

Kalite Yonetimi Nedir?

Calisma Kagidi

Kalite yonetimi, Toplam Kalite Yonetimi (TKY), ISO standartlari ve PDCA dongusu gibi yontemler kullanarak kusurlari onler, atigi azaltir ve surekli iyilestirme saglar. Tum calisanlarin kalite sorumlulugu almasi gereken bir kulturdur.

Sorular

1. PDCA dongusu hangi kalite oncusu tarafından gelistirildi?

- A) Joseph Juran
- B) Philip Crosby
- C) W. Edwards Deming
- D) Kaoru Ishikawa

2. PDCA dongusunda, tam uygulamadan once bir degisikligi kucuk olcekte test etme hangi adimda yapilir?

- A) Planlama
- B) Yapma
- C) Kontrol
- D) Etme

3. ISO 9001 sertifikasi neyi saglar?

- A) Urun kusursuz
- B) Surecler dokumante edilmiş ve tutarli
- C) En dusuk maliyet uretimi
- D) En yuksek kar marji

4. TKY'nin kilit prensibi nedir?

- A) Sadece kalite departmani sorumlu
- B) Musteri katilimina gerek yok
- C) Tum calisanlar tarafından surekli iyilestirme
- D) Kalite pahalidir ve kar azaltir

5. Bir yazilim sirketi, yayinlanan kodun %8'inde hata bulundugunu fark eder. PDCA dongusunu kullanarak kaliteyi nasil artirirlar?

6. Bir restoran, yemek sikayetlerini siparislerin %5'inden <1'e dusurmek istiyor. Hangi kalite yonetimi adimlari gerekir?

7. Bir uretim tesisi ISO 9001 sertifikasi almak istiyor. Bunu kapsamaz?

8. Tanimla: Kalite yonetimi nedir?

9. Tanimla: TKY (Toplam Kalite Yonetimi) nedir?

10. Tanimla: PDCA dongusu nedir?

Cevap Anahtari

1. C) W. Edwards Deming - PDCA (Planlama-Yapma-Kontrol-Etme) dongusu Deming Dongusu olarak adlandırılır, W. Edwards Deming'in adından gelir.
2. B) Yapma - 'Yapma', plani küçük olcekte uyguladiginiz, veri topladiginiz ve tam uygulamadan once sonuclari gozlemlediginiz adimdir.
3. B) Surecler dokumante edilmiş ve tutarli - ISO 9001, bir kurulusun dokumante edilen ve standartlastirilmiş sureclere sahip bir kalite yonetimi sistemine sahip oldugunu sertifikede eder.
4. C) Tum calisanlar tarafından surekli iyilestirme - TKY, her orgutsel seviyedeki her calisanin kalite ve surekli iyilestirmeden sorumlu olmasi prensibi uzerine kuruludur.
5. Planlama: zorunlu kod incelemesi + otomatik test uygula Yapma: bir takim ile 2 hafta pilot calistir Kontrol: hata % dususunu olc (hedef %3) Etme: basarili ise sirket geneline uygula; degilse sureci ayarla
6. Planlama: tarifleri standardize et, personel egit, temizlik kurallari koy Yapma: yeni prosedurleri uygula, sikayetleri gunluk takip et Kontrol: sikayet turlerini analiz et (az pismis? yanlis siparis? soguk?) Etme: surecleri iyilestir (daha uzun pisirme? mutfak duzeni? yeniden egitim?)
7. Planlama: tum surecleri dokumante et, kalite hedeflerini tanımla Yapma: personeli prosedurlere egit, ic kontrol denetimi yap Kontrol: harici denetci sistemi gozden gecirir Etme: sertifikasyon al, yillik gozetim denetimlerinde koru
8. Urun ve hizmetlerin musteri beklentilerini ve orgutsel standartlari tutarli sekilde karsilamasini saglamak icin kullanılan sistematik yaklasim.
9. Tum departmanlarda tum calisanların surekli kalite iyilestirmesine karsi taahhut oldugu bir yonetim felsefesi.
10. Planlama-Yapma-Kontrol-Etme: surecleri iyilestirmek ve sorunlari cozmek icin tekrarlanan surekli iyilestirme modeli.

Bounlu

Tum kartlar, adim adim cozumler ve AI hoca destegi Notek uygulamasında.
Sinav tarihlerini Promy otomatik hatirlaticiya ceviriir.