı ve neticelerini, düzenlemiş bulunduğu iç Denetim Raporları Takip Formu" (FR.08.02.06) ile takip eder.

4.5. Takip Denetimleri

4.5.1. Denetlenen Bölüm, tavsiye edilen "Düzeltici" ve "Önleyici" faaliyet doğrultusunda DÖF Uygulamasını gerçekleştirir ve verilen süre içerisinde sonuçlandırır. Bölüm'ün en üst düzeydeki yetkilisi, DÛF sonuçlarını İnsan Kaynakları, Eğitim ve Kalite Geliştirme Müdürlüğü'ne bildirmekle yükümlüdür.

4.5.2. İnsan Kaynakları, Eğitim ve Kalite Geliştirme Müdürü / Denetçi, gerekli takip denetimlerini yürüterek DÛF uygulamalarının verimliliğini denetler. Uygulama sonucunun yeterli bulunması durumunda düzenlenen DÖF Uygulama Formu uygun şekilde kapatılır veya bir sonraki denetim beklenir.

5. TANIMLAR

5.1. **Denetim** : Yürütülen faaliyetin belirlenen normlara uygunluğunun tespit edilmesi amacıyla, görevlendirilen bir personel tarafından yürütülen ve bir karar ile sonuçlanan değerlendirme prosesidir.

5.2. **Denetçi**: Kalite denetiminin tamamını veya bir kısmını yürüten, uygun ve nitelikli personel'dir.

5.3. **Majör Uygunsuzluk** : Şartlara uymamaktan doğan, Kalite'yi olumsuz etkileyecek Önemli Uygunsuzlukla r"dir.

5.4. **Minör Uygunsuzluk** : Şartlara uymamaktan doğan, Kalite'yi olumsuz etkilemeyecek Küçük Uygunsuzluklar'dır.

İ D O İSTANBUL DENİZ OTOBÜSLERİ SANAYİ ve TİCARET A.Ş.	İÇ DENETİM PROSEDÜRÜ	
Yürürlük Tarihi: 01.09.2003	Doküman no: PS.08.02	Revizyon no: 02 / Sayfa no: 1/5

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

6.1.	FR.08.02.01	Yıllık Denetim Takvimi
6.2.	FR.08.02.02	Denetim Matrisi
6.3.	FR.08.02.03	İç Denetim Planı
6.4.	FR.08.02.04	İç Denetim Uygulaması
6.5.	FR.08.02.05	İç Denetim Raporu
6.6.	FR.08.02.06	İç Denetim Raporlan Takip Formu
6.7.	PS.08.04	Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

	Hazırlayan: Halil BALSUN Kalite Yönetim ve Eğt.Şf.	Kontrol : Ahmet ÜNSÜR İns.Ky.Eğt.veKal.Ge.Md.	Onay : Fuat GEDİK Genel Müdür Yardımcısı

	İ D O İSTANBUL DENİZ OTOBÜSLERİ SANAYİ ve TİCARET A.Ş.	**İÇ TETKİK PROSEDÜRÜ**			
İlk Yayın Tarihi : 03.08.2000	Doküman Kodu: PR-S-05	Revizyon No: 04	Rev. Tarihi: 07.09.2005	Sayfa No: 92 / 3	

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, işletmede uygulanan Kalite Yönetim Sistemi / Emniyetli Yönetim Sistemi yeterlilik, uygunluk ve etkinlik yönünden incelemek, uygunsuzlukları ve bunlara ilişkin düzeltici önlemleri tespit etmek ve alınan düzeltici önlemlerin etkinliğini incelemektir.

2. KAPSAM

İşletmenin denetlenmesini, (kara tesisleri/deniz otobüsleri ve feribotlar) denetimin yönetimini, sistemdeki sapmaların tespitini ve bunlara ilişkin düzeltici faaliyetlerin izlenmesini kapsar.

3. SORUMLULAR

Yönetim Temsilcisi / Yetkilendirilmiş Kişi, Baştetkikçi, Tetkikçiler, Tetkik edilen birim sorumluları

4. UYGULAMA

4.1. Planlanma, Hazırlık

4.1.1. İç kalite tetkikleri, yönetim sisteminin ISO 9000 / ISM Code gereklerine uygunluğunu, dokümantasyon ve uygulamanın etkinliğini belirlemek amacıyla yılda en az bir kez yapılır.

4.1.2. Yönetim Temsilcisi / Yetkilendirilmiş Kişi yıllık olarak İç Kalite Tetkik Planı Formunu (FR-S-05.01) doldurur ve Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şefine iletir. Plan üzerinde tetkikin hangi ayda ve hangi bölümlerde yapılacağı belirtilir.

4.1.3. Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şefliği; iç kalite tetkik programını, İç Tetkik Programı Formu (FR-S-05.02) ile tetkik edilecek bölümlere bildirir.

4.1.4. Tetkik tarihinden önce Yönetim Temsilcisi / Yetkilendirilmiş Kişi, Baş tetkikçi ve Tetkik Görevlilerini kayıtlı tetkikçiler listesinden kendi faaliyetlerini denetlemeyecek şekilde belirleyerek, tetkik personeline ve ilgili bölüme iç yazışma formu ile bildirilir. Bu bildirimde tetkikin kesin tarihi ve süresi de belirlenir.

4.1.5. Baş tetkik görevlisi ilgili bölümün dokümanlarını, Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şefliği'nden temin eder.

	İ D O İSTANBUL DENİZ OTOBÜSLERİ SANAYİ ve TİCARET A.Ş.	**İÇ TETKİK PROSEDÜRÜ**			
İlk Yayın Tarihi : 03.08.2000	Doküman Kodu: PR-S-05	Revizyon No: 04	Rev. Tarihi: 07.09.2005	Sayfa No: 93 / 3	

4.1.6. Baş tetkik görevlisi genel dokümanlar ve ilgili standartları esas alarak, Tetkik Görevlisi ile birlikte tetkik akışını belirler.

4.2 UYGULAMA, RAPORLAMA, TAKİP TETKİKLERİ

4.2.1. Tetkikçiler tetkikin akışını kontrol etmek ve zamanı iyi yönetmek açısından ISO 9000 / ISM Code standartlarına göre hazırlanmış Soru Listesi Formu'ndan (FR-S-05.03) faydalanırlar.Tetkikçi; dokümanları ve ilgili standartları esas alarak tetkiki gerçekleştirir ve uygunsuzluk varsa İç Tetkik Uygunsuzluk Formunu (FR-S-05.04) doldurarak ilgili bölüm yöneticisinden düzeltici faaliyet belirlenmesini ister ve takip tetkik tarihi belirler.Uygunsuzluk formunun bir nüshası ilgili bölüme bırakılır.Ayrıca tetkikte bölüme yöneltilen soruları soru listesi formuna yazar.Baş tetkikçi iç tetkik sonunda İç Tetkik Raporu Formu'nu (FR-S-05.05)doldurur. Bu raporda uygunsuzluk varsa takip tetkik tarihi belirtilir.Tetkikte bölüme yöneltilen ek soruları da Soru Listesi Formuna (FR-S-05.03) yazar.

4.2.2. İç Tetkik raporu, raporda belirtilen dağıtım listelerine göre Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şefliği tarafından İç Yazışma Formu ile ilgili birimlere dağıtılır.

4.2.3. Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şefliği İç Tetkik Raporu Formu' na göre devam eden uygunsuzluk varsa bu uygunsuzlukları takip eder.

4.2.4. Tetkik planları ve iç tetkik raporları Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (PR-S-03) göre saklanır. Tetkik planları ve iç tetkik raporları aynı dosya içerisinde muhafaza edilir.

4.2.5. 1. takip tetkiki olumsuz olan bölümlerden düzeltici faaliyetin tamamlanması istenir ve sonuç kısmında belirtilir.2. takip tetkiki yapılır. Düzeltici faaliyet tamamlanamayan durumlar Yönetim Temsilcisi / Yetkilendirilmiş Kişiye rapor edilir.Takip tetkikleri aynı tetkikçiler tarafından yapılmalıdır.

4.2.6. İç kalite tetkiki esnasında bulunan uygunsuzluklar, Üst Yönetimin desteği ile giderilecek uygunsuzluk (Kaynak ihtiyaçları) şeklinde ortaya çıkmışsa, Yönetim Temsilcisi / Yetkilendirilmiş Kişi tarafından Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantısında görüşülmek üzere, bu toplantıya sunulur.

4.3. GEMİ KONTROLLERİ

4.3.1. İç tetkiklerin haricinde İDO' da ki gemiler en az 2 ayda bir ..... Gemisi Genel Kontrol Listesi Formu (FR-S-05.06) kullanılarak ISM Enspektörü, Kalite Yönetim ve Ar-Ge Şefi tarafından tetkikleri yapılır.Sonuçları iç yazışma ile ilgili gemilere dağıtılır.Gerekirse Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler başlatılır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PR-S-03	Kayıtların Kontrolü Prosedürü
FR-S-05.01	Yıllık İç Tetkik Planı Formu
FR-S-05.02	İç Tetkik Programı Formu
FR-S-05.03	Soru Listesi Formu
FR-S-05.04	İç Tetkik Uygunsuzluk Formu
FR-S-05.05	İç Tetkik Raporu Formu
FR-S-05.06	..... Gemisi Genel Kontrol Listesi Formu
LT-S-05.01	Kayıtlı Tetkikçiler Listesi
PH-S-01.02	Yönetim Sistemi Proses Haritası
PK-S-01.01	Yönetim Sistemi Proses Kartı

6. KAYITLAR

FR-S-05.01	Yıllık İç Tetkik Planı Formu
FR-S-05.02	İç Tetkik Programı Formu
FR-S-05.03	Soru Listesi Formu
FR-S-05.04	İç Tetkik Uygunsuzluk Formu
FR-S-05.05	İç Tetkik Raporu Formu
FR-S-05.06	..... Gemisi Genel Kontrol Listesi Formu
LT-S-05.01	Kayıtlı Tetkikçiler Listesi

ÖZGEÇMİŞ

01.09.1970 tarihinde Sivas'ın Suşehri ilçesinde doğdu.İlk öğrenimini Suşehri Cengiz Topel İlkokulu'nda, orta ve lise öğrenimini Suşehri Lisesi'nde tamamladı.1987 yılında lisans eğitimine başladığı İ.T.Ü. Denizcilik Fakültesi', Güverte Bölümünden 1991 yılında Uzak yol Güverte Zabiti olarak mezun oldu.1991-1997 yılları arasında Türkiye Denizcilik İşletmeleri'nin çeşitli gemilerinde Güverte Zabiti ve 1.Zabit olarak çalıştı. 1997 yılında İstanbul Deniz Otobüsleri'nde Kaptan olarak çalışmaya başladı.2005 yılında ise aynı şirkette Güverte Enspektörü olarak göreve başladı.Halen İstanbul Deniz Otobüsleri'nde ISM' den sorumlu Güverte Enspektörü olarak görevine devam etmektedir.