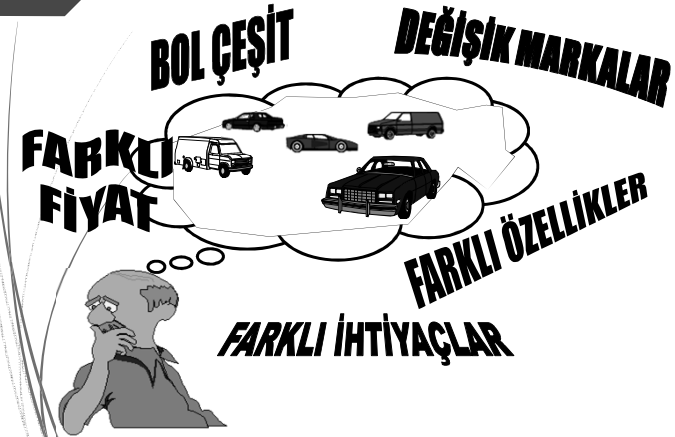
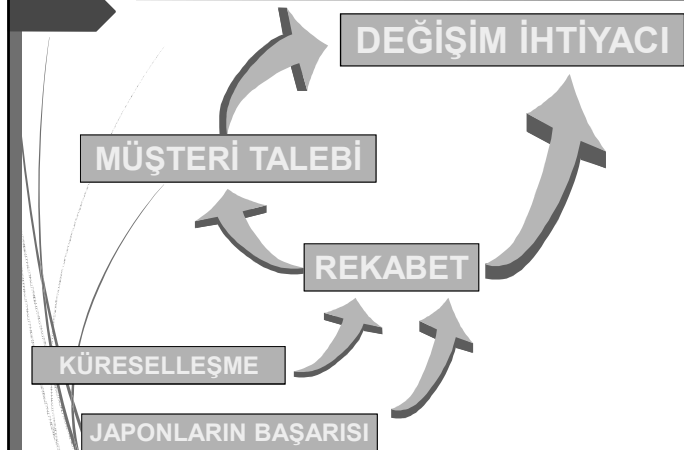


Kalite Kavramı

Müşteri Cephesi



İşletme Cephesi



Ferrari mi, Renault mu daha kalitelidir?

Ferrari F12 Berlinetta

Renault Megane II



Ferrari mi, Renault mu daha kalitelidir?

Ferrari F12
Berlinetta



Renault Megane II



Kalite, ne değildir?

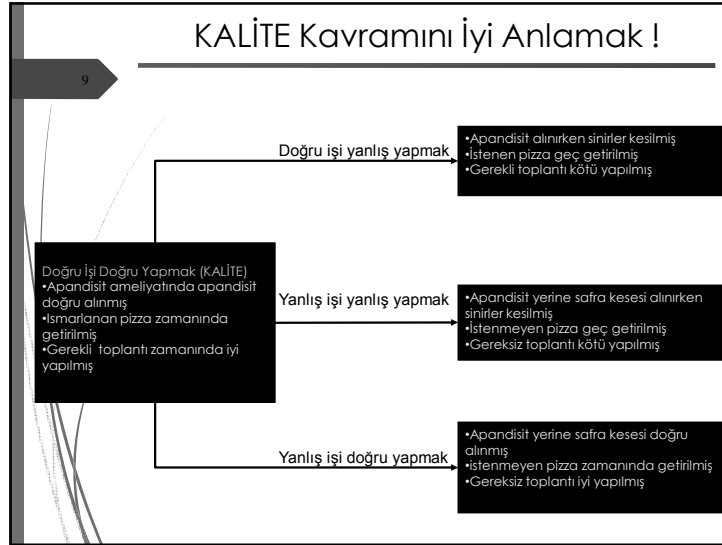
- Kalite; "En iyi", "en güzel", "en hızlı", "en güçlü" vb. anlamı taşımaz.
- Kalite; "Daha iyi", "daha güzel", "daha hızlı", "daha güçlü" anlamı da taşımaz.
- Kalite bir sıfat değildir. **Amaca uygunluk** derecesidir.
- Kalite görecelidir, yani kişiden kişiye değişiklik gösterir.

Kalite, Kelime kökeni ve tanımı

- Kalite kavramı Latince'deki "Qualis" (Nasıl) kökünden gelen "Qualitas" kelimesinden türetilmiştir. Çiçero ve Yunanlı yazarların ise bu kelimeyi "Mahiyet" ya da " Nitelik" anlamında kullandıkları görülmektedir. (Olumlu anlamıyla: iyi nitelik)
- Kalite kavramı günümüzde yaşamın her aşamasında kullanılmasına rağmen herkesin genel olarak uzlaşacağı bir kalite tanımı yapılması neredeyse imkansızdır.
- Kaliteli mal ile çoğu kez pahalı olan, dayanıklı ve üstün niteliklere sahip mal ifade edilmektedir. Bu da, kalite kavramının yanlış veya olması gerekenden daha dar anlamda kullanılmasıdır.

Kalite Nedir?

- Kalite, kullanıma uygunluktur. (Joseph Juran)
- Kalite, bir ürünün gerekliliklere uygunluk derecesidir. (P. Crosby)
- Kalite, ürünün sevkiyatından sonra toplumda sebep olduğu en az zarardır. (G. Taguchi)
- Talebe uygun ve düşük maliyette istenen standartlık ve güvenilirlik derecesi (Deming)
- Kalite, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçlarını karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır. (ISO 8402)
- Kalite kontrol uygulamak, en ekonomik, en kullanışlı ve müşteriye daima tatmin eden kaliteli ürünü geliştirmek, tasarımı yapmak, üretmek ve satış sonrası servislerini vermektir. (Dr. Kaoru ISHIKAWA)
- Kalite, müşterinin şimdiki ve gelecekteki isteklerinin karşılanmasıdır. (Deming)



Kalite ile İlgili Yanlış Düşünceler

- Kalite fazla harcama gerektirir.
- Kalite sistemi pahalı bir iştir.
- Kalite sadece mamuller için geçerlidir.
- Kalite sadece kalite biriminin sorumluluğundadır.

Kalitenin Amaçları

1. Kalite, bir önlemdir.
2. Kalite, müşterinin tatminidir.
3. Kalite, verimliliktir.
4. Kalite, esnekliktir.
5. Kalite, yatırımdır.
6. Kalite, programa uymaktır.
7. Kalite, etkili olmaktır.

Amaçların açılımı

- Kalite önlemdir; sorunlar ortaya çıkmadan önce çözümlerini oluşturur, ürün ve hizmetlerin yapısına kusursuzluk katar.
- Kalite, müşterinin tatminidir; ürün ve hizmetin ne kadar iyi olduğu konusundaki son kararın verdiği memnuniyettir.
- Kalite verimliliktir; işleri yapabilmek için gerekli eğitimden geçen, ihtiyaç duyduğu araç-gereç ve talimatlarla desteklenen personel ile elde edilir.
- Kalite esnekliktir; talepleri karşılamak için değişmeyi göze almak ve bu konuda istekli olmaktır.
- Kalite, bir yatırımdır; uzun dönemde bir işi ilk defada doğru olarak yapmak, hatayı sonradan düzeltmekten daha ucuzdur.
- Kalite etkili olmaktır; işleri çabuk ve doğru olarak yapmaktır.
- Kalite bir süreçtir; süregelen bir gelişmeyi kapsar.
- Kalite mükemmellik değildir, kalite ihtiyaçlara uygunluktur.

Garvin'e göre Kalite'nin Sekiz Boyutu Vardır

- 1) **Performans:** Üründe bulunan birincil özellikler
- 2) **Uygunluk:** şartnamelere, belgelere, standartlara
- 3) **Güvenilirlik:** Kullanım ömründe performans
- 4) **Dayanıklılık:** Ürünün kullanılabilirliği
- 5) **Hizmet görürlük:** Şikayet ve sorunların kolay çözülebilirliği
- 6) **Estetik:** Ürünün albenisi ve duylara seslenebilme özelliği
- 7) **İtibar:** Ürün ve diğer kalemlerin geçmiş performansı
- 8) **Diğer etkenler:** Ürün çekiciliği sağlayan diğer karakteristikler

O zaman Kalite;

Bir malın ya da hizmetin;

- Tasarımda kusursuzluk,
- Kullanımda kusursuzluk,
- Fiyatta kusursuzluk,
- Teslimde kusursuzluk,
- Satış süresinde kusursuzluk

gibi özellikleri bünyesinde toplamasıdır da denilebilir.

Kalitenin Bileşenleri

►Tasarım Kalitesi

Ürünün, müşteri tarafından istenilen tasarım özellikleri ve standartlara denir.

►Uygunluk Kalitesi

Tasarım kalitesi ile belirlenen özelliklere üretim esnasında ne kadar uyulduğunun göstergesidir.

►Kullanım Kalitesi

Mal ve hizmetin müşteri tarafından kullanılmasıyla ortaya çıkan kalitedir. Ürünün nihai kalitesidir.

►Kalite Çemberleri

►İşletmede kalite ile ilgili hataların, sorunların belirlenerek çözümü amacıyla kurulan, işletme personelinden oluşan çalışma gruplarıdır.

► Kalite Güvencesi

► Mal ve hizmetlerin kalite standartlarına göre üretilmesi sonucunda müşteri beklentilerinin karşılanarak müşteri güveninin sağlanması için yapılan düzenli çalışmalardır.

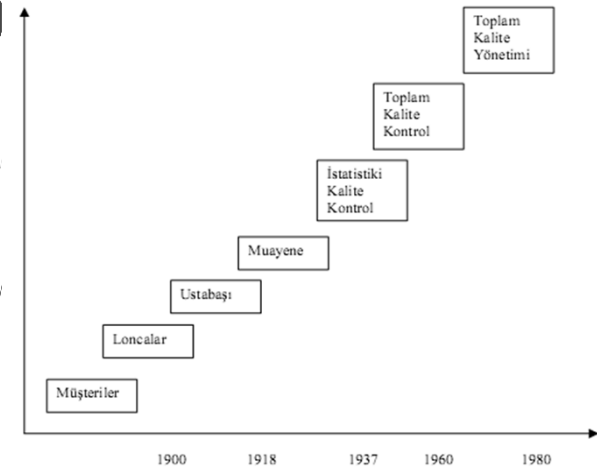
► Toplam Kalite Yönetimi

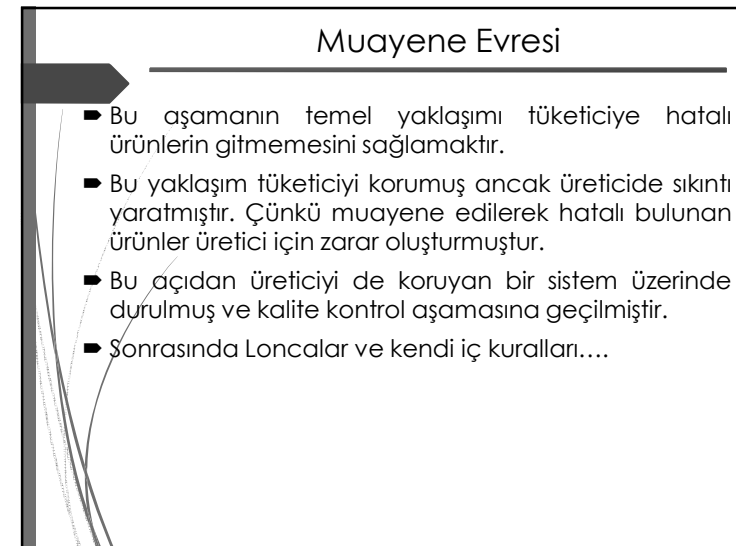
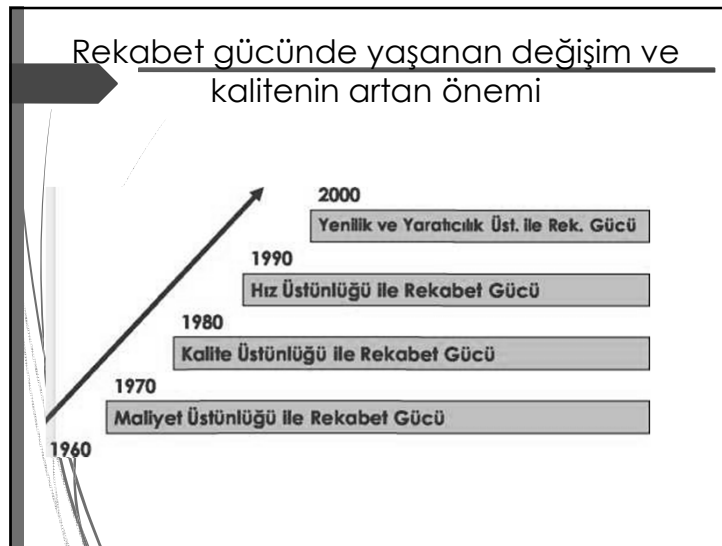
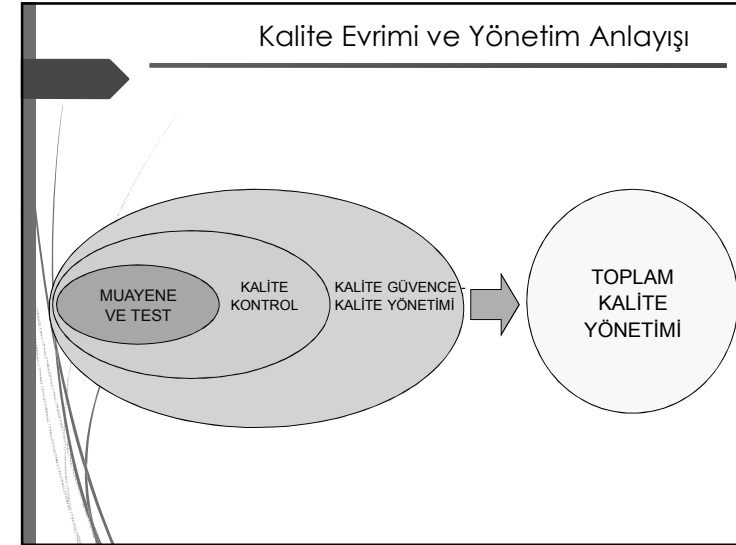
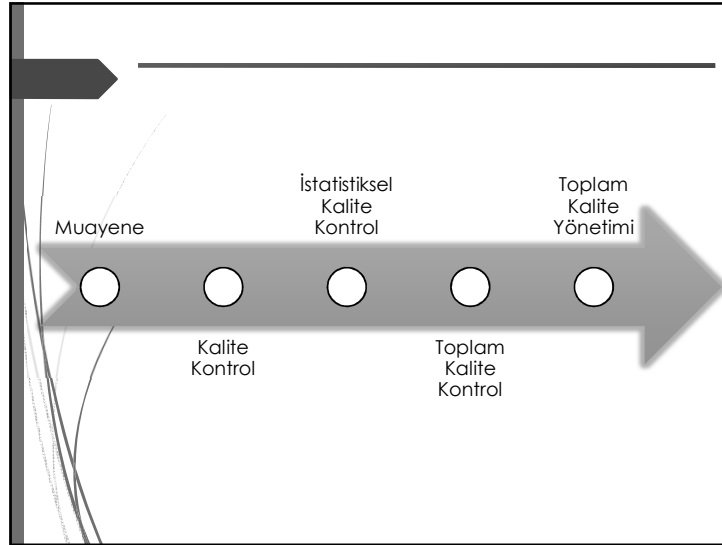
► Kalite kavramının geldiği en son noktayı gösteren bir yönetim modelidir.

► TKY, bir ürünün kalitesinin insan odaklı yaklaşım, çalışanların katılımı, üst yönetimin liderliği, rekabet odaklı sürekli iyileştirme çalışmalarıyla sağlanabileceğini öngören bir yönetim modelidir.

Kalitenin Tarihsel Gelişimi

Kalitenin Tarihsel Gelişimi





► Kalite ile ilgili ilk kayıtlar M.Ö. 2150 yılına kadar uzanır. Ünlü Hammurabi Kanunları'nın 229. maddesinde şu ifadeler yer alır;

"Eğer bir inşaat ustası bir adama ev yapar ve yapılan ev yeterince sağlam olmayıp ev sahibinin üstüne çökerek ölümüne sebep olursa o inşaat ustasının başı uçurulur."



- M.S. 1489 - 1588 Mimar Sinan'ın yapıtları
- İstanbul'da, Alibey deresi üzerinde yapılmış olan **Mağlova Kemer**i inşa edildiği 562 yılından bu yana **(449 yıldır)** ayakta durmakta işlevini yerine getirmektedir.



Kalite Kontrol Evresi

- 20. yüzyıl başlarında atölyelerin yerini büyük ölçekli fabrikalar alınca, geleneksel atölye yönetiminin yaklaşımları yetersiz kaldı ve bu durum verimliliği arttırma başta olmak üzere, üretim sisteminin daha iyi yönetilmesine ilişkin birçok araştırmacının yapılmasına neden oldu.
- Bu dönemde üretimdeki değişikliğin getirmiş olduğu problemlere çözüm arayan ve bilimsel çalışmalarıyla kalite olgusuna katkıda bulunan kişilerden biri de "Bilimsel Yönetimin" babası **Frederick Winslow Taylor**'dur.

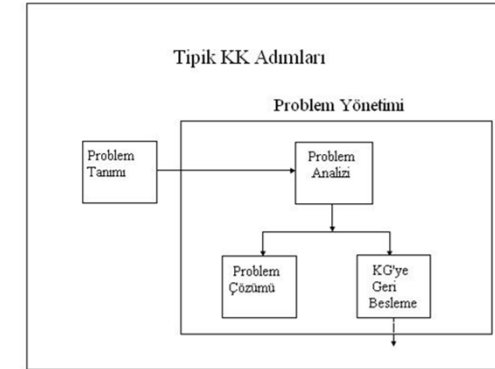
KALİTE KONTROL

- ISO 9000 standardı, Kalite Kontrolü şöyle tarif eder :
- Kalite gerekliliklerini karşılamak üzere kullanılan operasyonel teknikler ve faaliyetler

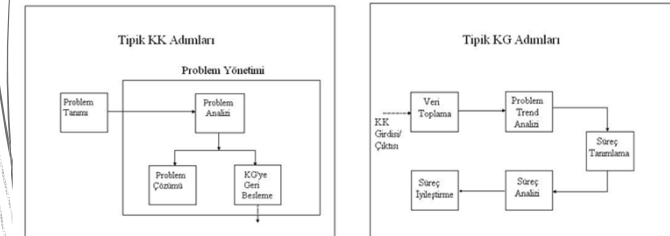
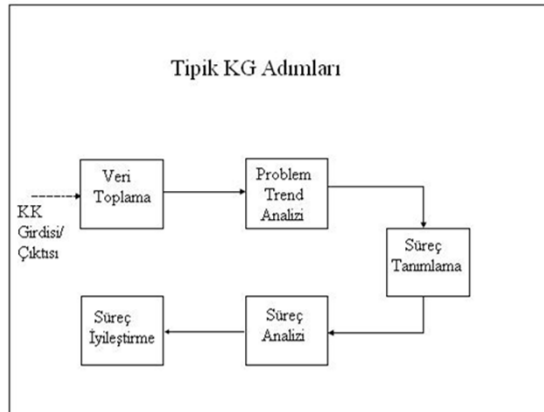
KALİTE GÜVENCE

- ISO 9000 Kalite Güvenceyi İse Şöyle Tanımlar :
- Bir kuruluşun kalite gerekliliklerini yeterli derecede güven altına almak amacıyla uygulanan planlanmış faaliyetler sistemi

KALİTE KONTROL ADIMLARI



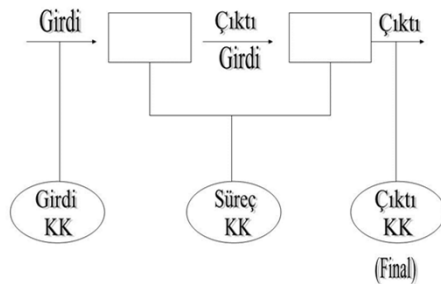
KALİTE GÜVENCE ADIMLARI



	KALİTE GÜVENCE	KALİTE KONTROL
TANIM	SİSTEM KALİTESİ	PARÇA VE ÜRÜN KALİTESİ
ODAKLANMA	SÜREÇLER	HATALAR
HEDEF	SÜREKLİ İYİLEŞME	HATA TESPİTİ
NASIL	KYS SÜREKLİLİĞİ	PROBLEM ÇÖZME
NE	ÖNLEYİCİ	MUHAFAZA EDİCİ
SORUMLULUK	HERKES	ÖZEL EKİP

KALİTE KONTROL NASIL ve NEREDE UYGULANIR

- GİRİŞ (GİRDİ) KK
- SÜREÇ KK
- ÇIKIŞ (ÇIKTI-FİNAL) KK



GİRDİ KALİTE KONTROL

- ÜRÜN VEYA HİZMET ÜRETİMİNDE KULLANILACAK GİRDİLERİN ; FİRMANIN ÖNCEDEN BELİRLİDİĞİ ŞARTLARA VEYA ÖZELLİKLERE UYGUNLUĞUNUN, YİNE ÖNCEDEN BELİRLENMİŞ YÖNTEMLERLE İNCELENMESİ

NELER KONTROL EDİLİR ?

- ANA GİRDİ (HAMMADDE)
- YAN GİRDİLER (İLAVE PARÇA/KATKI)
- YARDIMCI EKİPMAN (KALIP, ÇENE, APARATLAR, VB)
- İŞLETME MALZEMELERİ (RULMAN, CİVATA, KESME YAĞI, KAĞIT, KALEM,VB)

NASIL KONTROL EDİLİR ?

- ÖRNEKLEME KONTROL
- YÜZDE YÜZ KONTROL

► ÖRNEKLEME KONTROL

- BİR KÜME VEYA YIĞIN OLUŞTURAN MALZEMELERİN (GİRDİ VEYA ÇIKTI) İÇERİSİNDEN YIĞINI TEMSİL EDEN BELİRLİ BİR MİKTAR MALZEMENİN ALINARAK KONTROL EDİLMESİ VE BU KONTROL SONUCUNA GÖRE KÜMENİN TAMAMI HAKKINDA BİR KARAR VERİLMESİ UYGULAMASIDIR.

► ÖRNEKLEME KONTROL

- ÖRNEKLEME KONTROL İÇİN KULLANILAN ÇEŞİTLİ TEKNİKLER VARDIR. BU TEKNİKLER;
 - ÖRNEK ALMA
 - DEĞERLENDİRME
- KONULARINDA SİSTEMATİK YAKLAŞIMLAR TANIMLAMAKTADIR.

► ÖRNEKLEME KONTROL NERELERDE UYGULANIR ?

- GİRİŞ KK
- SÜREÇ KK
- ÇIKIŞ KK

ÖRNEKLEME KONTROL HANGİ DURUMLARDA UYGULANIR ?

- PARTİ İÇERİSİNDEKİ ADET FAZLA İSE
- HER BİR PARÇADA ÖLÇÜLECEK DEĞER SAYISI FAZLA İSE
- PARÇA VEYA MALZEMELER TAHRİBATLI DENEYLERE TABİ TUTULUYORSA
- KK PERSONELİ YETERLİ DEĞİLSE
- KONTROL MALİYETLERİ YÜKSEK İSE
- TEDARİKÇİNİN KALİTE SEVİYESİ YÜKSEK İSE

► YÜZDE YÜZ KONTROL

- KONTROL EDİLECEK MALZEMELERİN TEKER TEKER KONTROL EDİLMESİ DURUMUDUR.

► YÜZDEYÜZ KONTROL NERELERDE KULLANILIR ?

- GİRİŞ KK
- SÜREÇ KK
- ÇIKIŞ KK

► ÖRNEKLEME KONTROL SONUCUNDA NE KARAR VERİLİR ?

- KABUL
- ŞARTLI KABUL
- RED
- YÜZDE YÜZ KONTROL

KABUL DURUMU

- GİRDİLERİN , ÖNCEDEN BELİRLENMİŞ ÖZELLİKLERE UYGUN OLMASI DURUMUDUR. KONTROL EDİLEN PARÇALAR, AMBARA VEYA ÜRETİM HATLARINA (MONTAJ VEYA İLAVE OPERASYON) AKTARILIR.

ŞARTLI KABUL DURUMU

- GİRDİLERİN, ÖNCEDEN BELİRLENMİŞ ÖZELLİKLERİN BİR KISMINA UYGUN OLMASI, AMA BİR KISMINA DA UYGUN OLMAMASI DURUMUDUR.
- İŞLETME, UYGUNSUZLUĞUN DERECEĞİNE, UYGUNSUZLUĞUN GİDERİLME YÖNTEMİNE, İŞLETMENİN İHTİYAÇ DURUMUNA BAĞLI OLARAK PARÇALARI KABUL EDEBİLİR.

ŞARTLI KABUL DURUMU

- ŞARTLI OLARAK KABUL EDİLEN GİRDİLER, İŞLETME TARAFINDAN YAPILAN DEĞERLENDİRME SONUCU YA DOĞRUDAN YA DA TASHİH EDİLDİKTEN SONRA KULLANILMAK ÜZERE AMBARA VEYA ÜRETİME AKTARILIR.

RED DURUMU

- KONTROL EDİLEN GİRDİLERİN, ÖNCEDEN BELİRLENEN ÖZELLİKLERE UYGUN OLMAMASI VE KENDİSİNDEN BEKLENEN İŞLEVİ / FAYDAYI SAĞLAYAMAMA DURUMU SONUCU TEDARİKÇİYE İADE EDİLMESİ DURUMUDUR.

► YÜZDE YÜZ KONTROL DURUMU

YÜZDE YÜZ KONTROL İKİ DURUMDA UYGULANIR:

- İŞLETME AÇISINDAN ÖNEMLİ OLAN GİRDİLER VE/VEYA SÜREÇLER VEYA ÇIKTILAR ÜZERİNDEKİ ETKİSİ FAZLA OLAN GİRDİLER, İŞLETME POLİTİKASI OLARAK YÜZDE YÜZ KONTROL EDİLİR.
- ÖRNEKLEME KONTROLÜ SONUCUNDA RED EDİLEN GİRDİLER, İŞLETMENİN İHTİYAÇ DUYMASI DURUMUNDA YÜZDE YÜZ KONTROLE ALINABİLİR.

► YÜZDE YÜZ KONTROL DURUMU

- YÜZDE YÜZ KONTROL SONUCU BELİRLENEN VE AYRILAN UYGUN GİRDİLER, İHTİYAÇ DURUMUNA GÖRE HEMEN KULLANIMA ALINIR. AYRILAN UYGUNSUZ GİRDİLER İSE TASHİH EDİLİR.BU TASHİH İŞLEMİ,YİNE İŞLETMENİN İHTİYAÇ DURUMU, TEDARİKÇİ İLE İŞLETME ARASINDAKİ NAKLİYE DURUMU,VB ŞARTLAR DİKKATE ALINARAK YA İŞLETME TARAFINDAN YA DA TEDARİKÇİ TARAFINDAN GERÇEKLEŞTİRİLİR.

YÜZDE YÜZ KONTROL DURUMU

- YÜZDE YÜZ KONTROL UYGULAMASI, YALNIZCA UYGUN GİRDİLERİN KULLANILMASI İMKANINI SAĞLADIĞI İÇİN TAKİBEDEN SÜREÇLERDEKİ VERİMLİLİĞİ KISMEN ARTTIRABİLİR. ÖTE YANDAN, ÖRNEKLEME KONTROL UYGULAMASINA GÖRE DE OLDUKÇA PAHALI BİR YÖNTEMDİR. DOLAYISI İLE YALNIZCA YÜKSEK KATMA DEĞERLİ İŞLER/GİRDİLER İÇİN KULLANILMALIDIR.

Toplam Kalite Yönetimine Uzanan Yol

Taylor'un Görüşleri

1. Verimsiz bir çalışma düzeni ve büyük israflar vardır.
2. İşçilerde fazla çaba göstererek çalışmalarının kendilerine bir çıkar sağlamayacağını bildikleri için az çalışıp yorulmadıkları, yani tembellik yaptıkları ölçüde kendilerini karlı zannediyor ve bu suretle işveren ile işçi çıkarları birbirine tamamen aksi bir duruma geliyordu.
3. İşçiler daha çok çalışır ve üretirlerse devamlı olarak çok çalışmak zorunda kalacaklardı.

Taylor'un Görüşleri

4. Taylor kaytarma azaltıldığı takdirde verimliliğin azalacağına inanıyordu
5. İşlerde standartlaşma olmadığı için işçiler işlerini kendi bildikleri gibi yapmaktadırlar.
6. İşçilerin işe alınmasında yetenek, bilgi ve kapasiteleri dikkate alınmamaktadır.
7. Yönetimi ile işçilerin yapacakları işler birbirine karıştırılmaktadır.

Taylor'un Görüşleri

Taylor'a göre yönetimin amacı işçinin daha iyi çalışmasını sağlama ve sistematik kayıtları azaltmak için;

- Ücretleri artırmak,
- Bilimsel yönetim uygulaması ile üretim maliyetlerini azaltmaktır.

Bu amaca ulaşmak için bilimsel araştırma metotları, tecrübeler dayalı ilkeler ve standartlar saptayarak üretim faaliyetlerinin denetimini saptamaktır.

Taylor'un Görüşleri

- İşçilerin dikkatli bir şekilde seçilmesi en yüksek kapasitenin ortaya çıkmasını sağlayabilir.
- Seçilen işçilerin bilimsel metotlarla eğitilmesi sonucu istenilen performansı gösterilebilir.
- Dostça bir atmosferin yaratılması sonucu diğer ilkelerin uygulanmasını sağlayacak psikolojik bir ortamın yaratılmasına yol açacaktır.

Taylor'un Görüşleri

Taylor beş alanda önerilerde bulunmuştur.

1. Standartlaştırma,
2. Hareket ve zaman etüdü,
3. Sistematik seçim ve eğitim,
4. Parça başı ücret sistemi,
5. Fonksiyonel ustabaşılık.

Taylor'ın İlkeleri

1. Bir iş en verimli şekilde yapılmak isteniyorsa, eski alışılmış usulleri bir kenara bırakarak yeni yöntem geliştirmeye çalışılmalıdır. Bunun için üç ila beş yıllık bir zaman gerekebilir.
2. İş en iyi şekilde yapılabilmesi için iş göreni özendirmelidir.
3. Tecrübeli ustabaşılar kullanılmalı, bilimsel yöntemlere aykırı hareket edenler cezalandırılmalıdır.

Taylor'un İlkeleri

Başka bir kaynakta ise özetle Taylorizm'in ilkeleri;

1. Gelişigüzel çalışma değil bilimsel çalışma düzeni,
2. Başıbozukluk değil ahenk ve koordinasyon,
3. Kişisellik değil yardımlaşma,
4. Düşük verim değil maksimum çıktı,
5. Herkesin mümkün olan en yüksek verimlilik düzeyine çıkarılması için eğitim şeklinde ifade edilmiştir.

Tüm medenî dünyada bu ilkeler er veya geç genel olarak uygulamaya konulacaktır. Ben, samimî olarak, "bu ilkeler ne kadar çabuk yerleşirse, insanlık için o kadar iyi olacaktır" görüşünü taşımaktayım.

Eleştiriler

Taylor'un dikkate almadığı konu insanların birbirleriyle ve yönetimle ilişkileriydi.

- Bilim ve tecrübeler teknik sorunları çözebilir, fakat işçilerin psikolojik ihtiyaçlarını karşılayamaz.
- İşçiler ve iş sahipleri arasında parasal yönden çatışma olmasa da psikolojik ve sosyolojik faktörleri dikkate almadığı için çatışma çıkabilir.
- Taylor bilimsel yönetim konusuna teknik açıdan bakmıştır.
- Taylor çalışanların duygu, istek ve psikolojilerini önemsememiştir.

X Teorisi Çalışan Profili Yaklaşımı

- ❖ İnsan, doğası gereği çalışmayı sevmez ve mümkün mertebe işten kaçır.
- ❖ Bu nedenle insanın çalışması için onu ödüllendirmek, kontrol etmek, korkutmak ve gerektiğinde de cezalandırmak gerekir.
- ❖ İnsan yenilik ve değişime direnç gösterir.
- ❖ İnsanlar sorumluluktan kaçma eğilimindedirler ve yönetmek yerine yönetilmeyi tercih ederler.
- ❖ İnsan bencildir.
- ❖ İnsan, işinde özellikle ve öncelikle iş güvencesi arar.

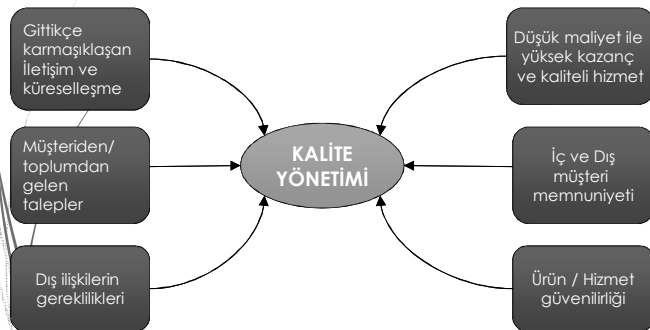
Y Teorisi Çalışan Profili Yaklaşımı

- İnsanın işyerinde çalışması, oyun oynamak, dinlenmek kadar doğaldır.
- İnsan örgüte bağlanır, işini ve arkadaşlarını severse kendi kendini yönetebilir.
- İnsan öğrenmek ister, sorumluluk almaya isteyerek talipli olabilir.
- İnsanların beşerî ihtiyaçların doyumu ile yaratıcılık yetenekleri ortaya çıkarılabilir.
- İnsan ödülle yönlendirilebilir, dış denetimden çok "özdenetim" etkili olabilir.

KALİTE ANLAYIŞINDAKİ DEĞİŞİM

BELİRLEYİCİ ÖZELLİKLERİ	MUAYENE	İSTATİKSEL KALİTE KONTROL	TOPLAM KALİTE KONTROL	TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ
Temel Prensip	Meydana çıkarma	Kontrol	Koordinasyon, Firma	Süreç ve insan odaklılık; sürekli gelişme
Kaliteye bakış açısı	Çözülmesi gereken bir problem	Çözülmesi ve izlenmesi gereken bir problem	Tasarım aşamasında yaratılan unsur, kalitesizlik ise ortaya çıkardan önlenmesi gereken bir problem	Koşulsuz müşteri tatmini
Vurgu	Standart ürün	Muayenenin azaltıldığı standart ürün	Tüm üretim hatlarında, tasarımdan pazarlamaya tüm hatlarda ve fonksiyonel gruplarda kalitesizliğin önlenmesi	Bağta yönetim süreçleri olmak üzere tüm süreçlerde "kalite"nin paylaşılan vizyon olması ve birey kalitesinin artırılması
Metot	Örnekleme ve ölçme	İstatiksel araçlar ve teknikler	Programlar ve sistemler	Yönetim anlayışı ve sistemi
Kalite profesyonellerinin rolü	Muayene, çeşitleme, hesaplama	Meseleyi tesbit ve istatistiksel metotların uygulanması	Kalitenin ölçümü, planlaması ve program dizaynı	Kalitenin oluşturulmasında sinerjinin sağlanması
Kaliteden kim sorumlu	Muayene departmanı	Üretim ve mühendislik departmanı	Üst yönetim, tüm departmanlar	Üst yönetim, tüm departmanlar ve işletmedeki tüm bireyler
Temel yaklaşım	Kalite muayene	Kalitede kontrol	Kalitede yapılanma	Yaratılan kalite

Neden Kalite Yönetim Sistemleri



Kalite Sistemi Neden Gereklidir ?

Son yıllarda yaygınlaşan ve yeni bir yönetim kavramı olan "TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ" için gerekli araçlardan en önemlisi ISO 9001 sistemidir.

İşletmelerin de canlılar gibi bir yaşam eğrileri olup doğar ve büyürler. Ancak ölmemeleri için yaşamlarının her aşamasında GELİŞMEYE ihtiyaçları vardır.

"DEĞİŞİM" ise,

Bu gelişimin bir sonucu olarak ortaya çıkar ve eskiden olduğu gibi değişimi bekleyen organizasyonlar yerine değişimde önde giden organizasyonlar küreselleşen ekonomide yerlerini koruyabilmektedirler.

Kalite Sistemi Neden Gereklidir ?

Küreselleşme ise organizasyonlar için en çok kazanç, en az maliyet ve en iyi performansın önde olduğu değerler bütünüdür.

İşte DEĞİŞİM karşısında hazırlıksız yakalanmayı önleyen, değişimin yönünü önceden gören, ona karşı önceden engel olan değil önünü açan bir sistem olan '*TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ*' nin ve dolayısı ile *KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ* oluşturmanın altında yatan temel felsefe budur.

KÖKLÜ BİR DEĞİŞİM GEREKTİREN BU FELSEFENİN ANCAK EĞİTİM İLE YAKALANACAĞI İSE ÇOK AÇIKTIR.