

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

GİRİŞ

- Günümüzde işletmelerin rekabet gücünün özü kalitedir.
- Kaliteyi esas alan işletmelerin odak noktası insandır. Çünkü insan, bir işletmedeki en büyük farkı yaratır.

KALİTE

- Kalite: “Bir mal veya hizmetin, belirli bir gereksinimi karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerin tümüdür” (ISO tanımı)

KALİTE

- Kalite tanımı üzerinde pek çok otorite hem fikirdir. Juran kaliteyi kısaca kullanıma uygunluk olarak tanımlar.

KALİTE

- Kalite, üretilen mal veya hizmetin en üst seviyede, en yüksek standartlara göre müşteriye arzı anlamına gelmemelidir. Bu anlamla toplam kalite içinde tanımlanan “kalite”, gündelik dilden biraz daha farklı bir anlam içerir.

KALİTE

- Bir malın kaliteli olarak ifade edilmesi, üretilen mal veya hizmetin sunumunu etkileyecek değişkenlerin, planlı ve sistematik şekilde kontrol altına alınmasıdır.
- Kısaca, müşterilere ne vadedildiyse, onun her zaman ve her koşulda sunulmasıdır.
- Bu kalite anlayışı da yönetimin, personelin süreçlerin, tanımlanması ve sistematik kalite yönetimi anlamına gelir.

KALİTE

- Kalite kavramı elbette, gündelik dildeki anlamı da içerir.
- Bir ürünün kalitesi, kullanıcıların ihtiyaçlarını en ekonomik şekilde karşılamayı amaçlayan, pek çok unsurun bileşiminden oluşur.

KALİTE

- O halde kalite üç bileşen ile ölçülür:
- 1. Ürünün kendisi
- 2. Kullanıcının ürünü nasıl kullandığı, üründen neler beklediği,
- 3. Kullanım talimatları, müşteri ve teknisyen eğitimleri, satış sonrası hizmetler

KALİTE



Şekil 1: Kalitenin üç köşesi

Ürün: Laboratuarda ve kullanım simülasyonlarında yaptığımız testler. Ürünün hizmet halinde test edilmesi

Müşterinin eğitilmesi,

Kullanma talimatları,

Tamircilerin eğitimi,

Parçaların hazır edilmesi.

Reklamlar ve garantinin müşteriye nasıl etkilediği?

Müşteri ve ürünü nasıl kullandığı, nasıl kurduğu ve nasıl koruduğu. Pek çok ürün için, müşterinin bundan bir yıl sonra ve üç yıl sonra ne düşüneceği önemlidir.

Çalışma Soruları

- Kaliteyi tanımlayınız.
- Toplam kalite yönetiminde kalite ne anlama gelir?
- Kalitenin üç bileşeni (üç boyutu) ne anlama gelir?