

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 tatminidir:** Ürün veya hizmetin iyi olup olmadığı konusunda son kararı müşteri verir
- ✓ **Süreçtir:** Süregelen bir gelişmeyi sağlar
- ✓ **Yatırımdır:** Uzun dönemde bir işi hatasız yapmak sonradan düzeltmekten daha ucuzdur
- ✓ **Bir programa uymaktır:** 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