

Prof. Dr. Muharrem TUNA
Doç. Dr. Oğuz DİKER

Kalite Yönetimi

DETAY
YAYINCILIK

Ankara, 2021

DETAY YAYINLARI : 1432

1. Baskı : Aralık 2021

ISBN : 978-605-254-497-6

Yayıncı Sertifika No : 46573

Matbaa Sertifika No : 42488

© Detay Anatolia Akademik Yayıncılık Ltd. Şti.

Her hakkı saklıdır. Yazarından ve yayınevinden yazılı izin alınmaksızın bu kitabın fotokopi veya diğer yollarla kısmen veya tamamen çoğaltılması, basılması ve yayınlanması yasaktır. Aksine davranış, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu gereğince, 5 yıla kadar hapis ve adli para cezaları ile fotokopi ve basım aletlerine el konulmasını gerektirir.

Dizgi : Detay Yayıncılık

Kapak Tasarım : Detay Yayıncılık

Baskı ve Cilt : Bizim Buro Basımevi

1. Sanayi Caddesi Sedef Sokak No: 6/1 İskitler-Ankara

Kütüphane Bilgi Kartı

Muharrem Tuna ve Oğuz Diker

Kalite Yönetimi, 1. Baskı

ISBN: 978-605-254-497-6, iv + 422 sayfa, kaynakça var, dizin yok



GENEL DAĞITIM ve İSTEME ADRESİ

DETAY ANATOLIA AKADEMİK YAYINCILIK LTD. ŞTİ.

Adakale Sokak No: 14/4 Kızılay/ANKARA

Tel : (0.312) 434 09 49 • Faks: (0.312) 434 31 42

Web: www.detayyayin.com.tr • e-posta: detayyay@gmail.com

İÇİNDEKİLER

BİRİNCİ BÖLÜM:

KALİTE VE KALİTE YÖNETİM FELSEFESİ 1

Doç. Dr. Fatih TÜRKMEN

İKİNCİ BÖLÜM:

KALİTE EVRİMİ VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ 21

Dr. Öğr. Üyesi Defne AKDENİZ

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM:

STRATEJİK KALİTE YÖNETİMİ 37

Doç. Dr. Cenk Murat KOÇOĞLU, Dr. Öğr. Üyesi Ayşegül ACAR, Dr. Öğr. Üyesi Şule KIYICI

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM:

KALİTE UNSURLARI VE KALİTE MALİYETLERİ 49

Dr. Öğr. Üyesi Sündüz DAĞ

BEŞİNCİ BÖLÜM:

KALİTE KONTROL VE YÖNETİMİ 83

Doç. Dr. Ayşen AKBAŞ TUNA, Öğr. Gör. Onur ÇELEN

ALTINCI BÖLÜM:

KALİTE KONTROL ARAÇLARI VE TEKNİKLERİ 105

Doç. Dr. Duran CANKÜL, Öğr. Gör. Mustafa Çağatay KIZILTAŞ, Işıl CANKÜL

YEDİNCİ BÖLÜM:

KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ VE STANDARTLARI 133

Doç. Dr. Burhan KILIÇ, Arş. Gör. Dr. Nisan YOZUKMAZ, Dr. Öğr. Üyesi Funda ÖN

SEKİZİNCİ BÖLÜM:

AVRUPA KALİTE YÖNETİM VAKFI (EFQM) MÜKEMMELLİK MODELİ..... 153

Prof. Dr. Murat YEŞİLTAŞ, Gökhan KENAR

DOKUZUNCU BÖLÜM:

DEMİNG KALİTE ÖDÜLLERİ 171

Dr. Öğr. Üyesi Samet GÖKKAYA, Dr. İsa UĞUR

ONUNCU BÖLÜM:

MALCOLM BALDRIGE KALİTE ÖDÜLLERİ(MBNQA) 189

Dr. Öğr. Üyesi Zafer TÜRKMENDAĞ

ON BİRİNCİ BÖLÜM:

ÇEVRE STANDARTLARI 215

Prof. Dr. S. Gül GÜNEŞ, Dr. Öğr. Üyesi Seda ÖZDEMİR AKGÜL, Arş. Gör. Ayşe Selin DÜLGER

ON İKİNCİ BÖLÜM:

GIDA STANDARTLARI..... 245

Doç. Dr. Ümit SORMAZ, Dr. Öğr. Üyesi Ayşe Büşra MADENCİ

ON ÜÇÜNCÜ BÖLÜM:

TÜKETİCİ HAKLARI VE SAĞLIĞI STANDARTLARI..... 273

Dr. Müjde AKSOY, Doç. Dr. Özer YILMAZ

ON DÖRDÜNCÜ BÖLÜM:

İŞÇİ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ STANDARTLARI..... 309

Arş. Gör. İbrahim AKÇA

ON BEŞİNCİ BÖLÜM:

KURUMSAL STANDARTLAR 343

Dr. Öğr. Üyesi Mehmet BAHAR

ON ALTINCI BÖLÜM:

HİZMET KALİTESİ 363

Doç. Dr. Murat AKSU, Sedef Ece ÖZGÜN, Dr. Öğr. Üyesi Erdem TEMELOĞLU

ON YEDİNCİ BÖLÜM:

HAVAYOLU HİZMET KALİTESİ VE ÖLÇÜM MODELLERİ 385

Dr. Öğr. Üyesi Fatih VAROL, Dr. Öğr. Üyesi Alaattin BAŞODA

ON SEKİZİNCİ BÖLÜM:

YÜKSEKÖĞRETİMDE AKREDİTASYON 409

Doç. Dr. Seden DOĞAN, Gamze KAYA, Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI

ON BEŞİNCİ BÖLÜM

KURUMSAL STANDARTLAR

Dr. Öğr. Üyesi Mehmet BAHAR
Kapadokya Üniversitesi
 mehmet.bahar@kapadokya.edu.tr

GİRİŞ

En basit tanımıyla “beklenmeye uygunluk” diye adlandırabileceğimiz kalite anlayışı, yaşanan sanayi devrimleri ile birlikte ortaya çıkan kurumsallaşma kavramı ile işletmelerin önceleri rakiplerine üstünlük elde etme çabaları ve sonraları da geleceklerini garanti altına almak istedikleri bir uygulama olarak karşımıza çıkmaktadır. İşletmelerdeki kalite uygulamaları sayesinde ürettikleri mal ve hizmetlerde belli bir kaliteyi garanti etme imkanı bulmakta ve bu sayede tüketiciyi de yanıltılmayarak pazardaki yerini sağlamlaştırabilmektedir. Kalite yönetim sistemlerinin en temel felsefesi içeriğinde barındırdığı tüm unsurlarla müşteri odaklı bir hizmetin verilmesidir. Önceleri var olan “ne üretirsek, o satılır” anlayışı kalite sistemlerinin yaygınlaşması ve uygulanması ile “müşterinin arzu ve istekleri her şeyden önemlidir” anlayışına evrilmiştir. Bu anlayış değişikliği bir yandan işletme maliyetlerini azaltırken öte yandan müşterilerin memnuniyetlerinde önemli artışlar sağlamıştır. İşletmelerin mal ve/veya hizmet üretiminde müşterileri ile yakaladıkları bu uyum sayesinde kurumsallaşmalarını da tamamlayabilmişlerdir.

1. KURUMSAL KALİTE KAVRAMI

Kurumsal kalite kavramı günümüzde birçok farklı disiplin tarafından ele alınan bir kavramdır ve bu sebeple kesin bir tanımını yapmak oldukça zordur. Sosyal bilimlerin hemen hemen tüm alanlarında kullanılan bir kavram olması sebebiyle de bu kavramı kullanan her alan kendi bakış açısından ve perspektifinden bakarak bir tanım ortaya koymuşlardır. Ülkelerin para piyasalarındaki başarıları ve ekonomik başarılarının kurumsal faktörlere bağlı olması nedeniyle kurumsal kalitenin ülkenin borsa piyasalarının verimliliği üzerinden çok yüksek etkisi olduğu bilinen bir gerçektir (Ayaydın vd., 2019). Terzioğlu’na (2018) göre kurumsal kalitenin ekonomik büyüme üzerinde çok önemli bir etkisi vardır. Ofluoğlu vd.’ne (2018) göre bir ülkede kurumsal kalitenin artması, gelir dağılımındaki adaletsizliğin giderilmesinde, enflasyonun önlenmesinde ve ekonomik olarak o ülkenin kalkınması gibi en temel ekonomik parametreler üzerinde önemli etkiler meydana getirmektedir. Alataş ve Peker’e (2016) göre de kurumsal kalitenin artması kayıt dışı ekonominin azalmasına ve ekonomide saydamlığın artmasına sebep olmaktadır.

Teyyare (2018) ve Avcı ve Avcı’ya (2017) göre kurumsal kalite; kurumların etkin ve doğru bir şekilde işletilebilmesi için ortaya konan kuralların seçiminde yapılan tercihlerin doğru ve hayata geçirilebilir olmasıdır. Aytun ve Akın ise (2014)