

KALİTE KAVRAMI ve UNSURLARI



Kalite Nedir?



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

“Kalite Sözlüğü”

Kalite, genel olarak günlük konuřmalarda stnlg ve iyilięi, diğer bir deyiřle kaliteye konu olan ürün veya hizmetin iyi nitelikleri olduęunu belirtir.

Bu bakımdan kalite, **subjektif (kiřisel)** deęerleri ięermektedir.

Ancak ürünün, lęlebilen, belirlenebilen ve çoęu kez kalite standartları ve ya mevzuatlarla belirlenen kalitesi **objektif kalitedir.**

Esas olarak kalite sorusuna cevap verebilmek için **ürünün veya hizmetin** sahip oldukları özellikleri bilmek gerekir. Bunlar;

a) Fonksiyonel özellikler: Ürünün veya hizmetin belirli bir amacı yerine getirebilmek için sahip olması gereken özellikler (bir vidanın boyutları, bir levhanın sertlik derecesi, bir ayakkabı tabanının esnekliği gibi sayı ile ifade edilebilen özellikler)

b) Kalite özellikleri: Ürünün veya hizmetin daha iyi veya her zaman aynı şekilde yapılabilmesi için sahip olması gereken özellikler (vida boyunun belirli bir ölçüye uygunluğu, bir ayakkabı derisinin uygunluk derecesi, üretim hatalarının çeşitli partilerde rastlanan oranları gibi)

Kalite tanımlarından bazıları;

Kalite,

- bir ürün ya da hizmetin değeridir.
- Önceden belirlenmiş bulunan özelliklere uygunluktur.
- İhtiyaçlara uygunluktur.
- Eksikliklerden kaçınmaktır.
- Müşteri beklentilerini karşılamak veya onların ilerisine geçmektir.

Günümüzde, kalite kavramı üzerine mutabakat sağlanan genel tanımı "kullanım amaçlarına uygunluktur."

Kalite ISO 9000'de:

"Bir ürün veya hizmetin belirlenen ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin tümüdür."

İçinde bulunduğumuz yüzyılda ortaya çıkmış olan değişik kalite tanımları kalitenin çok boyutlu olmasından kaynaklanmaktadır.

Kalite, mutlak anlamda "en iyi" demek değildir ve çok boyutluluğu kaliteyi bir bileşim olarak karşımıza çıkarmaktadır.

1984 yılında d. Garwin **kalitenin sekiz boyutunu** aşağıdaki gibi tanımlamıştır:

- 1. Performans:** üründe birincil özellikler (televizyonda ses ve görüntü netliği, renk ve uzak istasyonları alabilme yeteneği gibi).
- 2. Diğer unsurlar:** ürünün çekiciliğini sağlayan diğer karakteristikler (televizyondaki otomatik arama yetenekleri gibi)

- 3. Güvenirlilik:** ürünün kullanım ömrü içinde performans özelliklerinin sürekliliği (birinci arızaya kadar geçen zaman, arızalar arası geçen zaman ve birim zamandaki arıza sayısı gibi)
- 4. Uygunluk:** ürünün tasarımının ve kullanım karakterlerinin standartlara uyma oranıdır.

5. **Dayanıklılık:** bir ürünün bozuluncaya kadar kullanım miktarıdır.

6. **Hizmet görürlük (servis olanakları):** ürünün kullanım ömrü içinde onarımın hızı, kolaylığı ve gereken ustalık

7. **Estetik:** ürünün albenisi ve duyulara seslenebilme özelliği

8. **İtibar (algılanan kalite):** müşteriler her zaman ürün ya da hizmetin tüm özelliklerin bilmediklerinden dolayı karşılaştırmalar yapmak zorunda kalabilirler. Üretici firmanın ya da ürünün ünü, algılanan kalitenin özüdür.

İŞLETMELER, KALİTE İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR YAPARKEN, KALİTENİN TÜM BOYUTLARINI DİKKATE ALMAK ZORUNDADIRLAR.

Bir ürünün kalite seviyesi, üretim işlemi sırasında oluşur.

Nihai mamulün standartlara uyup uymadığının tesbiti için yapılan muayene işlemi, sonuç olarak mamullerin kusurlu ve sağlam olarak ikiye ayrılmasını sağlar.

Üretim işlemi tamamlandıktan sonra yapılan muayenin kaliteyi geliştirmeye etkisi yoktur.

Kaliteyi ölçmeye çalışırken, **kalite** tarifine **iki boyutta** bakılabilir.

1. müşterinin tatmini:

→ yüksek kalite, satış hasılatını yükseltir ancak bu sırada maliyetlerde de artış görülmesi muhtemeldir.

2. üretimde hatasızlık:

→ yeniden işleme, hurda veya çöpe atma masraflarını azaltır.

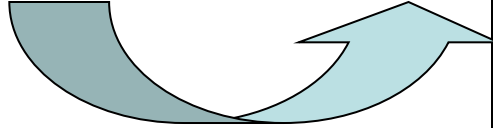
KALİTENİN GETİRİLERİ

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

KALİTESİZLİĞİN GETİRİLERİ

- ❑ Müşteri Tatminsizliği
- ❑ Pazar Payındaki Azalma
- ❑ Kaynak İsrarı ve Verimliliğin Azalması
- ❑ Maliyetlerin Artması,
- ❑ Motivasyon Kaybı

Herhangi bir mamulün nihai kalitesini oluşturan ve mamulün kalitesini doğrudan etkileyen faktörler vardır. Bunlar;



Proje ve tasarım kalitesi	Kontrol kalitesi
Teknik ve mühendislik hesap kalitesi	Depolama ve sevkiyat kalitesi
Hammadde kalitesi	Kullanım kalitesi
İşçilik kalitesi	

Kalite, üç unsurun etkileşimi ile ölçülmelidir.

Bu üç unsur kalite üçgeninin üç köşesini oluşturmaktadır.

KALİTE ÜÇGENİ

ürünün kendisi

kullanıcı
talimatları

ürün kullanılışı
yerleştirilmesi ve
ona dikkat edilmesi

kullanma

müşterinin ve
tamircinin eğitimi
tamirler için
sağlanan servis ve
parçaların bulunabilirliği

KALİTE BİLEŞENLERİ

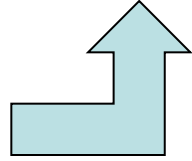
Bir ürüne ait herhangi bir kalite karakteristiğinin gerçekleşmesinde pek çok faktörün göz önüne alınması gerekir.

- Tüketicilerin bilinç seviyesi,
- Piyasadaki rekabet,
- Pazarlama politikası,
- Kullanılan hammadde

Ancak, **iki önemli bileşen** vardır ki bunlar kaliteyi olumlu veya olumsuz olarak oldukça etkilemektedir. Bunlar;

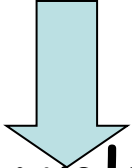
1. istenilen özellikler
2. bu özelliklere uygunluk

Tasarım Kalitesi: Tercih edilen



özelliklerin
tasarımda yer alması

KALİTE



Uygunluk Kalitesi: Gerçekleştirilen üretimin
tasarımında belirtilen
özelliklere uyulması

Tasarım Kalitesi: Mamulün fiziksel yapısı, performans özellikleri ile beraber tasarlanır. Boyut, ağırlık, hacim, dayanıklılık gibi fiziksel nitelikler ile renk, koku, görünüş gibi estetik özellikler bir mamulün tasarım kalitesini belirler.

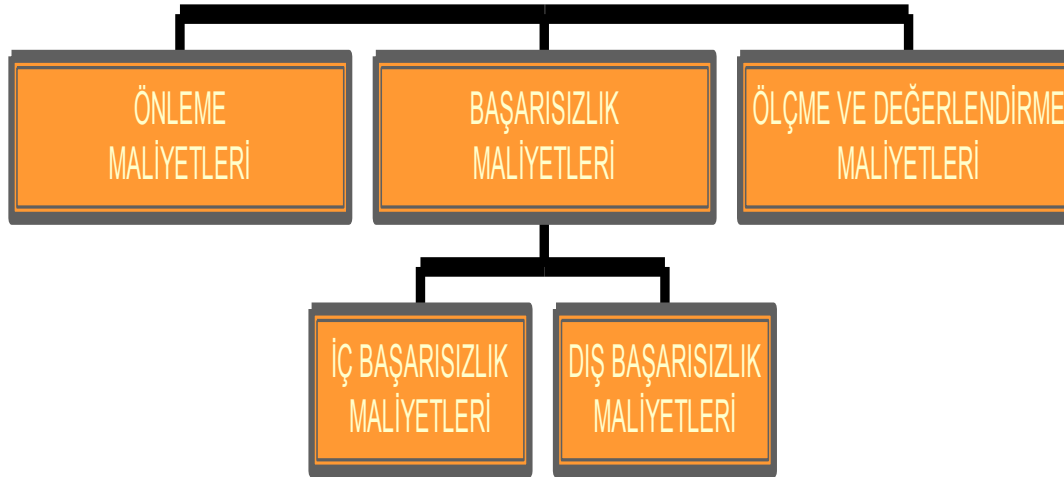
Ayrıca tasarım aşamasında mamulün, kullanım kolaylığı, güvenliği, ömrü ve bakım periyotları gibi çeşitli faktörler de göz önüne alınmalıdır.

Uygunluk Kalitesi: Tasarım kalitesi ile kıyaslandığında ölçülebilir bir karakteristiktir. Bir ürünün belirlenmiş olan spesifikasyonlara ne ölçüde uyduğu yani "**uygunluk kalitesi**" bilimsel olarak tespit edilebilir.

KALİTE EKONOMİSİ

Kalite maliyetleri, meydana gelebilecek hataları önleme amacıyla yürütülen faaliyetlerin, planlı kalite muayenelerinin ve mamulün üretim aşamalarında veya müşteriye tesliminden sonra görülen hataların sonucunda ortaya çıkan maliyetlerdir.

KALİTE MALİYET TÜRLERİ



Önleme Maliyetleri

Önleme maliyetleri, ürünün (madde, mamul, hizmet veya bilgi) tüketici isteklerine olan uygunsuzluğunu önlemeye yönelik her türlü faaliyetlere ait maliyetler olup toplam kalite maliyetleri içinde %0,5 ile %5 arasında değişen paya sahiptir.

Önleme maliyetleri, ürünün tasarımı aşamasından satış sonrası servis faaliyetlerine kadar geniş bir süreci kapsar.

Ölçme ve Değerlendirme Maliyetleri

Ölçme ve Değerlendirme maliyetleri, kalite isteklerine uygunluğun seviyesinin belirlenmesi ile ilgili faaliyetlerin maliyetleridir. Bu tür maliyetlerin toplam kalite maliyetleri içinde %50 ile %90 arasında değişen paya sahiptir.

Başarısızlık Maliyetleri

Bunlar, uygun olmayan ürün veya hizmetlerin neden olabileceği bütün maliyetlerdir.

İkiye ayrılır.

- i) iç başarısızlık maliyetleri
- ii) dış başarısızlık maliyetleri

İç Başarısızlık Maliyetleri

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

Dış Başarısızlık Maliyetleri

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

KALİTE MALİYET ANALİZİ



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

- Mersin notları ekle
- Bölüm 2 Sayfa 52