

# Kalite

Kalite, bir ürün veya hizmet ile ilgili özelliklerin, belirlenen veya olabilecek **ihtiyaçları karşılama derecesidir**

## Kalite Sözlüğü

Yapısal özellikler takımının **şartları yerine getirme derecesi**

## ISO 9001:2000

Kalite, bir ürün ya da hizmetin belirlenen ya da olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır

# Kalite

- ✓ **Müşteri tatmini**dir: Ürün veya hizmetin iyi olup olmadığı konusunda son kararı müşteri verir
- ✓ **Süreç**tir: Süregelen bir gelişmeyi sağlar
- ✓ **Yatırım**dır: Uzun dönemde bir işi hatasız yapmak sonradan düzeltmekten daha ucuzdur
- ✓ **Bir programa uymak**tır: İşleri zamanında yapmaktır. Kusursuzluk anlayışına sistemli bir yaklaşımdır



## Kalite

- ✓ Standardlara uygunluk
- ✓ Yasal şartlara uygunluk
- ✓ Belirlenmiş ürün şartlarına uygunluk
- ✓ Müşteri istek ve şartlarına uygunluk
- ✓ Doküman şartlarına uygunluk

Kalite şartlara uygunluktur

## Kalite Getirileri

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