

Editörler

Doç.Dr. E. Mennan Yıldırım / Yrd.Doç.Dr. M. Emin Merter

Kalite Yönetim Sistemleri

Yazarlar

Yrd.Doç.Dr.Cemal İnce
Yrd. Doç. Dr. Ediz Güripek
Dr.Selin Çavuşođlu
Dr.Nebahat Aral
Ayca Özceylan
Erkan Turhan
Hande Demirci
Neslihan Kızıler



Editörler
Doç. Dr. E. Mennan Yıldırım / Yrd. Doç. Dr. M. Emin Merter
Kalite Yönetim Sistemleri

ISBN: 978-605-9898-07-4

Kitapta yer alan bölümlerin sorumluluğu yazarlarına aittir

1.Baskı 2017

Bu kitabın basım,yayın ve satış hakları Lisans Yayıncılığa aittir.Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik,elektronik veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz basılamaz ve dağıtılamaz.

Ofis Yayın Matbaa Kağıt San.Ltd.Şti.

Lisans Yayıncılık
Tahtakale Mah. Hicret Sokak No:8/A
Avcılar-İSTANBUL
e-posta : lisans@lisansyayincilik.com.tr
www.lisansyayincilik.com.tr

ÖNSÖZ

Yaşamın her alanında daha iyiye ulaşma çabası, tüm organizasyonlarda kalite algısının vazgeçilmez bir unsur olarak karşımıza çıkmasına neden olmuştur. Müşteri beklentilerinin karşılanması ve daha da önemlisi gelişen pazar koşullarında organizasyonların ayakta kalma ve daha ileriye gitme çabaları, onların daha planlı ve daha stratejik kararlar almasını ve aynı zamanda da bir sistem dahilinde çalışmalarını yapmaları gerekliliğini ortaya koymuştur. Bu noktada toplam kalite yönetimi anlayışı organizasyonlarda tüm paydaşların beklenti ve ihtiyaçları düşünülerek, kalite algısından ödün vermeden maliyeti azaltıcı, verimi arttırıcı, hata faktörünü minimize eden bir anlayış olarak geçerliliğini sürdürmektedir.

Üniversitelerimizde önlisans ve lisans düzeyinde eğitim alan öğrencilerimize yönelik hazırladığımız bu ders kitabında kalite ile ilgili temel kavramlar, kalitenin tarihsel gelişimi, toplam kalite yönetimi uygulamaları gibi birçok konuda güncel çalışmalardan da yararlanılarak bilgiler verilmeye çalışılmıştır. Bu eserin oluşturulmasında bir grup anlayışı içerisinde titizlikle çalışan bölüm yazarları başta olmak üzere kitabın hazırlanmasının her aşamasını düzenleyen ve takip eden Lisans Yayıncılık çalışanlarına teşekkür ederiz. Kitabın tüm öğrencilerimize ve bu konuda ders veren öğretim elemanı arkadaşlarımıza yararlı olması dileğiyle...

İstanbul, 2017

Editörler

Doç. Dr. E. Mennan Yıldırım

Yrd. Doç. Dr. M. Emin Merter

İÇİNDEKİLER

Önsöz

III

Bölüm 1 YÖNETİM BİLİMİ VE KALİTE

11

1.1. Yönetim Biliminin Gelişimi	12
1.1.1. Klasik Yönetim (Geleneksel) Teorisi	12
1.1.1.1. Bilimsel Yönetim Yaklaşımı	13
1.1.1.2. Yönetim Süreci Yaklaşımı	14
1.1.1.3. Bürokrasi Yaklaşımı	15
1.1.2. Neo- Klasik (Davranışsal/Beşeri İlişkiler) Yönetim Teorisi	15
1.1.3. Modern Yönetim Teorileri	16
1.1.3.1. Sistem Yaklaşımı	16
1.1.3.2. Durumsallık Yaklaşımı	17
1.1.4. Modern Sonrası Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar	17
1.1.5. Örgüt Kültürü ve TKY	22
Yararlanılan Kaynaklar	28

Bölüm 2 TEMEL KAVRAMLAR VE KALİTENİN TARİHSEL GELİŞİMİ

33

2.1. Standart-Standardizasyon Kavramları	34
2.1.1. Standart ve Standardizasyon Tanımları	35
2.1.2. Standardizasyonun Tarihi Gelişimi	37
2.1.3. Standardizasyonun Amaçları ve İlkeleri	39
2.1.4. Standardizasyonun Faydaları	41
2.1.4.1. Standardizasyonun Üreticiye Sağladığı Faydalar	41

2.1.4.2. Standardizasyonun Tüketiciye Sağladığı Faydalar	42
2.1.4.3. Standardizasyonun Ülke Ekonomisine Faydaları	43
2.1.5. Standardizasyonun Çeşitleri	44
2.1.5.1. Hazırlayıcısına Göre Standartlar	45
2.1.5.2. Yapı Karakterlerine Göre Standartlar	46
2.1.5.3. Uygulama Şekillerine Göre Standartlar	47
2.1.5.4. Uygulama Alanlarına Göre Standartlar	47
2.1.6. Standardizasyon Piramidi	49
2.1.7. Standardizasyon Paydaşları	50
2.1.8. Türk Standartları Enstitüsü ve Standardizasyon	51
2.1.8.1. Türk Standartları Enstitüsü Faaliyetleri	53
2.2. Kalite Kavramı ve Kalite Türleri	62
2.2.1. Kalite Tanımları	63
2.2.2. Kalite Türleri	67
2.3. Kalitenin Tarihsel Gelişimi	71
2.3.1. Ülkemizde Kalitenin Tarihsel Gelişimi	72
2.3.2. Kalitenin Tarihsel Gelişimi	74
2.3.2.1. Muayene	74
2.3.2.2. Kalite Kontrol	74
2.3.2.3. Kalite Güvencesi	76
2.3.2.4. Toplam Kalite	77
Yararlanılan Kaynaklar	79

Bölüm 3

MAL VE HİZMETLERDE KALİTE ALGISI

83

3.1. Mal ve Hizmet Kalitesi	84
3.2. Hizmet Kalitesinin Boyutlarının ve Ölçülmesi	85
3.3. Tüketicinin Kalite Algısı	88
Yararlanılan Kaynaklar	92

Bölüm 4

KALİTE MALİYET İLİŞKİSİ

95

4.1. Kalite Maliyetleri	96
4.1.1. Kalite Maliyeti Kavramı ve Önemi	96
4.1.2. Kalitesizlik Maliyetleri	97
4.2. Kalite Maliyet İlişkisi ve Kalite Maliyetlerinin Sınıflandırılması	99

4.2.1. Kalite Maliyet İlişkisi	99
4.2.2. Kalite Maliyetlerinin Sınıflandırılması	99
4.2.2.1. Yatırım Maliyetleri	99
4.2.2.2. Faaliyet Maliyetleri	100
Yararlanılan Kaynaklar	106

Bölüm 5

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

107

5.1. Toplam Kalite Yönetimi ve Klasik Yönetim Anlayışı	108
5.1.1. Toplam Kalite Yönetiminin Amaç ve Felsefesi	110
5.1.2. Toplam Kalite Yönetimi Kavramı	112
5.1.2.1. İç Müşteri –Dış Müşteri	114
5.3. Toplam Kalite Yönetiminin İşletmelere Sağladığı Yararlar	117
5.4. Toplam Kalite Yönetiminin Öncüleri	119
5.4.1. Edwards Deming	119
5.4.2. Joseph Juran	121
5.4.3. Philip B. Crosby	123
5.4.4. Armand Feigenbaum	124
5.4.5. Kaoru İshikawa	125
5.4.6. Diğer Kalite Öncüleri	126
5.5. Toplam Kalite Yönetiminin Temel İlkeleri	127
5.5.1. Müşteri Odaklılık	128
5.5.2. Liderlik ve Yönetimin Desteği	129
5.5.3. Sistem Yaklaşımı	130
5.5.4. Süreç Yönetimi/Önleyici Yaklaşım	131
5.5.5. Çalışanların Katılımı	132
5.5.6. Sürekli İyileştirme (Kaizen)	133
5.5.7. Gerçeklere Dayalı Karar Verme	135
5.5.8. Karşılıklı Yarar Sağlayan Tedarikçi İlişkileri	136
5.6. Toplam Kalite Yönetiminin Başarılı Olmasının Şartları	137
Yararlanılan Kaynaklar	139

Bölüm 6

KALİTE ÇEMBERLERİ VE TKY UYGULAMALARINDA KULLANILABİLECEK ARAÇLAR

143

6.1. Kalite Çemberleri Kavramı	144
6.1.1. Kalite Çemberinin Tanımı	145
6.1.2. Kalite Çemberlerinin Amaç ve Yararları	146

6.2. Kalite Çemberlerinin İşleyişi	147
6.3. TKY Uygulamalarında Kullanılabilecek Araçlar	148
6.3.1. Beyin Fırtınası	148
6.3.2. Kıyaslama (Bencmarking)	150
6.3.2.1. Tanımı ve Gelişimi	150
6.3.2.2. Kıyaslama Türleri	151
6.3.2.3. Örgütlere Sağladığı Yararlar	153
6.3.3. Neden Sonuç Diyagramı	154
6.3.4. Pareto Analizi	155
6.3.5. Tam Zamanlı Üretim	156
Yararlanılan Kaynaklar	157

Bölüm 7	161
ISO 9001 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	

7.1. Dünyada ve Türkiye’de Kalite Yönetim Sisteminin Gelişimi	162
7.2. ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin İşletmeler Açısından Önemi ve Yararı	166
7.3. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Belgelendirme Süreci ve CE İşareti	169
7.3.1. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Belgelendirme Süreci	169
7.3.2. CE İşareti	170
7.4. Diğer Kalite Güvencesi Sistemleri	172
7.4.1. ISO 14001 - Çevre Yönetim Sistemi	172
7.4.2. ISO 18001 - İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi	173
Yararlanılan Kaynaklar	176

Bölüm 8	179
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNDE ÇAĞDAŞ YAKLAŞIMLAR	

8.1. EFQM Mükemmellik Modeli	180
8.1.1. Avrupa Kalite Yönetim Vakfı ve Mükemmellik Modeli	181
8.1.2. EFQM Mükemmellik Modeli Kriterleri	181
8.1.3. Mükemmelliğin Temel Kavramları	186
8.1.4. Temel Kavramlar ile Girdi Kriterleri Arasındaki İlişki	188
8.1.5. RADAR Puanlama Yöntemi	188
8.1.6. Dünyada ve Türkiye’de Diğer Kalite Modelleri ve Ödülleri	193
8.1.6.1. Deming Ödülü	193

8.1.6.2. Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü	194
8.1.6.3. Türkiye Mükemmellik Ödülü	195
8.2. Altı Sigma	197
8.2.1. Altı Sigma ve Tarihçesi	197
8.2.2. Altı Sigma İlkeleri	199
8.2.3. Altı Sigma'da Roller ve Sorumluluklar	201
8.2.3.1. Üst Kalite Konseyi	201
8.2.3.2. Yönetim Temsilcisi	202
8.2.3.3. Kalite Şampiyonu	202
8.2.3.4. Uzman Kara Kuşak	203
8.2.3.5. Kara Kuşak	204
8.2.3.6. Yeşil Kuşak	204
8.2.4. Altı Sigma Metodolojisi	205
8.2.5. Altı Sigma'nın Faydaları	209
8.2.6. Altı Sigma Uygulamasının Başarı Faktörleri	210
Yararlanılan Kaynaklar	213

