

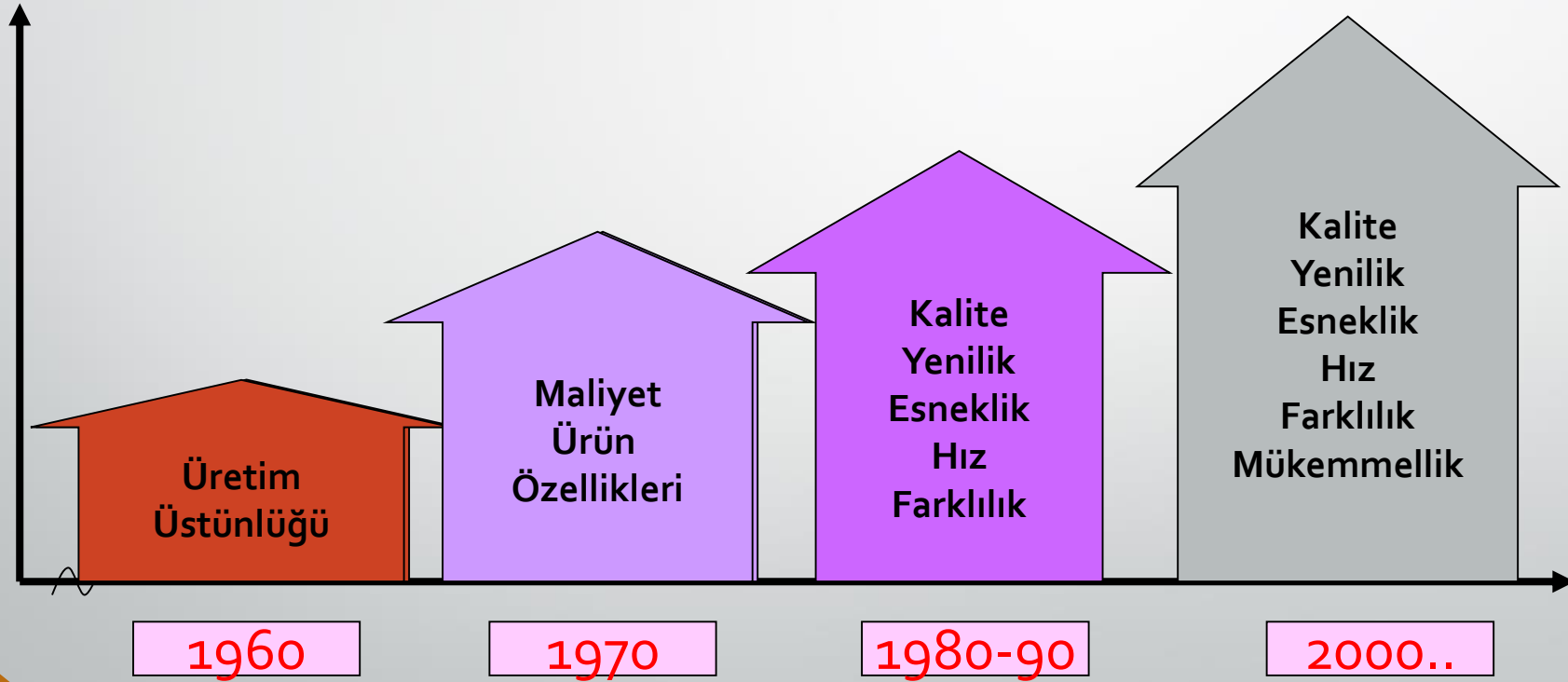


**5 .SU ÜRÜNLERİ
YETİŞTİRİCİLİĞİ
ÇALIŞTAYI
(24-26 Şubat 2017- Antalya)**

Kalite Yönetim Sistemi Temel ve Farkındalık Eğitimi

KALİTE TANIMI VE TARİHÇESİ

REKABETTE SON 40 YILDA YAŞANAN DEĞİŞİM



TEMEL KAVRAMLAR

- KALİTE
- KALİTE KONTROL
- KALİTE SİSTEMİ
- KALİTE GÜVENCE
- TASARIM VE UYGUNLUK KALİTESİ
- PERFORMANS KALİTESİ
- AMACA UYGUNLUK
- KALİTE YÖNETİMİ
- TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ (TKY)
- KURUM KÜLTÜRÜ

KALİTE ÖNEMLİDİR

**SORUNLAR ORTAYA ÇIKMADAN
ÇÖZÜMLERİN OLUŞTURULMASIDIR.**

KALİTE MÜŞTERİ TATMİNİDİR

HİZMETİN NE KADAR İYİ OLDUĞU

KONUSUNDA SON KARARIN

VERDİĞİ MEMNUNLUKTUR.

KALİTE ESNEKLİKTİR

- DEĞİŞEN TALEP KARŞISINDA UYUM SAĞLAYABİLMEKTİR.

KALİTE ETKİLİ OLMAKTIR

İSTENEN ZAMANDA

İŞİ DOĞRU YAPMAKTIR

KALİTE PROGRAMA UYMAKTIR

**GERÇEK VERİLERLE
OLUŞTURULAN PROGRAMLAR
DAHİLİNDE HAREKET ETMEKTİR.**

KALİTE YATIRIMDIR

**İŞİ İLK DEFADA DOĞRU YAPMAK
SONRADAN DÜZELTME YAPMAKTAN
ÇOK DAHA KOLAYDIR.**



KALİTE KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ



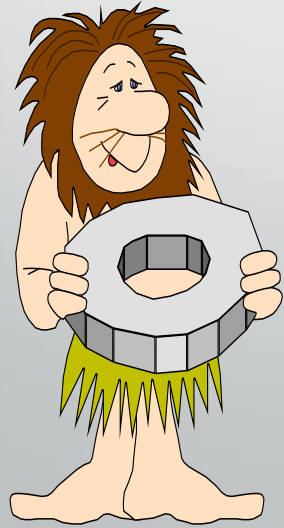
HAMMURABİ YASASI (İ.Ö. 2150)

- Bir inşaat ustasının yaptığı ev, ustanın yetersizliği ve işini gereği gibi yapmaması nedeniyle yıkılarak ev sahibinin ölümüne yol açarsa; o usta öldürülecektir.



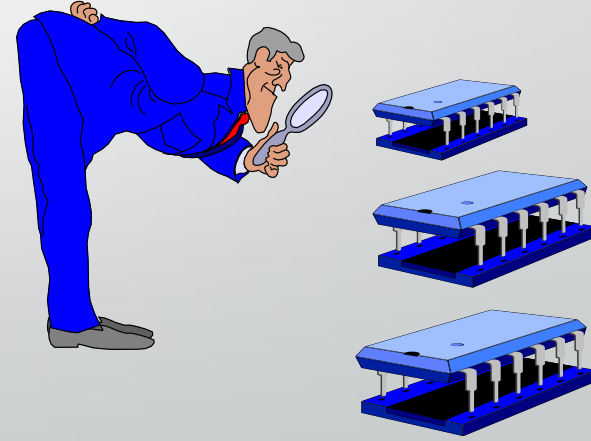
OPERATÖR DÖNEMİ

- Endüstri devrimi öncesi, üretimin atölyelerde yapıldığı ve kalitenin o malı üreten ustanın sorumluluğunda olduğu yıllar.



NEZARETÇİ DÖNEMİ

- Endüstri devriminin başlaması,
- İlk takım tezgahlarının ortaya çıkması ile üretim sistemi ve ürün yapısının karmaşık hale gelmesi,
- İşletmelerin büyümesi ve çok sayıda ustanın istihdam edilmesi,
- Ürün kalitesi sorumluluğunun ürünü üreten kişiye verilmesi.



NİHAİ KONTROL DÖNEMİ

- Ürünlerin tek tek ya da örnekleme yoluyla kontrolü,
- Fire oranlarında % 60 'lık bir artış,
- Böylece kalite ÇOOOOK pahalı anlayışının oluşması

➤ (1940)



İSTATİSTİKSEL KALİTE KONTROL

- Matematikçi Walter Shewhart
- Seri Üretim Alanında İlk Defa Kontrol Kartlarını Uyguladı,
- Shewhart, İmalatın Her Aşamasında Sapma ve Değişikler olduğunu tespit etti.
- KALİTE UCUZMUŞ (1960)

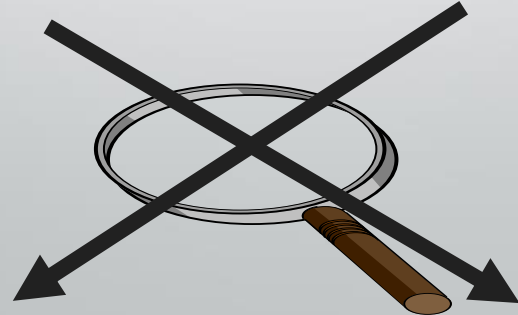


KALİTE KONTROL DÖNEMİ GELİŞMELERİ

- 1949 Yılında, Amerikan Kalite Kontrol Derneği (ASQC) → Kalite kontrol uygulamalarının yaygınlaştırılması amacı ile kuruldu.
- 1949 Yılında Japon Bilim Adamları ve Mühendisleri Derneği (JUSE) → kalite kontrol konusunda faaliyetlere başlamış, Dr. Deming bir çok seminerler vermiştir.

TOPLAM KALİTE KONTROLÜ

Dr. Deming, Juran, Feigenbaum ve Japonya'da kalite uygulamalarına katılan diğer kalite öncüleri tarafından 1950'li yıllarda geliştirilen bir sistemdir.



TOPLAM KALİTE KONTROL

FEIGENBAUM'a göre; “ bir organizasyondaki değişik grupların kalite geliştirme, kaliteyi koruma ve kalite iyileştirme çabalarını müşteri tatminini de göz önünde tutarak üretim ve hizmeti en ekonomik düzeyde gerçekleştirebilmek için birleştiren etkili bir sistem” olarak tanımlanmaktadır.



TKK → TKY

Toplam kalite anlayışı **kurum çapında kalite yaklaşımı**

Olarak geliştirilmiş, tüm kurum kültürüne yansımış: başta yönetim olmak üzere tüm çalışanların paylaşılan vizyonu haline gelmiş ve bu hali ile **“TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ (TKY)”** olarak adlandırılmaya başlanmıştır.

PHILIP CROSBY

Verimliliği ve karlılığı artırır.

Gereksinimlere uygunluktur.

Kalite tepe yönetimin sorumluluğundadır...



W.EDWARDS DEMING

Verimliliği ve rekabet becerisini artırır.

İstatistiksel olarak ölçülebilir.

Yöneticiler değişmeli ve organizasyon

kültürünü değiştirmelidirler.

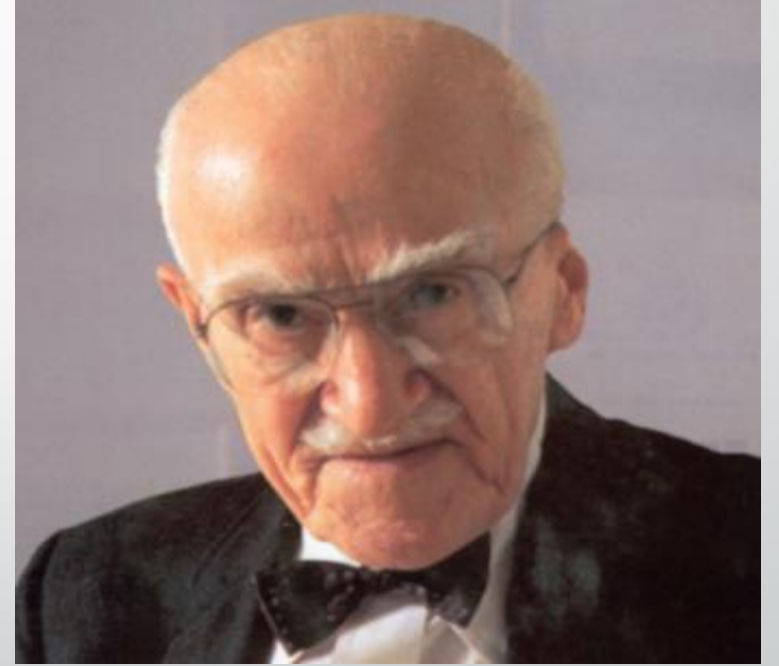


JOSEPH JURAN

Kalite kullanıma uygunluktur.

Yaratıcılığı destekler.

Kalıcı sorunlar için önleyici olur.



KAORU ISHIKAWA

Toplam Kalite;

- Her alışan
- Her süreç
- Her iş ve
- rn yaşam döngüsünün tamamını tanımlar.

st yönetim toplam kalite liderliğini üstlenmelidir.



GENICHI TAGUCHI

- Ürünün sevkiyattan sonra toplumda neden olduğu minimal zarardır.
- Sıfır hata yetersizdir.
- Ürünün kalitesi tasarım aşamasında belirlenir.



KALİTENİN SEKİZ BOYUTU

- Performans Kalitesi
- Dayanıklılık
- Özellikler
- Hizmet görme yeteneği
- Güvenilirlik
- Estetik
- Uygunluk
- Algılanan kalite

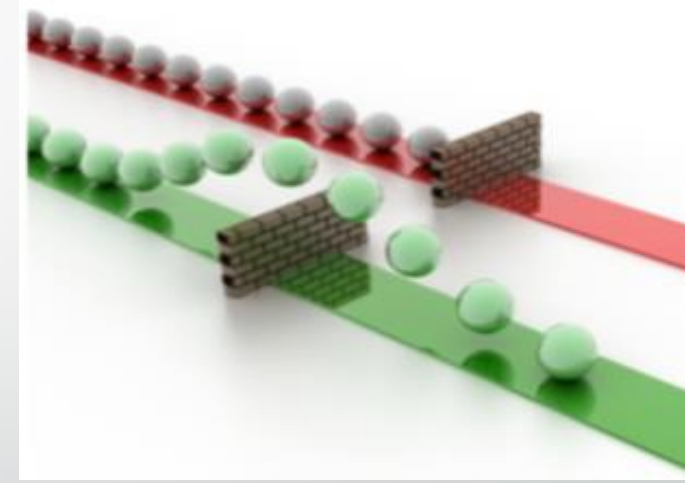
KALİTE KONTROL

Kalite standartlarının saptanması ve bu standartların uygulanıp uygulanmadığını görmek için gerekli ölçme ve kontrollerden oluşan işlemlerdir.



KALİTE SİSTEMİ

Kalite yönetimini uygulayabilmek için gerekli olan organizasyonel yapı, prosedürler, süreçler ve kaynaklardır.



KALİTE GÜVENCESİ

Ürün veya hizmetin, kalite için belirlenen istekleri Karşılama amacıyla, yeterli güveni sağlama için gerekli **planlı ve sistematik faaliyetlerin bütünüdür.**

(TS 9005:1991)

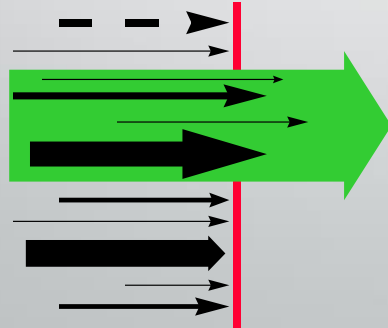
KONTROL VE GÜVENCE ARASINDAKİ FARK

GÜVENCE , önlemeye

yönelik sistematik ve

zamana yayılmış

faaliyet

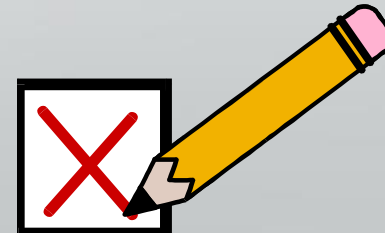


KONTROL , ayıklamaya

yönelik sistematik

ve noktasal bir anda gerçekleşen

faaliyet



PERFORMANS KALİTESİ

Kurumun ürün/ hizmet
performans düzeylerinin
Müşteri araştırmaları,
satış/ hizmet analizleri ile
belirlenmesidir.

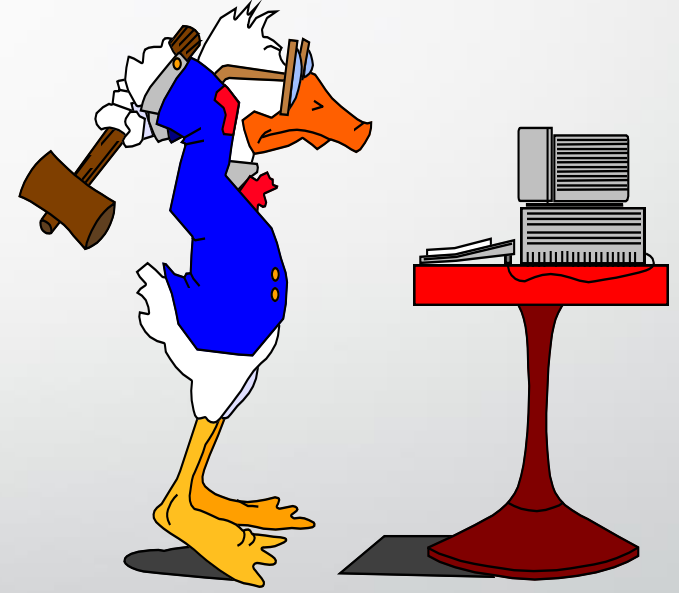


KULLANIMA UYGUNLUK

Hizmetin;

- İhtiyaç Doğrultusunda
- Zamanında

başarılı olarak sunulmasıdır.



KALİTE YÖNETİMİ

Kalite politikasını, hedefleri ve sorumlulukları belirleyen ve bunları kalite planlama, kalite kontrol, kalite güvence ve kalite geliştirme yöntemleriyle kalite sistemi içinde uygulayan yönetim fonksiyonları etkinlikleridir.



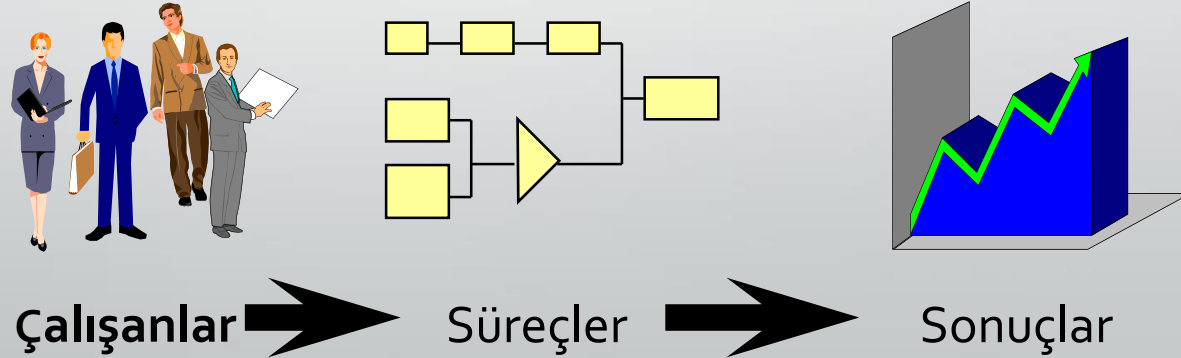
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

Organizasyonlarda, iş süreçlerinin sürekli iyileştirilmesi yoluyla, önceden tanımlanmış olan müşteri gereksinim ve beklentilerinin yerine getirilmesini **öngören** bir yönetim felsefesidir.



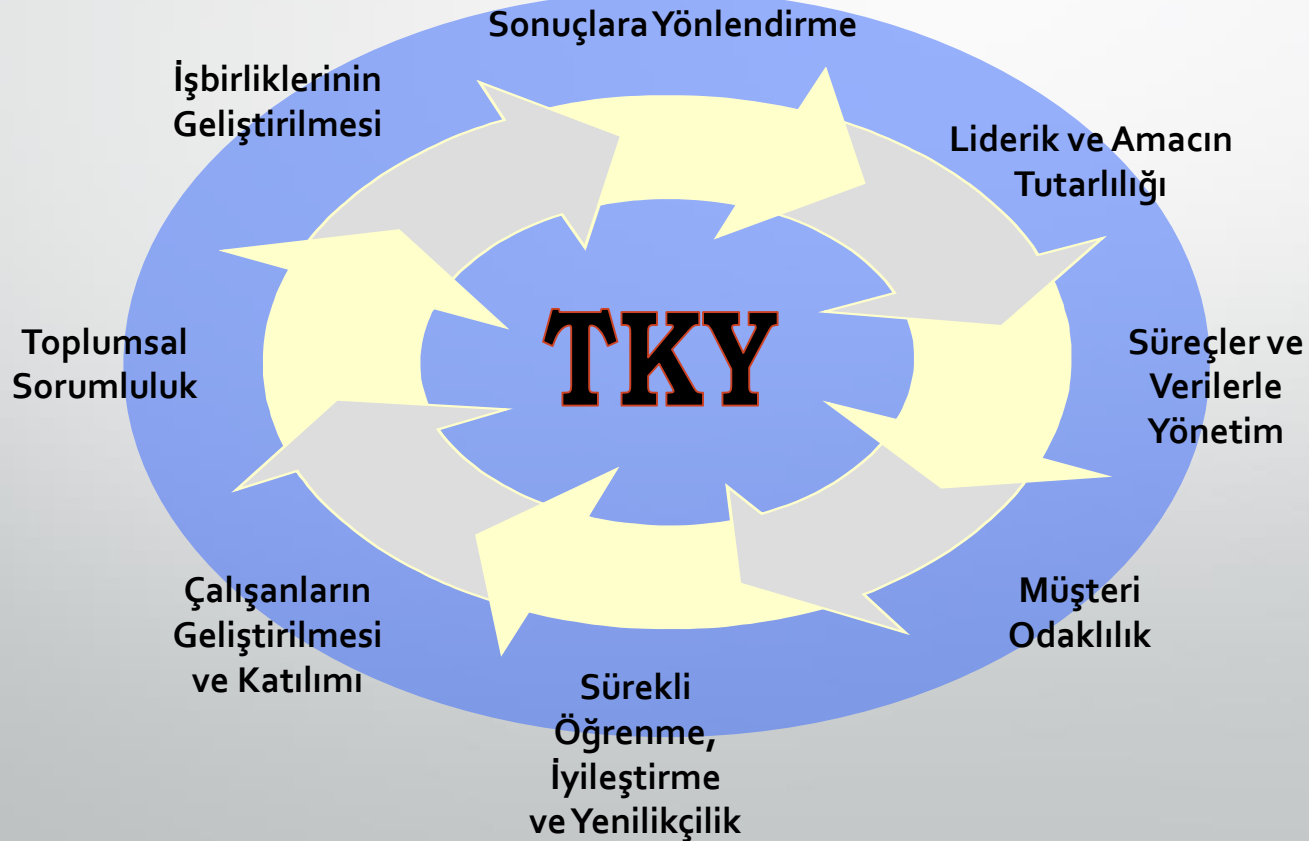
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

- Toplam Kalite Yönetimi kuruluşlarda, iş süreçlerinin sürekli iyileştirilmesi yoluyla, önceden tanımlanmış olan müşteri gereksinim ve beklentilerinin yerine getirilmesini öngören bir yönetim felsefesidir.



MÜKEMMELİĞİN TEMEL İLKELERİ

- **Mükemmellik** : Bir kuruluşu yönetme ve başarılı sonuçlar elde etme konusunda başkalarına örnek olacak uygulamalar gerçekleştirmektir.



KALİTE NEDİR?



Juran: “amaçlara veya kullanıma uygunluk düzeyi”



Crosby: “gereksinimlerin karşılanma seviyesi”
(müşteri farkında olmasa da)



Deming: “beklentileri karşılama ve tatmin etme kapasitesi”

KALİTE HAKKINDA SÖYLENENLER

- Ürün/hizmet kalitesi ile ISO 9000 sertifikasyonu birbiriyle yakından ilişkilidir,
- Güçlü bir “KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ”, ürün ve hizmetlerin yüksek kalitede olmalarını sağlayabilir,
- Kalite herkesi İLGİLENDİRİR.

KALİTE HAKKINDA SÖYLENENLER

- Düşük kalite para kaybettirir,
- Düşük kalite kurum imajını zedeler,
- Düşük kalite uzun süre hafızalarda kalır, unutulmaz...



KALİTE NEREDE BAŞLAR?

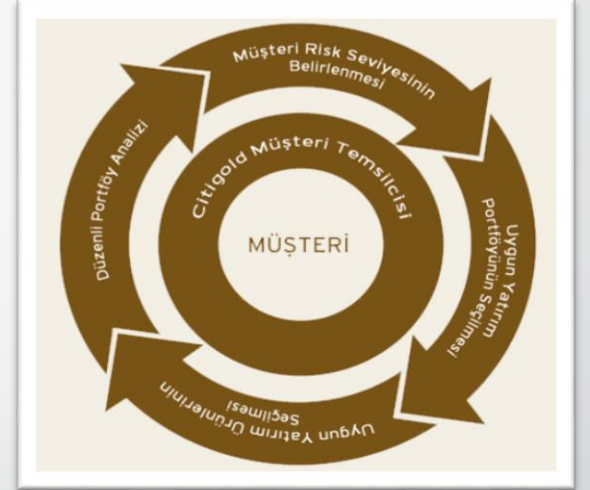
Juran'ın tanımı - 'Müşterinin kullanım amacına uygunluk'

- Bu nedenle kalite müşteride başlar
 - Müşterilerimiz kimler?
 - Ne isterler?
 - Yapabilir miyiz?
 - Nasıl yapabiliriz?
 - Ürün ve servislerimizle, beklentileri nasıl aşabiliriz?

KALİTE İÇİN PLANLAMA

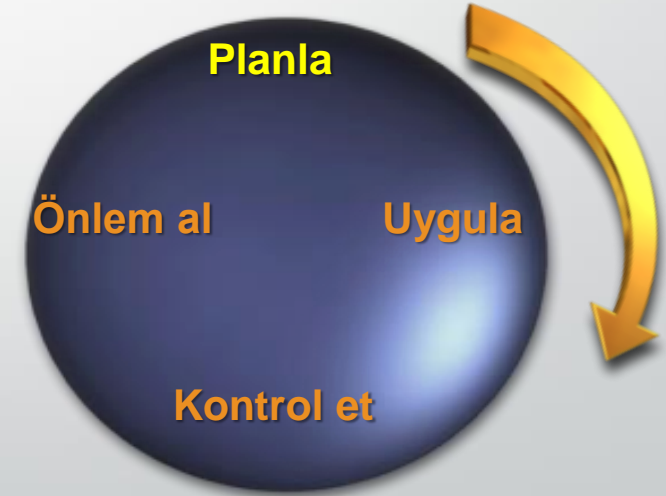
Beklenen özelliklerin karşılanması için planlama”

- Beklenen özellikler yazılı hale getirilmeli (sözleşme vb)
- Ölçüm sistemi oluşturulmalı (izleme)
- Organizasyonda kaliteyi devamlı kılmak üzere koruyucu bir sistem oluşturulmalı (sürekli iyileşme)



KALİTE İÇİN PLANLAMA

- Girdiler nelerdir?
- Çıktılar nelerdir ve nasıl olmalıdır? (Müşteri gereksinimleri)
- Hangi faaliyetler gerekiyor?
- Kontrol sistemi nelerden oluşmalıdır?



PROTOTİP OLUŐTURMAK

1. Hizmet tasarımı doğru ve geçerli olduğunun testi
2. Hizmet standartlarına ve müşteri beklentilerine uygunluğunun testi
3. Yapılabilirlik testi

PROSES (SÜREÇ)

Kaynakları kullanarak, girdileri ürün veya hizmete dönüştürmek (çıktı elde etmek) üzere gerçekleştirilen faaliyetler topluluğu.



KALİTE POLİTİKASI (TAAHHÜT)

- KYS' nin nasıl işleyeceği (roller ve sorumluluklar),
- Müşteri beklentilerinin ve gereksinimlerinin belirlenmesi ve karşılanması,
- Hizmet sürecinde yer alan tüm kurumların hizmet standartlarına uyumunun sağlanması,
- Uygun iç iletişim sisteminin kurulması,
- Tüm çalışanların katılımının sağlanması,



KALİTE POLİTİKASI (TAAHHÜT)

- İç tetkik sisteminin kurulması ve işlevselliğinin sağlanması,
- Düzeltici ve önleyici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi,
- Sürekli iyileştirme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi,
- Kalite Yönetim sisteminin devamlılığının sağlanması taahhüt edilmelidir.



TEMEL KALİTE SORULARI

1. Süreçler kontrol altında mıdır?
2. Kontrol ve denetleme yöntemlerimiz çalışıyor mu?
3. Doğru şeyler ölçülüyor mu?
4. KYS kritik bir iş aracı olmaktan ziyade bir engel olarak mı görülüyor?
5. Çalışma alanında nasıl bir geribildirim sistemi bulunmaktadır?



TÜM PERSONEL

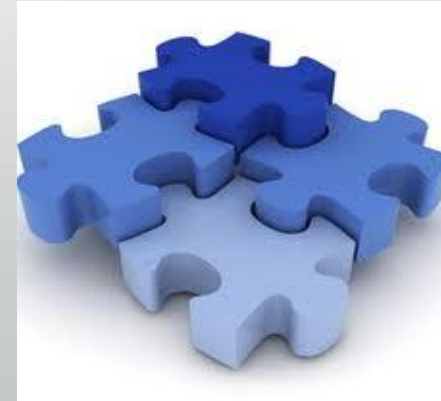
Organizasyon içerisindeki herkes:

- KYS faaliyetlerine inanmalı ve içinde bulunmalı,
- Kalite üzerindeki etkisinin farkında olmalı,
- “KALİTE” konusunda eğitilmeli ve sürekli iyileştirme çabası göstermeli.



ORGANİZASYONDA

- Üst yönetim kaliteye odaklanmalı (işin bir parçası olarak görmeli),
- Ürün veya hizmetin kullanıcılarına odaklanılmalı ve kalite seviyesi hakkında onlardan **geri bildirim** alınmalı,
- “Kaliteye sahip olmak güzel bir şeydir” zihniyetinden, “**organizasyonun kültürel temel direği**” zihniyetine geçilmesi sağlanmalıdır.



KALİTE DENETİMLERİ

Denetimlerin amaçları:

1. Standartlara uygunluğun test edilmesi,
2. Prosedürlerin takip edildiğinin kontrolü,
3. Dokümanların tam ve kullanılabilirliğinin kontrolü,
4. Organizasyonda kalitenin kültür haline gelip gelmediğinin kontrolü,
5. Aksayan alanların belirlenerek, iyileşmeler için yol gösterici olunması.



KALİTE ÇEMBERLERİ

- Düzenli olarak toplanarak, kalite problemlerinde çözüm bulmaya çalışan, farklı birimlerden 6-9 kişiyle oluşturulmuş çalışma takımlarıdır,
- Uygulamalarda iyileştirmeleri yapabilecek güce sahiptirler,
- Üst yönetimin desteğini her an almaktadırlar,
- Problemleri çözmek üzere, hem içeriden hem de dışarıdan, konunun uzmanlarından destek alabilirler.



KALİTE ÇEMBERLERİ

- Problemin tanımı doğru yapılmalıdır,
- Problemin etkileri detaylı tanımlanmalıdır,
- Önceliklendirme kriterleri tanımlanmalıdır,
- Veriler toplanmalı, ayrıştırılmalı ve analiz edilmelidir,
- Çözüm senaryoları geliştirilmeli, kurgulanmalıdır,
- Çözümlerin etkileri analiz edilmeli, en iyisi seçilmelidir
- Çözümün etkileri an be an gözlenmelidir.



SIFIR HATA

ZERO DEFECT

“KYS’nin en büyük amacı”



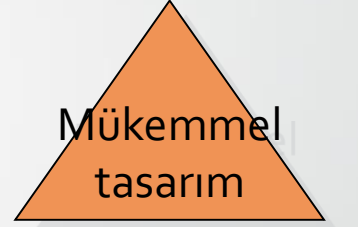
SIFIR HATA İçin;

Mükemmel
tasarım

Verimli
süreçler

Motive
edilmiş
insanlar

SIFIR HATA İçin; Mükemmel Tasarım Gerekir: Yani;



- Müşteri gereksinimleri dikkate alınmalı,
- Kalite; prototip aşamasından itibaren bütün süreçlerde planlanmalı,
- Projeleri tasarlarken “öğrenen örgüt” yaklaşımı adapte edilmeli,
- Teknolojiden ve insanların en iyi deneyimlerinden yararlanılmalı.



SIFIR HATA İÇİN; Verimli Süreçler Gerekir: Yani;



- Standart işletim süreçlerinden yararlanılmalı,
- Süreç bilgileri analiz edilmeli ve gözden geçirilmeli, (“sürekli iyileşme” için şart)
- Proaktif inovasyon benimsenmeli,
- Teknolojiden ve insanların en iyi deneyimlerinden yararlanılmalı



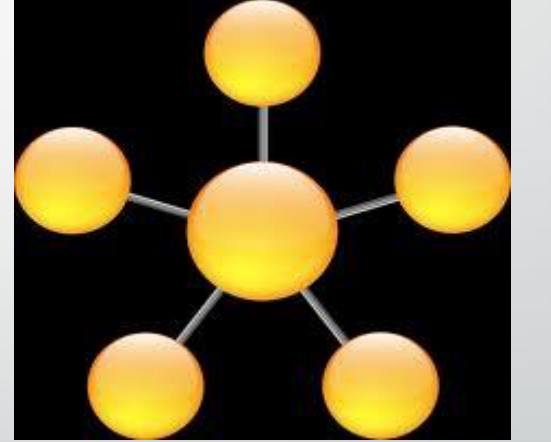
SIFIR HATA İçin; Motive Edilmiş İnsanlar Gerekir: Yani;

- Özgüven problemi olan çalışanların özgüvenleri geliştirilmeli,
- Sürekli iyileşme ortamı yaratmak için, çalışanların performansları gözlenmeli ve analiz edilmeli,
- Açık ve şeffaf iletişim süreçleri benimsenmeli,
- Teknolojiden ve insanların en iyi deneyimlerinden yararlanılmalı.



Kaliteye Önem Veren Organizasyonda;

1. Kalite, kurumun temel prensibidir,
2. KYS'ni destekleyen yöneticiler işin başındadır,
3. Kalite eğitimleri bütün organizasyona yayılmaktadır,
4. Kalite kültürü oluşturulmuş ve sürdürülmektedir.



Sonuç Olarak;

- KYS bir iş aracı olarak görülmeli,
- KYS iş ile beraber gelişim göstermeli,
- KYS' de herkesin katılımı sağlanmalı,
- KYS üst yönetimden desteklenmeli,
- KYS kontrol edilmeli ve odaklanılmalı, kendi haline bırakılmamalı.



TEŐEKKÜRLER

EUROTİME DANIŐMANLIK LTD.ŐTİ

GENEL MÜDÜR

ZAHİDE GÜNGÖR

İLETİŞİM BİLGİLERİ: Merkez: 2040 Sok. No: 154 Albatros A-8 Blok Kat: 19
Daire: 85 Mavişehir mah. Karşıyaka-İZMİR Tel: 0 232 324 62 01

Mobil: +905335038037