

KALİTENİN TARİHSEL GELİŞİMİ

GİRİŞ

- Toplam kalite yönetimi dersinde pek çok kavram kullanacağız.
- Bu kavramları daha yakından tanıyalım:

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

- Toplam kalite yönetimi (TKY) uzun vadede iç ve dış müşterileri tatmin etmek amacıyla süreçlerin iyileştirilmesi, çalışanların katılımıyla, kaliteyi ve hızı maksimize etmekle birlikte maliyeti minimuma indirmek için girişilen faaliyetlerin tümüdür.
- TOPLAM: herkesin ilgilendiği
- KALİTE: Müşterilerin ihtiyaçlarının **en düşük maliyetle sürekli** karşılamak
- YÖNETİM: Tüm yönetim kademeleri tarafından sahip çıkılan

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

- Toplam kalite yönetimi (TKY) uzun vadede iç ve dış müşterileri tatmin etmek amacıyla süreçlerin iyileştirilmesi, çalışanların katılımıyla, kaliteyi ve hızı maksimize etmekle birlikte maliyeti minimuma indirmek için girişilen faaliyetlerin tümüdür.
- **TOPLAM:** herkesin ilgilendiği
- **KALİTE:** Müşterilerin ihtiyaçlarının en düşük maliyetle sürekli karşılamak
- **YÖNETİM:** Tüm yönetim kademeleri tarafından sahip çıkılan

Kalite

- kalite, bir ürün veya hizmetin, amaçlara uygun olmasıdır.
- İstenilen özelliklere uygunluktur.

Kalite Politikası

- işletmenin, kalite hedefleri ve stratejisinin, kalitenin kullanıma uygunluk, performans, güvenilirlik, güvenlik gibi elemanlarına bağımlı olarak, üst yönetim tarafından belirlenmiş ve halka ilan edilmiş halidir.
- Tepe yönetimin kaliteye bakış açısını ifade eder.
- Kamuya ilan edilen bu politikadan, işletmenin üst yönetimi sorumludur.

Kalite Politikası

Kalite Politikamız



ARÇELİK A.Ş.'nin vizyonu doğrultusunda, gelişen ve güncel teknolojileri kullanarak, müşteri beklentilerini aşarak karşılayan, kolay satın alınabilir ve

kullanılabilir, güvenilir ürünleri geliştirir, üretir ve satış sonrası hizmet veririz.

- Kalite yönetim sistemimizin ISO 9001 standardının gereklerini yerine getirecek şekilde dokümante edilmesi, belgelendirilmesi ve sürekli iyileştirilmesi,
- Toplam Kalite felsefesini esas alarak, takım ruhu içerisinde şirket ve birim hedeflerine ulaşılması,
- İş süreçlerimizin özdeğerlendirme süreci ile gözden geçirilerek, performansımızı geliştirecek önleyici yaklaşımların belirlenmesi,
- Sürekli iyileştirme yaklaşımı doğrultusunda tüm süreçlerimizdeki verimliliğin uluslararası düzeyde rekabet edebilecek seviyeye yükseltilmesi,
- Yenilikçi ve yaratıcı yaklaşımların cesaretlendirilmesi, teknik ve davranışsal yetkinlikleri artıracak eğitimlerin gerçekleştirilmesi

yönünde faaliyetlerimizi Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri ile birlikte bütünlük bir şekilde yöneterek, dayanıklı tüketim sektöründe kalite açısından öncülüğümüzle örnek bir kuruluş olmak için tüm gücümüzle çalışırız.