

5. Hafta

Kalite Maliyetleri

Ürün veya hizmetin kalitesinin düşük olması müşteri tatminsizliğine yol açmakta ve bu da işletmenin imaj ve pazar kaybı ile sonuçlanmaktadır.

Bir kalite sisteminin değeri müşterileri tatmin etme yeteneği ile ifade edilmektedir. Bu bağlamda kalite maliyetleri müşteri bakış açısıyla değerlendirildiğinde, ürün ya da hizmetin ihtiyaçları karşılama ya da karşılamama durumunu ortaya koymaktadır. Bu ihtiyaçlar ya da gereksinimler arasında tasarım spesifikasyonları, kullanım talimatları, devletin getirdiği koşullar, zamanında teslim, pazarlama prosedürleri ve servis yükümlülükleri bulunmaktadır.

Kalite ile ilgili maliyetler;

- **Önleme,**
- **Değerlendirme ve**
- **Başarısızlık maliyeti** olmak üzere üç temel kategoride değerlendirilmektedir.

Önleme Maliyetleri

Kusurların oluşmasından önce önlenmesiyle ilgili maliyetleri kapsamaktadır. Kötü performansın nedenlerinin ortadan kaldırılması için ürün/hizmet ve süreçlerin yeniden tasarlanması, sürekli gelişim yöntemlerine ilişkin çalışanların eğitilmesi, satın alınacak parçalar veya söz verilen hizmetin kalitesini yükseltmek için tedarikçilerle birlikte çalışma maliyetlerini içermektedir.

Önleme maliyetleri aşağıdaki gibi örneklendirilebilir (Dönmez ve Utku, 2009; 32)

- Kalite sisteminin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi ile ilgili maliyetler,
- Kalite planlaması ve standartların oluşturulması ile ilgili maliyetler,
- İşletmedeki alet ve cihazların bakım giderleri,
- Kalite performansının artırılması için yapılan mühendislik çalışmaları maliyetleri,
- Kalite eğitimi ve denetimi maliyetleri,
- Müşteri ihtiyaçlarını değerlemeye yönelik olarak yapılan Pazar araştırmalarının maliyetleri

Değerlendirme Maliyetleri

Ürün/hizmet, süreç ve parçaların değerlendirilmesinden doğan maliyetlerdir. Önleme maliyetleri arttıkça ve performans geliştikçe, izleyen aşamada belirlenen problemlerin nedenlerini araştırmak için daha az kaynağın gerekli olmasına bağlı olarak değerlendirme maliyetleri düşmektedir.

Değerlendirme maliyetleri aşağıdaki gibi
örneklendirilebilir (Dönmez ve Utku, 2009; 32);

- Hammadde ve malzeme kalite kontrol maliyetleri
- İmalat sırasında yapılan kalite kontrol maliyetleri,
- Laboratuvar giderleri,
- Stoklara ilişkin kontrol giderleri,
- Çevre ve güvenilirlik testleri ile ilgili giderler
- Kontrol ve test malzemelerine ilişkin giderler

Başarısızlık Maliyetleri

Dışsal ve içsel başarısızlık olmak üzere iki şekilde ele alınmaktadır. Dışsal başarısızlık, ürünün veya hizmetin müşteriye ulaştıktan sonra belirlenen kusurlarından oluşmaktadır. Dışsal başarısızlık maliyetleri pazar paylarını ve karlılığı azaltır. Dışsal başarısızlık maliyetleri garanti hizmeti ve hukuki davaların maliyetlerini de içermektedir. İçsel başarısızlık maliyeti ise bir hizmetin veya ürünün üretilmesi sürecinde belirlenen kusurlardan oluşmaktadır.

İç başarısızlık maliyetleri aşağıdaki gibi örneklendirilebilir (Dönmez ve Utku, 2009; 33);

- Gereksiz ve tekrarlanan faaliyetlere ilişkin maliyetler
- Hatalı ürünlerin düzeltilmesine ilişkin maliyetler,
- Iskartaya çıkan ürünlerin maliyeti,
- Gereksiz fazla mesai ücretleri,
- Malzeme kalitesinin uygunsuzluğu nedeniyle ortaya çıkan kazanç kaybı,
- Üretim içi hatalar nedeniyle üretimin durmasının maliyeti,
- Aşırı telefon giderleri,
- Yazı işlerinin tekrar denetlenmesi.

Dış başarısızlık maliyetleri aşağıdaki gibi örneklendirilebilir (Dönmez ve Utku, 2009; 33-34);

- Kalite ile ilgili şikâyetlerin düzeltilmesine ilişkin maliyetler,
- Müşterilerin mamulleri iade etmesi sonucu ortaya çıkan giderler,
- Satış sonrası servis giderleri,
- Pazarlama hatalarının neden olduğu malzeme değiştirme giderleri,
- Garanti süresi içerisindeki eksikliklerin giderilmesine ilişkin giderler,
- Ceza ve tazminatlardan kaynaklanan maliyetler

Genel olarak kalite maliyet unsurları birbirleri ile karşılıklı etkileşim içerisinde. Önleme maliyetlerinin artırılması durumunda ürünlerdeki kusurlar ve uygunsuzlukların sayısında azalmalar olacaktır. Kusurlu oranının azalmasının anlamı, başarısızlık maliyetlerinin azalmasıdır. Aynı zincirleme etki değerlendirme maliyetleri için de geçerlidir (Koç ve Demirhan, 2007: 90).

Önleme maliyetlerindeki artış, kusurlu oranlarını azaltacaktır ve böylece değerlendirme maliyetlerinde de azalmalar olacaktır. Çünkü kusurlu oranının azaltılması ile rutin muayene ve deney faaliyetleri gereksinimi de azalacaktır. Buna ilaveten kalite kontrol ekipmanı, personeli ve uygulamaları geliştirildikçe değerlendirme maliyeti sonuçlarında azalma gerçekleşir. Daha iyi ve gelişmiş muayene ve deney ekipmanı temini, kalite kontrol uygulamalarının genel olarak modernizasyonu ve süreç kontrolünün operatörlere devredilmesi ile değerlendirme fonksiyonunun maliyetinde önemli azalmalar olacaktır (Koç ve Demirhan, 2007: 90).

Yararlanılan Kaynaklar

- Akalın, S. (1973). Üretim ve Kalite Kontrolü. İzmir: Ege Üniversitesi Matbaası.
- Akın, B. (1996). ISO 9000 Uygulamasında İşletmelerde İstatistik Proses Kontrol Teknikleri. İstanbul: Bilim Teknik Yayınevi.
- Akkurt, M. (2002). Kalite Kontrol Excel Destekli. İstanbul: Birsen Yayınevi.
- Bolat, T. (2000). Toplam Kalite Yönetimi (Konaklama İşletmelerinde Uygulanması). İstanbul: Beta Basım Dağıtım.
- Breyfogle, F. W. (2003). Implementing six sigma: Smarter solutions using statistical methods. Newyork: John Wiley&Sons.
- Del Campo, A. H. (1989). Just-In-Time Manufacturing: A Practical Approach. Prentice-Hall Inc.
- Duran, C. Ve Çetindere, a. (2012). Konfeksiyon Sanayiinde Faaliyet Gösteren Bir İşletmede İstatistiksel Proses Kontrol Teknikleri İle Ürün Hatalarının Analiz Edilmesi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 21(2), 233-254.
- Efil, İ. (1999). Toplam Kalite Yönetimi ve Toplam Kalite Yönetimine Ulaşmada Önemli Bir Araç ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi. İstanbul: Alfa Yayınları.

- Efil, İ. (2016). Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul: Dora Basım Yayın.
- Ersen, H. (1997). Toplam Kalite ve İnsan Kaynakları Yönetimi İlişkisi: Verimli ve Etkin Olmanın Yolu. İstanbul: Sim Matbaacılık.
- Güneş, M., Firuzan, A. R. & Firuzan, E. (1999). Tam Zamanında Üretim Ortamında Stok Kontrolü ve Toplam Kalite Yönetimi. İzmir: Barış Yayınları.
- Güzel, F. Ve Kurşunel, F. (2015). Kalite Maliyetleri ve Veri Kalitesi, Selçuk Üniversitesi, İİBFSosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi,15(29): 282-301.
- Hobbs, D. P. (2004). Lean Manufacturing Implementation: A Complete Execution Manual for Any Size Manufacturer. Boca Raton: J. Ross Publishing Inc.
- Imai, M. (1997). KAİZEN Japonya'nın Rekabetteki Başarısının Anahtarı, BRİSA Yayınları.
- James P. T. J. (1996). Total Quality Management: An Introductory Text. London: Rentice Hall Inc.
- Kavrakoğlu, İ. (1994). Toplam Kalite Yönetimi. Ankara: Kalder Yayınları.
- Kurşunel, F. ve Güzel F. (2015). Kalite Maliyetleri Ve Veri Kalitesi. [Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi](#), [15\(29\)](#): 282-301.
- Liker, J. K. & Hoseus, M. (2008). Toyota kültürü. (Çev: Kıvanç Tanrıyar). İstanbul: Optimist Yayınevi, 2008.

- Luburić, R. (2017). Quality Culture And Risk Culture In Terms of More Effective Management. "V. International Conference "Quality System Condition For Successful Business And Competitiveness", Kopaonik, Republic of Serbia.
- Oakland, J. S. (2014). Total quality management and operational excellence: Text with cases. Newyork: Routledge.
- Öztürk, A. (2013). Kalite Yönetimi ve Planlaması, Bursa: Ekin Yayınevi.
- Pande, P. S., Neuman, R. P. & Cavanagh, R. R. (2018). Six sigma yolu: GE, Motorola ve zirvedeki diğer firmaların performanslarını yükseltme yöntemleri. (Çev: Nafiz Güder & Güneş Tokcan). İstanbul: Klan Yayınları, 2000.
- Ülkü Kaya, E. (2009). İşletmelerde Toplam Kalite Yönetim Uygulamalarının Başarısında Örgüt Kültürü Ve İkliminin Önemi: Kuramsal Bir Çerçeve. "İş,Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi.11(1), 90-112.
- Wadsworth, H. M., Stephens, K. S., & Godfrey, A. B. (2002). Modern Methods for Quality Control and Improvement. John Wiley & Sons.
- Yüksel, H. (2013). Üretim/İşlemler Yönetimi. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Kaynak: <https://yalindanisman.com/puko/>
<https://asq.org/>
<http://tdk.gov.tr/>.