

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

Doç. Dr. Murat ERDAL

KALİTENİN TEMEL BOYUTLARI

Performans	Ürünün görevini yerine getirme niteliği (işlevsellik)
Uygunluk	Ürünün belgelere ve standartlara uygunluk derecesi
Güvenilirlik	Ürünün kullanım ömrü içindeki performansı
Dayanıklılık	Ürünün kullanılabilir ömrünün uzunluğu
Hizmet görürlük	Ürünlere yönelik sorun ve şikayetlerin kolay çözümlenebilirliği
Estetik	Ürünün albenisi ve güncel dizayn trendlerine uyum
İtibar-Prestij	İşletme-ürün geçmişi,tüketici nezdinde imajı,marka ve moda değeri

Doç. Dr. Murat ERDAL

ÜRETİM YÖNETİMİ

www.meslekiyeterlilik.com

KALİTE ANLAYIŞI

<u>İSİM</u>	<u>KALİTE GELİŞTİRME HAMLESİ</u>
Taylor	KALİTE KONTROL
Deming	PROSES KONTROL SİSTEMİ
Juran	KALİTE YÖNETİMİ
Feigenbaum	TOPLAM KALİTE KONTROLÜ
Ishikawa	ÖNLEYİCİ KALİTE
Taguchi	DİZAYN KALİTESİ
Crosby	KALİTE MALİYETİ
Kearns	REKABETİN GETİRDİĞİ KALİTE
Mazda	YARATILAN "HAYRAN EDİCİ" KALİTE

KLASİK YÖNETİM ANLAYIŞI vs. TKY ANLAYIŞI

- ★ Fayda-maliyet analizine dayalı yatırım/işletme kararları
- ★ İş en iyi bilen o işi yöneten olduğuna inanan anlayış
- ★ Hatalı uygulamaları önleyerek prosedürler geliştiren yönetim
- ★ Tecrübe ve insiyatife dayalı yönetim kararları
- ✦ Kaliteyi geliştiren her uygulama ve yatırımı benimseyen yönetim anlayışı
- ✦ İşe en yakın olanın o işi en iyi bildiğine inanan yönetim
- ✦ Çalışanların fikirlerinden yararlanarak hataları önleyen yönetim
- ✦ İstatistik ve kantitatif analizlere dayalı yönetim kararları

Doç. Dr. Murat ERDAL

ÜRETİM YÖNETİMİ

KLASİK YÖNETİM ANLAYIŞI vs. TKY ANLAYIŞI

- | | |
|--|--|
| ❁ Optimum fire veya yeniden işleme | ⚖ Sıfır fire veya yeniden işleme |
| ❁ Optimum 1.kalite/2.kalite oranı | ⚖ Sadece 1.kalite ürün üretimi |
| ❁ Evrimsel hızla gelişme | ⚖ Devrimsel hızla gelişme |
| ❁ Yüksek verimli proseslerle sağlanan randıman artışları | ⚖ Yeni ürün artışları ile sağlanan randıman artışları |
| ❁ İşbaşı eğitimi ile sağlanan bilgi ve beceri | ⚖ İşbaşı eğitim kadar temel eğitimle de geliştirilen bilgi ve beceri |

Doç. Dr. Murat ERDAL

KLASİK YÖNETİM ANLAYIŞI vs. TKY ANLAYIŞI

- | | |
|--|--|
| ⚙ Kar maksimizasyonunu hedefleyen güdülenme | 🔔 Yüksek kaliteyi sağlamayı hedefleyen güdülenme |
| ⚙ Milli/uluslar arası standartlara göre ürün kalitesi | 🔔 Müşteri beklentilerine cevap veren ürün kalitesi |
| ⚙ Kalite kontrol fonksiyonunun sorumluluğunda kalite güvencesi | 🔔 Tüm çalışanların ve yönetimin sorumluluğunda kalite güvencesi |
| ⚙ AR-GE ve pazarlamanın sorumluluğunda ürün dizaynları | 🔔 Tüm üretim ve satış fonksiyonlarının da katkısı olan ürün geliştirme |

Doç. Dr. Murat ERDAL

ÜRETİM YÖNETİMİ

KLASİK YÖNETİM ANLAYIŞI vs. TKY ANLAYIŞI

- | | |
|--|--|
| ➤ Fonksiyonların kesin ayırımına dayalı organizasyon | ☹ İşin ideal biçimde yürütülmesine dayalı esnek kalıplı organizasyon |
| ➤ Kabul edilebilir hata düzeyini hedefleyen üretim | ☹ “Sıfır hata”yı hedefleyen üretim |
| ➤ Ödül ve cezaya dayalı motivasyon | ☹ Onurlu çalışmaya ve bunun takdir edilmesine dayalı motivasyon |
| ➤ Hiyerarşiye dayalı öncelikler | ☹ Müşteri tatminine dayalı öncelikler |
| ➤ Rekabete dayalı tedarik sistemi | ☹ Karşılıklı anlayış ve güvene dayalı tedarik sistemi |

Doç. Dr. Murat ERDAL

KLASİK YÖNETİM ANLAYIŞI vs. TKY ANLAYIŞI

- | | |
|--|--|
| ✓ “Muayeneye” dayalı kalite | ☒ “Önlemeye” dayalı olan kalite |
| ✓ Yüksek kalite ile artan maliyet | ☒ Yüksek kalite ile düşen maliyet |
| ✓ Optimum stok | ☒ Sıfır stok |
| ✓ Spesifikasyon limitleri arası üretim | ☒ Hedefe uygun üretim |
| ✓ Sorunlar çıktıkça çözüm geliştiren yönetim | ☒ Olası sorunları düşünüp, bunları önleyen yönetim |
| ✓ Azami uzmanlaşma ile sistem geliştirme yaklaşımı | ☒ İşbirliği ile sistem geliştirme yaklaşımı |

Doç. Dr. Murat ERDAL

ÜRETİM YÖNETİMİ

KALİTE GELİŞTİRMEDE GELENEKSEL YAKLAŞIM



Doç. Dr. Murat ERDAL

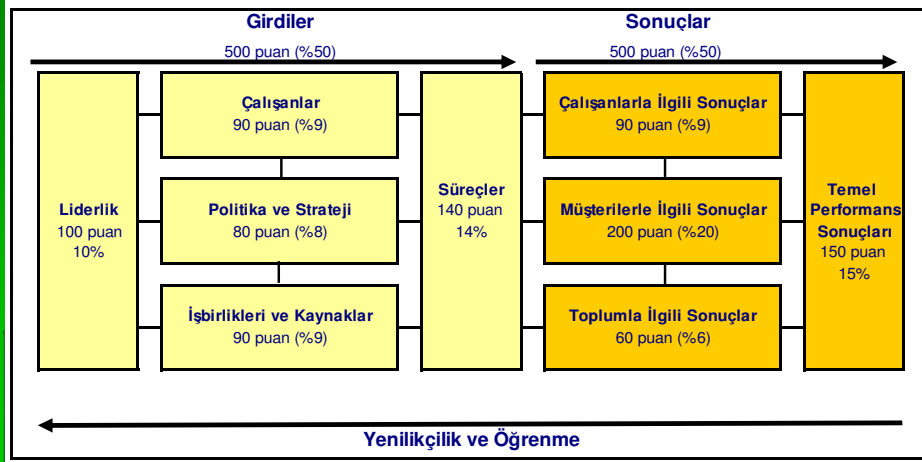
KALİTE GARANTİ AŞAMALARI

<u>AŞAMA</u>	<u>KALİTE GARANTİ İŞLEVİ</u>
Pazar	Müşteri ihtiyaçlarının belirlenmesi
Planlama	Kalite hedefinin tanımlanması
AR-GE, Dizayn	Kalite hedefinin onaylanması, dizayn
Üretim Öncesi	Kalite standartlarının belirlenmesi
Güvenilirlik Testi	Güvenilirlik ve kolay bakım için test
Üretim	Üretim sırasında kalite kontrolü
Satışlar	Satış öncesinde ve sonrasında kalite kontrolü
Müşteri	Satış sonrası kullanım sırasında kalite kontrolü

Doç. Dr. Murat ERDAL

ÜRETİM YÖNETİMİ

EFQM Mükemmellik Modeli



Doç. Dr. Murat ERDAL

TEŞEKKÜRLER

Doç. Dr. Murat ERDAL
merdal@istanbul.edu.tr