

DÜNYA KALİTE AKADEMİSİ



KALİTE VE KALİTE ARAÇLARI





KALİTE VE KALİTE ARAÇLARI

Standart bir tanımı bulunmayan “kalite” kavramı, ürün ve hizmetlerin müşteri beklentilerini karşılayabilme kabiliyetine verilen ad olarak düşünülür. Ürün ve hizmet çeşitliliğine, müşteri portföyüne, piyasanın talebine hatta coğrafi özelliklere göre anlam kazanan ve değişkenlik gösterebilen bir kavramdır kalite. Kalite kavramı insanoğlunun temel ihtiyaçlarındandır. Eski çağlarda ürünün daha iyi görünümü tek başına yeterli bir tercih sebebi iken, bugün bu kavrama yeni ilaveler eklenmiştir. Görünüm, koku, tat temel tercih sebepleri iken bugün güvenilirlik, izlenebilirlik, sürdürülebilirlik, verimlilik gibi yeni kavramlar ticaretin birer parçası oldular. Bunlara ilave olarak ürün ya da hizmeti sunan işletmenin toplumsal duyarlılığı, çevresel duyarlılığı, insana saygısı, müşterilerine karşı tutumu ve ortaya koyduğu kurumsal kimliğine kadar pek çok done tüketiciler tarafından sorgulanır haldedir. Tüm bu gelişmeler kalite kavramına ilave olarak “toplam kalite” kavramının oluşmasını sonuç verdi.

Daha net ifade ile; süreçlerde yer alan tüm bileşenlerin, tüm faktörlerin, tüm aksiyonların kalite kavramına etkisi anlaşıldı ve tüm bunların ana bir kolda izlenmesi ve yönetilmesi gerekliliği doğdu..

Kalite çalışmaları ise ortaya konan ürün ve hizmetlerin, müşteri beklentilerini eksiksiz, sürekli karşılayabilmesi için gerçekleştirilen, zaman, istihdam ve diğer kaynakların aktarıldığı çalışmalardır. Kalitenin varlığından söz edilebilmesi için kalite çalışmaları zaruri bir ihtiyaçtır. Kalite çalışmaları, günümüzde bazı teknik araçlar yardımı ile efektif şekilde yönetilebilmektedir. Bu araçlar sayıca yediden çok olmasına rağmen en temel ve en genel geçer olanı yedi adettir ve organizasyonlarda kalite kontrol süreçlerinin uygulanmasına, uygulanan bu süreçlerin izlenebilmesine, herhangi bir süreçten kaynaklanan bir problemin çözülebilmemesine ve problem çözme tekniğine temel oluştururlar.

Bu araçlar problem analizlerine ve çözümlerine yapısal yaklaşımı dolayısıyla imalat süreçlerinde olduğu gibi hizmet odaklı süreçlerde de analizler ve çözümlerde gelişmeyi sağlar. Kalite araçlarından en fazla verimi elde etmenin yolu bunların takım ve gruplar halinde uygulanmasıdır. Yedi kalite aracı, müşteri ilişkileri, pazarlama, ürün geliştirme gibi bütün üretim süreçlerinde uygulanabilir ve sonucunda süreç gelişimi ve müşteri memnuniyeti olarak getiri elde edilebilir. Bir organizasyonun performansını geliştirmek için atılacak adımların verilere dayanması gerekir, bu araçlar organizasyonlara doğru, anlaşılabilir ve güvenilir veriler sağlanmasına olanak tanır.





Bu kalite araçlarının metodolojik olarak fikir babası kabul edilen Kaoru Ishikawa, bu araçların anlaşılmasını ve kullanılmasını kolaylaştırmak amacı ile bir eğitim rehberi hazırlamış ve buna göre bir organizasyondaki kalite ile ilişkili problemlerin yüzde 95'i yedi kalite aracı ile çözülebilmektedir. Nitekim, Japon endüstriyel devriminin gerçekleştirilmesinde karşılaşılan sorunların %95'i yedi temel kalite aracı ile çözülebilmektedir. Japonların kalite kontrole yaklaşımlarının en önemli özelliklerinden biri organizasyon düzeyindeki nicel metotlara odaklanmış olmasıdır. Yedi kalite aracı da bu çalışmaların bir ürünü olarak ortaya çıkmıştır.

Yedi kalite aracının sistematik bir biçimde uygulanması başarılı bir kalite geliştirme sürecine kapı aralamaktadır.

Yedi kalite aracı şunlardır:

1. Balık Kılıçığı Diyagramı

2. Kontrol Çizelgesi

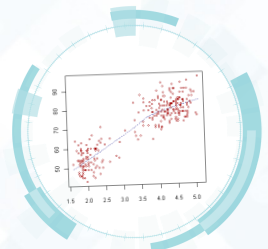
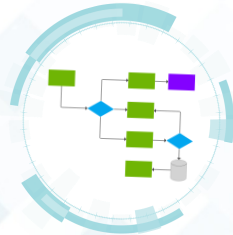
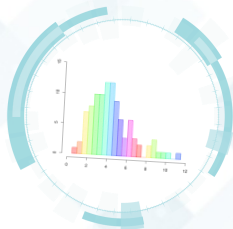
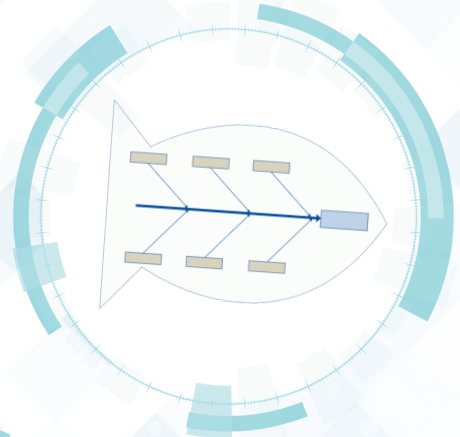
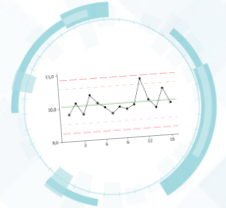
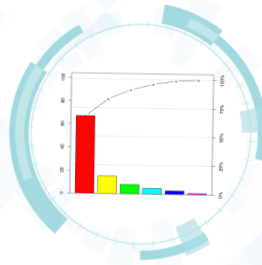
3. Kontrol Diyagramı

4. Histogram

5. Pareto Diyagramı

6. Serpilme Diyagramı

7. Akış Diyagramı



DÜNYA KALİTE AKADEMİSİ

EĞİTİM

DANIŞMANLIK

BELGELENDİRME

KALİTE YÖNETİMİ



Daha fazlası için:

Telefon açın

+90 224 240 04 06

Ziyaret edin

www.dunyakaliteakademisi.com

Geri bildirimde bulunun

info@dunyakaliteakademisi.com