

KALİTE YÖNETİMİ

Dünyamızda son yüzyılda meydana gelen hızlı değişikliklerle birlikte, kalite anlayışı ve kaliteye bakış açısında önemli değişimler olmuştur. Şüphesiz günümüzde kalite, kullanım, uygunluk ve ilişki gibi geniş bir bakış açısıyla, tüketici satın alma davranışını etkileyen en önemli öge haline almıştır.

Üretilen mal ve hizmetlerin belirli bir kalite düzeyinde olmaları kadar, aynı kalite düzeyinin sürdürülebilmesi de önem arz etmektedir. Bu durum, kalitenin güvence altına alınmasını, standartlaştırmayı zorunlu kılmış, bu doğrultuda ülkeler, gerek ulusal sınırlar içerisinde gerekse uluslararası platformda ürünlerin standardize edilmesini kontrol eden ve belgeleyen kuruluşlar oluşturmuşlardır.

Uluslararası Standardizasyon Örgütü (ISO), bu anlamda önemli bir görevi dünya çapında yerine getirmektedir. Ülkemizde de Türk Standartları Enstitüsü (TSE) kurularak ISO'ya üye olmuş ve standardizasyon faaliyetlerini yürütmektedir.

Kalite dinamik bir yapıya sahip olup bundan sonra da gerek kavram ve gerekse anlayış ve uygulama bakımından gelişmeler gösterecek, insan ihtiyaçlarındaki artış ve çeşitlenme ile doğru orantılı olarak sürekli kendini yenileyecek, standartlar da her defasında yeni kalite anlayışına göre şekillenecektir.

Kalite Kavramı

Kalite, bir ürün ya da hizmetin, belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayalı özelliklerin toplamı şeklinde tanımlanmaktadır.

Kalite kavramının temel özelliği, bir malın veya hizmetin müşteri tatminine yönelik;

*Tasarımda kusursuzluk

*Kullanımda kusursuzluk

*Fiyatta kusursuzluk

*Teslim süresinde kusursuzluk

*Satış süresinde kusursuzluk

gibi bazı önemli özellikleri bünyesinde toplamasıdır.

Kalite İle İlgili Diğer Kavramlar

Uygunluk: Ortaya konan mal veya hizmetin, belli kriterleri veya ihtiyaçları karşılmasına yönelik şartların yerine getirilmesidir.

Uygunsuzluk: Belirlenen şartların, amaçlanan kullanım şartlarından farklı olabilmesidir. Bu tanım, bir veya birden fazla kalite özelliklerinin veya kalite sistemi elemanlarının mevcut olmaması ya da belirtilen şartlardan sapmasını da kapsamaktadır.

Kusur: Amaçlanan kullanım şartlarının yerine getirilmemesidir. Bu tanım, bir veya birden fazla kalite özelliğinin mevcut olmaması veya amaçlanan kullanım şartlarından sapmasını da kapsamaktadır.

Şartname: Ürün veya hizmetin uyması gereken şartları, detaylı olarak açıklayan dokümandır. Aynı zamanda, uygunluğun kontrol kriterlerini de belirtir.

Kalite halkası: Herhangi bir ürün veya hizmet kalitesini etkileyen, ihtiyaçların belirlenmesinden, belirlenen bu ihtiyaçların yerine getirilip getirilmediğinin araştırılmasına kadar olan aşamaları kapsayan, birbirine bağımlı faaliyetlerin kavramsal modelidir.

Kalite politikası: Bir kuruluşta üst yönetim tarafından resmi olarak belirlenen, kalite amaç ve yönüdür.

Kalite yönetimi: Genel yönetim fonksiyonunun kalite politikasını tespit eden ve uygulayan bölümüdür. Kalite yönetimi, stratejik planlama, kaynakların tahsisi ve kalite planlaması, işletilmesi ve değerlendirilmesi gibi kalite için yapılan diğer sistematik faaliyetleri kapsar.

Kalite güvencesi: Ürün veya hizmetin, kalite için belirlenen istekleri karşılamak amacıyla, yeterli güveni sağlaması için gereken planlı ve sistematik faaliyetlerin bütünüdür. Belirlenen istekler, kullanıcının ihtiyacını tam olarak karşılamadığı sürece, kalite güvencesi tamamlanmış sayılmaz.

Etkinlik sağlanması için kalite güvencesi, genellikle üretim, tesis ve muayene düşünülen bir tasarım veya şartnamenin yeterliliğini etkileyen faktörlerin de sürekli değerlendirilmesini gerektirir.

Kalite kontrol: Kalite isteklerini sağlamak için kullanılan uygulama teknikleri ve faaliyetlerdir. Kalite kontrol, etkinliğin sağlanabilmesi amacıyla, kalite halkasının çeşitli aşamalarındaki proses(oluşum)lerin gözlenebilmesi ve yetersiz performansa yol açan sebeplerin ortadan kaldırılabilmesini amaçlayan işlemleri ve uygulama tekniklerini kapsar.

Kalite sistemi: Kalite yönetiminin uygulanması için gerekli olan kuruluş yapısı, sorumluluklar, prosedür(bir işte uyulacak usul)ler, prosesler ve kaynaklardır. Kalite sistemi, kalite hedefleri doğrultusundaki ihtiyaçları en geniş şekilde karşılamalıdır.

Kalite planı: Belirli bir ürün, hizmet, sözleşme veya proje ile ilgili özel kalite uygulamalarını, kaynaklarını ve faaliyet sıralarını veren dokümandır.

Kalite tetkiki: Kalite ile ilgili faaliyetlerin ve sonuçlarının, planlanan düzenlemelere uyup uymadığının, bu düzenlemelerin etkili olarak uygulanıp uygulanmadığının ve amaca ulaşmak için uygun olup olmadığının sistematik ve tarafsız olarak incelenmesidir. Kalite tetkikinin amacı, geliştirici ve hataları giderici ihtiyaçların tespit edilmesidir.

Kalite gözetimi: Kalite isteklerinin karşılanmasını temin etmek için, belirlenen referanslara göre prosedürlerin, metotların, şartların, proseslerin, ürün ve hizmetlerin ve kayıt analizlerinin sürekli gözlenerek doğruluğunun tespit edilmesidir.

Kalite sisteminin gözden geçirilmesi: Kalite politikası ve değişen şartlara göre yeni hedefler esas alınmak suretiyle, kalite sisteminin durumunun ve yeterliliğinin üst yönetim tarafından resmi olarak değerlendirilmesidir.

Tasarımın gözden geçirilmesi: Tasarım şartlarının değerlendirilmesi, tasarımın bu şartları karşılayabilmesi ve problemlerin tanımlanarak çözüm yolu getirilmesi için, tasarımın dokümente edilerek, detaylı ve sistematik olarak değerlendirilmesidir.

Muayene: Bir ürün veya hizmetin, bir veya birden fazla özelliğinin ölçme, deney ve mastarlama gibi işlemlere tabi tutularak, sonuçların belirlenen şartlara uygunluğunun kıyaslanmasıdır.

İzlenebilirlik: Birim veya faaliyetin ya da birbiri ile ilgili birimler veya faaliyetlerin geçmişinin, uygulama veya yerleşiminin, kayıt tekniği ile izlenme kabiliyetidir.

Standart dışı izin: İmal edilmiş olan, fakat belirlenmiş nitelikleri taşımayan bir miktar malzeme, bileşen veya stokların kullanılması ya da piyasaya arzı için verilen yazılı izindir.

Üretim izni (Sapma izni): Üretimden veya hizmetin hazırlığından önce, belirli miktar veya zaman için, belirlenmiş şartlardan sapmaya verilen izindir.

Güvenilirlik: Bir birimin, belirlenen şartlar altında ve belirli bir zaman diliminde, istenen fonksiyonları yerine getirebilme kabiliyetidir.

Kalite Kavramının Gelişimi

Kalite ile ilgili ilk kayıtlar, M. Ö. 2150 yılına kadar uzanır. Ünlü Hammurabi Kanunları'nın 229. maddesinde şu ifadeler yer alır: “Eğer bir inşaat ustası bir ev yapar ve yapılan ev yeterince sağlam olmayıp sahibinin üstüne çökerek ölümüne sebep olursa, o inşaat ustasının başı uçurulur”. Bu ifadeden anlaşılacağı gibi kalite ile ilgili çalışmalar, en ilkel biçimiyle de olsa, Milattan önceki yıllarda başlamış ve günümüze kadar gelişerek devam etmiştir.

Tarihin ilk çağlarında kalitenin iyileştirilmesi amacıyla standart ölçülerin geliştirildiği ve üretimin buna göre yapılmaya çalışıldığı bilinen bir gerçektir.

Yapılan kazılar Taş Devri sonlarında insanların karşılaştırmaya dayalı olarak ölçme yaptıkları ve bu amaçla standart olarak kabul edilen bir birimle karşılaştırarak ölçüsü

bilinmeyen bir nesneyi ölçümlendirdiklerini, Mısır Piramitleri' nin yapımında taş blokların yüzey ve kenarlarının ölçüsel kontrolünün yapıldığını ortaya koymuştur.

16, 17 ve 18. yüzyıllar kalite iyileştirme adına yeni buluşlara sahne olmuştur (matbaa, ilk mikrometre vb.).

19. yüzyılda ABD' de bilimsel yönetimin öncüsü Frederic Taylor yönetim fonksiyonunu yöneticilere ve uzman kadrolara devrederek işçi ve ustaları bu fonksiyonların dışında kol gücü olarak tanımlamıştır. Hazırladığı zaman ve hareket etütleri ile işlerin küçük ve basit adımlara bölünerek üretimin ve verimliliğin artırılabilceğini savunmuştur. Henry Ford ise 1905 yılında Ford Motor Şirketi' nde, ilk kez montaj hattı uygulamasını başlatmıştır. Bu modelde, kalite sağlama görevi montaj hattı sonunda mamullerin iyiler ve kötüler şeklinde ayrımını yapan muayene elemanlarına devredilmiştir.

I. Dünya Savaşı' nda patlamayan bombalar, sık sık arızalanan araçlar kalite uygulamalarının tekrar gözden geçirilmesine neden olmuştur. Üretim bittiğinde ürün piyasaya sürülmeden önce, son bir kez daha kontrol edilecek ve hatalı ürünler elden çıkarılacaktı.

Fakat bu hatalı ürünleri elden çıkarma yaklaşımı son derece pahalı idi. O yüzden, ürünlerin tüm kademelerde kalite kontrolünden geçirilmesi gündeme geldi. 1924 yılında matematikçi W. Shewart üretim ortamlarında kalitenin ekonomik biçimde kontrolünü sağlamak amacıyla İstatistiksel Kalite Kontrolü uygulamaları üzerinde çalışmalara başladı.

Japonlar, kısıtlı doğal şartlar, savaş sonrasının olumsuzlukları ile birleşince, çıkış noktası yakalamak amacıyla, daha fazla çalışmayı ve savaş yıllarına kadarki olumsuz imajın aksine, kaliteli ürünlere yönelmeyi temel ilke olarak benimsemişlerdir. Japonlar ancak kaliteli ürünler üreterek piyasada var olabileceklerini anlamışlar ve doğal şartların da yetersizliği nedeniyle, konuya büyük önem vermişlerdir.

II. Dünya Savaşı' ndan sonra Amerika' da Amerikan Kalite Kontrol Derneği (ASQC) kurularak kalite iyileştirme çalışmalarına katkıda bulundu. Bu dönem Amerika' nın ürünlerine ilginin yoğun olduğu bir zaman dilimini kapsar.

20. yüzyılın ortalarında kalite imajına sahip Amerikan malları talebin de yüksekliği nedeniyle üretici firmalarca fazla kritik edilmemiş, kalitenin yükseltilmesi ve böylece müşterinin ihtiyaçlarının daha iyi karşılanması konusunda fazla kafa yorulmamıştır.

Buna karşılık, 1950 yılında Japonya' da Japon Mühendisleri Derneği (JUSE) kurulmuş, o dönemlerde Deming gibi bilim adamları Amerika' da fazla itibar görmezken Japonya bu insanlara kucak açmış, bunun doğal sonucu olarak kalite kültürü Japonya' da gelişme fırsatı bulmuştur. Böylelikle bir zamanların kalitesiz Japon ürünleri, yerlerini insanların tamamen güven duydukları Japon markalarına bırakmış, bu ürünler rekabet üstünlüğünü ele geçirmiştir.

1990' ların stratejisi; daha yaygın ve sürekli kalite güvencesi ile müşteri tatmini sağlayarak pazardan daha fazla pay alırken kârlılığı artırmak, insan kaynağının daha fazla

değerlendirilmesi ve maliyetlerin minimize edilmesi olarak şekillenmektedir. Tüm bu kalite hareketlerinin gerisinde fitili ateşleyen güç, artan ve çeşitlenen tüketici istekleri olmuştur.

21. yüzyılda bileşik ürün piyasaları müşteri isteğine göre imal edilmiş, iyi kaliteli, çok çeşitli ürünleri global ve hızlı şekilde üretmek, teslim etmek zorunluluğu oluşmuştur. Bu ürünler sadece şekil bakımından değil, fonksiyon yönünden de farklı olmakla kalmamış, ayrıca ürünle birlikte sağlanan hizmet ve ürünün tasarımına katkıda bulunan müşteriyi de kapsamıştır. İmalatçı şirketler üretimle izole edilmeyip satıcı ağlarını, müşterileri, mühendisleri ve diğer hizmet fonksiyonlarını da özünde birleştirmişlerdir.
