

# Kalite Yönetim Sistemi Nedir?

**Sistem:** Birbiri ile ilgili olan veya karşılıklı etkileşimde bulunan elemanlar takımı.

**Yönetim Sistemi:** Politika ve hedefleri oluşturmak ve bu hedefleri gerçekleştirmek için kullanılan sistem.

# Kalite Yönetim Sistemi Nedir?

Bir kuruluşun yönetim sistemi, bir kalite yönetim sistemi, bir mali yönetim sistemi veya bir çevre yönetim sistemi gibi farklı yönetim sistemlerini içerebilir.

**Kalite yönetim sistemi:** Bir kuruluşu kalite açısından yönlendiren ve kontrol eden yönetim sistemi.

## **TOPLAM KALİTE FELSEFESİ**

### **KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**

(Güvence Fonksiyonunu içerir)

### **KALİTE KONTROL (Önleme Fonksiyonu)**

#### **MUAYENE VE DENEY**

(Kabul/Red Fonksiyonu)

Girdi Muayenesi

Proses Muayenesi

Bitmiş Ürün Muayenesi

Uygun Olmayan Malzeme  
Kontrolü

Günlük Problemler

Proses Kontrol

Muayene ve Deney  
Teçhizatının Kontrolü

Numune Alma Planları

İstatistiksel Teknikler

Kalite Politikası ve Hedefler

Sistem ve Proses Yaklaşımı

Kuruluş Kalite Standartları

Kalite Tetkiki

Tedarikçi Değerlendirmesi

Müşteri Memnuniyeti

Sürekli İyileştirme

Verilerin Analizi

Kalite Konusunda Üst Yönetime  
Raporlar

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler

Eğitim

Altyapı

Kalite Çemberleri

Motivasyon

Verimli Bakım

Kalite Maliyetleri Analizi

Sürekli Gelişme

Çevre

Sürekli Eğitim

Dahili Müşterilerin Tatmini

Çalışanların Katılımı

# Toplam Kalite Yönetimi Nedir?

Toplam kalite yönetimi ya da kısaca **TKY** olarak bilinen yöntem, müşteri ihtiyaçlarını yerine getirebilmek için kullanılan insan, iş, ürün ve/veya hizmet kalitelerinin sistematik bir yaklaşım ile **tüm çalışanların katkıları** ile sağlanmasıdır.

Bu yönetim şeklinde uygulanan her süreçte **tüm çalışanların fikir ve hedefleri** kullanılmakta ve tüm çalışanlar kaliteye dahil edilmektedir.

# Toplam Kalite Yönetimi

## TKY Nedir?

- ✓ **T**'si, toplamı; tüm çalışanların katılımını, yapılan işlerin tüm yönlerini, müşterilerin ve üretilen ürün ile hizmetlerin tümünü kapsıyor.
- ✓ **K**'sı kaliteyi ; yani müşterinin bugünkü beklenti ve ihtiyaçlarını tam ve zamanında karşılayıp onlara gelecekteki beklentilerini aşan ürün ve hizmetler sunmayı ifade ediyor.
- ✓ **Y**'si ise; yönetimin her konuda çalışanlara liderlik yapması, çalışanlara örnek model oluşturması ve şirket çapında katılımcı yönetimin sağlanması anlamına geliyor.

## Toplam Kalite Yönetimi TKY Nedir?

TKY (Total quality management), ilk olarak **Henry Ford** tarafından kullanılmış ve 1926 yılında yayımladığı My Life and Work (Hayatım ve İşim) adlı kitabında yeni bir yönetim biçimi olarak tanımlanmıştır.

TKY tam anlamıyla **1950** yıllarında Japonlar tarafından uygulanmış ve yöntem ile kalitesizliğiyle ünlenen Japon ürünleri 5 yıl içerisinde **tüm dünya pazarını** ele geçirmiştir.

# Etkin Kalite Yönetim Sistemi Uygulamanın Yararları

- ✓ Uluslararası tanınan standarda uygun çalıştığınızı belgeleyerek yeni iş olanakları kazanırsınız.
- ✓ Etkin uygulama sayesinde müşteri şikayetinde azalma kaydedersiniz
- ✓ Ürün ve hizmetin kalitesini geliştirerek maliyetli hataları azaltırsınız
- ✓ Zaman ve malzeme kaybını azaltarak para kazanırsınız

## Etkin Kalite Yönetim Sistemi Uygulamanın Yararları

- ✓ Üretim, planlama ve problem çözme çalışmalarının etkinliğini arttırabilirsiniz
- ✓ Çalışanların motivasyonunda ve kurum içi iletişimde iyileşme sağlarsınız.