



cyprus quality assurance

MARKETLERDE EĞİTİM VE DENETİM HİZMETLERİ KATALOĞU

Market ve perakende zincirleri için — yönetim sistemi standartlarına dayalı eğitimler ve bağımsız denetim hizmetleri

Yaklaşımımız: Kurumun ihtiyacını (ör. gıda güvenliği, iş sağlığı ve güvenliği, müşteri şikâyetleri) uzman olduğumuz bir yönetim sistemi standardına bağlar; eğitimi o standardın çerçevesinde, uygulamalı olarak veririz. Belgelendirme değil; farkındalık, yetkinlik ve kısa danışmanlık odaklıdır.

Konu → Standart → Eğitim

İhtiyaç / Konu	Reçete edilen standart	Verdiğimiz eğitim
Kalite ve süreç yönetimi	ISO 9001:2026	ISO 9001'in yeni revizyonuna (2026) geçiş; mağaza operasyon tutarlılığı ve süreç standardizasyonu
Gıda güvenliği (taze ürün / şarküteri / fırın)	ISO 22000 / HACCP	KKTC gıda mevzuatı kapsamında; soğuk zincir, raf hijyeni ve tehlike analizi (HACCP)
Ürün izlenebilirliği ve geri çağırma	ISO 22000 çerçevesinde	Tedarik ve parti takibi; güvenli olmayan ürünün geri çağırılması (recall) süreçleri
İş sağlığı ve güvenliği	ISO 45001	KKTC İSG Yasası (35/2008) kapsamında; depo, forklift, soğuk oda ve kaldırma risk değerlendirmesi
Çevre yönetimi	ISO 14001	KKTC Çevre Yasası (18/2012) kapsamında; ambalaj/organik atık, geri dönüşüm ve plastik yönetimi
Enerji yönetimi	ISO 50001	Soğutma, dondurucu ve aydınlatma tüketiminin izlenmesi ve azaltılması
Müşteri şikâyetleri	ISO 10002	Müşteri şikâyetlerinin ele alınması ve tüketici hakları; itibar riskini azaltma
Müşteri memnuniyeti	ISO 10004	Memnuniyeti izleme ve ölçme; anket ve göstergelerle takip
Bilgi güvenliği	ISO/IEC 27001	POS/ödeme sistemleri, sadakat kartı ve erişim güvenliği
Kişisel verilerin korunması	ISO/IEC 27701	KKTC KVK Yasası (89/2007) kapsamında; sadakat kartı, kamera ve çalışan verisi
İş sürekliliği	ISO 22301	Elektrik/soğuk zincir kesintisi ve tedarik aksamalarında hizmet sürekliliği
Liderlik ve yönetim	ISO 9001:2026 (Madde 5)	Yönetici bilinçlendirme ve ortak yönetim dili

Önceliklendirme

Öncelik 1 — Yasal zorunlu (hızlı talep)

- **ISO 22000 / HACCP — Gıda güvenliği:** KKTC gıda mevzuatı; taze ürün ve soğuk zincir kaynaklı sağlık riski.
- **ISO 45001 — İSG:** KKTC İSG Yasası (35/2008) işveren yükümlülüğü; depo ve reyon riskleri.
- **ISO/IEC 27701 — Kişisel veri:** KKTC KVK Yasası (89/2007); sadakat kartı ve kamera.
- **ISO 14001 — Çevre:** KKTC Çevre Yasası (18/2012); ambalaj atığı ve geri dönüşüm.

Öncelik 2 — Operasyon ve maliyet

- **ISO 9001:2026:** yeni revizyona geçiş; mağaza süreç yönetimi.
- **İzlenebilirlik / geri çağırma (ISO 22000):** parti takibi ve güvenli olmayan ürünün geri çağırılması.
- **ISO 50001:** soğutma ve aydınlatma ağırlıklı enerji tüketimi.

Öncelik 3 — Müşteri ve süreklilik

- **ISO 10002 / 10004:** Müşteri şikâyet ve memnuniyet; tüketici hakları.
- **ISO/IEC 27001:** POS/ödeme ve sadakat verisi güvenliği.
- **ISO 22301:** soğuk zincir ve tedarik sürekliliği.

Denetim ve Gözden Geçirme Hizmetleri (eğitim dışı)

Eğitimlerin yanında, kurumu dışarıdan objektif bir gözle değerlendiren iki denetim hizmeti sunuyoruz. İkisi de eğitimleri ve iyileştirme danışmanlığını besleyen somut çıktı üretir.

Hizmet	Kapsam	Çıktı
Bağımsız İç Denetim	Market zincirinin kendi süreç, kontrol ve sistemini — belirli bir standarda bağlı olmadan — dışarıdan bağımsız bir gözle denetleme. Denetlenen birim önceden bilgilendirilir (açık denetim).	İlgili mağaza ve depolarda süreçleri yerinde gözlemler; bulgu ve iyileştirme raporu sunarız
Gizli Müşteri	Müşteri kılıfına girerek kasa, reyon düzeni, tazelik ve personel davranışını sahada değerlendirme. Denetlenen birim bilgilendirilmez (habersiz denetim).	Mağazalarda süreçleri gözlemleyip raporlarız

Eğitim ve Hizmet Formatı

- Tümü yönetim sistemi standartları çerçevesinde; farkındalık, uygulama ve kısa danışmanlık düzeyinde.
- Yarım gün / 1 gün / standarda göre 2 gün; kurum içi (in-house) veya açık katılımlı.
- Gün sonunda kuruma uyarlanmış somut çıktı (taslak prosedür, akış, kontrol listesi).