**Tarih: 6/7**/2020

**Adı Soyadı: Ali Mert Öğrenci No:2019 112 9029**

**Bölüm:**

**Kalite Güvence ve Standartlar - Final Ödevi**

1. Toplam Kalite Yönteminde “Benchmarking” (Kıyaslama) kavramını örnekler vererek açıklayınız?

Kıyaslama veya işlemlerarası karşılaştırmalar olarak adlandırabileceğimiz “benchmarking”, bir işletmenin kendi performansını yükseltmek için, daha iyi performanslı işletmelerin incelenmesi, bu işletmelerin iş yapma usüllerinin kıyaslanması, bu kıyaslamadan çıkardığı sonuçları uygulaması olarak tanımlanabilir.

Kıyaslama konusundaki ilk sistematik örnek olarak, Xerox şirketinin 1979 yılında başlattığı kıyaslama faaliyetleri verilmektedir. Xerox önce, Japonya’daki şirketi olan Fuji-Xeros’un ve daha sonra diğer fotokopi makinası imalatçılarının imalat usüllerini, süreçlerini, kullanılan parçalarını ve maliyetlerini ayrı ayrı incelemeye almış ve kendisinden daha başarılı olan bu şirketlerin neyi nasıl yaptığını belirlemiştir. Daha sonra bu farklılıkları kendi faaliyetlerine uygulayarak performanslarını arttırma yoluna gitmiştir.

Temel yaklaşımı itibari ile kıyaslama, bir işletmenin, sürekli olarak ve bilinçli bir biçimde kendi dallarında ve sektörlerinde en iyi olan işletmelerin belirli işleri nasılö yaptıklarını araştırması, analiz etmesi, kendi usülleri ilekarşılaştırarak sonuçlar çıkarmasıı, analiz etmesi, çıkardığı bu sonuçları bir plan dahilinde uygulayarak daha yüksek bir başarı düzeyini yakalamaya çalışması çabaları olarak da ifade edilir.

1. EFQM Mükemmellik modelini ve aşamalarını açıklayınız?

EFQM Mükemmellik M odeli, Avrupa Kalite Yönetim Vakfı (European Foundation for Q uality Management) tarafından sanayi ve akademisyenlerden oluşan bir grup ile geliştirilerek 1991 yılında tüm dünyaya duyurulmuş olan bir yönetim modelidir. EFQM 1988 yılında, Bosch, BT, Bull, Ciba-Geigy, Dassault, Electrolux, Fiat, KLM, Nestle, Olivetti, Philips, Renault, Sulzer ve Volkswagen gibi Avrupa'nın önde gelen 14 firmasının CEO'larının imzaladıkları bir niyet mektubu ile hayata geçirilmiş bir vakıftır. Amacı; "Avrupa'daki kuruluşların sürdürülebilir mükemmelliğini sağlayabilmek için itici güç olmak" tır. Model; kam u, özel ve sivil toplum kuruluşlarının, m ükem m ellik kavram ve kriterlerini dikkate a la ra k kendi değerlendirm elerini yap m alarına, güçlü ve iyileştirmeye açık alanlarını tespit etmelerine ve sürekli gelişim yaklaşım ıyla gelişim planlarını hazırlam alarına yardımcı olması için geliştirilmiştir.

Aşamaları:

EFQM Modeli 5 aşamadan oluşur. Birinci Aşama: Mükemmellikte Kararlılık yolculuğunun başlarındaki kuruluşlar için dizayn edilmiştir. İki adımlı bir süreçtir. İlk adımda kuruluş EFQM Mükemmellik Modelinin dokuz kriterini baz alan soru listesi ve özdeğerlendirme sürecini tamamlar. İkinci adımda iyileştirme planını gerçekleştirir. Mükemmellikte kararlılığını kanıtlayan kuruluşlar, aşamayı tamamladıklarını gösterir belgeyi bütün faaliyetlerinde kullanırlar. İkinci Aşama: Mükemmellikte Yetkinlik EFQM Modelini kullanarak özdeğerlendirme yapmada deneyimi olan kuruluşlar için dizayn edilmiştir. 32 alt kriteri temel alır. Üç, Dört ve Beşinci Aşamalar: Ödül Finalistliği/Başarı Ödülü/Büyük Ödül Mükemmellik uygulamasında olgunluk seviyesine uluşmış kuruluşlar için yüksek prestijli Avrupa kalite Ödülü veya Ulusal Kalite Ödülleri önemli bir özendirici unsur olmaya devam eder.

1. Kalite çemberi ne demektir? Kalite çemberinin özelliklerini, amaçlarını ve faydalarını açıklayınız?

Kalite çemberleri iş hayatına her düzeyde dahil olan çalışanlarca gönüllülük esasıyla bir araya gelen, bir lider tarafından yönlendirilen, düzenli ve sürekli aralıklarla bir araya gelen her zaman gelişme, iyileşme faaliyetlerini yürüten gruplardır.

Kalite çemberleri bir işletmede kalite, verimlilik, etkinlik, etkililik gibi problemleri analiz etmek ve çözümleri yönetime önermek için sayıları 5 ile 10 arasında değişen çalışanların tamamen kendi istek ve katılımlarıyla belirlenmiş zamanlarda düzenli olarak toplanan küçük çalışma gruplarıdır.

Birlikte çalışmak suretiyle periyodik toplantılar yaparak, belirlenen sorunların kaynaklarını, nedenlerini araştıran, bulan, çözen ve üst kademe yönetime sunan çalışma grubudur.Bu çalışma grupları aynı ya da benzer işlerde çalışan kişiler tarafından, farklı departmanlarda çalışan kişileri de sürece dahil ederek oluşturulmaktadır.

Kalite Çemberlerinin Amaçları

1. Ekip ruhunu geliştirmek

2. Kalitenin geliştirilmesi, iyileştirilmesi

3. Çalışanların motivasyonlarını artırmak

4. Verimi artırmak

5. Hataların azaltılması

6. Çalışanların yaratıcı yeteneklerinin ortaya çıkarılması yönünde teşvik etmek

7. Kurum içerisindeki iletişimi daha etkin hale getirmek

8. İşe bağımlılığı artırmak

9. Maliyetleri düşürmek

10. Çalışanların eğitilmelerini sağlamak

Kalite Çemberlerinin Faydaları

İşletmenin ve ürünün geliştirilmesine, iyileştirilmesine katkıda bulunur.

Gönüllülük ilkesiyle çalışanların yaratıcılık ve zekasının anlayış ve saygı ortamında geliştirilmesine yol açar.

Tüm katılanlar için bir öğrenme ortamı oluşturulmasına ve hiyerarşik kademelerinin birbirine yaklaşmasına olanak sağlar.