**KONU 9:**

**Kalite ve Kalite kavramları**

## Genel

Yirminci yüzyılın ikinci yarısında sanayi ve ticarette girilen yeni dönemde en çok sözü edilen kavramlar "küreselleşme", "öldürücü rekabet" ve “kalite” dir. **Günümüzde gerçek bir rekabet ortamı yaşanmakta ve hatalı ürün veya hizmete karşı hoşgörü gittikçe azalmaktadır. Ülke içinde giderek bilinçlenen tüketici isteklerini karşılamak, iç ve dış piyasada rekabet edebilmek için kuruluşlar kaliteye önem vermek durumundadırlar.** Uluslararası ticarette korumacılığın büyük ölçüde kaldırılması, gümrük oranlarının azaltılması hatta sıfırlanması, yabancı sermayeye geniş olanakların tanınması, güçlü ve dinamik uluslararası kuruluşların ulusal sınırların çok daha ötesine erişmelerine fırsat vermiştir. Bu yönüyle küreselleşme geniş bir ekonomik yayılma anlamına gelmektedir. Küreselleşmenin en belirgin sonucu rekabetin sertleşmesidir. Rekabet sadece yurt içi kuruluşlarla değil, aynı zamanda yurt dışı kuruluşlarla da yapılmak zorundadır. Ekonomik sınırların ortadan kalkmasıyla birçok kuruluş, yıllardan beri sahip oldukları pazarlarda yeni ve güçlü rakipleri karşılarında bulmuşlardır. Ortaya çıkan yeni rakipler karşısında pazar paylarını koruyamayan şirketlerin bir kısmı küçülmüş veya yok olmuş, bir kısmı ise, rakiplerinin pazarlarından pay alma gayretine girmişlerdir. Bu yeni ortamda başarılı olan kuruluşların ortak özelliklerinin kaliteyi benimseyen kuruluşlar yani TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ (TKY) felsefesini ve onun getirdiği yaklaşımı uygulayan kuruluşlar olmalarıdır.

Bir kalite iyileştirme programı söz konusu olduğunda ilk yapılması gereken husus kalite ile ilgili terimlerin tanımlanması ve bilinmesidir.

Kalitenin bir kavram olarak ortaya çıkışı 19. yüzyıla rastlar. Bu yıllarda üreticiler kalite bilinciyle ürünlerine kendi markalarını vermeye ve bundan gurur duymaya başladılar.

Kalite, çevremizde, tüketim malları açısından, *mükemmeliyet derecesi* anlamında kullanılır. Pahalı, lüks, az bulunur, üstün nitelikli vb. kavramlarla eş anlamlı olarak kullanılır. Aslında kaliteli veya kalitesiz yargısı, ürünün alıcının beklentilerini ne ölçüde cevaplandırdığı ile orantılıdır. Alıcının beklentileri, göz alıcılık, dayanıklılık, belirli performans özellikleri gibi çok farklı olabilir.Günümüzde kalite, yoğun rekabet ortamında işletmelerin rekabet güçlerinin göstergesi olarak karşımıza çıkmakta ve sürdürülebilir başarının ve yok edici rekabet ortamında firmaların varlıklarını korumaları için anahtar bir kavram olarak görülmektedir.

Günümüzde kalite çok çeşitli şekillerde tanımlanmaktadır:

- Kalite, bir organizasyonun bütün çalışmalarında yer alan kalıcı bir fonksiyondur.

- Kalite, bir mal veya hizmetin belirli bir gerekliliği karşılayabilme yeteneklerini

ortaya koyan karakteristiklerin tümüdür (Amerikan Kalite Kontrol Derneği,

ASQC).

- Kalite, bir hizmet veya ürünün isteklere uygunluk derecesidir. (Avrupa Kalite

Kontrol Organizasyonu)

- Kalite, bir ürünün gerekliliklere uygunluk derecesidir (P.Crosby ).

- Kalite, kullanıma uygunluktur. (J.M.Juran)

- Kalite, ürünün sevkıyattan sonra toplumda neden olduğu en düşük zarardır. Kalite ,

eksiklerden kaçınmaktır. (G.Taguchi)

- Kalite, mekanizmaların performanslarını hatasız olarak gerçekleştirebilmeleridir.

- Kalite, doğru tanıtıdır.

- Kalite, her tür hatanın ortadan kaldırılmasıdır.

- Kalite, müşterinin parasının karşılığını almasıdır.

- Kalite, sorunların belirlenmesi ve çözülmesi için doğru veridir

- Kalite, sürekli başarıdır.

- Kalite, müşterinin şimdiki ve gelecekteki isteklerinin karşılanmasıdır (DEMING).

- Kalite, ürün veya hizmeti ekonomik yoldan üreten ve müşterilerin isteklerine cevap

veren bir üretim sistemidir. (Japon Sanayi Standartları Komitesi, JIS)

- Kalite, esnekliktir.

- Kalite, bir ürün veya hizmetin değeridir. (Abbott ve Feigenbaum)

- Kalite, şartlara uygunluktur .(Gilmore ve Levitt)

- En genel anlamda kalite, geliştirilebilecek her şey demektir (İmai, 1994).

- Kalite, iç ve dış müşterilerin, gizli ve açık tüm istek ve ihtiyaçlarını karşılayan temel bir iş stratejisidir.

- Kalite, ilk defada, zamanında, her defasında istenene uymaktır.

- Kalite bir önlemdir. Sorunlar ortaya çıkmadan önce çözümleri oluşturur.

- Kalite verimliliktir.

Kaliteyle ilgili terimler ve tariflerin verildiği TS EN ISO 9000:2000 standardında kalite şöyle tanımlanmaktadır:

“Kalite, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır”.

Kalite ile ilgili bazı terimlerin tanımları aşağıda verilmiştir (TS EN ISO 9000):

Muayene: Bir ürün veya hizmetin bir ya da birden fazla özelliğinin önceden tanımlanmış özelliklerle karşılaştırılarak uygunluğunu belirlemek için gerçekleştirilen ölçme, inceleme, deneme gibi işlemlerdir.

Kalite Kontrol (Quality control): Kalite isteklerini sağlamak için kullanılan uygulama teknikleri ve faaliyetleridir. Kalite kontrol, hataları belirlemek ve eğilimleri gidermek amacıyla kullanılan teknikler ve araçlardır.

Kalite Güvencesi (Quality Assurance): Ürün veya hizmetin, kalite için belirlenen istekleri karşılamak amacıyla, yeterli güveni sağlaması için gereken planlı ve sistematik faaliyetlerin bütünüdür.

Belirlenen istekler, kullanıcının ihtiyaçlarını tam olarak karşılayamadığı sürece kalite güvencesi tamamlanmış sayılmaz.

Kalite Yönetimi (Quality Management): Genel yönetim fonksiyonunun kalite politikasını tespit eden veya uygulayan bölümüdür.

Kalite yönetimi, belirlenmiş ve tüm ilgililerce kabul gören bir kalite politikasının mevcudiyeti ve bu politikanın uygulanması amacıyla gerekli faaliyetlerin gerçekleştirilmesidir.

Kalite Sistemi (Quality System): Kalite yönetiminin uygulaması için gerekli olan kuruluş yapısı, sorumluluklar, işlemler (prosedürler), süreçler ve kaynaklardır. Kalite sistemi, kalite hedefleri doğrultusundaki ihtiyaçları en geniş şekilde karşılamalıdır.

Kalite Politikası (Quality Policy): Bir kuruluşta üst yönetim tarafından, resmi olarak belirlenen kalite amaç ve yönüdür. Kalite politikası genel politikanın bir parçasıdır.

Kalite Halkası (Quality Loop): Herhagi bir ürün veya hizmet kalitesini etkileyen, ihtiyaçların belirlenmesinden, belirlenen ihtiyaçların yerine getirilip getirilmediğinin araştırılmasına kadar olan aşamaları kapsayan, birbirine bağımlı faaliyetlerin kavramsal modelidir.

Kalite Planı (Quality Plan): Belirli bir ürün, hizmet, sözleşme veya proje ile ilgili özel kalite uygulamalarını, kaynakları ve faaliyet sıralarını veren yazılı belgelerdir.

Toplam Kalite Yönetimi (Total Quality Management) (TKY): Yönetim ve tüm çalışanların katılımı ile müşteri isteklerinin tatmin edilmesidir. TKY’de bir kuruluşta her işin bir defada ve hatasız olarak –sıfır hata- yapılması ve %100 müşteri memnuniyeti söz konusudur. TKY sıfır hata prensibini temel aldığından, ham madde aşamasından satış sonrası hizmetlere kadar yan sanayiyi de kapsayan bir süreç niteliğindedir.

Güvenirlik (Reliability): Bir birimin, belirlenen şartlar altında ve belirli bir zaman diliminde, istenilen özellikleri yerine getirebilme yeteneğidir.

## 3.2. Kalitenin Evrimi

Eski çağlarda mal ve hizmet üretenlerin, müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılama sorumluluğu vardı. Bu sorumluluğu o malı veya hizmeti üreten usta veya zanaatkârlar karşılamaktaydı. 1900‘lü yılların başlarında fabrikaların ortaya çıkmasıyla sorumluluk üretimdeki ustabaşları tarafından yüklenildi. Üretim sistemlerinin daha karmaşık hale geldiği sonraki yıllarda muayene ve deney uygulamaları başladı. Bir görüşe göre kalite aşağıda verilen dört aşamada gelişti:

Muayene ve deney → Kalite kontrol → Kalite güvence → Toplam kalite yönetimi (TKY).

Muayene ve deney

1900-1930 yılları arasında Taylor felsefesi uygulandı. Bu felsefeye göre işçiler yaptıkları işi değerlendirebilecek, kontrol edebilecek yeteneğe sahip değillerdir. Bu nedenle bitmiş ürünler kontrol edilmeli ve bunun için kontrol elemanları görevlendirilmeliydi. Başka bir ifadeyle kalite bitmiş ürünlerin muayenesi üzerine kurulmuştu. Muayene bitmiş ürünlere uygulandığı için üretim süreçlerinde herhangi bir önleyici faaliyet uygulanmıyordu. Uygun olmayan ürünler ya hurdaya ayrılıyor ya yeniden işleniyor ya da belirli en düşük koşulları sağlarsa, hatasına rağmen müşteriye veriliyordu.

Kalite Kontrol

İkinci Dünya savaşı sırasında piyasadaki aşırı talep, her ürünün muayene zorunluluğu ve buna bağlı olarak kaliteyi sağlamada ortaya çıkan başarısızlıklar nedeniyle ürünler zamanında teslim edilemedi. Bunun üzerine kalite sorununu çözmek için istatistiksel teknikler geliştirildi. Kalite sağlama, bitmiş ürün muayenesinden, istatistiksel olarak seçilen örnekler üzerinde kalite kontrole doğru gelişti. Bu sistemde %100 muayene yerine istatistiksel örnekleme yöntemiyle muayene teknikleri kullanıldı. Bu yöntem de muayene ve deney yöntemindeki gibi hata belirleme üzerine kuruluydu ve kuruluştaki kalite kontrol birimi tarafından yürütülüyordu. Yani herhangi bir hata önleme faaliyetini kapsamıyordu.

Kalite Güvence

Altmışlı yıllardan sonra kalite kavramı, hata bulma işleminden hatayı önleme işlemine doğru kaymaya başladı. Ürün ortaya çıktıktan sonra bir hata belirlemenin, uygun olmayan ürünü belirlemekten başka bir işe yaramadığı ve verimsizliği artırdığı anlaşıldı. Bu uygulama sadece bir yığın hurdaya ve yeniden işlemeye neden oluyordu. Bu nedenle hataları daha ortaya çıkmadan belirleyerek önleyecek sistemler gerekiyordu. Bu yaklaşım kalite güvence sistemini doğurdu. Kalite güvence, kuruluşa, müşteriye ve diğerlerine bir güvence sağlar. Kalite gerekleri kullanıcının ihtiyaç ve beklentilerini sağlar. Juran, kalite güvenceyi, ayrıntılı kalite planlarının hazırlanması ve bu planların uygulanmasını sağlamak amacıyla gözden geçirmelerin ve denetimlerin yapılması olarak nitelemektedir. Kalite evriminin bu aşamasında müşteri ihtiyaçları önem kazandı. Müşteri ihtiyaç ve isteklerinin karşılanması ve uygun olmayan ürün veya hizmetlerin ortaya çıkmasının önlenmesi kalite çabalarının temel hedefi haline geldi. Kuruluşlarda bu amaçla Kalite Bölümleri kuruldu. Günümüzde hala kullanılan bir sistemdir.