



# **KALİTE NEDİR?**

**Doç. Dr. Şebnem Budak**

# KALİTE

"Kalite, bir ürün veya hizmet ile ilgili özelliklerin, belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama derecesidir."

"Kalite Sözlüğü"



# KALİTE

- “Yapısal özellikler takımının şartları yerine getirme derecesi”

“ISO 9001:2000”



# KALİTENİN GETİRİLERİ

- Müşteri memnuniyetinin artması
- Pazar payının artması
- Kârın artması
- Çalışan memnuniyetinin artması
- Maliyetlerin azalması
- Yüksek rekabet gücü



# KALİTESİZLİĞİN GETİRİLERİ

- Müşteri Tatminsizliği
- Pazar Payındaki Azalma
- Kaynak İsrarı Ve Verimliliğın Azalması
- Maliyetlerin Artması,
- Motivasyon Kaybı



# KALİTE MALİYET TÜRLERİ



# Önleme Maliyetleri

Önleme maliyetleri, hataların ilk defasında ortaya çıkmasını önlemeye yönelik faaliyetlerin maliyetleridir



# *Ölçme ve Değerlendirme Maliyetleri*

Ölçme ve Değerlendirme maliyetleri, kalitenin ölçülmesi ve değerlendirilmesi ile ilgili faaliyetlerin maliyetleridir.





## *İç Başarısızlık Maliyetleri*

Ürünün müşteriye tesliminden önce üretim Kuruluşunun belirlenen kalite düzeyine ulaşamadaki başarısızlığın maliyetidir.



# Dış Başarısızlık Maliyetleri

- Ürünün müşteriye tesliminden sonra ortaya çıkan üretim Kuruluşunun belirlenen kalite düzeyine ulaşamadaki başarısızlığın maliyetidir.



# KALİTE MALİYET ANALİZİ



	<b>ÖNLEME</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	<b>BAŞARISIZLIK</b>
<b>TASARIM</b>	Tasarım Gözden Geçirme	Tasarım Doğrulaması Geçerliliği	Yeniden Tasarım
<b>SATINALMA</b>	Taşeron Değerlendirmesi	Girdi Muayene ve Deneyleri	Taşeron/Ürünün Red Edilmesi
<b>İMALAT PLANLAMA</b>	İmalat Yeterlik Çalışması	Cihazların Kalibrasyonu	Ekipmanların Yeniden Değerlendirilmesi
<b>İMALAT</b>	Çalışanların Eğitimi	Proses Muayene ve Deneyleri	Hurda, Yeniden İşleme
<b>SATIŞ</b>	Müşteri İsteklerinin Tam Olarak Tespiti	Anketler, Pazar Payının Araştırılması	Ürün Reddi Müşteri Şikayeti Cezalar, Tazminatlar



# Toplam Kalite Yönetimi;

Müşterinin beklentisinin  
aşılmasını hedefleyen, ekip  
çalışmasını destekleyen,  
tüm süreçlerin gözden  
geçirilmesini ve  
iyileştirilmesini sağlayan  
bir yönetim felsefesidir.



# Toplam Kalite Yönetimi ' nin

- T'si, toplamı; tüm çalışanların katılımını, yapılan işlerin tüm yönlerini, müşterilerin ve üretilen ürün ile hizmetlerin tümünü kapsıyor.
- K 'sı kaliteyi ; yani müşterinin bugünkü beklenti ve ihtiyaçlarını tam ve zamanında karşılayıp onlara gelecekteki beklentilerini aşan ürün ve hizmetler sunmayı ifade ediyor.



## *Toplam Kalite Yönetimi ' nin*

- Y 'si ise; yönetimin her konuda çalışanlara liderlik yapması, çalışanlara örnek model oluşturması ve şirket çapında katılımcı yönetimin sağlanması anlamına geliyor.



# TKY'NİN İLKELERİ

1. Müşteri Odaklılık,
2. Karşılıklı Faydaya Dayalı Tedarikçi İlişkileri,
3. Çalışanların Katılımı,
4. Liderlik ,
5. Proses Yaklaşımı,
6. Sürekli İyileştirme,
7. Karar Vermede Gerçekçi Yaklaşım,
8. Yönetimde Sistem Yaklaşımı,





# MÜŞTERİ ODAKLILIK

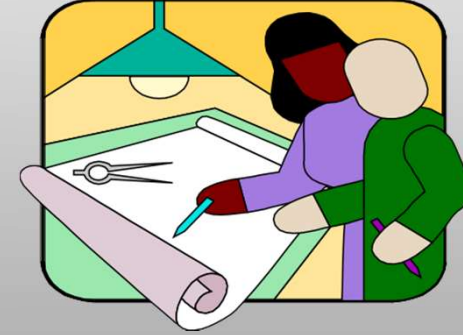


# Müşteri Odaklılık

Firmada çalışan bir kişi/bölümün ürettiği ürün veya hizmetten etkilenen kişi.

**İÇ MÜŞTERİ**

Kurum veya kuruluşların ürettiği mal ve hizmetleri kullanan veya tüketen kişilerdir.



**DIŞ MÜŞTERİ**



## Müşteri Odaklılık

### Müşteri:

- ✓ Hızla değişendir.
- ✓ Daha fazla istekte bulunandır.
- ✓ Eleştirendir.
- ✓ Memnun edilmesi gereken tek unsur.



**MÜŞTERİ KRALDIR**



## Müşteri Odaklılık

Müşteri memnuniyetinde ise iki unsur bulunmaktadır:

- ✓ Beklenen Kalite
- ✓ Algılanan kalite

$$mm = a.k > b.k$$

$$mm = a.k = b.k$$

$$mm = a.k < b.k$$



## Müşteri Odaklılık

Hangi müşteri bizi bıraktı?

- Niçin gittiler?
- Nereye gittiler?
- Nasıl geri getiririz?
- Mevcudu nasıl elde tutarız?
- Yeni müşterileri nasıl kazanırız?



# KARŞILIKLI FAYDAYA DAYALI TEDARİKÇİ İLİŞKİLERİ



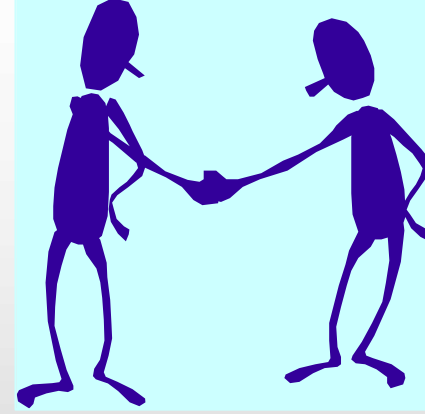
## Tedarikçi İlişkileri

### *Tedarikçi:*

Mal ve hizmet sunan herhangi bir kişi, bölüm veya kurumdur.



## Tedarikçi İlişkileri



Tedarikçilerle güvene dayalı bir işbirliği içinde, rekabet gücünü artıracak girdileri en kaliteli en ekonomik ve en hızlı şekilde temin etmek amaç olmalıdır.

Kuruluş ile tedarikçisi arasındaki ilişkilerin arttırılması ve geliştirilmesi , müşterinin kalite , güvenilirlik ve kalıcılık açısından çıkarınadır.





# ÇALIŞANLARIN KATILIMI

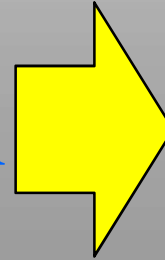


# İNSAN FAKTÖRÜ

Kuruluşun  
performansını  
geliştirmesinde



EN ÖNEMLİ FAKTÖR



İNSAN



# Zira;

- Bir işin yapılması için gerekli makine ve malzemeyi rakipler dahil her kuruluş bedeli mukabilinde satın alabilir.

Farkı yaratan;

- Yaptığı işe deneyimini, şevkini ve yaratıcılığını katan insan unsurudur.



Bunun için:

Kuruluştaki her  
çalışan için yaygın ve  
sürekli eğitim ile  
geliştirme  
programları  
uygulanmalıdır.

