

**KALİTE
YÖNETİM SİSTEMLERİ
DERS NOTU**

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ PROGRAMI

YRD. DOÇ.DR. GÖKÇE CEREV

KALİTE KAVRAMI

- BİR MAL VEYA HİZMETİN GEREKSİNİM VE BEKLENTİLERİ KARŞILAYABİLME ÖZELLİĞİDİR.
- BİR ÜRÜN VEYA HİZMETİN ÖZELLİKLERİNİN, MEVCUT VEYA İLERİDE İHTİYAÇ DUYULABİLECEK ALICI İHTİYAÇLARINI KARŞILAYABİLME YETENEGİDİR.

KALİTE KAVRAMININ TAMAMLAYICI UNSURLARI

- KALİTE, BİR HAYAT FELSEFESİDİR.
- KALİTE, BİR YÖNETİM TARZIDIR.
- KALİTE, MUTLU İNSANLARDIR.
- KALİTE, İNSANLARIN İHTİYAÇLARININ VE BEKLENTİLERİNİN KARŞILANMASIDIR.
- KALİTE, REKABET GÜCÜNÜ ARTIRMAKTIR.
- KALİTE, İSRAFIN ÖNLENMESİDİR.
- KALİTE, VERİMLİLİĞİN ARTIRILMASIDIR.
- KALİTE, MALİYETLERİN AZALTILMASIDIR.
- KALİTE, SÜREKLİ İYİLEŞTİME SÜRECİDİR.
- KALİTE, OBJEKTİF VE SUBJEKTİFTİR.

KALİTENİN OBJEKTİF VE SUBJEKTİF UNSURLARI

OBJEKTİF UNSURLAR;

- ❖ ÖLÇÜMLER, SAYMALAR
- ❖ VERİLER
- ❖ FORMÜLLER
- ❖ SORUNLAR
- ❖ ÖRNEKLER
- ❖ KUSURLAR
- ❖ HATALAR
- ❖ TEKNİKLER
- ❖ ÜRÜN
- ❖ SÜREÇLER
- ❖ MALİYET
- ❖ YÖNTEMLER

SUBJEKTİF UNSURLAR;

- ❖ HİSLER
- ❖ DUYGULAR
- ❖ MOTİVASYON
- ❖ BEKLENTİLER
- ❖ TATMİN
- ❖ TERCİHLER
- ❖ DAVRANIŞLAR
- ❖ ARZULAR
- ❖ ÜMİTLER
- ❖ İDEALLER
- ❖ DEĞERLER
- ❖ ALGILAR

KALİTE KAVRAMININ ETKİLERİ;

KALİTEDE DEĞİŞKENLİĞİN AZALTILMASI

- AYNI VE BENZER SÜREÇLERDE SONUÇLARIN FARKLILIĞININ KALDIRILMASI
- AYNI VE BENZER HİZMETLERDE MALİYET FARKLILIĞININ KALDIRILMASI
- AYNI VE BENZER HİZMETLERDEKİ SÜREÇ GİRDİLERİNİN FARKLILIĞININ KALDIRILMASI
- AYNI VE BENZER İŞLEMLERDEKİ SÜREÇ FARKLILIKLARININ KALDIRILMASI

KALİTENİN ETKİLİLİĞİ;

- HİZMET ALANININ MEMNUNİYETİ
- HİZMET ALANININ TATMİNİ
- ŞİKÂYET ORANLARI
- VERİLEN HİZMETİN AMACA ULAŞMASI

KALİTEDE VERİMLİLİK;

- KALİTEDE VERİMLİLİK, SÜREÇ SONUNDA ELDE EDİLEN ÇIKTI İLE GİRDİ VE KAYNAKLARIN İLİŞKİSİDİR.
- EN AZ MALİYETLER HEDEFLenen ÇIKTININ SÜREÇ SONUNDA ELDE EDİLMESİDİR.
- ÖNE ÇIKAN DEĞERLER İSE; HİZMETİN SÜRESİ, MALİYETİ, MİKTARI, SÜRESİDİR.

$$\text{VERİMLİLİK} = \frac{\text{Çıktı}}{\text{Girdi} + \text{Kaynak}}$$

KALİTEYİ BELİRLEYEN UNSURLAR

- Ürün veya Hizmetin Kullanım Amacı
- Ürün veya Hizmetin Fiyatı
- Pazara Yöneliklik
- Uygunluk
- Tüketici Tercih
- Tüketici Tatmini
- Maliyet Düzeyi

KALİTE PROSEDÜRLERİ

- Yeni Tasarım Yöntemi;

“ Ürün veya hizmet sunulmadan önce ürünün tasarımına ilişkin maliyet, performans ve güvence ile ilgili kalite standartları ve kalite hedefleri tespit edilir”

- Giren Ürünlerin Yönetimi;

“ Tedarikçilerden alınan ürünlerin sunulacak hizmet veya ürüne uygunluğunun denetimi yapılır”

- İşlem Yönetimi;

“ Ürün veya hizmetin ortaya çıkış sürecinin yönetimidir”

KALİTE-STANDARDİZASYON İLİŞKİSİ

Bir ürün veya hizmetin özelliklerinin tanıtımı çeşitli metotlar ile yapılır. Bu metotlar;

- Kalitenin tanıtımı
- Standart aracılığı ile kalitenin tanıtımı
- Performans tespiti ile kalitenin tanıtımı
- Fiziksel veya kimyasal özellikler ile kalitenin tanıtımı
- Marka ile kalitenin tanıtımı

Kalite standart ilişkisi kalite yönetimi ile başlar. Kalite yönetiminde dört temel işlem vardır. Bu işlemler;

- Kalite standartlarının ortaya konulması
- Kalite standartlarının uygunluğunun sağlanması
- Kaliteyi düzeltici kararların alınması

- Kaliteyi geliştirici çalışmaların yapılması

KALİTE SİSTEMİNİN OLUŞTURULMASI

Tedarikçi Safhası

- Tasarım mühendisliği ve ürün geliştirme
- Malzeme temini
- Süreç planlama ve geliştirme
- Üretim
- Muayene, test ve inceleme
- Ürün temin şartları

Tüketici Safhası

- Pazarlama ve Pazar araştırması
- Kullanım sonrası elden çıkarma
- Sunum
- Satış ve dağıtım

Kalite Prensipleri

- Kaliteyi tüketici belirler stratejisi
- Önce insan anlayışı
- Kaliteyi birlikte yaratma
- Sistemik süreç analizi
- Denetim
- Sürekli iyileştirme

STANDART KAVRAMI

❖ Sözlük anlamında standart;

-Belli bir tipe göre yapılmış veya ayrılmış, ölçün, ölçünlü, tek biçim,

-Belirli ölçülere, yasaya, kullanıma uygun olan,

-Örnek veya temel olarak alınabilen,

❖ ISO'ya göre ise, üretimde, anlayışta, ölçme ve deneyde örneklik...

❖ Taraflarca kabul edilen ortak ölçümler ve kurallar veya belli bir ürünü, çalışma yöntemini belirlemek için konulmuş kurallar bütünü"

STANDART UYGULAMALARIN SONUÇLARI

❖ Ortak akıl, her yerde benzer uygulama doğurur.

❖ Problem çözümünde formül aynı ise sonucu da aynı olur.

- ❖ Standartlar, olması gereken veya amaca uygunluk derecesinin yazılı hale getirilmiş mesleki uygulamalardır.
- ❖ Mesleki uygulamalar yazısız olduklarında örf ve adet, yazılı hale geldiklerinde hukuk kuralı olurlar.

STANDART ÇEŞİTLERİ

• Niteliklerine göre;

Madde standartları,
Mamul standartları,
Metot standartları,
Hizmet standartları,

• Kaynağına göre;

Yetkili kuruluş standartları,
Fiili (de facto) standartlar,
Endüstri işbirliği standartları,

• Kullanımlarına göre;

İhtiyari standartlar,
Zorunlu standartlar,

• Uygulama alanına göre;

Milli standartlar,
Bölgesel standartlar,
Uluslararası standartlar,
İşletme standartları,
Sanayi Standartları,

STANDARDİZASYON

- Standardizasyon kavramı, standart kavramına bağlı standartlaşma anlamında;
- İlgili tüm taraflarca standart belirleme ve belirlenen standartları uygulama sürecini ifade eder.

- Ürün ya da hizmetlerle ilgili özelliklerin belirlenmesi ve uygulanması faaliyetler
- Ticaretin uluslararası dili anlamına gelir.
- Sümer, Mısır, Babil döneminde taşlar, yazılar, ağırlık ölçülerinin uyumlaştırılmaya ve benzetmeye çalışılması standardizasyon örnekleridir.
- Biz de 1502 tarihli Kanunname-i İhtisab-ı Bursa ilk yazılı standart örneğidir.
- 1846 İngiltere demiryolu ray genişliği standardı.
- İngiltere 1901 Mühendislik Standartları Komitesi- 1931 British Standards Institution (BSI) adını almıştır.

Standardizasyonun Ortaya Çıkma Sebepleri

- Toplum ihtiyaçları,
- Küreselleşme ve rekabet,
- Hukuk sistemlerindeki düzenleyici kurumlar,
- Bağımlılıktan kurtulma,
- Uyumluluk,
- Ürün çeşitlenmesi standardizasyon ihtiyacını doğurur.

STANDARDİZASYONUN ÖNEMİ

▪ Tüketiciler açısından,

- Can ve mal güvenliği,
- Sözleşme yapma kolaylığı,
- Karşılaştırma ve seçme kolaylığı,
- Hata ve hileyi önleme imkanı,
- Maliyet düşüklüğü,
- Tüketici bilincini geliştirme,

▪ Üreticiler açısından,

- Kaynakların ekonomik kullanımı,
- Planlı ve kontrollü üretim,
- Kaliteli üretim,
- Maliyet düşüklüğü,
- Tekelleşmeyi önleme ve rekabet imkanı,
- Haksız rekabeti önleme,
- Alanında uzmanlaşmayı sağlamaktadır.

▪ Ekonomik açıdan,

- Verimlilik ve kalite,
- Maliyet düşüklüğü ile refah seviyesinin artışı,
- Kaynakların verimsiz kullanımının engellenmesi,
- Teknolojik ilerleme,
- Uluslar arası pazarlara kolaylıkla giriş,
- Beşeri sermayenin gelişimi,
- Ekonomik büyümenin gerçekleşmesinde önemlidir.

STANDART UYGULAMA ÖRNEKLERİ

- Daha verimli çalışmalarını ve ürün hatalarını düşürmelerini sağlayacak bir Kalite Yönetim Standardı
- Çevresel etkileri, atık oranını düşürecek ve daha sürdürülebilir olacak bir Çevre Yönetimi Standardı
- İşyerinde kazaların azaltılmasına yardım edecek bir Sağlık ve Güvenlik Standardı
- Önemli bilgileri güvende tutmaya yardım edecek bir BT Güvenlik Standardı
- Bir ev inşaatında yardımcı olacak bir İnşaat Standardı
- Enerji tüketimini düşürmeye yardım edecek bir Enerji Yönetimi Standardı
- Gıdaların korunmasına yardım edecek bir Gıda Güvenliği Standardı
- Binaların engelliler için erişilebilir olmasına yardım edecek bir Erişilebilirlik Standardı
- Banka ve kredi kartlarının ATM'lere uymasını ve dünyanın her yerinde kullanılabilmesini sağlayan standartlar

ISO (Uluslararası Standartlar Teşkilatı)

- ISO, Uluslararası Elektroteknik Komisyonu'nun çalışma sahasına giren elektrik ve elektronik mühendisliği konuları dışında, bütün teknik ve teknik dışı dallardaki standartların belirlenmesi çalışmalarını yürütmek için 1946'da Cenevre'de kurulan uluslararası bir teşkilâttir.
- Uluslararası Standartlar Teşkilâtına üye ülkelerin sayısı 162'dir. Teşkilât üyesi olan millî birimler kendi ülkelerinde standartlar konusunda en yetkili kuruluşlardır. Her ülke teşkilatta yetkili bir organ tarafından temsil edilir.

TSE (Türk Standartları Enstitüsü)

- TSE, 18.11.1960 yılında, 132 sayılı kanunla kurulmuştur.
- Her türlü standartı hazırlamak, hazırlanan standartların uygunluğu kabul edilirse TSE olarak kabul etmek, standartları yayınlamak ve yürürlüğe koymak, araştırma ve diğer ülkeler ile işbirliği yapmak.