

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
MUHASEBE FİNANSMAN BİLİM DALI

**KALİTE MALİYETLERİ, KALİTE
MALİYETLERİNİN MUHASEBELEŞTİRİLMESİ VE CE
BELGELİ İŞLETMELER ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

Esra YAŞAR

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Fahri KURŞUNEL

KONYA-2019

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
MUHASEBE FİNANSMAN BİLİM DALI

**KALİTE MALİYETLERİ, KALİTE
MALİYETLERİNİN MUHASEBELEŞTİRİLMESİ VE CE
BELGELİ İŞLETMELER ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

Esra YAŞAR

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Fahri KURŞUNEL

KONYA-2019



T. C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Bilimsel Etik Sayfası

Öğrencinin	Adı Soyadı	Esra Yaşar	
	Numarası	134227031010	
	Ana Bilim / Bilim Dalı	İşletme/ Muhasebe Finansman	
	Programı	Tezli Yüksek Lisans <input checked="" type="checkbox"/>	Doktora <input type="checkbox"/>
	Tezin Adı	Kalite Maliyetleri, Kalite Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi ve CE Belgeli İşletmeler Üzerinde Bir Araştırma	

Bu tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.

Öğrencinin imzası
(İmza)



T. C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Yüksek Lisans Tezi Kabul Formu

Öğrencinin	Adı Soyadı	Esra Yaşar	
	Numarası	134227031010	
	Ana Bilim / Bilim Dalı	İşletme/Muhasebe Finansman	
	Programı	Tezli Yüksek Lisans <input checked="" type="checkbox"/>	Doktora <input type="checkbox"/>
	Tez Danışmanı	Dr. Öğr. Üyesi Fahri Kurşunel	
	Tezin Adı	Kalite Maliyetleri, Kalite Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi ve CE Belgeli İşletmeler Üzerinde Bir Araştırma	

Yukarıda adı geçen öğrenci tarafından hazırlanan "Kalite Maliyetleri, Kalite Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi ve CE Belgeli İşletmeler Üzerinde Bir Araştırma" başlıklı bu çalışma 01/02/2019 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği ile başarılı bulunarak, jürimiz tarafından yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Ünvanı, Adı Soyadı

Danışman ve Üyeler

İmza

Dr. Öğr. Üyesi Fahri KURŞUNEL

Prof. Dr. Baki YILMAZ

Doç. Dr. Halil AKMEŞE

ÖNSÖZ

Kalite maliyetleri, Kalite maliyetlerinin muhasebeleştirilmesi ve CE Belgeli İşletmelerde bir Araştırma konulu tez çalışmamın hazırlanmasında yardımlarını esirgemeyen, yol gösteren, kıymetli tecrübelerini paylaşan, danışmanım Sayın Fahri KURŞUNEL hocama sonsuz teşekkür eder saygılarımı sunarım. Ayrıca emeklerini hiçbir zaman ödeyemeyeceğim annem ve babama, bana her zaman destek olan eşime teşekkür ederim.





T. C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
 Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Öğrencinin	Adı Soyadı:	Esra YAŞAR
	Numarası:	134227031010
	Ana Bilim / Bilim Dalı:	İşletme/ Muhasebe Finansman
	Programı:	Tezli Yüksek Lisans
	Tez Danışmanı	Dr. Öğr. Üyesi Fahri KURŞUNEL
	Tezin Adı:	Kalite Maliyetleri, Kalite Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi ve CE Belgeli İşletmeler Üzerinde Bir Araştırma

ÖZET

Ürünlerin başarılı olduğunu gösteren en önemli ölçüt kalitedir. Küreselleşen dünyada işletmeler, minimum maliyet ile tüketiciyi mutlu edecek maksimum kaliteye ulaşma çabası içinde hareket etmeli, beklentilerinde ötesine geçmelidir. Çünkü kalite; müşteri kazanmak, kazanç sağlamak, verimlilik elde etmek ve itibar kazanmak için olmazsa olmaz bir unsurdur. Kalite, insan hayatının söz konusu olduğu inşaat sektöründe bilhassa önemlidir. İnşaat sektörü, pek çok ülkede olduğu gibi Türkiye’de de ölüm ile neticelenen kazalara sebep olmaktadır. Tehlikeyle iç içe çalışılan inşaat sektöründe, yapı malzemeleri üretimi yapan firmaların, kalite anlayışından kesinlikle ödün vermeden hareket etmesi gerekmektedir. Hem işçilerin bu malzemeler ile iç içe çalışırken fiziki ve kimyasal olarak zarar görmemeleri açısından, hem de deprem gerçeğinin yadsınamaz olduğu ülkemizde, kalite anlayışına gereken önem verilmelidir. İstenen kalite düzeyine erişebilmek ve kaliteli ürünler üretmek amacıyla gerçekleştirilen faaliyetlerin elbette bir bedeli olacaktır. Ürünlerin hem üretimi

esnasında, hem de alıcıya ulaşımı sonrasında ortaya çıkabilecek maliyetlerin en düşük seviyeye indirilebilmesi ve kalite ile ilgili hedeflere ulaşabilmek için mutlaka kalite maliyetleri tespit edilerek, ölçülmeli, muhasebeleştirilmeli ve raporlanmalıdır. Bu çalışmada, inşaat sektöründe faaliyet gösteren yapı malzemeleri üretimi yapan CE belgesi almış olan firmalara, anket metodu ile bir araştırma yapılmış, ortaya çıkan sonuçlar değerlendirilerek ankete dahil olan firmaların toplam kalite yönetimi, kalite maliyetleri ve muhasebe işlemleri ile ilgili olarak yaptıkları çalışmaların ne derece yeterli olduğu hususunda neticeye varılmıştır.





T. C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Öğrencinin	Adı Soyadı:	Esra YAŞAR
	Numarası:	134227031010
	Ana Bilim / Bilim Dalı:	İşletme/ Muhasebe Finansman
	Programı:	Tezli Yüksek Lisans
	Tez Danışmanı:	Dr. Öğr. Üyesi Fahri KURŞUNEL
Tezin İngilizce Adı:	Quality Costs, Recognition of Quality Costs and A Research on CE Certified Enterprises	

SUMMARY

Quality is the most important criterion that products are successful. In a globalizing world, businesses must act in an effort to reach the maximum quality that will make the consumer happy with minimum cost and beyond expectations. Because quality; earning customers, earning benefits, achieving productivity and gaining reputation are essential elements. Quality is particularly important in the construction sector where human life is concerned. The construction sector in Turkey, as in many countries also leads to accidents that result in death. In the construction sector where the danger is intertwined, companies that produce building materials must act without compromising on quality. In our country, where the workers are not intervened physically and chemically while working together with these materials, as well as the fact of earthquake is undeniable, importance should be

given to the understanding of quality. The activities carried out in order to reach the desired quality level and to produce quality products will of course be a price. Minimizing the costs that may occur during and after the production of the products and in order to achieve quality-related objectives, quality costs must be determined, measured, accounted and reported. In this study, a survey was carried out with the survey method to the companies that have obtained CE certificate for the construction materials operating in the construction sector, the results of this study were evaluated by evaluating the results and evaluating the results of total quality management, quality costs and accounting procedures.



İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİK SAYFASI.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
YÜKSEK LİSANS TEZİ KABUL FORMU	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
ÖNSÖZ	iii
ÖZET	iv
SUMMARY	vi
İÇİNDEKİLER	viii
KISALTMALAR	xiv
TABLolar LİSTESİ	xv
ŞEKİLLER LİSTESİ	xvi
GRAFİKLER LİSTESİ.....	xvii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KALİTE KAVRAMI, KALİTE YÖNETİMİ VE KALİTE MALİYETLERİ

1.1. Kalite Kavramının Tanımı.....	4
1.2. İşletme Yönetiminde Kalitenin Önemi	5
1.3. CE İşareti ve Önemi	6
1.4. Toplam Kalite Yönetimi.....	7
1.4.1. Toplam Kalite Yönetiminin Tanımı ve Temel İlkeleri.....	7
1.4.1.1. Toplam Kalite Yönetiminin Tanımı.....	7

1.4.1.2. Toplam Kalite Yönetiminin Temel İlkeleri	9
1.4.2. Toplam Kalite Yönetiminin Tarihsel Gelişimi.....	11
1.4.3. Toplam Kalite Yönetiminin Rekabet Üzerine Etkileri.....	13
1.5. Kalite Maliyetleri	14
1.5.1. Kalite Maliyetlerinin Tanımı	14
1.5.2. Kalite Maliyetlerinin Önemi	15
1.5.3. Kalite Maliyet Modelleri	16
1.5.3.1. PAF (Önleme-Değerleme-Başarısızlık) Modeli.....	16
1.5.3.2. Süreç Maliyet Modeli.....	17
1.5.4. Kalite Maliyetlerinin Sınıflandırılması.....	17
1.5.4.1. Uygunluk Maliyetleri.....	17
1.5.4.1.1. Önleme Maliyetleri	17
1.5.4.1.2. Ölçme-Değerlendirme Maliyetleri.....	19
1.5.4.2. Uygunsuzluk Maliyetleri	21
1.5.4.2.1 İç Başarısızlık Maliyetleri	22
1.5.4.2.2. Dış Başarısızlık Maliyetleri	23

İKİNCİ BÖLÜM

KALİTE MALİYETLERİNİN MUHASEBELEŞTİRİLMESİ VE RAPORLANMASI

2.1. Kalite Maliyet Unsurlarının Belirlenmesi	26
2.2. Kalite Maliyetlerinde Muhasebeleştirme Yaklaşımları	26

2.2.1. Hesap Planında Boş Bırakılmış Olan Üçlü Hesapların Kullanılarak Kalite Maliyetlerinin Takip Edilmesi.....	28
2.2.2. Hesap Planında Açık Olan Hesapların Alt Hesaplarını Kullanarak Kalite Maliyetlerinin Muhasebe kaydının yapılması.....	28
2.2.3. Kalite Maliyetlerinin 8 No' lu Hesap Sınıfı Kullanılmak Suretiyle Takip Edilmesi.....	28
2.3. Kalite Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi	31
2.3.1. Önleme Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi	31
2.3.1.1. Kalite Planlaması Maliyetleri	31
2.3.1.2. Kalite Ölçüm ve Test Ekipmanlarının Tasarım ve Geliştirme Maliyetleri	32
2.3.1.3. Kalitenin Gözden Geçirilmesi ve Tasarımın Doğrulanması Maliyetleri	32
2.3.1.4. Kalite Ölçme ve Test Ekipmanlarının Kalibrasyonu Maliyetleri ..	33
2.3.1.5. Kalite Değerlemede Kullanılan Üretim Ekipmanlarının Kalibrasyon ve Bakımı Maliyetleri.....	34
2.3.1.6. Tedarikçi Güvencesi Maliyetleri	35
2.3.1.7. Kalite Eğitimi Maliyetleri	36
2.3.2. Ölçme-Değerleme Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi	36
2.3.2.1. Üretim Öncesi Doğrulama Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi... 	36
2.3.2.2. Girdi Muayenesi Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi	37
2.3.2.3. Laboratuvar Kabul Testi Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi.....	38

2.3.2.4. Gözden Geçirme ve Test Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi.....	39
2.3.2.5. Muayene ve Test Ekipmanı Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi .	39
2.3.2.6. Alan Başarı Testi Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi	40
2.3.2.7. İzin ve Tasdik Maliyetinin Muhasebeleştirilmesi	41
2.3.2.8. Stok Değerleme Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi.....	41
2.3.3. Başarısızlık Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi.....	42
2.3.3.1. İç Başarısızlık Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi	42
2.3.3.1.1. Artık Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi	42
2.3.3.1.2. Yeniden İşleme ve Tamir Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi	44
2.3.3.1.3. Kusur/Eksiklik Analizi Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi ..	45
2.3.3.1.4. Yeniden Muayene ve Yeniden Test Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi	46
2.3.3.1.5. Taşeronun Hatası Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi	46
2.3.3.1.6. Değişim İzni ve Uzlaşma Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi	47
2.3.3.1.7. Kazanç Kaybı Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi	48
2.3.3.1.8. Zaman Kaybı Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi	48
2.3.3.2. Dış Başarısızlık Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi	49
2.3.3.2.1. Şikayet Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi	49
2.3.3.2.2. Garanti Sürecinde Yerine Getirilen Yükümlülüklerin Muhasebeleştirilmesi	50

2.3.3.2.3. Kabul Edilmeyen ve İade Edilen Mamul Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi	51
2.3.3.2.4. Uzlaşma Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi	52
2.3.3.2.5. Satış Kaybı Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi	53
2.3.3.2.6. Müşteri İle Temas Sağlama Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi	54
2.3.3.2.7. Ürün Sorumluluğu Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi	54
2.4. Kalite Maliyetlerinin Raporlanması	55
2.4.1. Kalite Maliyeti Raporunun Amacı ve İçeriği	56
2.4.2. Kalite Maliyeti Raporlarının Yararları	57
2.4.3. Kalite Maliyet Rapor Çeşitleri.....	57
2.4.3.1. Kalite Maliyeti Sınıflarına Göre Raporlar:.....	57
2.4.3.2. Mamul Bazında Hazırlanmış Kalite Maliyeti Raporları:	58
2.4.3.3. Kalite Maliyetlerine Göre Yüzde Bazında Hazırlanmış Kalite Maliyet Raporları:.....	58
2.4.3.4. Maliyet Merkezlerine Göre Yüzde Bazında Hazırlanmış Kalite Maliyeti Raporları:	58
2.4.3.5. Grafik Şeklindeki Kalite Maliyet Raporları:	58
2.4.3.6. Kalite Maliyeti Değerlendirme Raporu:	58

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İNŞAAT SEKTÖRÜNDE FAALİYET GÖSTEREN CE BELGELİ İŞLETMELER ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

3.1.Araştırmanın Amacı ve Varsayımları.....	59
3.1.1.Araştırmanın Amacı.....	59
3.1.2. Araştırmanın Varsayımları	60
3.2. Araştırmanın Yöntemi	60
3.3. Araştırma Kapsamına Alınacak İşletmelerin Seçilmesi.....	61
3.4. Anket Formunun Hazırlanması	61
3.5. Verilerin Düzenlenmesi ve Analizi	61
3.6. Araştırmaya Katılan Firmalar İle ilgili Genel Bilgiler.....	61
3.7. Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi	62
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	87
EKLER	99

KISALTMALAR

TSE: Türk Standardları Enstitüsü

CE (Conformite European): Avrupa Uyumluluğu

KDV: Katma Değer Vergisi

KM: Kalite Maliyetleri

MSUGT: Muhasebe Sistemi Uygulama Genel Tebliği

PAF (Prevention-Appraisal-Failure): Önleme, Değerleme ve Başarısızlık Maliyetleri

TKY: Toplam Kalite Yönetimi

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Araştırmaya Katılan Firmaların Temel Faaliyet Alanları	62
---	----



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Kalite Anlayışının Evrimi.....	9
Şekil 2: Deming Döngüsü.....	11



GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik 1: Araştırmaya Katılan Firmaların CE Belgesine Sahip Olma Durumları	63
Grafik 2: CE Belgesine Sahip Olan Firmaların Belge Alma Tarihleri.....	63
Grafik 3: Araştırmaya Katılan Firmaların CE Belgesini Almış Oldukları Kuruluş ..	64
Grafik 4: Araştırmaya Katılan Firmaların CE Standardlarına Uygun Hareket Edip Etmeme Durumları	65
Grafik 5: Firmaların CE Belgesini Alma Sebepleri.....	66
Grafik 6: Firmalarda Kalite Departmanının Mevcut Olup Olmama Durumu	67
Grafik 7: Firmalarda Çalışanlar için Kalite İle İlgili Eğitim Programlarının Yapılıp Yapılmama Durumu	68
Grafik 8: Firmalarda Toplam Kalite Yönetim Anlayışının Uygulanıp Uygulanmama Durumu	68
Grafik 9: Toplam Kalite Yönetim Anlayışının Uygulandığı Firmaların Bu Uygulamayı Kaç Senedir Gerçekleştirdiği	69
Grafik 10: Firmada Kalite İle İlgili Herhangi Bir Uygunsuzluk Ortaya Çıktığı Zaman Nedenini Giderebilmek ve Tekrar Oluşmasını Önleme Amacıyla Düzeltici Tedbirler Alınıp Alınmadığı.....	70
Grafik 11: Firmada Etkili Bir Kalite Maliyet Sistemi ve Etkin Olarak Çalışan Kalite Maliyet Ekibinin Varlığı İle Toplam Kalite Maliyetlerinin Muhasebe Sistemi Tarafından Takip Edilme Durumu.....	71
Grafik 12: Firmada Kalite Maliyetlerinin Hangi Sıklıkla Hesaplandığı.....	72
Grafik 13: Firmada Toplam Kalite Maliyetlerinin Ne Şekilde Kayıt Altına Alındığı	73
Grafik 14: Kalite Maliyetleri İle İlgili Hesaplama Yapmayan Firmaların Bu Hesaplamaları Gerçekleştirmeme Sebepleri.....	74

Grafik 15: Kalite Maliyetlerini Hesaplayan Firmaların Hangi Maliyet Grubunu/Gruplarını Hesapladıkları	76
Grafik 16: Kalite Maliyet Hesaplamaları Yapan Firmaların Elde Etmiş Olduğu Faydalar	77
Grafik 17: İnşaat Malzemesi Üreten Firmaların Kalite Anlayışına Verdikleri Önem	78
Grafik 18: Toplam Kalite Yönetim Uygulamalarının Kalite Maliyetlerinin Minimize Edilmesini Sağlaması Durumu	79
Grafik 19: Önleme Maliyetlerinin Başarısızlık Maliyetlerini Azaltmada Önem Arz Etmesi Durumu	80
Grafik 20: Ölçme Değerleme Maliyetlerinin Tespit Edilmesi İle Maliyetlerin Minimize Edilme Durumu	81
Grafik 21: Mal ve Hizmet Üretimi Yaparken Kalite Maliyet Sistemi Kurmuş Olan Şirketlerin Başarısızlık Maliyetlerini Minimize Edebilme Durumu.....	82
Grafik 22: Kalite Maliyetlerinin Tespiti İle Zaman Kaybı Maliyetlerinin Azaltılmasının Sağlanması Durumu	83
Grafik 23: İçsel Başarısızlık Maliyetlerini En düşük Seviyeye İndirerek Dışsal Başarısızlık Maliyetlerinin Azaltılmasının Sağlanması Durumu	84
Grafik 24: Dışsal Başarısızlık Maliyetlerinin Satış ve Müşteri Kaybına, Şirket İmajının Yaralanmasına Sebep Olabileceği İçin Firmalar İçin Önemlilik Durumu .	85
Grafik 25: Kalite Maliyetlerinin Sayısal Olarak Tespit Edilip Raporlanmasının Üst Yönetim Açısından Önemlilik Durumu.....	86

GİRİŞ

Küreselleşen dünyada, teknolojinin hızla ilerlemesi, rekabetin daha da şiddetlenmesi ve tüketicilerin sonsuz ihtiyaç ve beklentilerine hızlı bir şekilde cevap verme çabası içinde olan işletmeler için kalite olgusu, oldukça önemli bir konuma gelmiştir. Kalite, ürünün temel özellikleri dışında müşteriyi mutlu edecek ürün ve hizmet sunmak, beklentilerinde ötesine geçmektir. Ürünün tasarımı, üretimi, alıcıya ulaşımı hatta bu süreçten sonra bile müşterinin mutlu olmasını sağlamak en temel amaç haline gelmiştir.

Kaliteye gereken önemi verip iyileştirme çalışmaları yapan, düşük maliyetle çalışarak müşteri memnuniyetini en iyi şekilde karşılayan işletmeler yaşamlarını devam ettirirken, bu kavramı lüks olarak algılayıp yeterli niteliklere sahip olmayan, kaliteden ödün veren işletmeler sert rekabet ortamında kaybolmaya mahkum olacaktır. İşletmelerin hem ulusal hem de uluslararası pazarlarda kalıcı olabilmeleri, problemlere sistemli bir şekilde çözüm üretebilmeleri, müşteri istek ve ihtiyaçlarını tatmin edebilmeleri için toplam kalite yönetim anlayışını benimsemeleri ve tüm örgütte uygulanabilir hale getirmeleri gerekmektedir.

İşletmelerin kazanç elde etmeleri, müşteri kazanmaları ve kalıcı olabilmeleri için kaliteden ödün vermeden çalışmaları gerekmektedir. İlk seferde arzu edilen kalite düzeyine ulaşabilmeleri, kalitede sürekliliği sağlayabilmeleri için işletmelerin, cebinden ne kadar para çıktığını bilmesi gerekir. İşletmelerin oluşan bu maliyetleri nasıl minimum seviyeye indirebilecekleri hususunda bilgi sahibi olabilmeleri, kalite ile ilgili hedeflerine ulaşabilmeleri için kalite maliyetlerinin belirlenmesi, ölçülmesi, muhasebeleştirilmesi ve raporlanması gerekmektedir. Kalite maliyetleri, çöpe atılan para olarak görülmemelidir. Bunun aksine kalite maliyetleri; hurda ve tamir masraflarından, müşteri iadelerinden, zaman kayıplarından en önemlisi ise itibar kaybından korunmaktır. Kalitesiz bir mal üretmenin maliyeti, kalite maliyetleri için harcanan paralardan çok daha fazladır. Kalite maliyetleri, hem ürünlerin üretimi sırasında ortaya çıkabilecek problemlerin önlenmesi hem de ürünlerin fabrikadan çıkıp alıcıya ulaştıktan sonra ortaya çıkabilecek sorunların maliyetidir. Kalite

maliyetleri literatürde daha çok uygunluk ve uygunsuzluk maliyetleri olarak ele alınmaktadır.

Uygunluk maliyetleri; önleme ve ölçme-değerleme maliyetleri olarak iki başlıkta incelenecektir. Uygunsuzluk maliyetleri ise iç ve dış başarısızlık maliyetleri olarak iki başlıkta ele alınıp açıklanacaktır.

Günümüzde müşteriler ürünlerin kaliteli olduğu hususunda yalnızca reklamlardan, basından, ürün tanıtım programlarından elde ettiği bilgilere güvenerek hareket etmemekte, aynı zamanda ilgili ürünün kaliteli olduğuna dair ispat niteliği taşıyan belgelerin varlığına da dikkat etmektedir. Ce belgesi de bu belgelerden bir tanesidir. CE belgesi, ilgili ürünün herhangi bir zararlı madde içermediğini ifade eden uygunluk belgesidir. Çalışmamızın son bölümünde, CE belgesi almış inşaat malzemesi üreten 61 firmada yapılan anket çalışmasına yer verilmiş, elde edilen veriler ve sonuçları değerlendirilerek gerekli açıklamalarda bulunulmuştur.

Tez çalışmamız üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, kalite kavramının tanımı, boyutları, unsurları ve işletme yönetiminde kalitenin önemi, toplam kalite yönetiminin tanımı, temel ilkeleri, amaçları, yararları, tarihsel gelişimi ve toplam kalite yönetiminin rekabet üzerine etkileri başlıklı konular açıklanmaya çalışılmıştır. Ardından kalite maliyetlerinin tanımı, önemi, modelleri ve kalite maliyet modellerinin sınıflandırılması konularına yer verilmiştir.

İkinci bölümde ise, kalite maliyetlerinin muhasebeleştirilmesi çatısı altında, kalite maliyet unsurlarının belirlenmesi, kalite maliyetlerinde muhasebeleştirme yaklaşımları ele alınıp açıklanmaya çalışılmıştır. Daha sonra ise kalite maliyetlerinin muhasebeleştirilmesi; önleme, ölçme-değerlendirme ve başarısızlık maliyetlerinin muhasebeleştirilmesi adı altında üç başlık altında çeşitli örneklerle açıklamalar yapılarak ilgili muhasebe kayıtları yapılmıştır. Daha sonra kalite maliyetlerinin raporlanması, raporlamanın amacı, yararları ve çeşitlerine yer verilmiştir.

Üçüncü bölümde ise CE belgesi almış olan, inşaat malzemesi üreten 61 firmaya anket metodu ile bir araştırma yapılmış, ortaya çıkan sonuçlar değerlendirilerek, ankete dahil olan firmaların kalite maliyetleri ve muhasebe

işlemleri ile ilgili olarak yaptıkları çalışmaların ne derece yeterli olduğu hususunda neticeye varılmıştır.



BİRİNCİ BÖLÜM

KALİTE KAVRAMI, KALİTE YÖNETİMİ VE KALİTE MALİYETLERİ

Kalite kavramını, hem günlük yaşantımızda hem de uluslararası rekabet ortamında çeşitli anlamlarda kullanmaktayız. Ancak bu kavramın birde bilimsel anlamı bulunmaktadır. Bu anlam doğrultusunda karşımıza çeşitli maliyetler çıkmaktadır. Bu bölümde kalite kavramına, kalitenin boyutlarına ve unsurlarına, işletme yönetiminde kalitenin önemine, toplam kalite yönetimi kavramı, ilkeleri, amaçları ve tarihsel gelişimine, rekabet üzerine etkilerine değinilecek, ardından kalite maliyetleri kavramının tanımı, önemi ve kalite maliyetleme modelleri açıklanacaktır. Daha sonra ise kalite maliyet sınıflandırılması yapılarak bütün maliyet kalemleri ayrı ayrı açıklanacaktır.

1.1 Kalite Kavramının Tanımı

Belirlenmiş standart ve ölçütlere uygunluk şeklinde ifade edilen kalite kavramı, artık günümüzde her geçen gün artan rekabet, teknolojinin durmaksızın ilerlemesi ve bireylerin ihtiyaçlarındaki farklılaşmalar neticesinde kendini yenilemek durumunda kalmıştır. Kalite kısaca, müşteri ihtiyaç ve temennilerine uygunluktur. (Bıçak, 2006: 3).

Kalite, müşteri ihtiyaçlarını optimum seviyede karşılayabilen ve müşteri memnuniyetini sağlayabilen ürün özellikleridir. İşletmeler, müşterilerin taleplerine en iyi şekilde cevap verebilmek için birtakım giderlere katlanmak durumunda kalırlar. Daha yüksek kaliteli ürün ve hizmet için uğraş veren şirketler, daha fazla maliyetle karşı karşıya kalabilirler. (Juran ve Godfrey, 1998: 2.1)

Globalleşen dünyada kendisine yer edinen işletmelerin rekabet edebilmeleri için en önemli unsur, maliyetlerini en düşük seviyede tutarak müşteri tatminini maksimize etmekten geçmektedir. Bu durum ancak ürün ve hizmetlerin kalite anlayışının en üst seviyede tutulmasıyla sağlanabilir. Bundan dolayı her işletmede kalite maliyetleri analiz edilip ölçülmeli ve yönetime rapor edilmelidir. (Topcu, 2010: 1).

‘‘Kalite İle İlgili Çalışmalar Yapan Bilim Adamlarına Göre Tanımlamalar: (Hatipoğlu, 2008: 5-6).

- *Kalite; gereksinimleri tatmin edebilme kapasitesidir. (Deming, 1968)*
- *Kalite; bir ürünün tasarım ya da özelliklere uygunluk derecesidir. (Feigenbaum, 1983)*
- *Kalite; kullanıma uygunluktur. (Juran, 1988)’’*

‘‘Kalite İle İlgili Kuruluşların Tanımları: (Hatipoğlu, 2008: 5-6).

- *Kalite; belirli bir malın veya hizmetin, tüketicilerin isteklerine uygunluk derecesidir. (Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu)*
- *Kalite; bir ürün ya da hizmetin belirlenen veya olabilecek gereksinimleri karşılama yeteneğine dayanan özellikleri toplamıdır. (TSE(TS-ISO 9005))’’*

Kısaca kalite, maliyetlerin minimum seviyede tutularak müşteri isteklerinin maksimize edilmesi, operasyonel performansın iyi duruma getirilmesi şeklinde ifade edilmektedir. (Dalgıç, 2013: 17).

1.2 İşletme Yönetiminde Kalitenin Önemi

Kalite, kişilerin ve sistemlerin sıfır hata ile en iyiye ulaşma arzusu neticesinde ortaya çıkmıştır. Kalite kavramı ile ilgili can alıcı iki noktadan söz edersek bunlardan ilki, tüketici istek ve ihtiyaçlarını baz alarak müşteri memnuniyeti elde etmektir. Müşteri memnuniyetini artırmak için daha yüksek kalite hedeflenmelidir. Böylelikle gelirden de aynı oranda artış elde edilecektir. Ancak yüksek olarak sunulan kalite, beraberinde maliyetlerinde yükselmesine neden olacaktır. Kalite ile ilgili diğer önemli husus ise, bir işin hatasız ve kusursuz olarak yapılmasıdır. Müşteri şikayetleri veya saha da hiçbir başarısızlıkla karşılaşmamaktır. (Sert, 2015: 5).

Günümüzde tüketiciler eğitim, sağlık iletişim gibi birçok alanda da kalitenin iyileştirilmesini arzu etmektedir. Hatta insan ilişkilerinde bile kaliteli bireyler istenmektedir. (Dalgıç, 2013: 16).

Kalite anlayışı tüketicinin kültürel, maddi ve sosyal konumuna, kişisel ihtiyaç ve beklentilerine göre kişiden kişiye değişebilmektedir. Hatta yaşanan sosyal ortam, dini tutum ve toplum yapısı bile tüketicinin kaliteye bakış açısını değiştirebilmektedir. (Ağbuga, 2007: 3).

Kalite, yalnızca müşteri ihtiyaçlarını karşılayan mal ve hizmet üretmekle bitmemekte, aynı zamanda toplumun gereksinimlerini anlayan ve bunlara hızlı bir şekilde kusursuz olarak cevap verebilen bir sistem ile çalışan, kendini daima geliştirerek stratejiler üreten bir yönetim anlayışını da gerekli kılmaktadır. (Purushothama, 2010: 8).

Kalite, stratejik düşünerek, hem maliyeti minimuma indirmek, hem de müşteri memnuniyetini esas alarak tam zamanında üretim yapılmasını sağlamaktır. İsrاف yapmadan verimli bir şekilde kendisini sürekli iyileştirmeyi hedef alan rekabetçi yönetim tarzıdır. (Ecevit, 2009: 3).

Günümüzde, işletmelerin pazarda tutunabilmeleri için gerekli olan en etkili unsur kalitedir. Kaliteye önem veren şirketler sağlam adımlarla yoluna devam ederken, bu kavramı lüks olarak algılayıp şirket stratejisi olarak görmeyen işletmeler ise kaybolmaya mahkûm olacaklardır. Müşterilerin karşısında çok fazla seçenek olduğu için onların kararını elbette kalite belirleyecektir. (Tansel, 2007: 1-2).

1.3. CE İşareti ve Önemi

“CE işareti üzerine iliştirildiği ürünün insan, hayvan ve çevre açısından sağlıklı ve güvenli olduğunu gösteren Avrupa Birliği'nin Yeni Yaklaşım Direktiflerine uygunluk işaretidir.” (Türk Standardları Enstitüsü, 2018).

CE işareti aslında bir ürünün kaliteli olup olmadığını göstermemektedir. Sadece bu işaretin yer aldığı ürünün, zararlı olmadığını tüketiciler tarafından güvenli bir şekilde kullanılabileceğini gösteren bir işarettir. 305/2011/AB Yapı malzemeleri yönetmeliğine göre yönetmelik kapsamında yer alan standartlara uygun üretilen tüm yapı malzemelerinin hem ulusal hem de uluslararası pazarda piyasaya girebilmesi için ce işaretinin iliştirilmesi zorunludur. (Türk Standardları Enstitüsü, 2018).

CE işareti, üye ülkelerin arasında geçerli olan pasaport olarak algılanmamak gerekir. CE işareti ürünün yalnızca performansını belirtmektedir. (Türk Standardları Enstitüsü, 2018).

1.4. Toplam Kalite Yönetimi

İşletmelerin hem iç pazarda hem de dış pazarlarda, tutunabilmeleri, kalıcı olabilmeleri için kalite kavramı olmazsa olmaz bir konuma gelmiştir

Şirketler, yalnızca mevcut standartları uygulamakla kalmamış, aynı zamanda değişik özellikteki tüketicilerinde memnun olmalarını sağlayabilmek amacıyla yeni yönetim yaklaşımları için arayışa girmişlerdir. Bu arayış, şirketlerin toplam kalite yönetim yaklaşımını benimseyerek, hem rekabet güçlerini artırmalarını, hem de pazarda rakiplere üstünlük sağlayarak kalıcılığı yakalamalarını sağlamıştır. (Yumuk ve Oğuzhan, 2005: 2).

Daha önce örgütler, sürece odaklı olarak faaliyet gösterirken, toplam kalite yönetim yaklaşımı neticesinde müşteri odaklı olarak çalışmayı ilke haline getirmişlerdir. Bu yaklaşımla birlikte şirket faaliyetlerinin ancak tüketici için değer kattığı oranda anlam kazanacağına inanılmıştır. Bunun için tüketiciye daha hızlı bir şekilde hem ucuz hem kaliteli, hem de onların istek ve ihtiyaçlarına sorunsuz olarak cevap verebilen ürün sunumu yapmak en önemli amaç haline gelmiştir. (Açan, 2016: 14).

Tüketici istek ve ihtiyaçlarını göz önüne alarak kaliteyi geliştirme ve iyileştirme çabası içinde faaliyet gösteren toplam kalite yönetim sistemini uygulamanın önemi kaçınılmaz hale gelmiştir. (Bıçak, 2006: 11).

1.4.1. Toplam Kalite Yönetiminin Tanımı ve Temel İlkeleri

1.4.1.1. Toplam Kalite Yönetiminin Tanımı

Toplam Kalite Yönetimi, tüketicilerin sürekli olarak değişen istek ve ihtiyaçlarını tatmin eden aynı zamanda da maliyetleri düşüren yönetim felsefesidir. TKY ile hem müşteriler kusursuz mal ve hizmete ulaşarak mutlu olurken hem de

üretici firma, maliyetleri minimize etmiş olacaktır. TKY müşteri odaklı çalışarak kalite maksimizasyonunu yaşam biçimi haline getirmeyi hedefler. (Diken, 2009: 36).

Toplam Kalite Yönetimi özetle mal ve hizmet kalitelerinin tüketici ihtiyaç ve beklentilerini en ekonomik şekilde belli bir sistem dahilinde bütün personelin katılımı ile gerçekleştirilmesidir. ("Toplam Kalite Yönetimi", 2017: 1).

Yoğun rekabet ortamı ile mücadele edebilmek için işletmelerin güçlü kalite ve yönetim sistemi kurmaları gerekmektedir. Bu durum ancak Toplam kalite yönetim tekniği ile sağlanabilir. (Ecevit, 2009: 13).

TKY, şirketlerde çalışan personelin, müşterilerin, ortakların, tedarikçi firmaların beklentilerine odaklanan, ürün veya hizmetin sistemlerin sürekli iyileştirilmesi ve geliştirilmesi ile beklenenin üstünde netice alınmasını amaç edinen yönetim tekniğidir. (Tansel, 2007: 8).

Küresel pazarda şirketlerin mücadele edebilmeleri için klasik yönetim anlayışının yerini bıraktığı bu sistem, ülkemizde başarılı sonuçlara ulaşmamızı sağlayan yeni bir yönetim anlayışıdır. (Uzun, 2000: 14).

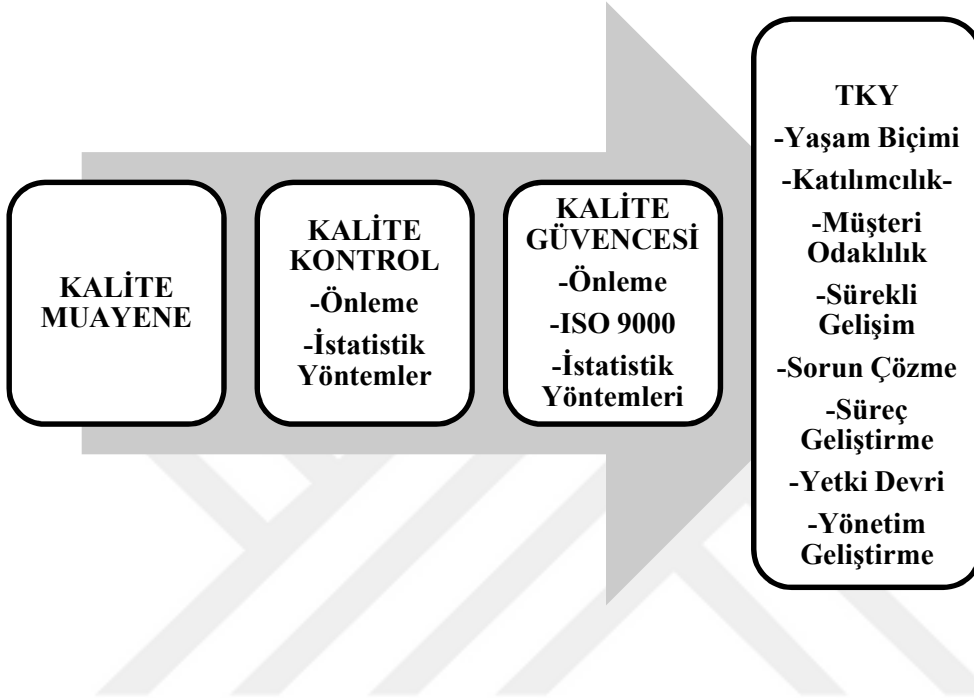
TKY'yi benimseyen şirketler, müşteri istek ve ihtiyaçlarını her şeyin üstünde tutan, yenilikleri takip eden, tüm çalışanların katılımıyla toplumsal sorumluluk bilinci doğrultusunda faaliyet gösteren şirketlerdir. (Bedük, 2010: 259).

TKY, yalın örgüt yapısı içerisinde personele yetki ve sorumluluk verilerek, örgüt içi iletişim ağı güçlendirilerek etkin takım çalışmasıyla hataların önüne geçilebilir, sorunlar çözümlenebilir böylece kaliteli ürün ve hizmet üretilmiş, verimlik artmış, işletme başarısı sağlanmış olur. (Gün, 2015: 7).

1980' li yıllarda büyük şirketlerin maliyetleri düşürüp daha kaliteli mal ve hizmet üreterek küresel pazarda ön plana çıkması, özellikle büyük şirketlerin kalite çalışmalarına daha fazla önem vermesi gereğini ortaya koymuştur. Kalite hususunda sistematik yaklaşım ihtiyacı doğmuş, kalite yönetimi ile ilgili kalite programları, ilgileri üzerinde toplamıştır. İleri teknolojinin hakim olduğu günümüzde büyük ya da

küçük her örgütte başarı elde etmek için kalite odaklı rekabet stratejisi oluşturulmalı ve buna göre hareket edilmelidir. (Akgemci, 2008: 330).

Şekil 1: Kalite Anlayışının Evrimi



Kaynak: Yükçü, 1999: s.7.

1.4.1.2. Toplam Kalite Yönetiminin Temel İlkeleri

Toplam kalite yönetimi ilkeleri Deming, Juran ve Feigenbaum tarafından öne sürülmüştür. Bir örgütte başarı sağlayabilmek için gerekli olan ilkeler olarak ortaya atılmış ve günümüze kadar gelmiştir. (Er, 2016: 16).

1. Müşteri Tatmini ve Müşteri Odaklılık

İşletmeler, hedeflerine ulaşabilmek için müşterilerin beklentilerini karşılayarak bu beklentileri aşacak ve onların mutlu olmasını sağlayacak mal ve hizmet üreterek müşteri tatminini geliştirmeye çabalamalıdır. (Erdemir, 2015: 48-49).

2. Tam Katılım

İş görenlerin kaliteye olan bağlılığı ve her bireyin katılımı toplam kalite yönetimi için oldukça önemlidir. Yönetim, amaç ve stratejilerini bu doğrultuda belirleyip tüm örgüte açıklayarak eğitim imkanları sunmalı, sağlıklı bir ödüllendirme

sistemi oluşturulmalıdır. Böylece personelin kaliteye olan inançları ve bağlılıkları artırılarak etkin bir kalite yönetiminin yerleşmesi sağlanacaktır. (Tansel, 2007: 39-40).

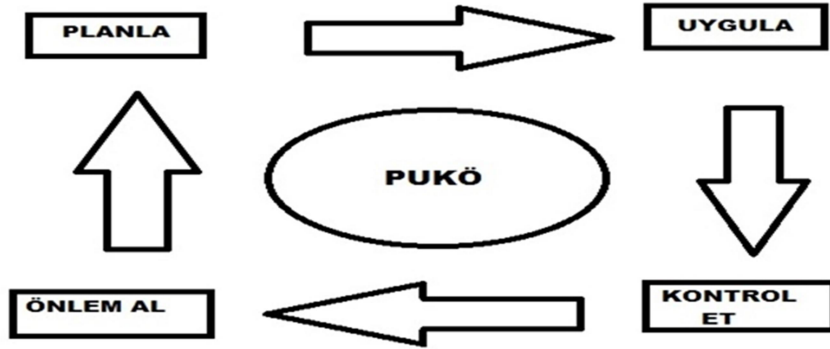
Tam katılım ile örgütte yer alan bütün personelin becerilerinin etkin bir şekilde kullanılması sağlanacaktır. Böylece örgütte sadece belli bireylerin yeteneklerine bağlı kalınmayarak sinerji elde edilecektir. (Ecevit, 2009: 34).

3. Sürekli Gelişme

Toplam kalite yönetimi yaklaşımında, hiçbir zaman son yoktur. Başarıyı elinde tutmak, rekabetçi pazar ortamında avantaj sağlamak isteyen örgütler, daima kendini geliştirmek ve mevcut durumun daha iyi hale getirilmesini sağlayacak faaliyetler yapmak durumundadır. Bireylerin, iyileştirmeyi; planla, yap, denetle, harekete geç şeklinde sürekli olarak devam eden bir döngü olarak görmeleri arzu edildiği için bu faaliyetler dizisi bir çember olarak ifade edilmiştir. Sürekli gelişme düşüncesinin kalite geliştirilmesi için önemli olduğunu vurgulayan fikir babası Deming'tir. Bu faaliyetler dizisine ise "Deming Çevrimi" adı verilmektedir. (Bumin ve Erkutlu, 2002: 94).

Hep daha iyi olanı elde etme felsefesi olan sürekli gelişme kavramının karşılığı Japonca "Kaizen" olarak ifade edilmektedir. Burada iş görenlerin amacı, daha iyisini nasıl yapabilirim yaptığım işi daha nasıl geliştirip iyileştirebilirim olarak ifade edilebilir. Sürekli geliştirme, süreç odaklı bir yaklaşım olduğu için uzun vadeli başarı elde edilmektedir. (Sert, 2015: 13).

Şekil 2: Deming Döngüsü



Kaynak: <https://www.eforosgb.com/puko-dongusu/>, 28.11.2017.

4. Takım Çalışması

Toplam kalite yönetiminde bireyler, belli bir amaç için bir araya gelir, belli bir disiplin altında çalışarak grup çalışması şeklinde faaliyet gösterirler. Burada amaç, herkesin katılımıyla kalitede verimliliğin elde edilmesidir. (Yaşar, 2015: 23-24).

5. Üst Yönetimin Liderliği ve Kararlılığı

Kalite yönetiminde başarı sağlamak için öncelikle üst yönetim, bu sistemi benimseyerek iş görenlere her türlü desteği vermeli, onları motive etmelidir. Örgütte, sürekli gelişime açık, etkin bir kalite vizyonu belirlenmeli; bütün iş görenler bu vizyon doğrultusunda faaliyet göstermelidir. (Kıraç, 2016: 17).

1.4.2. Toplam Kalite Yönetiminin Tarihsel Gelişimi

Kalite anlayışı, tarihte ilk yazılı kalite güvence belgesi olarak ifade edilen M.Ö. 2150 tarihine kadar uzanan Hammurabi yasaları'na dayanmaktadır. Ayrıca Grek, Mısır ve Romalılara ait çeşitli eserlerde de kalite felsefesine ait bilgiler bulabilmekteyiz. Hammurabi yasasının 229. Maddesinde kalite anlayışına ne kadar önem verildiğini görmekteyiz. Bu maddeye göre inşaatçı bir bina inşa eder ve bu binayı uygunsuz bir şekilde yapar ve sonucunda bina yıkılır, içindeki kişide ölürse, inşaatı yapanda bunun sonucunda öldürülür ifadesine yer verilmektedir. (Halis, 2008: 2).

Yine M.Ö. 1450 ler de ise, Mısırlı kalitecilerin yollara döşetlenen kare taşları, sicimle kontrol etmesinden kalite kavramına verilen önemi görebilmekteyiz. M.S. 13 yy. da çırak ve lonca kavramları gelişmiş. Osmanlı Devletinde II.Beyazıt zamanında ise, kalite ile ilgili olarak ilk önce askeri, daha sonra ise dokuma, deri ayakkabı gibi ürünlerle ilgili olarak ilk standartlar belirlenmiştir. (Ecevit, 2009: 5).

Kalite kavramının tarihi geçmişi oldukça eski olmasına rağmen bilimsel şekliyle günümüzdeki anlamı 19. yy a dayanmaktadır. (Halis, 2008: 2).

Düşük kaliteyle üretim yapmak hem üreticilere hem de müşterilere maliyet olarak dönmektedir. Bu yüzden kalite kavramının önemi tekrar gündeme gelmiş, 1970 senesinde Japonya kalite devrimi ile tüm dünyanın ilgisini üzerinde toplamıştır. Ardından 1980 de ABD de kalite konusunda başarı elde etmiştir. Bir çok Avrupa ülkesi de kalite kavramının önemini anlamış, bu yönde atılımlar yapmıştır. (Ağbuga, 2007: 20).

Deming, NBC TV de yayınlanan ‘‘Japonya yapabiliyorsa, biz neden yapmayalım?’’ isimli tv programına katılmıştır. Kendisi ABD’li olan Deming, bu program sonrasında ün kazanmıştır. Ardından Juran da kalite iyileştirilmesi, planlama ve kontrol gibi konularda faydalı olduğu için imparator Hironhito tarafından ödüle layık görülmüştür. Ayrıca Crosby, 1979 senesinde kalite ile ilgili yapmış olduğu çalışmalar neticesinde ün kazanarak kalite grupları arasına girmiştir. (Ağbuga, 2007: 20).

Türkiye de ise kalite kavramının bugünkü haliyle önemli konuma gelmesi, 1980 lere dayanmaktadır. Dış pazarlarda rekabet edebilmek ve ihracat yapabilmek için ülkemizde de kalite konusunda çeşitli çalışmalar yapılmaya başlanmıştır. Ayrıca yabancı işletmeler ile yapılan ortaklıklar kalite kavramının daha fazla önem kazanmasını sağlamıştır. (Toraman, 2010: 4).

Batılı şirketler, kaliteyi kalıcı kılmak için 1980’ ler den beri kalite güvence sistemi oluşturmaya başlamıştır. Böylelikle 1987’de Uluslararası Standartlar Organizasyonu (International Standardization Organization ISO 9000) kurulmuştur. Türkiye’de ise 1991’ de şirketlere kalite hususunda bilgiler sunarak, yurdumuzda

kalite bilincini yaymak amacıyla Kalder (Kalite Derneği) kurulmuştur. (Toraman, 2010: 4).

1.4.3. Toplam Kalite Yönetiminin Rekabet Üzerine Etkileri

Globalleşme ile beraber değişim süreci hız kazanmış, böylelikle şirketler dış pazarlarda da mücadele etmek durumunda kalmıştır. Teknolojinin her geçen gün ilerlemesi, iletişim ağının ve uluslararası ilişkilerin gelişmesiyle beraber ürün ve hizmetler, ulusal pazarların yanında dünya pazarlarında da rekabet etmeye başlamıştır. Böylece kalite kavramı daha önemli bir konuma gelmiştir. Daha düşük maliyetle, müşteri istek ve ihtiyaçlarına daha hızlı cevap verebilen, rekabet gücü yüksek kaliteli ürün ve hizmetlerin ortaya çıkarılması ile hem yerel pazarda, hem de dünyada rakiplerin önüne geçilebilir. İşletmelerin odak noktası olan kaliteyi elde etmenin yolu, etkin toplam kalite yönetimi uygulamasından geçmektedir. (Yükçü, 1999: 8).

Toplam kalite yönetimi, işletmelerin rekabet gücü üzerinde oldukça etkilidir. Toplam kalite yönetimini başarılı bir şekilde uygulayan bir şirketin bütün icralarında yüksek kalite ve verimlilik elde edilirken, bu uygulamayı reddeden bir şirkette ise kaliteli ürün ve hizmet üretimi yalnızca yüksek maliyetlerle elde edilebilmektedir. Bu durumda yer alan bir şirket, yerel pazarlarda dahi mücadele edememektedir. (Üstün, 1996: 349-350).

Rekabet gücü yüksek olan şirketler aşağıda belirtilen konulara oldukça önem vermektedirler. Bunlar; (Salık, 2014: 19-20).

1.Pazar Araştırması: Müşteri istek ve beklentilerinin, rakip şirketlerin ve ürünlerin pazara uygun olup olmadığı hakkında yapılan araştırmadır. İç ve dış pazarda tutunabilmek için yapılan önemli bir faaliyettir.

2.Ürün tasarımı ve geliştirilmesi: Yeni bir ürünün geliştirilmesinde üretim, satış ve satış sonrasında meydana gelebilecek problemlerin önceden anlaşılmasını sağlamak, sorunları tasarım aşamasındayken önlemek, yüksek kaliteli ürün elde edebilmek ve en iyiye ulaşmak amacıyla Ar Ge çalışmaları yapılmalıdır.

3.Süreç Geliştirme: Üretimden sorumlu tüm iş görenlerin sorumluluğunun söz konusu olduğu bilinci oluşturulmalıdır.

4.İnsan kaynakları yönetimi: İş görenlerin tatmin olmasına yönelik olarak katılımcı insan kaynakları yönetim felsefesinin oluşturulması hususunda tüm birimlerin işbirliğinin önemi vurgulanmalıdır.

5.Bilgi Organizasyonu: Bilginin, iş görenler arasında kırtasiyeciliğe takılmadan, birimler arasında hızlı bir şekilde akması gerektiğini ifade eder.

1.5. Kalite Maliyetleri

Şirketlerde kalitenin elde edilebilmesi ve iyileştirilebilmesi için kayıp ve hataların minimuma indirilmesi gerekmektedir. Ancak bu şekilde üretim maliyetleri azalacak, verimlilik artacaktır. Şirketin kalite ile ilgili amaçlarına ulaşabilmesi için kalite maliyetleri mutlaka bilinmelidir. Böylece ortaya çıkan israfın hangi alanlardan kaynaklandığı öğrenilerek buna göre gerekli tedbirlerin alınması sağlanır. (Pazarçeviren ve Celayir, 2016: 229).

1.5.1. Kalite Maliyetlerinin Tanımı

Kalitenin elde edilmesi ve kalitesizlik sebebiyle katlanılan maliyetlerin tamamına kalite maliyetleri adı verilmektedir. Şirketler, optimum kalite maliyet düzeyini anlayabilmek için bu maliyetlerle ilgili olarak detaylı bir şekilde tanımlama, sınıflandırma ve analiz işlemleri yaparlar. Örgütler, rekabet avantajı sağlayabilmek, daha az maliyetle daha kaliteli mal ve hizmet sunabilmek, verimlilik elde edebilmek için kalite konusuna daha fazla önem vermeye başlamıştır. Özellikle günümüzde şirketlerin globalleşme ile birlikte dış pazarlara yönelmesi, bu konuya olan ilgiyi artırmıştır. (Türk, 2009: 27).

Kalitenin birebir göstergesi olarak ifade edilen kalite maliyetleri, işletmenin kalite ile ilgili olarak var olan durumu saptamak, yeni amaçlar belirlemek, bu amaçların ne kadarına ulaşıldığının göz önünde tutularak, alınması gereken tedbirlerin de planlanmasını içeren temel bir veri olarak ifade edilebilir. İşletmeler

açısından düşük kaliteli veya kalitesiz ürün ve hizmet üretimi yapmanın, kaliteli üretimden çok daha maliyetli olduğu unutulmamalıdır. (Sipahi ve Yıldırım, 2004: 9).

1.5.2. Kalite Maliyetlerinin Önemi

İşletmelerin başlıca amacı, mal ve hizmet üretimini gerçekleştirirken hem yüksek kar elde etmek hem de pazarda kalıcı olmaktır. Buna ulaşabilmek için müşteri istek ve ihtiyaçlarının daima analiz edilerek, kaliteli ürün üretmeleri gerekli hale gelmiştir. Ürün ve hizmetlerde kalite kavramının olmazsa olmaz bir unsur haline gelmesiyle birlikte birtakım maliyetler ortaya çıkmaktadır. Toplam kalite yönetimi anlayışının şirketler tarafından benimsenmesiyle birlikte, kalite maliyetleri izlenmeye başlanmıştır. (Sarıgöl, 2004: 7).

Kalite maliyetlerinin toplam maliyetler içerisinde önemli bir yeri vardır. Şirketler, kalite düzeylerinde iyileştirme sağlamak için çeşitli faaliyetler gerçekleştirir. Böylelikle birtakım kalite maliyetleri ortaya çıkar. Kalite maliyetlerinin analiz edilmesi hem yönetim, hem de muhasebe açısından oldukça önemlidir. (Kırloğlu, 2013: 18).

Feigenbaum, kalite programlarının, yönetim ve yönetimin yapacağı yatırımlar açısından kalite maliyetlerinin belirlenmesinde oldukça önemli olduğunu ifade etmiştir. Ayrıca kalite maliyetleri, ortaya çıkan israfın hangi alanlardan kaynaklandığını belirterek, ilgili alanlarda tedbirler almayı sağlamaktadır. (Toraman, 2010: 29-30).

“Quality Costs” olarak dilimize çevrilen kalite maliyetleri kavramı, üretim sırasında veya ürün yaşam eğrisinde meydana gelen hata ve yanlışların önlenmesi veya düzeltilmesi esnasında ortaya çıkan maliyetlerin toplamı olarak ifade edilmektedir. Kalite maliyetleri, bir işi ilk defada doğru olarak yapmak ve en az maliyet ile yapmak anlayışını örgütlere aşilayarak, işletme bütçesinin belirlenen hedefler doğrultusunda kullanılıp kullanılmadığını takip ederek, gerekli tedbirlerin alınmasını ve bu doğrultuda amaca uygun olarak hizmet etmeyi sağlayacaktır. (Atış ve Kurtlar, 2015: 66).

Kalite maliyetleri, kaliteyi elde etmek amaçlı olarak katlanılan ve kalitesizlik nedeniyle meydana gelen maliyetler olmak üzere iki şekilde ortaya çıkmaktadır. İlk gruplandırmayı, Joseph Juran 1951’ de yapmıştır. Armand Feigenbaum ise 1956’ da herkes tarafından kabul edilen PAF modelini savunmuştur. PAF modeli, önleme (prevention), değerlendirme (appraisal) , başarısızlık (failure) kelimelerinin baş harflerinden oluşmaktadır. Başarısızlık ise; içsel başarısızlık (internal failure costs) ve dışsal başarısızlık (external failure costs) olarak iki şekilde incelenmektedir. (Güzel ve Kurşunel, 2015: 286).

Kaliteye ulaşmak adına katlanılacak maliyetleri bilmek, kalitenin düşmesine sebep olan problemlerin önüne geçmek, oldukça önemlidir. (Kendirli ve Çağırın, 2002: 143).

Kalite maliyetlerinden elde edilen bilgiler, tüketicinin ne şekilde en iyi düzeyde tatmin edilebileceği hususunda bilgi edinmemizi sağlarken, kar elde etme açısından da hangi bölümlerle ilgili çalışmalar yapılması gerektiği hakkında pozitif sonuçlar sunar. Maliyetlerin yüksek olduğu alanların tespit ve kontrolü sağlanır. Artıkların minimum seviyeye indirilmesine katkı sağlar. Kalite hususunda iyileştirme çalışmaları yapılarak üst yönetime vereceği kararlarda yardımcı olur. Kalite maliyetleri belirli aralıklarla mutlaka ölçülüp analiz edilmeli muhasebeleştirme işlemleri yapılmalı ve raporlanmalıdır. (Türk, 2009: 30).

1.5.3. Kalite Maliyet Modelleri

Kalite maliyetlerini ölçümlemeyi sağlamak amacıyla iki model kullanılmaktadır. Bunlardan ilki PAF (Önleme- Prevention, Değerleme- Appraisal ve Başarısızlık-Failure) modelidir. Diğeri ise süreç maliyet modeli olarak adlandırılmaktadır. (Topcu, 2010: 345).

1.5.3.1. PAF (Önleme-Değerleme-Başarısızlık) Modeli

Feigenbaum tarafından geliştirilmiş olan bu model, en çok tercih edilen kalite maliyetleme modelidir. (Toraman, 2010: 37). Bu model, kalite faaliyetlerinin iyileştirme çalışmaları üzerine odaklanmıştır. (Topcu, 2010: 346).

1.5.3.2. Süreç Maliyet Modeli

Ross tarafından geliştirilen bu model mamullere değil, sürece odaklı olarak çalışan bir sistemdir. (Türk, 2009: 35). Kalite maliyetleri bu modelde uygunluk ve uygunsuzluk maliyetleri olmak üzere iki şekilde incelenir. Kalite ile ilgili problem ve nedenleri PAF modelinden daha hızlı bir şekilde tespit edilebilmektedir. (Topcu, 2010: 346).

Bu modelde kalite maliyetleri her bir süreç için ayrı ayrı hesaplandığından dolayı, toplam kalite yönetimini uygulayan örgütler için en uygun modeldir, diyebiliriz. (Alıcı, 2007: 38).

1.5.4. Kalite Maliyetlerinin Sınıflandırılması

Kalite maliyetleri, uygunluk maliyetleri ve uygunsuzluk maliyetleri olmak üzere iki grupta incelenmektedir.

1.5.4.1. Uygunluk Maliyetleri

Üretim sürecinde ortaya çıkması olası kusur ve hataların önüne geçmek ve tasarım kalitesine uygun olmayan mamulleri meydana çıkarmak amacıyla yapılan maliyetlerdir. Önleme ve ölçme-değerleme maliyetleri olmak üzere iki şekilde incelenmektedir. (Kırılıoğlu, 2013: 89-90).

1.5.4.1.1. Önleme Maliyetleri

Mal veya hizmetin müşteri arzu ve ihtiyaçlarına uygunsuzluğunu önleyerek, başarısızlık ve değerlendirme maliyetlerini minimuma indirme çabası neticesinde ortaya çıkan maliyetlerdir. (Keskin, 2007: 6).

Hataların, henüz meydana gelmeden önüne geçmek için planlanan süreç maliyetlerinin tamamını kapsamaktadır. (Kendirli ve Çağırın, 2002: 136-137).

Önleme maliyetleri, kalite tasarım ve kurulumu sırasında ve kalite sistemi kurulmasının ardından günlük yapılan işler sırasında meydana gelen maliyetler olarak iki şekilde karşımıza çıkmaktadır. (Yıldıztekin, 2005: 406-407).

-Kalite Planlaması:

İstenilen mamul kalitesine ulaştıracak ürün tasarımı ve tüketicilerin kalite ile ilgili istek ve beklentilerini belirli standartlara dayandırılması eylemidir. Kalite ile ilgili çalışmaların hangi iş görenler tarafından nasıl yapılacağı belirlenir. (Yıldıztekin, 2005: 407).

Ayrıca burada muayene ve güvenilirlik planlama çalışmaları da yapılarak konuyla ilgili yetkili kişilere bilgi akışı sağlanır. (Salık, 2014: 29).

-Kalite Ölçme ve Test Ekipmanlarının Tasarımı ve Geliştirilmesi:

Ekipmanların tasarımı, geliştirilmesi ve dokümantasyon maliyetlerini ifade etmektedir. (Keskin, 2007: 7). Fakat burada ekipman sermaye maliyetinin hariç tutulması gerekmektedir. (Gönen, 2010: 36).

-Kalitenin Gözden Geçirilmesi ve Tasarımın Doğrulanması:

Hedeflenen tasarım kalitesine erişmek için mamul tasarım ve geliştirme süreci esnasında kalite çalışmalarının takip edilmesine yönelik maliyetleri ifade etmektedir. Örgütte devamlılık ve güvenilirliği sağlamak amaçlı olarak yapılan doğrulamalar bu kalemde yer almaktadır. (Yükçü, 1999: 96-97).

-Kalite Ölçüm ve Test Ekipmanlarının Kalibrasyon ve Bakımı:

Burada yalnızca kalite ölçümlemesinde kullanılan test ekipmanlarının ayar ve bakım maliyetleri yer alır. (Salık, 2014: 30).

-Kalite Değerlemede Kullanılan Üretim Ekipmanlarının Ayar ve Bakımı:

Kalıp, makine ve sabit nitelikteki diğer aletlerin ayar ve bakımlarının maliyetlerini ifade etmektedir. Değerlemede kullanılacak aletlerin maliyeti de bu kalemde yer almaktadır. Ancak üretim için kullanılacak ekipman maliyetleri burada yer almamaktadır. (Salık, 2014: 30).

-Tedarikçi Garantisi:

Hedeflenen kaliteyi elde edebilmek için hammadde ve malzemenin örgüte alımında, satıcının arzu edilen şartlara uygun gönderme yapıp yapmadığı ile ilgili

olarak değerlendirme, kontrol denetim ve gözlem maliyetlerini kapsamaktadır. (Yıldıztekin, 2005: 407-408).

-Kalite Denetimi:

Örgütte kullanılan kalite programlarının denetimine ilişkin maliyetleri içermektedir. (Toraman, 2010: 39).

-Kalite İyileştirme Programları:

Kalitenin daha da arttırılabilmesi amacıyla yeni kalite programlarının geliştirilmesi, iyileştirilmesi ve örgüte uygulanması maliyetleridir. (Toraman, 2010: 39).

-Kalite Eğitimi:

Kalite eğitim programlarına ilişkin olarak yapılan planlama, organize etme, vakit ve harcamaları da içine alan tüm maliyetleri ifade etmektedir. (Süner, 2016: 75).

-Kalite Bilgilerinin Raporlanması ve Durum Analizi:

Gelecek dönemlerde ortaya çıkması muhtemel başarısızlıkları önlemek amaçlı, daha önce yapılan planlara uygun olarak kontrol, muayene ve testlerin bilgi formlarında izlenmesi, kayıtlarının tutulması, analiz ve yorumlamalarının yapılmasına ilişkin maliyetler bu kapsamda yer almaktadır. (Süner, 2016: 75).

1.5.4.1.2. Ölçme-Değerlendirme Maliyetleri

Kalite seviyesinin ölçülmesine yönelik olarak tüketici istek ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla katlanılan maliyetlerdir. (Alıcı, 2007: 53).

Ürünleri, arzulanın kalite düzeyine uygun seviyeye getirirken veya sunumdan önce kalitenin elde edilebilmesi için ortaya çıkan maliyetler olarak da ifade edebiliriz. (Salık, 2014: 34).

Değerleme maliyetleri, şirketlerin kalite performansının ihtiyaca cevap verip veremeyeceğini tespit etmek amacıyla ürünlerin değerlendirilme ve denetlenmesi ile

ilgili olan maliyetlerdir. (Wood, 2013: 35). Fakat kusur belirlendikten sonra yapılmış olan ek maliyetler bu kapsama dahil değildir. (Güven, 2015: 28).

Değerlendirme maliyetlerinin önleme maliyetlerine göre en büyük farkı, önleme maliyetlerinin, problemin başlangıçta oluşmasını engelleme amacı taşıırken, değerlendirme maliyetlerinin ise oluşan problemin tekrar oluşmasını engelleme amacıyla hareket etmesidir. (Güzel ve Kurşunel, 2015: 287).

Ölçme-değerleme maliyetlerini oluşturan maliyet birimleri şu şekildedir:

-Üretim Öncesi Doğrulama:

Mamul tasarımının kalite gereksinimlerine uygunluğunun belirlenmesi amacıyla üretim öncesi yapılan test maliyetleridir. (Sarıgöl, 2004: 22).

-Giren Malzemelerin Muayene Maliyeti:

Temin edilen madde veya malzemelerin, mamul kalitesine olumsuz olarak yansımaması için taşınması gereken nitelikleri maksimum seviyede tutmak için yapılan maliyetlerdir. (Sipahi ve Yıldırım, 2004: 17).

Alıcı şirketin satıcı şirkette kendi iş görenlerine yaptırmış olduğu muayene maliyetlerini de bu kapsamda görmekteyiz. (Gönen, 2010: 37).

-Laboratuvar Kabul Testi:

Üretimde kullanılacak veya nihai ürünün parçası olan tüm malzemelerin laboratuvar değerlemesi ve test maliyetleridir. (Yükçü, 1999: 101).

-Muayene ve Test:

Üretim esnasında, nihai ürün olarak ve ambalajlama işleminin ardından yapılan kalite ile ilgili son kontrol, muayene ve test maliyetlerini kapsamaktadır. (Yükçü, 1999: 102). Ancak uygunsuz kalite sebebiyle ret gören muayene ve testler bu kısma dahil edilmemektedir. (C. Korkmaz, 2007: 30).

-Muayene ve Test ekipmanı:

‘‘Muayene ve test ekipmanı ile yardımcı araçların amortisman maliyetleri ile bu ekipman ve araçların ayar ve bakımlarıyla kalibrasyona hazırlama maliyetlerinden oluşur.’’ (Salık, 2014: 35).

-Muayene ve Testlerde Tüketilen Malzemeler:

Testlerin yapılması neticesinde kullanılan ya da heba edilen materyallerin maliyetleridir. (Ömürgönülşen, 2007: 33).

-Alan Başarı Testi:

Müşteri tarafından ürün kabul edilmeden önce alıcının yaşadığı yerde veya müşterinin kullanım mekanında yapılan testlerin maliyetidir. (G. Korkmaz, 2016: 28).

-İzin ve Onaylar;

Üretimin gerçekleştirilebilmesi için yaptırılması zorunlu olan onay ve izinlerle ilgili maliyetlerdir. (G. Korkmaz, 2016: 28).

-Stok Değerlendirme;

Belirli raf ömrü olan hammadde ve yarı mamul stoklarının belirli dönemlerde gerçekleştirilen test ve muayenelerle ilgili maliyetlerdir. (Tekneci Önal, 2010: 24).

-Kayıt Tutma:

Mamulün arzu edilen standartlara uygun olup olmadığını ispatlamak amaçlı olarak gerçekleştirilen kalite kontrol sonuçlarının kayıtlarının tutulması ve saklanmasına yönelik maliyetlerdir. (Gedik, 2007: 62).

1.5.4.2. Uygunsuzluk Maliyetleri

Mamul ya da hizmetin tüketici istek ve ihtiyaçlarına uygun olmaması neticesinde ortaya çıkan maliyetlerdir. Uygunsuzluk maliyetleri; iç ve dış başarısızlık maliyeti olarak iki şekilde incelenmektedir. (Türk, 2009: 41).

1.5.4.2.1. İç Başarısızlık Maliyetleri

Mamulün sevkiyatı ya da hizmetin müşteriye sunumundan önce, üretim sırasında ortaya çıkan uygunsuzlukları iç başarısızlık maliyeti olarak ifade etmekteyiz. (Hacıüstemoğlu ve Şakrak, 2002:146).

İç başarısızlık maliyeti, ıskarta, fire hurda gibi üretim esnasında meydana gelen tüketici istek ve ihtiyaçlarına uygunsuzluk nedeniyle satışa sunulamayacak mamulleri iyileştirme amacıyla katlanılan maliyetlerdir. (Kırhoğlu, 2013: 16).

Araştırmalar, üretim esnasında kusur ve hataların ortaya çıkarılmaması durumunda bir sonraki süreçte maliyetin oldukça fazla artarak işletmenin birçok problemle karşılaşabileceğini göstermiştir. (Türk, 2009: 42).

-Artık:

Üretim süreci esnasında, belirlenen kalite standartlarına uygun olmayan, tekrardan üretim sürecine dahil edilmesi mantıksız olan malzeme parça ve döküntüler artık olarak ifade edilmektedir. Artıklar, fiyatı düşük olarak satılabilmektedir. (Yükçü, 1999: 103-104).

-Yerine Koyma, Yeniden İşleme ve Tamir:

Kusurlu mamullerin, sağlamlaştırılabilmesi için yapılan ek tamirat ya da yeniden işlenmesiyle ortaya çıkan maliyetler olarak ifade edilmektedir. (Türk, 2009: 42).

-Tekrar Testi:

Kusurlu mamullerin ikinci defa üretime girmesi sebebiyle yeniden teste tabi tutulması ile ortaya çıkan giderlerdir. Burada dikkat edilmesi gereken husus, ölçme değerlendirme maliyetlerinde yer alan test maliyetlerinin üretime ilk defa giren mamullerin muayenelerini kapsarken, iç başarısızlık maliyetlerinde yer alan tekrar testi ise kusurlu mamullerin ikinci defa üretimden geçirilmesi neticesinde yapılan testleri kapsamaktadır. (Toraman, 2010: 43).

-Problemlerin Giderilmesi, Kusur/Başarısızlık Analizi:

Uygunsuz materyallerin son durumlarına yönelik olarak uygunluk kararının verilip verilmemesi yönündeki maliyetler olarak ifade edilmektedir. (Yurtcan, 2007: 37).

-Muayene ve Test Tekrarı:

Kalite açısından uygun olmayan birimlere, tekrardan test ve muayene işlemi yapılması neticesinde katlanılan maliyetlerdir. (Gönen, 2010: 39).

-Taşeron Hataları:

Kalite ihtiyaçlarını gidermek için temin edilen materyallerin belirlenen şartlara uygun olmaması sebebiyle üretim esnasında ortaya çıkan kusur ve verimlilik kayıpları, işçilik gibi maliyetlerden oluşmaktadır. (Ömürgönülşen, 2007: 34).

-Değişim İzinleri ve İmtiyazlar:

Mamullerin tasarım ve özelliklerini gözden geçirme sürecinde harcanan zaman maliyetleridir. (G. Korkmaz, 2016: 30).

-Kalite Uygunsuzluğundan Doğan Kazanç Kaybı:

Normal satış fiyatı ile uygun olmayan kaliteden dolayı ortaya çıkan düşük fiyat farkından doğan kayıplardır. (Türk, 2009: 42).

-Zaman Kayıpları:

Ürünlerdeki kusur ve bozulmuş olan üretim programından dolayı oluşan boş kapasite ve iş gücü kayıpları bu kalemde yer almaktadır. (Yurtcan, 2007: 39).

1.5.4.2.2. Dış Başarısızlık Maliyetleri

Dış başarısızlık maliyetleri, ürün ya da hizmetin müşteriye sunumundan sonra ortaya çıkan kalitesizlik maliyetleridir. Bu maliyetler, teslimatın ardından oluşabileceği gibi garanti kapsamına giren yükümlülükler neticesinde de meydana gelebilir. Dış başarısızlık maliyetleri, işletmenin kontrolü dışında meydana gelen uygunsuzluklardan kaynaklanmaktadır. (Sipahi ve Yıldırım, 2004: 19). Tasarım

geliştirme, pazarlama-satış ve operasyon birimleri, bu maliyetlerin sorumlusu olarak nitelendirilmektedir. (Üstün, 1996: 357).

-Şikâyetler:

Hatalı mamul veya montajlama sebebiyle ortaya çıkan giderler, müşteriler tarafından yapılan şikâyetlerin araştırılması ve bunları çözmeye yönelik yapılan giderlerden oluşmaktadır. (Gedik, 2007: 64).

-Garanti Süreci İçinde Yapılan Tamir Ve Değişirme Maliyetleri:

Tüketicilerin garanti kapsamına göre kusurlu buldukları ürünlerin tamiri veya yeni ürün ile değişimi ile ilgili faaliyetlerin maliyetlerini içermektedir. (Sarıgöl, 2004: 31).

-Reddedilen ya da İade Edilen Ürünler:

Müşteriler tarafından ürünlerin kusurlu bulunmasından ya da ürünlerin müşterilerin taleplerine cevap verememesinden dolayı firmaya geri gönderilmesi neticesinde ortaya çıkan maliyetlerdir. (Toraman, 2010: 45).

-Uzlaşmalar:

Belirlenen kalite standartlarına uymayan mamullerin, alıcı tarafından kabulünü sağlamak için satıcı tarafından gerçekleştirilen fiyatta indirim gibi sebeplerle ortaya çıkan giderlerdir. (Tekneci Önal, 2010: 28).

-Kaybedilen Satışlar:

Kalitede ortaya çıkan problemler sebebiyle satışların azalması, bununla birlikte satış karının da düşmesi neticesinde ortaya çıkan maliyetlerdir. (Keskin, 2007: 10).

-Müşteri ile Temas Sağlama Maliyetleri:

Ürün satışının ardından ürünün kusurlu olduğunun fark edilmesi sonrasında yapılan müşteri ile temas kurma maliyetleridir. (Alıcı, 2007: 57).

-Mamul Sorumluluğu:

Mamul satışıını yapan şirketin, satış sonrasında da ürünle ilgili sorumluluğu devam ettiği için, bu hususla ilgili maliyetleri azaltmak amaçlı olarak yapılan sigorta giderlerinin ortaya çıkardığı maliyetlerdir. (G. Korkmaz, 2016: 32).



İKİNCİ BÖLÜM

KALİTE MALİYETLERİNİN MUHASEBELEŞTİRİLMESİ VE RAPORLANMASI

Kalite ile ilgili çalışmaların firmalarca izlenebilmesi, kalite ile ilgili maliyetlerin hangi alanlardan oluştuğunu ve kaynağını bilmek için kalite maliyetleri kayıt altına alınmalıdır. Ayrıca bu maliyetler, yönetime sunulmak üzere raporlanmalı, analiz edilip bütçelenmelidir. (Bıçak, 2006: 36).

Bu durum, yönetimin karar almasında oldukça önemli bir yere sahiptir. Çalışmamızın ikinci bölümünde, kalite maliyet unsurlarının belirlenmesi, kalite maliyetlerinde muhasebe yaklaşımları konuları açıklanacaktır. Ardından önleme, ölçme-değerlendirme ve başarısızlık maliyetleri olmak üzere üç başlık halinde kalite maliyetlerinin muhasebeleştirilmesi konularına yer verilecek ve ilgili muhasebe kayıtları yapılacaktır. Daha sonra ise kalite maliyetlerinin raporlanması ile ilgili konulara yer verilecektir.

2.1. Kalite Maliyet Unsurlarının Belirlenmesi

Kalite maliyetlerinin ölçülmesi, ilgili bilgilerin toplanarak analiz edilmesi, kalite sürecinin raporlanarak üst yönetime sunulması, toplam kalite yönetim anlayışını hayat tarzı olarak benimseyen işletmeler için oldukça önemlidir. (Yükçü, 1999: 127).

Kalite maliyet çalışmaları etkin bir şekilde gerçekleştirilirse, maliyetlerde büyük ölçüde tasarruf sağlanacaktır. Bu çalışmaların neticeleri hem yönetsel faaliyetler hem de muhasebe açısından, ilgili maliyetler ayrı ayrı belirlenerek kayıt edilmelidir. (Kırhoğlu, 2013: 76).

Böylelikle yönetim, bu maliyetlere sebep olan faaliyetler ile ilgili planlamalar yaparak değerlendirmelerde bulunabilecektir. (Türk, 2009: 65).

2.2. Kalite Maliyetlerinde Muhasebeleştirme Yaklaşımları

Kalite maliyetlerinin takibinde iki yöntem vardır:

1. Kalite Maliyetlerinin Şirketin Muhasebe Sisteminden Ayrı Olarak Takip Edilmesi :

Burada ilgili şirketin kalite maliyetlerini izlerken ayrı bir kayıt sistemi tutması söz konusudur. Bu sistemi kullanan şirket, hem iş gören hem de kırtasiye masraflarının artması durumuyla karşı karşıya kalacaktır. (Salık, 2014: 46-47).

2. Kalite Maliyetlerinin Mevcut Muhasebe Sistemi İçerisinde Takip Edilmesi:

Tek düzen hesap planında kalite maliyetleri ile ilgili ayrı bir hesap grubu bulunmamaktadır.

Bu seçeneği tercih eden şirket; (Salık, 2014: 46-47).

- a. Kalite maliyetlerini gösterecek biçimde gider çeşitleri bölümlenmesini yapacaklar. veya
- b. Muhasebe işlemleri esnasında kalite maliyetleri ile ilgili muhasebe işlemi yaparken, aynı anda kalite maliyetlerini de muhasebe dışı olarak takip edeceklerdir.

Kalite maliyetlerinin muhasebe tarafından takip edilmesi, hesap planına uygun hesap isimleri ile sınıflandırılması ve izlenmesi, önemlilik arz etmektedir. Maliyetler, Muhasebe Sistemi Uygulama Genel Tebliği'ne göre(MSUGT) 7 no' lu hesap grubu altında kayıt altına alınacaktır. Çünkü Tek düzen planında kalite maliyetleri için ayrı bir hesap grubu yoktur. Fakat daha çok 8 no' lu hesap grubu, kalite maliyetleri için kullanılabilir. Şirkette ayrı bir birim olarak kalite yönetimi biriminin olmaması durumunda ise kalite maliyetleri, ilgili işletme fonksiyon maliyeti şeklinde muhasebe kaydı yapılacaktır. (Türk, 2009: 66).

Kalite maliyetleri, muhasebe kayıtlarına alınırken farklı tavsiyeler dile getirilmiştir. Kalite maliyetleri; (Salık, 2014: 47-48).

1. Hesap planında boş bırakılan 3' lü hesaplar kullanılarak takip edilebilir.
2. Hesap planında açık olan alt hesap kullanma yöntemiyle takip edilebilir.
3. 8' li hesaplar kullanılarak takip edilebilir.

2.2.1. Hesap Planında Boş Bırakılmış Olan Üçlü Hesapların Kullanılarak Kalite Maliyetlerinin Takip Edilmesi

2 No' lu Muhasebe Sistemi Uygulama Genel Tebliği'ne göre, boş bırakılmış 3'lü hesap numaraları, şirketler tarafından gereksinimlerine uygun olarak kullanılabilir. (Türk, 2009: 67).

2.2.2. Hesap Planında Açık Olan Hesapların Alt Hesaplarını Kullanarak Kalite Maliyetlerinin Muhasebe kaydının yapılması

MSUGT gereğince şirketler yardımcı hesapları arzu ettikleri gibi detaylı bir şekilde gösterebilmektedirler. Kalite maliyetlerini 3 no'lu hesapların yardımcı hesaplarını kullanarak takip edebilmektedirler. Örnek verecek olursak; Ölçme değerlendirme maliyeti kapsamında yer alan "Stok Değerleme maliyeti" 150 ilk madde ve malzeme hesabının yardımcı hesabı olan 150.33 Stok Değerleme Maliyeti hesabında izlenebilmektedir. (Salık, 2014: 48).

2.2.3. Kalite Maliyetlerinin 8 No' lu Hesap Sınıfı Kullanılmak Suretiyle Takip Edilmesi

Kalite maliyetlerinde bazı kalemler aslında bir maliyet değil, soyut olan fırsat maliyetlerini takip etmeyi sağlamaktadır. Kalitenin uygun olmaması neticesinde ortaya çıkan satış kaybının 8'li hesaplarda izlenmesi örnek olarak verilebilir. (Hatipoğlu, 2008: 59). Kalite maliyetlerinin ortaya çıkmasıyla 8 no' lu hesap sınıfına kalite maliyetleri şeklinde aktarılır. Böylece ilgili dönemdeki tüm kalite maliyetleri bir hesapta toplanmış olur. Ardından hangi fonksiyon ile ilgili olarak ortaya çıkmış ise ya da ilgili sonuç hesaplarına, kalite maliyetleri yansıtma hesabı yoluyla iade edilmesi sağlanacaktır. (Türk, 2009: 68).

Zeynep Türk (2009), Tek Düzen hesap planında yer verilen Kalite maliyetlerinin 8 no'lu hesapta aşağıdaki gibi takip edilebileceğini ifade etmiştir.

‘ 80 KALİTE MALİYETLERİ**800 Önleme Maliyetleri**

800.01 Kalite Planlaması

800.02 Süreç Kontrol

800.03 Kalite Bilgi Donanımının Tasarım ve Geliştirilmesi

800.04 Kalite Eğitim ve İşgücü Geliştirilmesi

800.05 Ürün Tasarım Doğrulaması

800.06 Sistem Geliştirme ve Yönetme

800.99 Diğer Önleme Maliyetleri

810 Değerlendirme Maliyetleri

810.01 Test Cihazları

810.02 İlk Madde ve Malzeme Test ve Muayene

810.03 Laboratuvar Kabul Testleri

810.04 Kalite Eğitim ve İşgücü Geliştirme

810.05 Muayene

810.06 Test Etme

810.07 Kontrol İşçiliği

810.08 Test ve Muayene Hazırlık Düzenlemeleri

810.09 Test ve Muayene Donanım-Gereç ve Malzemeleri

810.10 Kalite Denetim

810.11 Dışarıya Yaptırılan İşler

810.12 Kalite Bilgi Test ve Muayene Donanımın Ölçüm ve Bakımı

810.13 İzin ve Tasdikler

810.14 Alan Testi

810.99 Diğer Değerlendirme Maliyetleri

820 Başarısızlık Maliyetleri

820.01 İç Başarısızlık Maliyetleri

820.01.01 Hurda

820.01.02 Yeniden İşleme

820.01.03 İlk Madde ve Malzeme Tedarik Maliyeti

820.01.04 Fabrika İmalat Mühendisliği

820.01.99 Diğer İç Başarısızlık Maliyetleri

820.02 Dış Başarısızlık Maliyetleri

820.02.01 Garanti Süresi İçindeki Şikayetler

820.02.02 Ürün Hizmetleri

820.02.03 Ürün Sorumluluğu

820.02.04 Ürün Geri Çağırma

820.02.99 Diğer Dış Başarısızlık Maliyetleri ‘ ‘

2.3. Kalite Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

2.3.1. Önleme Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

Düşük olarak ifade edilen kalitenin önüne geçmek, kusurun oluşmasını engellemek amaçlı olarak katlanılan fedakârlıkların maliyeti olarak ifade edebiliriz. Önleme maliyetlerinin muhasebeleştirilmesini, 7 başlıkta inceleyeceğiz. (Gönen, 2010: 35).

2.3.1.1. Kalite Planlaması Maliyetleri

Kalite planlaması maliyetleri iki şekilde oluşmaktadır. İlk olarak kalite planlaması ile ilgili alışlagelmiş faaliyetlerin ortaya çıkardığı maliyetlerden oluşmaktadır. Genel yönetim gideri şeklinde takip edilmektedir. Örnek; sıradan kırtasiye, seyahat giderleri gibi. İkinci olarak ise; kalite güvence belge alım sürecinde veya kalite güvence sisteminin oluşum sürecinde meydana gelen maliyetlerdir. Örnek; Baskılama, danışma maliyetleri vb. (Yükçü, 1999: 146).

Örnek: 800 TL Kırtasiye malzemesi kullanımı yapılmıştır. (Salık, 2014: 52).

----- / -----	
770 GENEL YÖNETİM GİDERLERİ HS.	800
770.010 Kalite Planlaması	
150 İLK MADDE MALZEME HS.	800
150.010 Kırtasiye Malzemeleri	
Kırtasiye Giderleri	
----- / -----	
----- / -----	
800 ÖNLEME MALİYETLERİ HS.	800
800.01 Kalite Planlaması	
890 KALİTE MALİYET KARŞ. HS.	800
Kırtasiye Giderleri	
----- / -----	

2.3.1.2. Kalite Ölçüm ve Test Ekipmanlarının Tasarım ve Geliştirme Maliyetleri

Araştırma geliştirme niteliğinde olan giderleri kapsamı içine almaktadır. Yeni ekipman ya da alet üretimi yapılıyorsa, bununla ilgili giderler, ‘258 Yapılmakta Olan Yatırımlar Hesabı ‘n da izlenmelidir. (Yükçü, 1999: 148). Ancak zaten var olan ekipman ve aletlerin geliştirilmesi amacıyla yapılan giderler ise, 750 Araştırma ve Geliştirme Giderleri Hesabı’nda takip edilmelidir. (Salık, 2014: 53).

Örnek: Yeni test cihazının tasarım ve geliştirilmesi için 4.500 TL gider yapılmıştır. (Salık, 2014: 53-54).

----- / -----	
258 YAPILMAKTA OLAN YATIRIMLAR HS.	4.500
258.010 Kalite Ölçüm ve Test Ekipmanlarının Tasarım ve Geliştirilmesi Maliyetleri	
150 İLK MADDE VE MALZEME HS.	4.500
Yeni test cihazı tasarımı ve geliştirilmesi	
----- / -----	
----- / -----	
800 ÖNLEME MALİYETLERİ HS.	4.500
800.02 Kalite Ölçüm ve Test Ekip. Tas. ve Geliş. Maliyetleri	
890 KALİTE MALİYET. KARŞ. HS.	4.500
Yeni test cihazı tasarımı ve geliştirilmesi	
----- / -----	

2.3.1.3. Kalitenin Gözden Geçirilmesi ve Tasarımın Doğrulanması Maliyetleri

Bu grupta oluşan maliyetler, tamamen üretim maliyetlerinden meydana geldiği için 730 Genel Üretim Gideri hesabı altında takip edilmesi gereklidir. (Yükçü, 1999: 151).

Örnek: 1300 TL kalitenin gözden geçirilme ile tasarımın doğrulanma konusu ile ilgili personel gideri yapılmıştır. (Tepeli, 2012: 57-58).

----- / -----
 730 GENEL ÜRETİM GİDERLERİ HS. 1300

730.010 Kalitenin Gözden Geçirilmesi ve
 Tasarımın Doğrulanması

381 GİDER TAHAKKUKLARI HS. 1300

Kalitenin gözden geçirilmesi ve tasarımın doğrulanması personel giderleri

----- / -----
 ----- / -----

800 ÖNLEME MALİYETLERİ HS. 1300

800.03 Kalitenin Gözden Geçirilmesi ve
 Tasarımın Doğrulanması

890 KALİTE MALİYET. KARŞ. HS. 1300

Kalitenin gözden geçirilmesi ve tasarımın doğrulanması personel giderleri

----- / -----

2.3.1.4. Kalite Ölçme ve Test Ekipmanlarının Kalibrasyonu Maliyetleri

Bu maliyet kalemi, 730 Genel Üretim Gideri hesabı altında takip edilmelidir.
 (Yükçü, 1999: 153).

Örnek: Kalite ölçüm ve test ekipmanlarının kalibrasyon işlemini gerçekleştiren
 işçiler için 900 TL ücret ödenmiştir. (Salık, 2014: 55).

----- / -----
 730 GENEL ÜRETİM GİDERLERİ HS. 900

730.020 Kalite Ölçme ve Test Ekipmanlarının Kalibrasyonu

381 GİDER TAHAKKUKLARI HS. 900

Kalite Ölçme ve Test Ekipmanlarının Kalibrasyonu personel giderleri

----- / -----

----- / -----	
800 ÖNLEME MALİYETLERİ HS.	900
800.04 Kalite Ölçme ve Test Ekipmanlarının Kalibrasyonu	
	890 KALİTE MALİYET. KARŞ. HS. 900
Kalite Ölçme ve Test Ekipmanlarının Kalibrasyonu personel giderleri	
----- / -----	

2.3.1.5. Kalite Değerlemede Kullanılan Üretim Ekipmanlarının Kalibrasyon ve Bakımı Maliyetleri

Burada oluşan üretime ilişkin kalibrasyon ve bakım ile ilgili maliyetler, 730 Genel üretim giderleri hesabı altında takip edilmelidir. (Yükçü, 1999: 154).

Örnek: Bakım onarım için, 6.000 TL Esas Üretim Yerinde

2.000 TL Yönetim Bölümünde

8.000 TL Toplam Harcama yapılmıştır.

Esas üretim yerindeki giderin %20'si kalite değerlemesi amacıyla belirlenmiştir. (Salık, 2014: 56).

----- / -----	
730 GENEL ÜRETİM GİDERLERİ HS.	6000
730.10 Esas Üretim Gider Yeri	
730.100 Üretim İle İlgili Bakım Onarım	4800
730.101 Kalite Değerlemede Kullanılan Üretim Ekipmanlarının Ayar ve Bakımı	1200
770 GENEL YÖNETİM GİDERLERİ HS.	2000
	730 GENEL ÜRETİM GİDERLERİ HS. 8000
Bakım onarım gideri	
----- / -----	

----- / -----	
800 ÖNLEME MALİYETLERİ HS.	1200
800.05 Kalite Değerlemede Kullanılan Üretim Ekipmanlarının Ayar ve Bakımı	
	890 KALİTE MALİYET. KARŞ. HS. 1200
Bakım onarım gideri	
----- / -----	

2.3.1.6. Tedarikçi Güvencesi Maliyetleri

İlk madde ve malzemenin tedarik edilmesinde garanti elde etmek amacıyla katlanılan maliyetleri kapsamına aldığı için bu maliyetler, İMM maliyeti şeklinde ifade edilmelidir. Denetim, seyahat vb. giderler. (Yükçü, 1999: 155).

Örnek: Mermer üreticisi Z A.Ş. 100 m³ blok mermeri için 30.000 TL ürün bedeli, 1.500 TL nakliyat, 500 TL tedarikçi garanti gideri yapılmış, bütün giderler için ayrıca % 18 KDV ödemesi yapılmıştır. (Tepeli, 2012: 60).

----- / -----	
150 İLK MADDE VE MALZEME HS.	32.000
150.00 Blok Mermer	30.000
150.01 Nakliye	1.500
150.30 Tedarikçi Garantisi	500
191 İNDİRİLECEK KDV HS.	5.760
	100 KASA HS. 37.760
Malzeme alımı	
----- / -----	
----- / -----	
800 ÖNLEME MALİYETLERİ HS.	500
800.06 Tedarikçi Garantisi	
	890 KALİTE MALİYET. KARŞ. HS. 500
Malzeme alımı	
----- / -----	

2.3.1.7. Kalite Eğitimi Maliyetleri

İnsan kaynağı, işletmeler için oldukça önemli bir unsur olduğundan işletmeler, çeşitli eğitim programları düzenleyerek birtakım maliyetlere katlanmak durumunda kalırlar. (Kefe, 2013: 33). Bu maliyetler 770 No lu Genel Yönetim Gideri hesabı altında takip edilmelidir. (Tepeli, 2012: 60).

Örnek: Kalite yönetimi konusunda çalışanlara verilen eğitim nedeniyle 4000 TL (%15 Stopaj) gider yapılmıştır. (Salık, 2014: 57-58).

----- / -----	
770 GENEL YÖNETİM GİDERLERİ HS.	4000
770.020 Kalite Eğitimi Maliyetleri	
100 KASA HS.	3400
360 ÖDENECEK VERGİ VE FON. HS.	600
Kalite eğitimi giderleri	
----- / -----	
----- / -----	
800 ÖNLEME MALİYETLERİ HS.	4000
800.07 Kalite Eğitimi Maliyetleri	
890 KALİTE MALİYET. KARŞ. HS.	4000
Kalite eğitimi giderleri	
----- / -----	

2.3.2. Ölçme-Değerleme Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

Kalitenin kontrol faaliyetinin herhangi bir evresinde arzu edilen kaliteyi elde etmek amaçlı olarak yapılan bütün masraflardır. (Gönen, 2010: 37). Bu maliyetler, işletmenin tüm bölümlerinde saptanarak muhasebe kaydı tutulmalıdır. (Kırılıoğlu, 2013: 109).

2.3.2.1. Üretim Öncesi Doğrulama Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

Üretim öncesi doğrulamayla alakalı faaliyetler dizisinden kaynaklı maliyetlerin, 730 no'lu Genel üretim gideri hesabı altında takip edilmesi gereklidir. (Yükçü, 1999: 161).

Örnek: Sipariş üretimi öncesinde üretim öncesi doğrulama için 3900 TL malzeme stoktan kullanılmış. Bu şekilde gider ortaya çıkmıştır. (Tepeli, 2012: 63).

----- / -----	
730 Genel Üretim Giderleri Hs.	3900
730.030 Üretim Öncesi Doğrulama Maliyetleri	
	150 İlk Madde ve Malzeme Hs. 3900
Üretim Öncesi Doğrulama Gideri	
----- / -----	
----- / -----	
810 Ölçme ve Değ. Mal.Hs.	3900
810.01 Üretim Öncesi Doğrulama Maliyetleri	
	890 Kalite Maliyet Karş. Hs. 3900
Üretim Öncesi Doğrulama Gideri	
----- / -----	

2.3.2.2. Girdi Muayenesi Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

Endirekt malzemenin stok maliyetine yüklenmesi gerekli nitelikte olan bu kalite maliyet kalemi 150 No lu İlk Madde ve Malzeme Stok Hesabında takip edilmelidir. (Yükçü, 1999: 162).

Örnek: Girdi muayenesi sırasında 550 TL tutarında kimyevi nitelikte madde kullanılmış, bu şekilde ilgili maddenin amaca uygun olup olmadığı belirlenmiştir. (Tepeli, 2012: 64).

----- / -----	
150 İLK MADDE VE MALZEME HS.	550
150.31 Girdi Muayenesi	
	150 İLK MADDE VE MALZEME HS. 550
Girdi Muayene Gideri	
----- / -----	

----- / -----
 810 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME MAL. HS. 550

810.02 Girdi Muayene Maliyetleri

890 KALİTE MALİYET. KARŞ. HS. 550

Girdi Muayene Gideri
 ----- / -----

2.3.2.3. Laboratuvar Kabul Testi Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

Alınan gereçlerin firmada laboratuvar ortamında teste tabi tutulması neticesinde ortaya çıkan birtakım giderler bu kapsamda muhasebeleştirilmektedir. 150 No lu hesapta takip edilmesi gerekmektedir. (Sarigöl, 2004: 79).

Örnek: 2000 TL tutarlı laboratuvar amortisman payının %10'luk bölümünün laboratuvar kabul testine ilişkin olması durumu muhasebe kaydı aşağıdaki gibidir. (Salık, 2014: 60).

2000 TL x 0,10 = 200 TL

2000 TL - 200 TL = 1800TL

----- / -----
 150 İLK MADDE VE MALZEME HS. 200

150.32 Laboratuvar Kabul Testi

730 GENEL ÜRETİM GİDERLERİ 1800

730.50 Laboratuvar Gider Yeri

730.501 Amortisman Gideri

257 BİRİKMiŞ AMORTİSMAN HS. 2000

Laboratuvara Ait Giderler
 ----- / -----
 ----- / -----

810 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME MAL. HS. 200

810.03 Laboratuvar Kabul Testi Maliyetleri

890 KALİTE MALİYET. KARŞ. HS. 200

Laboratuvar Kabul Testi Giderleri
 ----- / -----

2.3.2.4. Gözden Geçirme ve Test Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

Laboratuvar ortamı dışında, kalite hususunda son kontrollerin yapılması ile oluşan maliyetlerdir. Bu maliyetlerin 730 Üretim Giderleri hesabında izlenmesi gerekmektedir. (Salık, 2014: 60).

Örnek: Üretim işlemi sırasında yapılan esas üretim gider yeri son muayene makine amortismanının tutarı 1050 TL dir. (Tepeli, 2012: 65).

----- / -----	
730 GENEL ÜRETİM GİDERLERİ	1050
730.10 Esas Üretim Gider Yeri	
730.102 Gözden Geçirme ve Test M.	
	257 BİRİKMIŞ AMORTİSMAN HS. 1050
Laboratuvara Ait Giderler	
----- / -----	
----- / -----	
810 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME MALİYETİ HS.	1050
810.04 Gözden Geçirme ve Test Maliyetleri	
	890 KALİTE MALİYET. KARŞ. HS. 1050
Gözden Geçirme ve Test Giderleri	
----- / -----	

2.3.2.5. Muayene ve Test Ekipmanı Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

Muayene test ekipmanlarının kalite kontrol süreci içinde kullanılması neticesinde oluşan amortisman maliyetleri ve bakım onarım giderleri burada muhasebeleştirilmektedir. 730 No lu Genel Üretim Gideri hesabında izlenmelidir. (Yükçü, 1999: 168).

Örnek: İlgili dönemde muayene ve test ekipmanı için 2.200 TL bakım-onarım işçiliği tahakkuk ettirilmiştir. (Salık, 2014: 61).

----- / -----
 730 GENEL ÜRETİM GİDERLERİ 2.200

730.30 Kalite Kont. Gid. Yeri

730.102 Muay. ve Test Ekipmanı

381 GİDER TAHAKKUKLARI. HS. 2.200

Muayene Test ve Ekipman Giderleri

----- / -----
 ----- / -----

810 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME MALİYETİ HS. 2.200

810.05 Muayene ve Test Ekipmanı Maliyetleri

890 KALİTE MALİYET KARŞILĞI HS 2.200

Muayene Test ve Ekipman Giderleri

----- / -----

2.3.2.6. Alan Başarı Testi Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

62 Satışların maliyeti hesabının altında boş bırakılan hesaplarda izlenmelidir.
 624 Alan Başarı Testi Maliyeti hesabında muhasebeleştirilmesi uygundur. (Yükçü, 1999: 172).

Örnek: Mamul satışı öncesinde mekanın uygunluk tespiti için yurt dışına bir personel gönderilmiş, bu personele 3000 TL yolluk ücret ödemesi yapılmıştır. (Salık, 2014: 62).

----- / -----
 624 ALAN BAŞARI TESTİ MALİYETİ HS. 3000

100 KASA HS. 3000

Kontrolcü personel yolluk ücreti

----- / -----
 ----- / -----

810 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME MALİYETİ HS. 3000

810.06 Alan Başarı Testi Maliyetleri

890 KALİTE MALİYET. KARŞ. HS. 3000

Muayene Test ve Ekipman Giderleri

----- / -----

2.3.2.7. İzin ve Tasdik Maliyetinin Muhasebeleştirilmesi

Bu grupta ortaya çıkan maliyetler, iki şekilde muhasebeleştirilmektedir. (Gönen, 2010: 38). Çikolata ve bunun gibi ürünleri üreten bir işletme piyasaya hazır hamburger sürmeyi planlamaktadır. Bu durumda firmanın yeni üreteceği ürün için Sağlık Bakanlığı'ndan izin alma sürecinde katlandığı giderler, genel yönetim gideri olarak muhasebeleştirilmelidir. 770 Genel Yönetim Gideri hesabında takip edilmelidir. Ancak; eczacılık sektöründe hizmet veren ilaç üreticisinin farklı ilaçların üretimine adım atabilmesi için Sağlık Bakanlığı'ndan izin alması gerekmektedir. Bu sebeple oluşan maliyetler ise, 262 Kuruluş ve Örgütlenme Giderleri hesabı adı altında takip edilmesi gerekecektir. (Yükçü, 1999: 174).

Örnek: Sosis üreten bir firma, yeni bir mamul olan süt üretimine başlayabilmek için ilgili bakanlığa başvuru yapmıştır. Bunun neticesinde 20.000 TL lik izin gideri ortaya çıkmıştır. (Tepeli, 2012: 67).

----- / -----		
770 GENEL YÖNETİM GİDERLERİ	20.000	
770.030 İzin ve Tasdik Maliyetleri		
	100 KASA HS.	20.000
İzin ve Tasdik Giderleri		
----- / -----		
----- / -----		
810 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME MAL. HS.	20.000	
810.07 İzin ve Tasdik Maliyetleri		
	890 KALİTE MALİYET. KARŞ. HS.	20.000
İzin ve Tasdik Giderleri		
----- / -----		

2.3.2.8. Stok Değerleme Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

Stok değerlendirme maliyetleri 150 İlk Madde ve Malzeme Stok hesabı, 151 Yarı Mamuller Hesabı ve 152 Mamuller Hesabı olmak üzere üç farklı şekilde izlenmektedir. (Yükçü, 1999: 175).

Örnek: Stok değerlendirme çalışmasında görevli olan çalışanlar toplamda 4.800 TL ücret almaktadırlar. Çalışanlar toplamda 24 iş günü mesai yapmaktadır. Bu günlerden 6 günü ilk madde ve malzemede, geri kalan 18 günü ise ürün değerlemesinde geçirmişlerdir. (Salık, 2014: 63).

İMM Değ. Gid. : $4800 \times 6/24=1200$ TL

Ürün Değ. Gid. : $4800-1200=3600$

----- / -----

150 İLK MAD. VE MALZ. HS. 1200

150.33 Stok Değerleme Maliyeti

152 MAMULLER HESABI 3600

152.30 Stok Değerleme Maliyeti

381 GİDER TAHAKKUKLARI HS. 4800

Stok Değerleme Gideri

----- / -----

----- / -----

810 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME MAL. HS. 4800

810.08 Stok Değerleme Maliyeti

890 KALİTE MALİYET. KARŞ. HS. 4800

Stok Değerleme Gideri

----- / -----

2.3.3. Başarısızlık Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

2.3.3.1. İç Başarısızlık Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

Kusuru olan mamul veya hizmetin alıcıya gönderimi öncesinde birtakım düzeltme ya da iyileştirme çalışmaları yapılır. Bu çalışmalar neticesinde ortaya çıkan giderler, iç başarısızlık maliyetleri olarak ifade edilmektedir. (Toraman, 2010: 42).

2.3.3.1.1. Artık Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

Ürünlerin üretimi sırasında oluşan artıkların satış değeri, ilk madde ve malzeme maliyetinden düşülür. (Salık, 2014: 64).

Üretim işleminin ardından ortaya çıkan artıklar 2. üretim bölümünde ilk madde olarak kullanılıp yeni mamul üretimi yapılabilir. Bu durumda ilk üretimin ardından elde edilen artıklar, satış değeri ile değerlendirilip maliyet hesaplama sisteminde göz önünde bulundurulmalıdır. Böylece ilk üretimden sonra ortaya çıkan artıkların, kalite maliyeti olarak raporlanmaması gerekmektedir. Çünkü nihai bir artık çıkışı olmamaktadır. (Yükçü, 1999: 190).

Örnek: Mevcut stok içerisinde (700 kg x 20 TL/kg) 14.000 TL lik hammadde kullanımı yapılmıştır. Direkt işçilik, 3.000 TL, Genel üretim gideri 1.300 TL tahakkuk edilmiştir. Üretimin ardından 12 kg artık tespit edilmiştir. Artık maliyetlerinin muhasebe kaydı aşağıdaki gibi takip edilmelidir. (Tepeli, 2012: 69-70).

Brüt DİMM Gid.=14.000 TL

Artık Değer=(12 kgx20 TL)=240 TL

Net DİMM Gid.=(14.000 TL-240 TL)=13.760 TL

D.İşç.Gid.=3000 TL

GÜG=1.300 TL

TOPLAM=13.760 + 3.000 + 1.300 =18.060

-Maliyet Giderlerinin Siparişlere Yüklenmesi

----- / -----	
151 Yarı Mamul Üretim Hs.	18.300
711 DİMM Gid. Yansıtma Hs.	14.000
721 D.İşç. Gid. Yansıtma Hs.	3.000
731 GÜG Yansıtma Hs.	1.300
----- / -----	

-Sipariş ve Artıkların Üretimden Çıkarılması

----- / -----	
152 Mamuller Hs.	18.060
157 Diğer Stoklar Hs.	240
157.10. Artıklar	
	151 Yarı Mamul Üretim Hs. 18.300
----- / -----	
----- / -----	
820 Başarısızlık Maliyetleri Hs.	240
820.01.İç Başarısızlık Maliyetleri	
820.011.Artık Maliyetleri	
	890 Kalite Maliyet Karş. Hs. 240
----- / -----	

2.3.3.1.2. Yeniden İşleme ve Tamir Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

“Kusurlu mamuller için katlanılan ek maliyetleri içsel başarısızlık maliyeti olarak izlemek ve raporlayabilmek için normal üretim maliyetlerinden ayrı olarak izlenmesi gerekmektedir. Bunun için de 710, 720 ve 730 no lu fonksiyon esasına göre açılmış hesapları kullanmak yararlı olacaktır.” (Yükçü, 1999: 215).

“Yeniden işleme ve tamir maliyetinin ilgili siparişe yüklenmesi işlemi de 151 YARI MAMUL ÜRETİM HESABI altında izlenir.” (Salık, 2014: 66).

Örnek: Normal üretim maliyetleri ve kusurlu mamul için ek maliyetler aşağıda tabloda belirtilmiştir. Bu bilgilere göre muhasebe kaydı aşağıdaki gibi yapılacaktır. (Salık, 2014: 66).

	710 DİMMG HS	720 DİG HS	730 GÜG HS.	TOPLAM
Normal Üretim Mly.	15.000	9.000	12.000	36.000
Kusurlu Mamul İçin Ek Mly.	1.800	1000	1300	4.100
TOPLAM	16.800	10.000	13.300	40.100

----- / -----

151 Yarı Mamul Üretim Hs. 4.100

151.030 Yeniden İşleme ve Tamir Maliyeti

711 DİMM Gid Yansıtma. Hs. 1.800

711.30 Kusurlu Mamül Ek Maliyeti

721 D.İşç.Gid Yans. Hs. 1.000

721.30 Kusurlu Mamül Ek Maliyeti

731 Genel Üretim Gid.Yansıtma.Hs. 1.300

731.30 Kusurlu Mamül Ek Maliyeti

Kusurlu Mamul Ek Maliyeti

----- / -----

----- / -----

820 Başarısızlık Maliyetleri Hs. 4.100

820.01 İç Başarısızlık Maliyeti

820.012 Yeniden İşleme ve Tamir Maliyeti

890 Kalite Maliyet. Karş. Hs. 4.100

Yeniden İşleme ve Tamir Gideri

----- / -----

2.3.3.1.3. Kusur/Eksiklik Analizi Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

Üretilen mamul maliyetine yüklenmesi gerekli olan maliyetler olarak ifade edilmektedir. (Yurtcan, 2007: 70).

Örnek: Kusur-başarısızlık analizi ile ilgili işlemleri gerçekleştiren personel için 1.350 TL ücret ödemesi yapılmıştır. (Tepeli, 2012: 72-73).

----- / -----	
730 Genel Üretim Gid. Hs.	1.350
730.40 Kalite Güvence Gider Yeri	
730.402 Kusur/Eksiklik Analizi	
381 Gider Tahakkukları	1.350
----- / -----	
----- / -----	
820 Başarısızlık Maliyetleri Hs.	1.350
820.01 İç Başarısızlık Maliyetleri	
820.013 Kusur/Eksiklik Analizi	
890 Kalite Maliyet Karşılığı Hs.	1.350
----- / -----	

2.3.3.1.4. Yeniden Muayene ve Yeniden Test Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

Yeniden muayene ve test maliyetlerinin muhasebeleştirilmesi ile kusur-eksiklik analizinin muhasebeleştirilmesi aynı şekilde yapılmaktadır.

2.3.3.1.5. Taşeronun Hatası Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

Üreticinin taşeronlar ile anlaşp, belli bir bedel karşılığında onlara üretim yaptırılması neticesinde ortaya çıkan maliyetlerdir. (Yurtcan, 2007: 71).

Örnek: İşletme, üretim için taşeron firma ile anlaşmış, toplam olarak 17.000 TL lik maliyete katlanılmıştır. Normal şartlarda 170 adet sağlam ürün teslim etmesi beklenirken, 10 adet bozuk ürün teslim etmiştir. (Salık, 2014: 68-69).

$$\text{Taşeron hatası maliyeti} = 17.000/170 \times 10 = 1000 \text{ TL}$$

----- / -----	
152 MAMULLER HS.	17.000
152.01 Sağlam Mamul	16.000
152.02 Taşeron Hatası	1.000
151 YARI MAMUL ÜRETİM HS. 17.000	
Taşeron maliyeti	
----- / -----	
----- / -----	
820 BAŞARISIZLIK MALİYETLERİ HS.	1.000
820.01 İç Başarısızlık Maliyeti	
820.015 Taşeron Hatası Maliyetleri	
890 KALİTE MALİYET. KARŞ. HS. 1.000	
Taşeron Hatası Maliyetleri	
----- / -----	

2.3.3.1.6. Değişim İzni ve Uzlaşma Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

Değişim izni ve uzlaşma maliyetlerinin muhasebe kaydı yapılırken, ilgili gider yeri ile ilgili açılan ana hesabın yardımcı hesabı şeklinde takip edilmesi gerekmektedir. (Yurtcan, 2007: 72). Üründe birtakım değişikliklerin yapılması, kamu kuruluş ve meslek örgütlerinden izin alma sürecinde yapılan harcamalar ise 770 GYG hesabında izlenmelidir. (Yükçü, 1999: 222).

Örnek: İşletme müdürü bazı değişiklikler yapılan ürünün üretim izinleri için il tarım müdürlüğüne gerekli izinleri almak için başvuru yapmıştır. Konuyla ilgili işlemlerin yapılması için ilgili kişiye 1.000 TL kasadan yolluk ödemesi yapılmıştır. (Salık, 2014: 69).

----- / -----	
770 GENEL YÖNETİM GİDERLERİ HS.	1.000
770.040 Değişim İzni ve Uzlaşma Maliyeti	
100 KASA HS. 1.000	
Değişim İzni ve Uzlaşma Gideri	
----- / -----	

----- / -----	
820 BAŞARISIZLIK MALİYETLERİ HS.	1.000
820.01 İç Başarısızlık Maliyeti	
820.016 Değişim İzni ve Uzlaşma Maliyeti	
890 KALİTE MALİYET. KARŞ. HS.	1.000
Değişim İzni ve Uzlaşma Gideri	
----- / -----	

2.3.3.1.7. Kazanç Kaybı Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

Kazanç kaybı, tam olarak maliyet gideri sayılmadığı için asli hesaplarda muhasebeleştirilememektedir. 8 no lu hesap grubunda muhasebe kaydı yapılabilmektedir. (Tepeli, 2012: 75).

Örnek: İşletme, ürettiği ürünlerden bazılarının hatalı olduğunu ve uygun kalitede olmadığını tespit edip, normal satış fiyatının altında bir fiyattan satışa sunmuştur. Bu satış neticesinde 2.200 TL kazanç kaybı ortaya çıkmıştır. (Salık, 2014: 70).

----- / -----	
820 BAŞARISIZLIK MALİYETLERİ HS.	2.200
820.01 İç Başarısızlık Maliyeti	
820.017 Kazanç Kaybı Maliyeti	
890 KALİTE MALİYET. KARŞ. HS.	2.200
Kazanç kayıplarının kaydı	
----- / -----	

2.3.3.1.8. Zaman Kaybı Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

Zaman kayıpları, 2 şekilde ortaya çıkmaktadır. Normal üretim koşullarında meydana gelen zaman kayıpları mamullere yüklenirken, anormal özellikteki maliyet giderleri ise 680 Çalışmayan kısım gider ve zararlar hesabında takip edilmektedir. (Yükçü, 1999: 225-226).

Örnek: İşletmenin bir dönemine ilişkin olarak 8.400 TL direkt işçilik ücreti tahakkuk edilmiştir. İşçilerin çalışma süresi toplamda 140 saattir. Normal özellikli kusur ve bozukluklar sebebiyle 18 saat üretim faaliyeti gerçekleştirilememiştir. (Salık, 2014: 70-71).

Zaman Kaybı: $8.400 \times 18 / 140 = 1.080$ TL

----- / -----

720 DİREKT İŞÇİLİK GİDERLERİ HS. 8.400

720.00 Normal Üretim Maliyeti 7.320

720.40 Zaman Kaybı Maliyeti 1.080

381 GİDER TAHAKKUKLARI HS. 8.400

Ücret Tahakkuku

----- / -----

----- / -----

820 BAŞARISIZLIK MALİYETLERİ HS. 1.080

820.01 İç Başarısızlık Maliyeti

820.018 Zaman Kaybı Maliyeti

890 KALİTE MALİYET. KARŞ. HS. 1.080

Zaman Kaybı Maliyetleri

----- / -----

2.3.3.2. Dış Başarısızlık Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

Üretim işlemi sonrasında mamul ya da hizmetin alıcıya ulaşmasının ardından ortaya çıkan birtakım sorunlar nedeniyle işletmenin katlandığı tüm maliyetlerdir. (G. Korkmaz, 2016: 31).

2.3.3.2.1. Şikayet Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

Şikayet maliyetleri, müşteri şikayetlerinin araştırılıp, haklı olduklarını gözler önüne sermeye yönelik olarak ortaya çıkan maliyetler ve müşteri haklılığının ortaya çıkması durumunda ödenebilecek tazminatlarla ilgili maliyetler olmak üzere iki farklı türde ortaya çıkmaktadır. (Yükçü, 1999: 229).

Örnek: Alıcı, satın almış olduğu ürünün uygun kalitede olmaması sebebiyle işletmeye dava açmıştır. Bunun neticesinde işletme, alıcıya 12.000 TL tazminat ödemek durumunda kalmıştır. (Tepeli, 2012: 77).

----- / -----	
682 ŞİKAYETLER HS.	12.000
100 KASA	12.000
Ücret Tahakkuku	
----- / -----	
----- / -----	
820 BAŞARISIZLIK MALİYETLERİ HS.	12.000
820.02 Dış Başarısızlık Maliyeti	
820.021 Şikayetler	
890 KALİTE MALİYET. KARŞ. HS.	12.000
Şikayet sonucu ödenen tazminat	
----- / -----	

2.3.3.2.2. Garanti Sürecinde Yerine Getirilen Yükümlülüklerin Muhasebeleştirilmesi

Garanti kapsamındaki maliyetlerin muhasebe kaydı 2 şekilde yapılmaktadır. İlk olarak eğer ilgili maliyet süreklilik arz ediyorsa 730 Genel üretim gideri hesabında izlenmesi gerekmektedir. İkinci olarak ise; sürekliliğin söz konusu olmadığı maliyetlerde ilgili hesap kaleminin 659 Diğer Gider ve Zararlar hesabında takip edilmesi gerekmektedir. (Tepeli, 2012: 77-78).

Örnek: İşletme, garanti kapsamlı mamullerin bakım-onarımı için dönem olarak 6.300 TL ilk madde, 2.000 TL işçilik gideri ortaya çıkmıştır. Ayrıca 800 TL diğer gider ödemelerini gerçekleştirmiştir. (Salık, 2014: 72-73).

----- / -----
 730 GENEL ÜRETİM GİDERLERİ HS. 9.100

730.060 Garanti Kapsamındaki Yükümlülükler

150 İLK MAD. VE MALZ. GİD. HS. 6.300

381 GİDER TAHAKKUKLARI HS. 2.000

100 KASA HS. 800

Garanti kapsamındaki ürünler için ödenen

----- / -----

----- / -----

820 BAŞARISIZLIK MALİYETLERİ HS. 9.100

820.02 Dış Başarısızlık Maliyeti

820.022 Garanti Kapsamındaki Yüküm. Maliyetleri

890 KALİTE MALİYET. KARŞ. HS. 9.100

Garanti kapsamındaki yükümlülükler

----- / -----

2.3.3.2.3. Kabul Edilmeyen ve İade Edilen Mamul Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

İade işlemi ile ilgili olarak 2 durum söz konusudur; İlk olarak İadesi talep edilen ürün tamamen değiştirilip yerine yenisi verilir. İkinci olarak ise, iadesi istenen ürünün tamir işlemleri yapılarak alıcıya gönderilir. (Yükçü, 1999: 235).

Garanti süresinin bitiminin ardından ürünlerde meydana gelen bakım-onarım gereksinimlerinin imalattan kaynaklı olarak oluşması, bakım-onarım hizmetlerinin alıcıya herhangi bir ücret talep etmeden verilmesini gerektirecektir. Böylelikle oluşan maliyetleri, 659 Diğer olağan gider ve zarar hesabında takip etmek yerinde olacaktır. (Tepeli, 2012: 79).

Örnek: 400 TL işletme maliyeti olan, %18 KDV hariç 600 TL'ye satılan mamul, alıcı tarafından beğenilmeyip iade edilmiştir. Bunun neticesinde müşteriye ilgili mamulün yenisi gönderilmiştir. İnceleme neticesinde mamulün 230 TL'lik bir değeri olduğu anlaşılmıştır. Geri kalan kısmı için karşılık ayrılmıştır. Hammadde olarak kullanılmak amacıyla stoka gönderilmiş. (Salık, 2014: 73-74).

----- / -----
 157 DİĞ. STOKLAR HS. 400

620 SATILAN MAMUL MALY. HS. 400

İade Edilen Ürünün Diğ. Stoka Alınması

----- / -----
 ----- / -----

654 KARŞILIK GİDERLERİ HS. 170

158 STOK DEĞER DÜŞ. KARŞ. HS. 170

Karşılık ayırma

----- / -----
 ----- / -----

150 İLK MADDE VE MALZ. HS. 230

158 STOK DEĞER DÜŞ. KARŞ. HS. 170

157 DİĞ. STOKLAR HS. 400

Ürünün ilk madde stokuna alınması

----- / -----
 ----- / -----

710 DİREKT İLK MADDE VE MALZ. HS 230

150 İLK MADDE VE MALZ. HS. 230

Ürünün üretime gönderilmesi

----- / -----
 ----- / -----

820 BAŞARISIZLIK MALİYETLERİ HS. 170

820.02 Dış Başarısızlık Maliyeti

820.023 Kabul Edilmeyen ve İade Edilen Mamul Maliyeti

890 KALİTE MALİYET. KARŞ. HS. 170

İade edilen mamul gideri

----- / -----

2.3.3.2.4. Uzlaşma Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

Uzlaşma maliyeti, 61 No lu Satış İndirimleri grubundaki boş olan hesap numarası altında takip edilmelidir. (Yükçü, 1999: 241).

Örnek: Şirketin, 7080 TL Kdv dahil kredili olarak sattığı ürünü müşteri yeteri kadar kaliteli bulmamış % 10 uzlaşma indirimi talebinde bulunmuştur. Satıcı da bu talebi olumlu karşılamıştır. (Tepeli, 2012: 80).

Ürünün Satış Fiyatı:

Kdv Dahil 7.080 TL

Kdv Hariç 6.000 TL

$6.000 \times \%10 = 600$ TL Uzlaşma İndirimi yapılmıştır.

----- / -----	
100 KASA HS.	5.292
613 UZLAŞMA HS.	600
391 HESAPLANAN KDV.	108
	120 ALICILAR HS. 6.000
----- / -----	
----- / -----	
820 BAŞARISIZLIK MALİYETLERİ HS.	600
820.02 Dış Başarısızlık Maliyetleri	
820.024 Uzlaşma Maliyeti	
	890 KALİTE MALİYET KARŞ.HS. 600
----- / -----	

2.3.3.2.5. Satış Kaybı Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

Kalitesizlikten dolayı ürün siparişlerinin iptal edilmesi sebebiyle satış kaybından doğan maliyetler olarak ifade edebiliriz. (Ceylan, 2012: 63).

Örnek: Müşteri 20 adet A malını sipariş etmiş. Ancak kalitesizlikten dolayı verdiği sipariştten vazgeçmiştir. A malının br maliyeti 300 TL, Brüt karı %15 dir. (Tepeli, 2012: 80-81).

Ürün	Miktar	Birim Maliyet	Toplam Maliyet	Karlılık	Kar Kaybı
A malı	20	300 TL	6000 TL	% 15	900

----- / -----	
820 BAŞARISIZLIK MALİYETLERİ HS.	900
820.02 Dış Başarısızlık Maliyeti	
820.025 Satış Kaybı Maliyeti	
	890 KALİTE MALİYET. KARŞ. HS. 900
İade edilen mamul gideri	
----- / -----	

2.3.3.2.6. Müşteri İle Temas Sağlama Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

Bu maliyetlerin, 760 Pazarlama Satış ve Dağıtım Gideri hesabı altında takip edilmesi uygun olacaktır. (Yükçü, 1999: 244).

Örnek: Müşteriler ile iletişim kurmak amaçlı olarak 800 TL telefon gideri ödemesi yapılmıştır. (Salık, 2014: 76).

----- / -----	
760 PAZARLAMA SATIŞ VE DAĞ. GİD. HS.	800
760.010 Müşteri Temas Giderleri	
	100 KASA HS. 800
Telefon faturası ödemesi	
----- / -----	
----- / -----	
820 BAŞARISIZLIK MALİYETLERİ HS.	800
820.02 Dış Başarısızlık Maliyeti	
820.026 Müşteri ile Temas Sağlama	
	890 KALİTE MALİYET. KARŞ. HS. 800
Müşteri ile temas gideri	
----- / -----	

2.3.3.2.7. Ürün Sorumluluğu Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi

Bu maliyetlerin 770 Genel yönetim gideri hesabı altında takip edilmesi uygun olacaktır. (Yükçü, 1999: 246).

Örnek: Firma, ilgili döneme ait 2.700 TL ürün sorumluluğu sigorta prim ödemesi yapmıştır. (Tepeli, 2012: 82).

----- / -----	
770 GENEL YÖNETİM GİDERLERİ HS.	2.700
770.050 Mamul Sorumluluğu	
100 KASA HS.	2.700
Mamul sorumluluğu sigorta primi	
----- / -----	
----- / -----	
820 BAŞARISIZLIK MALİYETLERİ HS.	2.700
820.02 Dış Başarısızlık Maliyeti	
820.027 Mamul Sorumluluğu	
890 KALİTE MALİYET.KARŞ. HS.	2.700
Mamul sorumluluğu sigorta gideri	
----- / -----	

2.4. Kalite Maliyetlerinin Raporlanması

Kalite maliyet raporu, işletme tarafından belirlenmiş olan kalite düzeyinin elde edilebilmesi hatta daha da geliştirilerek belirlenen maliyetleri minimize edilmesi hususunda, üst yönetimin ayrıntılı olarak bilgi edinmesini sağlayan bir rapordur. (Seçkiner, 2004: 49).

Bu raporlar, hem başlangıçta belirlenmiş olan durum ile gerçekleşmiş olanın karşılaştırılmasını, hem de rakip firmalarla benzeyen ve benzemeyen yanların ortaya koyulmasını sağlayarak kapsamlı bir şekilde bilgi sunmaktadır. (Yıldız, 1996: 84).

Kalite kavramının gün geçtikçe daha fazla önem kazandığı günümüzde işletme yönetiminin kalite hususunda meydana gelen ilerleme ve sorunlar ile ilgili bilgi sahibi olabilmelerini sağlamak için kalite maliyetleri mutlaka raporlanmalı, belirli dönemlerde yönetime sunulmalıdır. (Hatipoğlu, 2008: 65).

2.4.1. Kalite Maliyeti Raporunun Amacı ve İçeriği

Kalite maliyetlerinin raporlanmasının başlıca amacı, kalite hususunda gereksinim duyulan bilgilerin ilgili kişilere iletilerek karar verme sürecinde onlara fayda sağlamaktır. Kalite departmanı, yönetime, içinde bulunulan dönemdeki kalite çalışmalarını anlatmak ve ileri dönemlerdeki bütçe ihtiyaçlarının onayını almak maksadıyla da bu rapordan faydalanmaktadır. (Atay, 2010: 66).

Ayrıca, kalite maliyet raporlaması ile; işletmenin izlemiş olduğu kalite modelinin eksik ya da kusurlu olduğu yanlar belirlenerek bu konulara yönelik iyileştirme çalışmaları yapılabilmektedir. (Türk, 2009: 70).

Kalite Maliyetlerinin Raporlanmasının Amaçları

- a. Kalite maliyetleri ile ilgili detaylı olarak belli dönemlerde üst yönetime sağlıklı bilgi akışı sağlar.
- b. Kalite departmanının, sorunların büyüklüğü hakkında bilgi edinmesini sağlayarak bu sorunların çözümlenmesinde iyileştirme çalışmaları yapmalarına fırsat tanır.
- c. Sorunların kaynağını görmelerini sağlayarak kalite departmanının çalışmalarını hangi yönde yoğunlaştırmaları gerektiği hususunda yol göstericidir.
- d. Kalite ile ilgili maliyetlerin minimum seviyeye getirilebilmesi için belli bir amaç belirlenmesinde ve bu amaca ulaşabilmek için yapılacak tüm planlama sürecinde ilgili birime yol göstermek.
- e. Şirket yönetimi, kalite departmanını güdülemek için birtakım amaçlar belirlenmesine yardımcı olarak başarılı sonuç elde edebilmeleri için onları destekler.
- f. Kalite maliyetlerinin raporlanmasının başlıca amacı, ortaya çıkan maliyetlerin kontrolünün sağlanarak, birim yönetiminin bu konuda motive edilmesidir. (Bıçak, 2006: 62).

2.4.2. Kalite Maliyeti Raporlarının Yararları

Kalite maliyet raporları, şirketlere pek çok konuda fayda sunmaktadır.

Kalite maliyet raporları;

- Yönetime sağlıklı bilgi akışı sağlar. Kalite projelerinin ne kadar başarılı olduğu yönünde bilgi sunar. Hangi alanlarda sorun olduğunun belirlenerek maliyetlerin minimize edilmesi sağlanır. (Gedik, 2007: 91).
- Şirketlerin mevcut süreçleri saptayarak gelecek dönemdeki stratejilere yön vermesini sağlar. Tüketici memnuniyetinin elde edilmesinde yol göstericidir. (Pazarçeviren ve Celayir, 2016: 233).
- Plan ve bütçe ile ilgili çalışmalarda işletmeye fayda sağlamaktadır. Üst yönetimin kalite maliyetlerini analiz ederek karar almalarında fayda sağlar. Kalite maliyet raporları ile grafik ve çizelgeler oluşturularak, ilgili maliyetlerin bu şekilde daha iyi incelenmesine imkan tanır. Kalite maliyetleri ile ilgili bilgiler güvenli ve eksiksiz olarak elde edilmiş olunur. (Atay, 2010: 67).

Kalite maliyet raporları, her sene hazırlanmaktadır. Bu durum kalitenin geliştirilmesi hususunda süreklilik sağlayabilmek ve kusursuzluk hedefine ulaşabilmek için yönetim ve personel üzerinde baskı oluşturacağı için işletme başarısı kaçınılmaz hale gelecektir. (Kırlioğlu, 2013: 145).

2.4.3. Kalite Maliyet Rapor Çeşitleri

Kalite maliyet raporlarını hazırlama konusunda herhangi bir standart yoktur. Bundan dolayı şirketler, ihtiyaçları doğrultusunda farklı türlerde kalite maliyet raporları düzenleyebilmektedirler. Rapor çeşitlerini aşağıdaki gibi sıralayabiliriz. (Salık, 2014: 79).

2.4.3.1. Kalite Maliyeti Sınıflarına Göre Raporlar:

Bu rapor çeşidinde, içinde bulunulan dönemdeki veriler ve bütün seneye ilişkin veriler ayrı olarak ele alınabilmektedir. (Tepeli, 2012: 84).

2.4.3.2. Mamul Bazında Hazırlanmış Kalite Maliyeti Raporları:

Bu raporları düzenleyebilmek için ilk önce şirketteki her mamulün kalite maliyetleri ayrı olarak hesaplanmalıdır. Ardından maliyetler mamullere dağıtılmalıdır. (Gönen, 2010: 48). İlgili maliyetlerin oranlanması neticesinde hangi mamulde başarının yakalanamadığı böylelikle tespit edilmiş olunur. (Salık, 2014: 79).

2.4.3.3. Kalite Maliyetlerine Göre Yüzde Bazında Hazırlanmış Kalite Maliyet Raporları:

Bu rapor çeşidinde ise her bir kalite maliyet sınıfının ve bu sınıfların alt gruplarına göre hazırlanmış yüzde tablo şeklinde hazırlanmaktadır. (Yükçü, 1999: 273).

2.4.3.4. Maliyet Merkezlerine Göre Yüzde Bazında Hazırlanmış Kalite Maliyeti Raporları:

Bu rapor türü, kalite maliyet merkezlerinin dikkate alınmasıyla düzenlenmektedir. (Salık, 2014: 80).

2.4.3.5. Grafik Şeklindeki Kalite Maliyet Raporları:

Kalite maliyetlerinin grafik olarak düzenlenmesiyle oluşturulan bir rapor çeşididir. (Gönen, 2010: 49).

2.4.3.6. Kalite Maliyeti Değerlendirme Raporu:

Başlangıçta belirlenmiş olan amaçlara ne derece ulaşıldığının ifade edildiği bu rapor çeşidinde, kalite maliyet grupları, bu grupların belirtilen ölçütlere oranı ve bütçe ile fiili maliyetlerini kapsamaktadır. (Tepeli, 2012: 85).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İNŞAAT SEKTÖRÜNDE FAALİYET GÖSTEREN CE BELGELİ İŞLETMELER ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Çalışmanın bu bölümünde, ülkemiz sınırlarında inşaat sektöründe faaliyet gösteren, CE belgesi almış olan işletmeler üzerinde, kalite maliyetleri, kalite maliyetlerinin muhasebeleştirilmesi ve raporlanması ile ilgili çalışmaları saptamak için gerçekleştirilen araştırmamızın amaçlarını, varsayımlarını ve yöntemlerini açıklayacağız. Daha sonra ise araştırmada elde ettiğimiz verileri ayrıntılı olarak sunacağız.

3.1.Araştırmanın Amacı ve Varsayımları

3.1.1.Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı, Ülkemiz sınırları içinde inşaat sektöründe faaliyet gösteren, CE belgesi almış olan işletmeler üzerinde kalite maliyetleri, kalite maliyetlerinin muhasebeleştirilmesi ve raporlanması ile ilgili olarak işletme bünyelerinde bu çalışmaları ne denli uygulayabildiklerini araştırarak sağlıklı sonuçlara ulaşmaktır.

-İşletmelerin CE belgesi almış olup olmadığını belirleyerek bu belgeyi alma sebeplerini tespit etmek

-İşletmelerde etkili bir kalite maliyet sistemi ve etkin olarak çalışan kalite maliyet ekibinin mevcut olup olmadığını tespit etmek

-İşletmelerin önleme-değerleme-iç başarısızlık-dış başarısızlık maliyetlerinden hangilerini hesaplama kapsamına aldıklarını saptamak.

-İşletmelerde kalite maliyetlerinin hangi sıklıkla hesaplandığını tespit etmek

-İşletmelerde kalite maliyetlerinin ne şekilde kayıt altına alındığını belirlemek

-İşletmelerde toplam kalite maliyetlerinin muhasebe sistemi içinde takip edilip edilmediğini saptamak.

-Kalite maliyetleri ile ilgili gerekli hesaplamaları yapmayan işletmelerin, hangi sebeplerden ötürü bu hesaplamaları gerçekleştirmediklerini tespit etmek.

-Kalite maliyetlerini sayısal olarak tespit edip rapor haline getiren işletmelerin bu konuda ki kazanımlarını belirlemek.

-İşletmelerde kalite ile ilgili herhangi bir uygunsuzluk ortaya çıktığı zaman nedenini giderebilmek ve tekrar oluşmasını önleme amacıyla düzeltici tedbirler alınıp alınmadığını tespit etmek.

-İşletmelerde toplam kalite yönetim anlayışının uygulanıp uygulanmadığını tespit etmek.

-İşletmede çalışan personele kalite ile ilgili eğitim programlarının yapılıp yapılmadığını tespit etmek.

3.1.2. Araştırmanın Varsayımları

Araştırma ile ilgili varsayımlar aşağıda belirtilmiştir.

1. Yüksek kaliteye ulaşmak isteyen işletmeler, toplam kalite yönetim anlayışına gereken önemi verirler.
2. Kalite maliyetlerinin muhasebe sistemi tarafından takip edilmesi, kalite maliyetlerinin sayısal olarak tespit edilmesinde ve takibinde kolaylık sağlar.
3. Kalite maliyet hesaplamaları için gerekli olan muhasebe alt yapısının yetersiz olması, işletme için büyük bir sorundur.
4. Kalite maliyet sisteminin takibi için üst yönetimin destek vermemesi önemli bir sorundur.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

-Kalite maliyetleri ve kalite maliyetlerinin muhasebeleştirilmesi konusu ile ilgili ulusal ve uluslararası kaynakların araştırılması,

-Türkiye’ de faaliyet gösteren CE belgesine sahip inşaat malzemesi üreten firmalar üzerinde anket metodu ile bir araştırma yapılacaktır. Bu araştırma ile ilgili

soruların yer aldığı anket formları hazırlanmış, Google Drive' a yüklenerek araştırmaya hazır hale getirilmiştir. Araştırmaya dahil edilecek CE belgesi almış olan inşaat malzemesi üreten 120 işletme seçilmiş, ancak 61 işletmeden dönüş sağlanmıştır. Cevaplanan anket sonuçlarından elde edilen veriler, tablo ve grafikler vasıtasıyla açıklanacaktır.

3.3. Araştırma Kapsamına Alınacak İşletmelerin Seçilmesi

Elde edilen bulgular, araştırmanın yapıldığı ülkemiz sınırları içinde bulunan inşaat sektöründe faaliyet gösteren CE belgesi almış olan işletmeler içinden 120 işletme seçilmiş, 61 işletme tarafından dönüş sağlanmıştır. Araştırma bu sayı ile sınırlı tutulmuştur.

3.4. Anket Formunun Hazırlanması

Anket formunda yer alan sorular hazırlanırken; kaynak taraması yapılmış, daha önceki çalışmalar göz önünde bulundurulmuştur. Anket 25 sorudan oluşmaktadır. Soruların ilk kısmı işletme hakkında genel bilgi, işletmenin temel faaliyet alanı ile ilgili açık uçlu sorulardan oluşmakta, ikinci kısmı ise CE belgesi, toplam kalite yönetimi, kalite maliyetlerinin muhasebeleştirilmesi, önleme, ölçme-değerleme iç ve dış başarısızlık maliyetleri ve kalite maliyetlerinin raporlanması ile ilgili çoktan seçmeli sorulardan oluşmaktadır.

3.5. Verilerin Düzenlenmesi ve Analizi

Cevaplanan anket sonuçlarından elde edilen veriler, tablo ve grafikler vasıtasıyla açıklanacaktır. Böylece analiz edilmiş verilerin, varsayımların ne kadarını doğruladığı ya da doğrulamadığı sınanmış olacaktır. Ayrıca yapılan araştırma sonucunda elde edilen veriler yardımıyla, başlangıçta belirlenmiş olan amaçların ne kadarına ulaşıldığı saptanacaktır.

3.6. Araştırmaya Katılan Firmalar İle ilgili Genel Bilgiler

CE belgesi almış olan inşaat malzemesi üreten 61 firma tarafından anket soruları cevaplanmıştır. Araştırmaya katılan firmaların isimleri, buldukları şehirler ve faaliyet alanları EK-1 de sunulmuştur.

Tablo 1: Araştırmaya Katılan Firmaların Temel Faaliyet Alanları

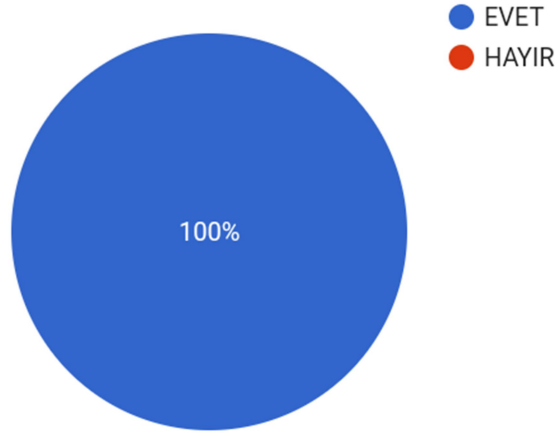
	Sayı	Yüzde
Taş Ocağı Faaliyetleri (Agrega Üretimi)	25	41,08
Kablo Üretimi	9	14,75
Kireç, Beton, Çimento Tuğla, Bims, İnşaat Çeliği, İzolasyon, Yer ve Duvar Kaplama gibi Yapı Malzemelerinin Üretimi	20	32,78
Kimyasal Boya ve Yapı Kimyasallarının Üretimi	4	6,5
Baca Sistemleri Üretimi	1	1,63
Prefabrik İnşaat	1	1,63
Güneş Enerji Sistemleri (Güneş Paneli)	1	1,63
Toplam	61	100,0

Tablo 1’ de görüldüğü üzere firmaların % 41,08’ i taş ocağı faaliyetleri (agrega üretimi), % 14,75’ i kablo üretimi, %32,78 ‘i kireç, beton, çimento, tuğla, bims, inşaat çeliği, izolasyon malzemeleri, yer ve duvar kaplama malzemelerinin üretimini gerçekleştirmektedir. %6,5 ‘i kimyasal boya ve yapı kimyasallarının üretimini gerçekleştirmektedir. % 1,63’ ü baca sistemlerinin üretimini,% 1,63 ‘ ü prefabrik inşaat ve %1,63 ‘ü güneş enerji sistemleri üretimini gerçekleştirmektedir.

3.7. Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi

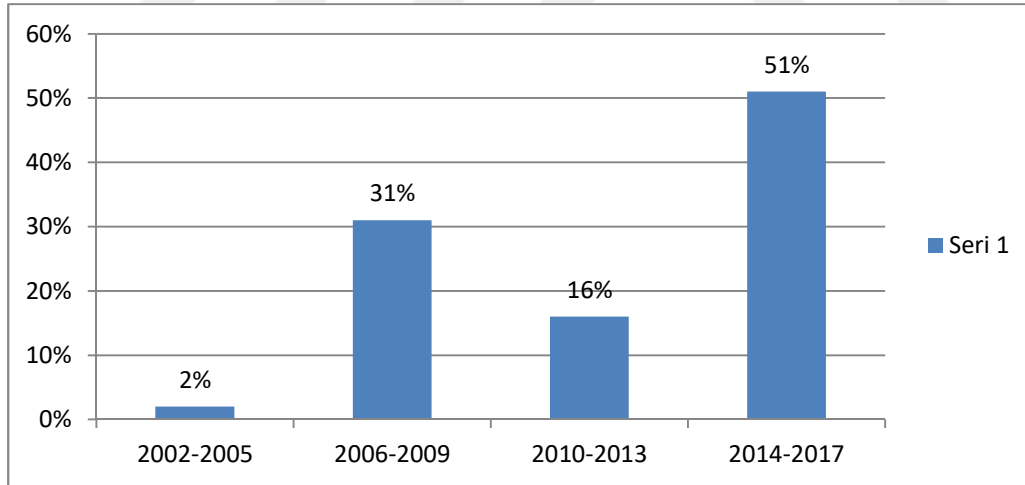
Araştırma neticesinde edindiğimiz veriler Microsoft Office Excel programları vasıtasıyla analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçların, varsayımların ne kadarını doğruladığı ya da doğrulamadığı hususunda tablo ve grafikler vasıtasıyla gerekli açıklamalar yapılacaktır.

Grafik 1: Araştırmaya Katılan Firmaların CE Belgesine Sahip Olma Durumları



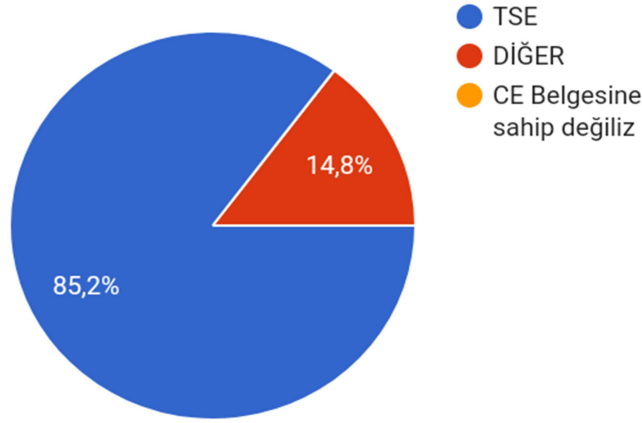
Grafik 1’ de görüldüğü gibi anket çalışmasında yer alan firmaların % 100’ ü CE belgesine sahiptir.

Grafik 2: CE Belgesine Sahip Olan Firmaların Belge Alma Tarihleri



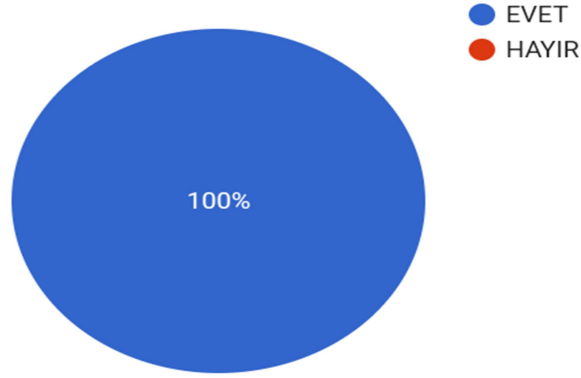
Araştırmaya katılan firmaların % 84’ ü tarafından bu soruya cevap verilmiştir. Grafik 2’ de görüldüğü üzere CE Belgesine sahip firmaların % 2’si bu belgeyi, 2002-2005 tarihleri arasında almıştır. % 31’ i 2006-2009 tarihleri arasında almıştır. % 16’ sı 2010-2013 tarihleri arasında almıştır. % 51’ i ise 2014-2017 tarihleri arasında almıştır. Grafikte, CE belgesine olan talebin her geçen yıl daha da arttığını görmekteyiz.

Grafik 3: Araştırmaya Katılan Firmaların CE Belgesini Almış Oldukları Kuruluş

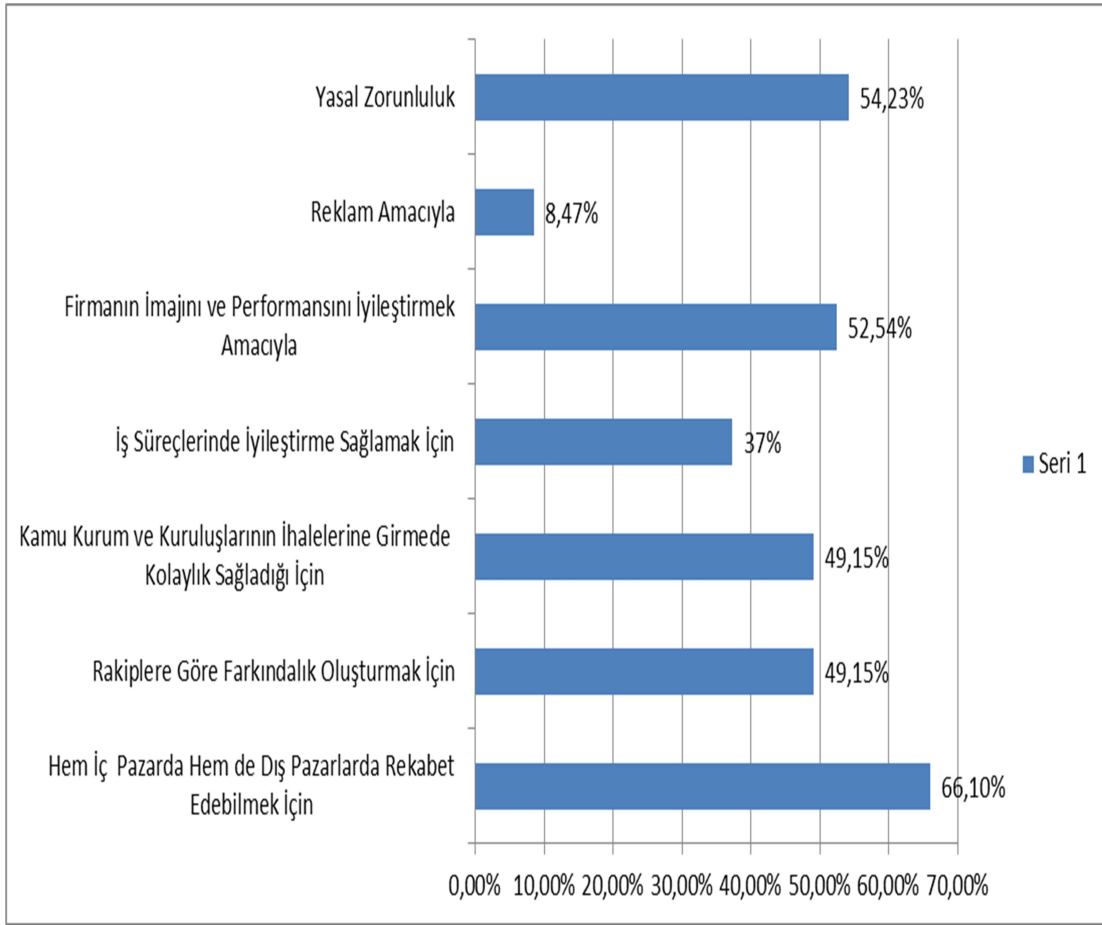


Araştırmaya katılan firmaların tamamı, CE belgesine sahip olduklarını ifade etmişlerdir. Grafik 3'te görüldüğü üzere firmaların % 85,2' si bu belgeyi Türk Standartlar Enstitüsünden, % 14,8' i ise diğer kuruluşlardan almıştır. CE belgesinin özel kuruluşlara göre Türk Standartlar Enstitüsünden alınması işletmeler için bir takım kolaylıklar sunmaktadır. Bir işletmenin kamu ihalelerine girmek istemesi durumunda CE belgesini TSE'den almış olmaları avantaj sağlamaktadır. Ayrıca Türk Standartlar Enstitüsü yerli bir kuruluş olduğu için fiyat olarak ta daha uygundur. Özel kuruluşların pek çoğu yurt dışı menēeili olduğu için euro ve dolar ile çalışmakta, bu durum CE belgesi almak isteyen işletmeler için oldukça masraflı olmaktadır. Grafik 3' te de görüldüğü gibi firmaların çoğunluğu bu avantajların bilinciyle hareket ederek TSE'den bu belgeyi almıştır.

Grafik 4: Araştırmaya Katılan Firmaların CE Standartlarına Uygun Hareket Edip Etmeme Durumları

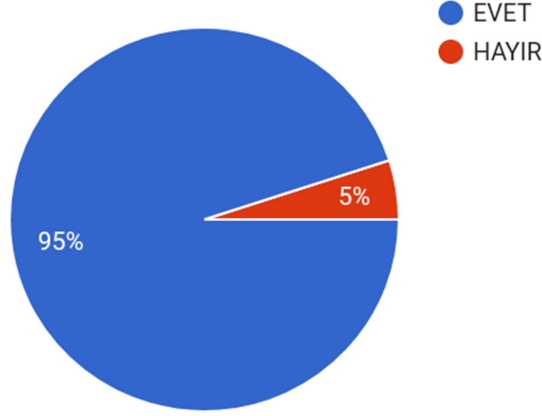


CE işareti, o ürün ile ilgili yönetmeliğin bütün gereklerini karşılayan, ürünün tüketiciler tarafından güvenli bir şekilde kullanılabilceği anlamını taşıyan bir işarettir. CE belgesinin önemine dair ayrıntılı bilgi 1.5 CE belgesi ve önemi başlığı altında verilmiştir. Grafik 4' te görüldüğü gibi araştırmaya katılan firmaların tamamı, CE standartlarına uygun şekilde hareket ettiğini, ilgili yönetmeliğe uygun olarak üretim yaptığını belirtmiştir.

Grafik 5: Firmaların CE Belgesini Alma Sebepleri

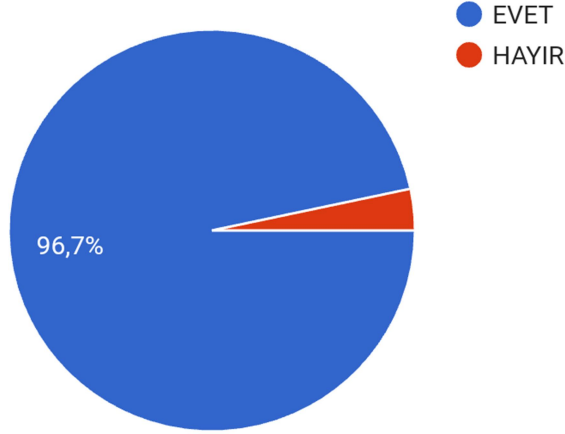
Firmaların CE belgesini hangi sebep / sebeplerden dolayı aldıkları, grafik 5' te görüldüğü gibidir. 59 firma tarafından yanıt verilen bu soruya, birden fazla yanıt verilebileceği konusunda bilgilendirilme yapılmıştır. Verilen yanıtlardan da anlaşılacağı gibi firmaların % 66,10 u, hem iç, hem de dış pazarlarda rekabet edebilmek amacıyla CE belgesi aldığını ifade etmiştir. Firmaların % 49,15 'i rakiplere göre farkındalık oluşturmak için, % 49,15' i kamu kurum ve kuruluşların ihalelerine girmede bu belgenin sağladığı kolaylıktan ötürü bu belgeyi aldığını belirtmiştir. Firmaların % 37' si iş süreçlerinde iyileştirme sağlamak için, % 52,54' ü ise firmanın imajını ve performansını iyileştirmek amacıyla bu belgeyi aldığını ifade etmiştir. Firmaların % 8,47' si reklam amacıyla, % 54,23' ü ise, yasal zorunluluklar nedeniyle bu belgeyi aldığını belirtmiştir. Yapı malzemeleri üretimi yapan firmaların CE belgesini alma sebepleri ağırlıklı olarak; hem iç pazarda hem de dış pazarlarda rekabet edebilmek ve yasal zorunluluklar sebebiyle olduğu grafikten anlaşılmaktadır.

Grafik 6: Firmalarda Kalite Departmanının Mevcut Olup Olmama Durumu



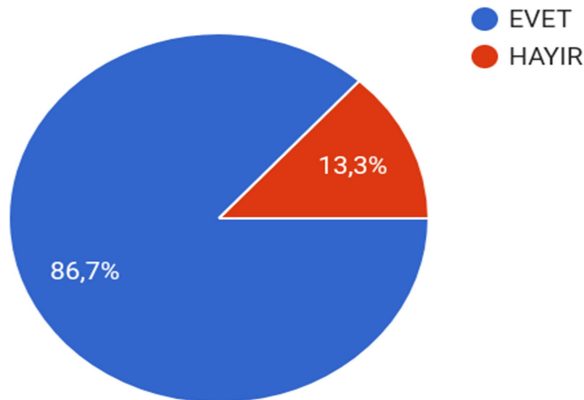
Anket çalışmasına katılan firmaların % 98' i tarafından bu soruya yanıt verilmiştir. Grafik 6' da görüldüğü üzere araştırmaya katılan firmaların % 95 'inde kalite departmanı bulunmaktadır. % 5' inde ise kalite departmanı bulunmamaktadır. Anket çalışmasını yanıtlayan firmaların büyük çoğunluğunda bu departmanın bulunması, olumlu bir gelişmedir. En az maliyet ile en yüksek kaliteye tüm iş görenlerin katılımı ile farklı özellikteki müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılamayı hedefleyen, kendini sürekli olarak yenileme ve geliştirme çabası içinde olan hem ulusal hem de uluslararası pazarlarda rakiplerden önde olma arzusuyla hareket etmeyi amaç edinen bir yaklaşım olan toplam kalite yönetim anlayışı, başarıdan ödün vermek istemeyen firmaların olmazsa olmazıdır. Bu grafik ile araştırmaya katılan firmaların % 95' inin kalite departmanına yer vererek toplam kalite yönetim anlayışına ne kadar önem verdiklerini görmekteyiz.

Grafik 7: Firmalarda Çalışanlar için Kalite İle İlgili Eğitim Programlarının Yapılıp Yapılmama Durumu



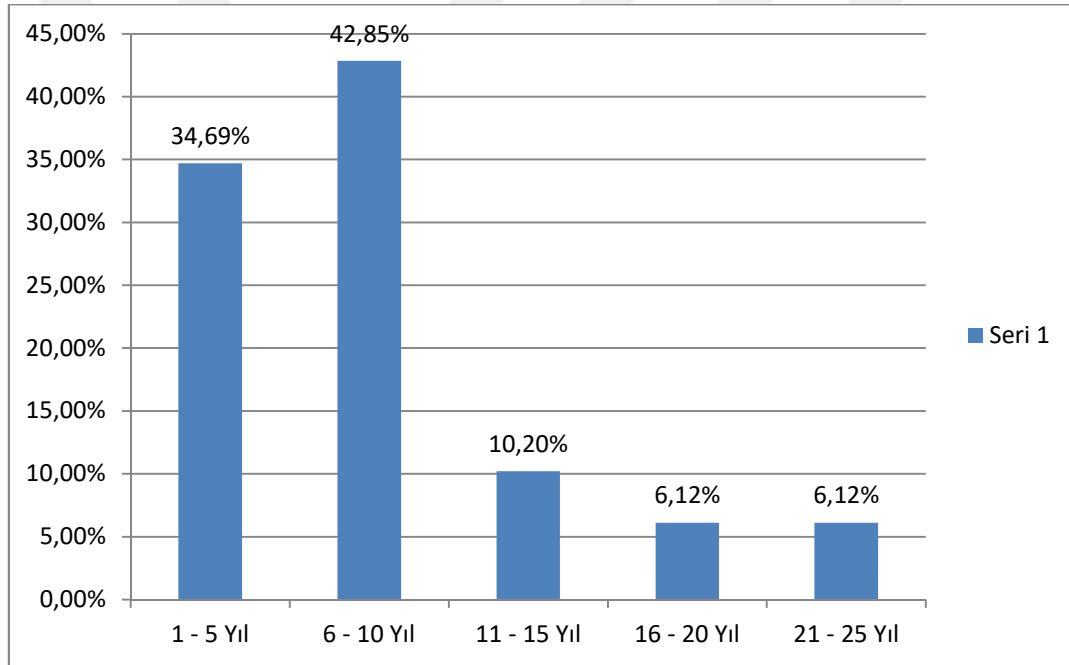
Araştırmaya katılan firmaların tamamı tarafından bu soruya cevap verilmiştir. Grafik 7' de görüldüğü üzere firmaların % 96,7' sinde çalışanlar için kalite ile ilgili eğitim programları yapılmaktadır. % 3,3' ünde ise bu tür çalışmalar yapılmamaktadır. Kalite ile ilgili yapılan eğitim çalışmalarının araştırmaya katılan firmaların çoğu tarafından yapılması kaliteye verdikleri önemi göstermektedir. Firmalar iş başında eğitim tekniklerini uygulayarak kalitede verimliliği elde edebilir. Kalite ile ilgili çeşitli eğitim programları düzenleyerek sürekli gelişim sağlanabilir.

Grafik 8: Firmalarda Toplam Kalite Yönetim Anlayışının Uygulanıp Uygulanmama Durumu



Araştırmaya katılan firmaların % 98' i tarafından bu soruya yanıt verilmiştir. Grafik 8' de görüldüğü gibi firmaların % 86,7' sinde toplam kalite yönetim anlayışı uygulanmaktadır. Ancak % 13,3 'ünde bu yönetim anlayışı uygulanmamaktadır. Firmaların çoğunda kalite yönetim anlayışına göre hareket edilmesi, daha yüksek kaliteye kusursuz olarak ulaşmak arzusu içinde hareket ettiklerini ve müşteri memnuniyetine verdikleri önemi göstermektedir. Bu yönetim yaklaşımına şirket bünyesinde yer vermeyen firmaların ise kalite konusunda bilinçlenmeleri ve bu doğrultuda sağlıklı adımlar atmaları hayati önem taşımaktadır.

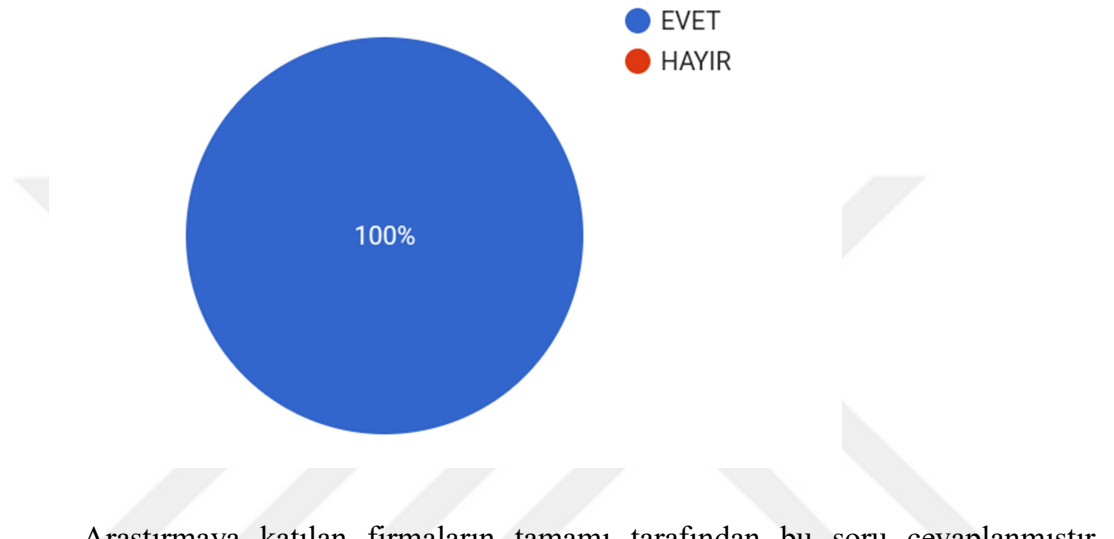
Grafik 9: Toplam Kalite Yönetim Anlayışının Uygulandığı Firmaların Bu Uygulamayı Kaç Senedir Gerçekleştirdiği



Araştırmaya katılan firmaların % 80' i tarafından bu soru cevaplanmıştır. Grafik 9' da görüldüğü üzere toplam kalite yönetim anlayışı firmaların % 6,12' si tarafından 21-25 senedir uygulanmaktadır. Diğer % 6, 12' sinde ise 16-20 yıldır bu yönetim anlayışı işletmelerde gerçekleştirilmektedir. Firmaların % 10,20'sinde ise 11-15 yıldır bu yönetim yaklaşımı uygulama alanı bulurken, firmaların % 42,85' inde ise 6-10 yıldır bu yönetim yaklaşımı uygulanmaktadır. Firmaların % 34,69' un da ise 1-5 yıldır bu yönetim anlayışı gerçekleştirilmektedir. İşletmelerin esas olarak ortak amacı, müşteri arzu ve ihtiyaçlarını tam olarak karşılayarak, sıfır hata ile kusursuz ürün ve hizmet sunarak minimum maliyet ile maksimum kar elde etmektir. Bu amaç

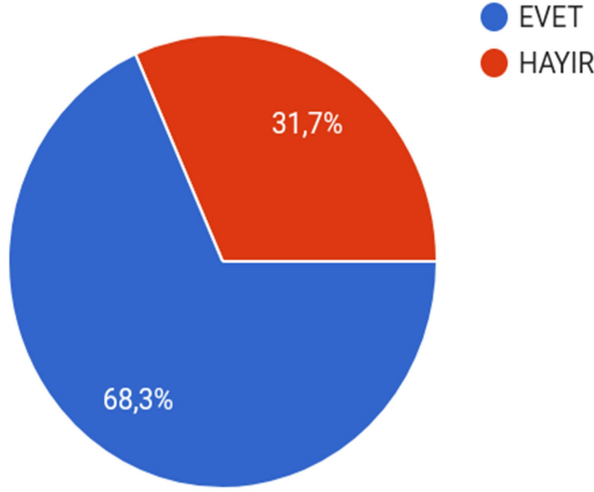
doğrultusunda ilerleyen işletmeler, toplam kalite yönetim anlayışını üst yönetimin desteğiyle bütün birimlerde uygulamalıdır.

Grafik 10: Firmada Kalite İle İlgili Herhangi Bir Uygunsuzluk Ortaya Çıktığı Zaman Nedenini Giderebilmek ve Tekrar Oluşmasını Önleme Amacıyla Düzeltici Tedbirler Alınıp Alınmadığı



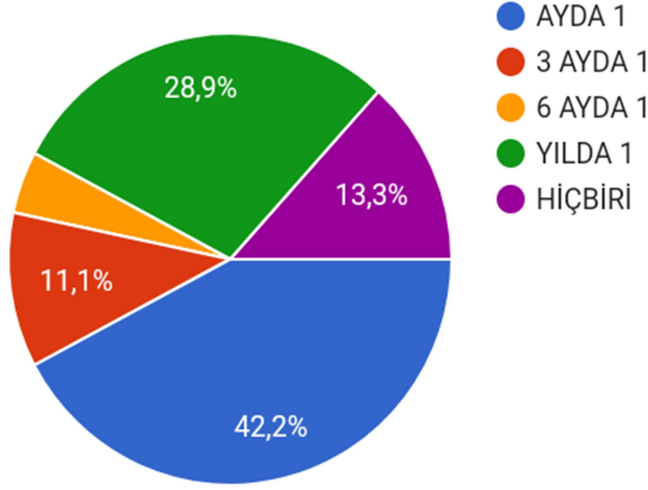
Araştırmaya katılan firmaların tamamı tarafından bu soru cevaplanmıştır. Grafik 10' da görüldüğü gibi anket sorusuna firmaların % 100' ü evet olarak yanıt vermiştir. Bu sonuç, firmaların kalite maliyetlerinden önleme maliyetlerine verdikleri önemi göstermektedir. Başarısızlık ve değerlendirme maliyetlerini en düşük seviyeye indirmeyi sağlayabilmek için önleme maliyetlerine mutlaka gereken önem verilmelidir. Anket çalışmasına katılan firmaların hepsi evet cevabını vererek olumlu görüş bildirmişlerdir.

Grafik 11: Firmada Etkili Bir Kalite Maliyet Sistemi ve Etkin Olarak Çalışan Kalite Maliyet Ekibinin Varlığı İle Toplam Kalite Maliyetlerinin Muhasebe Sistemi Tarafından Takip Edilme Durumu



Araştırmaya katılan firmaların % 98' i tarafından bu soruya cevap verilmiştir. Grafik 11' de görüldüğü gibi soruya yanıt veren firmaların % 68,3' ü evet, %31,7' si ise hayır cevabını vermiştir. Üst yönetimin desteği ve personelin işbirliği ile etkin olarak çalışan kalite maliyet ekibinin var olması bu sistemin sürekliliği ve sağlıklı sonuçlar elde edilebilmesi açısından önemlidir. Firmaların % 68,3'ünde bu ekibin varlığının tespit edilmesi bu sisteme verdikleri önemi göstermektedir. Ayrıca kalite maliyetlerinin muhasebe sistemi tarafından takip edilmesi önem arz etmektedir. Muhasebeleştirme işlemi mevcut muhasebe sistemi içinde ya da firmanın muhasebe sisteminden ayrı olarak da takip edilebilir. İhtiyaçlar doğrultusunda uygun olan yöntem tercih edilerek muhasebe işlemleri gerçekleştirilmelidir. Sorduğumuz soruya göre firmaların % 68,3' ü kalite maliyetlerinin muhasebeleştirme işlemi yaparak konuya önem verdiklerini göstermişlerdir.

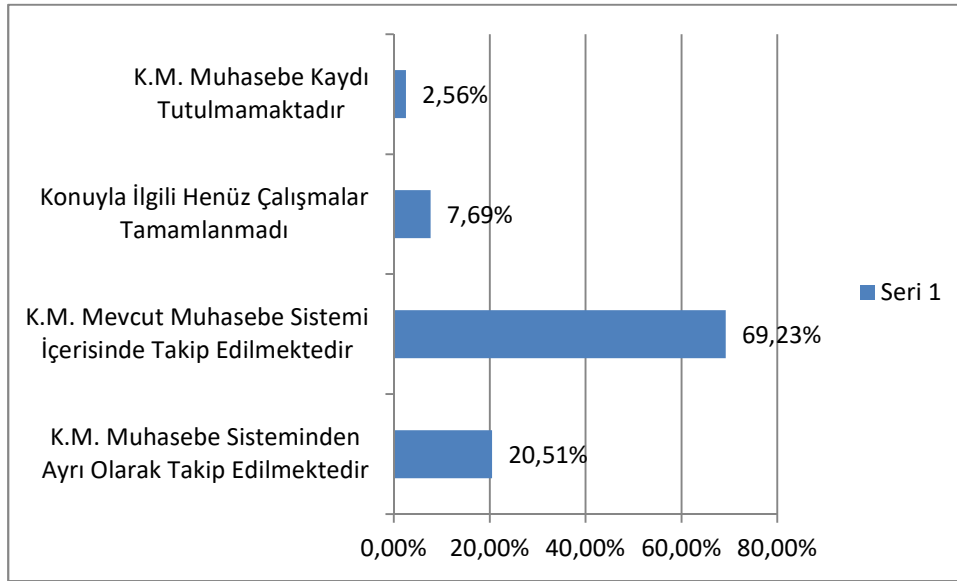
Grafik 12: Firmada Kalite Maliyetlerinin Hangi Sıklıkla Hesaplandığı



Grafik 12' de görüldüğü üzere firmaların kalite maliyetlerini hangi sıklıkla hesapladıkları gösterilmiştir. Bu soruya araştırmaya katılan firmaların % 74' ü tarafından cevap verilmiştir. Alınan yanıtlar neticesinde firmaların % 42,2' si ayda 1 defa, % 11,1' i 3 ayda 1 defa bu hesaplamaların yapıldığını belirtmiştir. Firmaların % 4,5' i 6 ayda 1 kez, % 28,9' u yılda 1 kez bu hesaplamaların yapıldığını belirtirken, % 13,3' ü ise bu hesaplamaların hiç yapılmadığını ifade etmiştir.

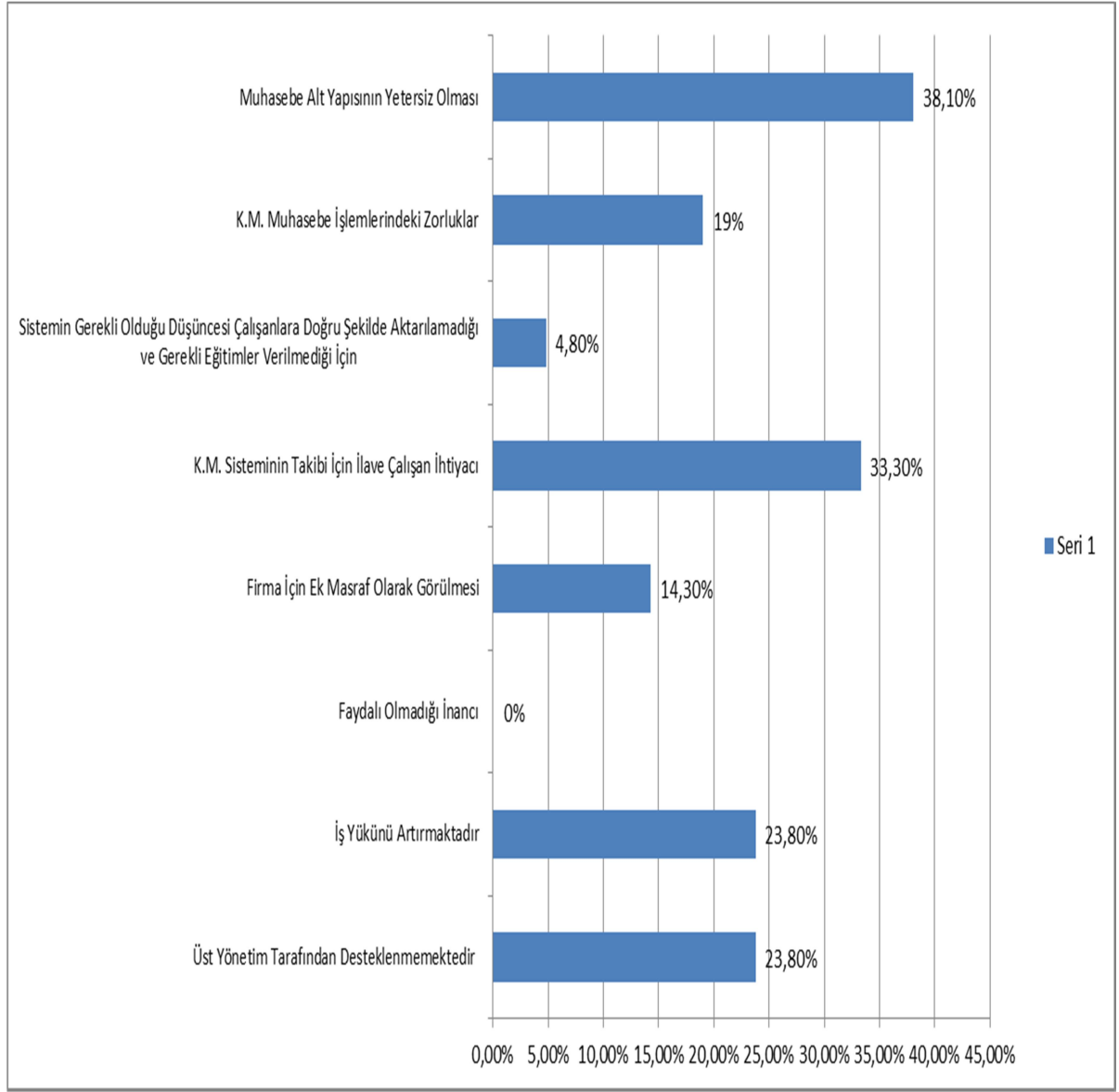
Kalite maliyetlerinin her ay ölçülmesi ideal olmalıdır. Böylece hangi alanlarda daha fazla harcama yapıldığı ve hangi giderlerin israfa neden olduğu daha kolay bir şekilde tespit edilerek bu alanlarda kısıtlamaya gidilebilir. Önceki aylar ile karşılaştırma yapılarak maliyetlerin azaltılması sağlanabilir.

Grafik 13: Firmada Toplam Kalite Maliyetlerinin Ne Şekilde Kayıt Altına Alındığı



Araştırmaya katılan firmalara, toplam kalite maliyetlerini ne şekilde kayıt altına aldıkları sorulmuştur. Bu soruya ankete katılan firmaların % 64'ü yanıt vermiştir. Grafik 13' te görüldüğü gibi soruyu yanıtlayan firmaların % 20,51' i Kalite maliyetlerini muhasebe sisteminden ayrı olarak takip ettiğini belirtmiştir. % 69,23'ü Kalite maliyetlerini mevcut muhasebe sistemi içerisinde takip ettiğini belirtmiştir. %7, 69' u konuyla ilgili henüz çalışmaların tamamlanmadığını ifade ederken, % 2,56'sı ise kalite maliyetleri ile ilgili muhasebe kaydının tutulmadığını belirtmiştir. Kalite maliyetlerinin muhasebeleştirilmesinde ideal olanı bu maliyetlerin mevcut muhasebe sisteminden ayrı olarak takip edilmesidir. Çünkü bu şekilde veriler daha kolay bir şekilde analiz edilebilir ve raporlanabilir hale gelecektir. Ancak bu durum ek çalışan ve kırtasiye ile ilgili masraflara yol açacağı ve daha maliyetli olacağı için firmaların sadece % 20,51'i tarafından tercih edilmiştir. Firmaların % 68,42' si kalite maliyetlerini, mevcut muhasebe sistemi içerisinde takip etmektedir. Bu durumda maliyetlerin ölçülmesi, analiz ve raporlanması daha zor ve karmaşık hale gelecektir. Firmaların % 2,63' ü ise kalite maliyetleri ile ilgili muhasebe kaydı tutmamaktadır. Bu durum kalite maliyetlerinin ölçülmesi, analizi ve raporlanması konusunda işletmelerin sağlıksız sonuçlara ulaşmasına, kaliteden ödün vermelerine ve rakiplerine karşı rekabet ederken her zaman bir adım geride kalmalarına yol açacaktır.

Grafik 14: Kalite Maliyetleri İle İlgili Hesaplama Yapmayan Firmaların Bu Hesaplamaları Gerçekleştirmeme Sebepleri

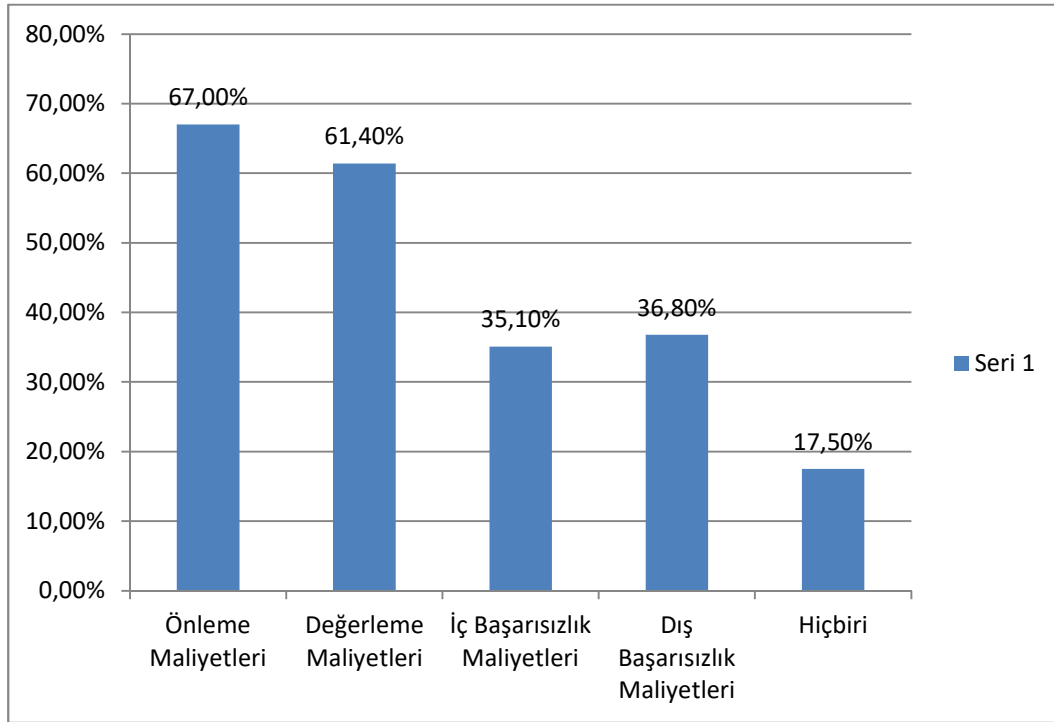


Kalite maliyetleri ile ilgili hesaplama yapmayan firmaların bu hesaplamaları gerçekleştirilmeme sebepleri grafik 14' te görüldüğü gibidir. Araştırmaya katılan firmalara bu soruyla ilgili olarak birden fazla seçeneği işaretleyebilecekleri konusunda bilgi verilmiştir. Araştırmaya katılan firmaların % 35' i tarafından bu soruya cevap alınmıştır. Soruyu yanıtlayan firmaların % 23,80' i üst yönetim tarafından desteklenmediği için, diğer % 23,80' i ise iş yükünü artırdığı için kalite maliyetlerini hesaplamamaktadır. Firmaların % 14,30' u bu maliyetleri firma için ek

masraf olarak görürken, % 33,30' u ise kalite maliyet sisteminin takibi için ilave çalışan ihtiyacını mazeret olarak görmektedir. Firmaların % 4,80' i sistemin gerekli olduğu düşüncesi çalışanlara doğru şekilde aktarılamadığı ve gerekli eğitimler verilmediği için kalite maliyet hesaplamalarını yapmazken, firmaların % 19' u ise kalite maliyetleri muhasebe işlemlerinin zorluğunu sebep olarak görmektedir. Firmaların % 38,10 'u ise muhasebe alt yapısının yetersizliğinden dolayı kalite maliyet hesaplamalarını gerçekleştirmemektedir.

Anket çalışmasına katılan yapı malzemesi üreten firmalar, ağırlıklı olarak muhasebe alt yapısının yetersiz olması ve kalite maliyet sisteminin takibi için ek çalışana ihtiyaç olmasından dolayı kalite maliyetleri ile ilgili hesaplamaları yapmamaktadırlar. Rakiplerine karşı rekabet avantajı sağlamak, kaliteden ödün vermemek, hem ulusal hem de uluslararası pazarlarda kalıcı olabilmek adına kalite maliyet sistemine mutlaka gereken önem verilmelidir. Kalite maliyetlerini hesaplanmasının önemine dair ayrıntılı bilgi, 3.2 Kalite maliyetlerinin önemi başlığı altında verilmiştir.

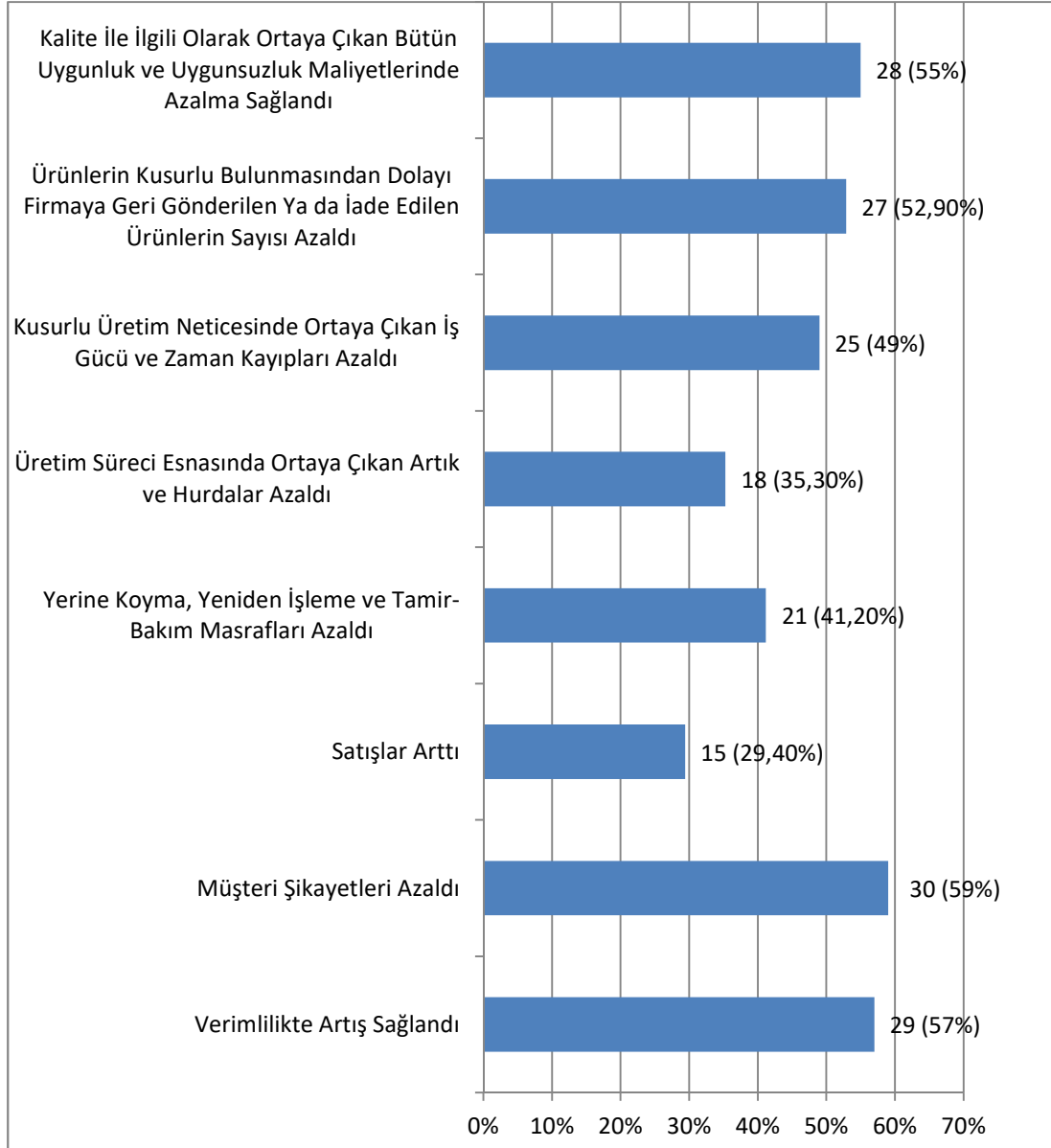
Grafik 15: Kalite Maliyetlerini Hesaplayan Firmaların Hangi Maliyet Grubunu/Gruplarını Hesapladıkları



Araştırmaya katılan firmalara bu soruyla ilgili olarak birden fazla seçeneği işaretleyebilecekleri konusunda bilgi verilmiştir. Anket çalışmasına katılan firmaların % 93' ü tarafından bu soru yanıtlanmıştır. Grafik 15' te görüldüğü üzere araştırmaya katılan firmaların % 67' si önleme maliyetlerini, % 61,40' ı değerlendirme maliyetlerini hesapladıklarını belirtirken, firmaların % 35,10' u iç başarısızlık maliyetlerini, % 36,80' i ise dış başarısızlık maliyetlerini hesapladıklarını ifade etmiştir. Soruya yanıt veren firmaların %17,50' si ise hiçbir maliyet grubunu hesaplamadıklarını belirtmiştir.

Anket çalışmasına katılan yapı malzemesi üreten firmalar, ağırlıklı olarak önleme ve değerlendirme maliyetlerini hesaplamaktadırlar. Diğer maliyet gruplarına da gereken önemin gösterilmesi; maliyetlerin en düşük seviyeye indirilebilmesi ve kalite anlayışından ödün vermeden doğru adımlar atabilmek açısından oldukça önemlidir. Ayrıntılı bilgi 3.4.2. Uygunsuzluk maliyetleri başlığı altında verilmiştir.

Grafik 16: Kalite Maliyet Hesaplamaları Yapan Firmaların Elde Etmiş Olduğu Faydalar

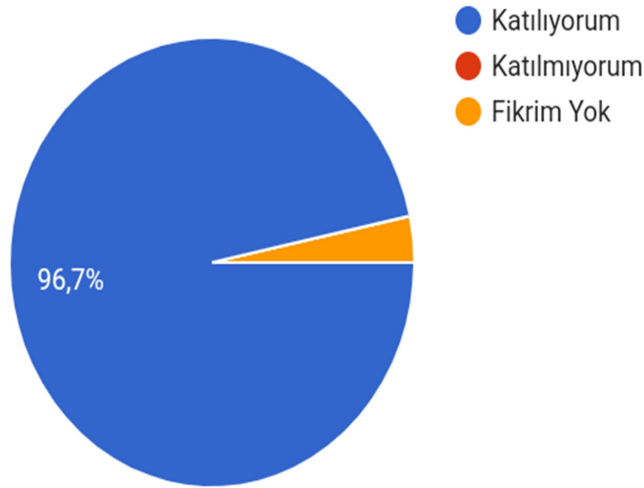


Anket çalışmasına katılan firmalara, kalite maliyet hesaplamalarının yapılmasının firmanıza sağlamış olduğu faydalar nelerdir diye sorulmuştur. Araştırmaya katılan firmaların % 84' ü tarafından bu soru yanıtlanmıştır. Grafik 16'da görüldüğü üzere bu soruya yanıt veren firmaların % 57 'si verimlilikte artış sağlandığını, % 59' u, müşteri şikayetlerinin azaldığını, % 29,40' ı satışların arttığını, % 41,20' si yerine koyma, yeniden işleme ve tamir-bakım masraflarının azaldığını,

% 35,30' u üretim süreci esnasında ortaya çıkan artık ve hurdaların azaldığını, % 49' u kusurlu üretim neticesinde ortaya çıkan iş gücü ve zaman kayıplarının azaldığını, % 52,90' ı ürünlerin kusurlu bulunmasından dolayı firmaya geri gönderilen ya da iade edilen ürünlerin sayısının azaldığını, % 55' i ise kalite ile ilgili olarak ortaya çıkan bütün uygunluk ve uygunsuzluk maliyetlerinde azalma sağlandığını belirtmiştir.

Anket çalışmasına katılan yapı malzemesi üreten firmalar, ağırlıklı olarak kalite ile ilgili olarak ortaya çıkan bütün uygunluk ve uygunsuzluk maliyetlerinde azalma sağlandığı, müşteri şikayetleri azaldığı ve verimlilikte artış sağlandığı için kalite maliyet hesaplamalarının faydalı olduğu düşüncesinde olduklarını belirtmişlerdir. Belirtilen bu faydaların yanında kalite maliyet hesaplamalarını yapan işletmelerin pek çok yönden avantaj elde ettiğini söyleyebiliriz.

Grafik 17: İnşaat Malzemesi Üreten Firmaların Kalite Anlayışına Verdikleri Önem

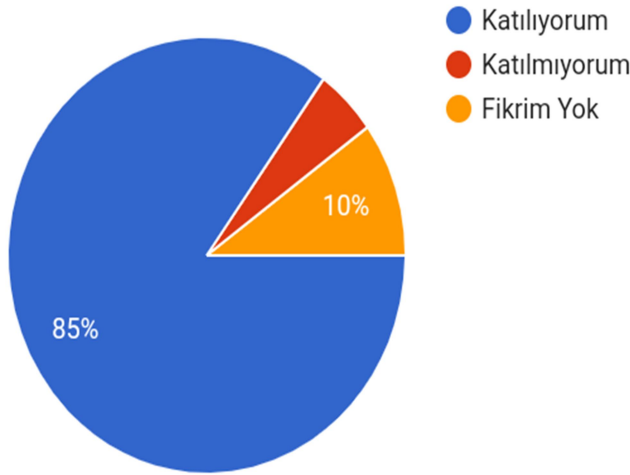


İnşaat sektöründeki hatalı uygulamaların neticeleri, insan hayatını ilgilendirdiği için inşaat malzemesi üreten firmaların kalite anlayışına gereken önemi vermesi gerektiği hususundaki yargıya katılıp katılmadıkları ile ilgili olarak sorulan soruya verdikleri cevaplar grafik 17' deki gibidir. Bu soruya araştırmaya katılan firmaların

% 98' i tarafından yanıt alınmıştır. Soruya cevap veren firmaların % 96,7' si bu yargıya katıldıklarını belirtirken, % 3,3' ü ise konuyla ilgili fikirlerinin olmadığını ifade etmiştir.

İnşaat sektörü, bir çok ülkede olduğu gibi Türkiye'de de ölüm ile neticelenen kazalara sebep olmaktadır. Tehlikeyle iç içe çalışılan inşaat sektöründe, yapı malzemeleri üretimi yapan firmaların, kalite anlayışından kesinlikle ödün vermeden hareket etmesi gerekmektedir. Hem işçilerin bu malzemeler ile iç içe çalışırken fiziki ve kimyasal olarak zarar görmemeleri açısından, hem de deprem gerçeğinin yadsınamaz olduğu ülkemizde, kalite anlayışına gereken önem verilmelidir. Grafik 3.17' de görüldüğü üzere araştırmaya katılan firmaların % 96,7' si bu düşünceye katıldığını belirterek olumlu görüş bildirmişlerdir. Bu durum kaliteye bakış açısından işletmelerin kendilerini geliştirdiklerini ve önemli bir konuma geldiklerini göstermektedir.

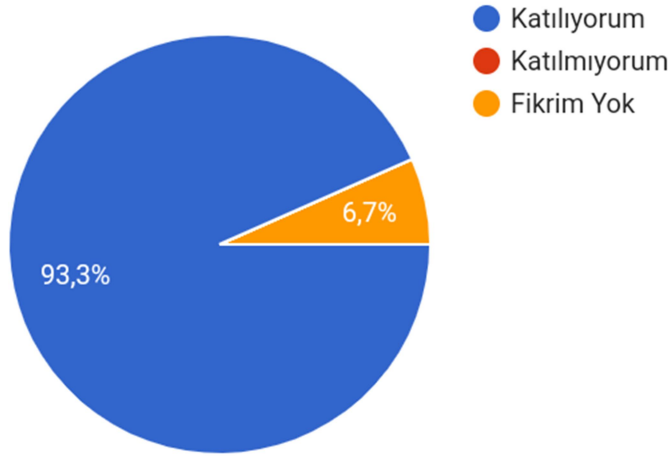
Grafik 18: Toplam Kalite Yönetim Uygulamalarının Kalite Maliyetlerinin Minimize Edilmesini Sağlaması Durumu



Araştırmaya katılan firmaların % 98'i tarafından yanıtlanan soruya, % 85' i bu yargıya katıldığını, % 5' i katılmadığını, % 10' u ise fikrinin olmadığını belirtmiştir. İşletmelerin temel olarak ortak amacı, müşteri arzu ve ihtiyaçlarını tam olarak karşılayarak, sıfır hata ile kusursuz ürün ve hizmet sunarak minimum maliyet ile maksimum kar elde etmektir. Bu amaç doğrultusunda, toplam kalite yönetimine

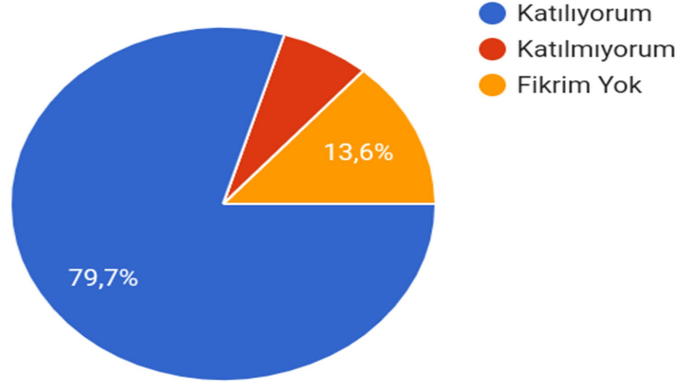
gereken önem verilerek kalite maliyetleri minimum seviyeye indirilebilir. Anket çalışmasına katılan yapı malzemeleri üreten firmaların çoğunluğu bu anlayış doğrultusunda hareket ederek kaliteden ödün vermediğini belirtmiştir.

Grafik 19: Önleme Maliyetlerinin Başarısızlık Maliyetlerini Azaltmada Önem Arz Etmesi Durumu



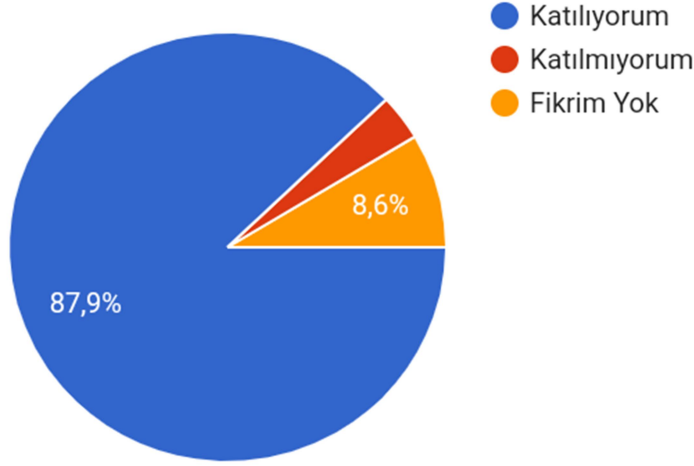
Araştırmaya katılan firmaların % 98' i tarafından yanıtlanan soruya, grafik 19' da görüldüğü üzere firmaların % 93,3' ü tarafından katılıyorum, % 6,7' si tarafından ise bu yargıyla ilgili olarak fikrim yok cevabı alınmıştır. Uygunluk maliyetlerinden olan önleme maliyetleri ile ilgili hesaplamalar yapılarak başarısızlık maliyetlerinin önüne geçilebilir. Anket çalışmasına katılan yapı malzemeleri üreten firmaların çoğu bu fikre katıldığını belirterek olumlu görüş bildirmişlerdir.

Grafik 20: Ölçme Değerleme Maliyetlerinin Tespit Edilmesi İle Maliyetlerin Minimize Edilme Durumu



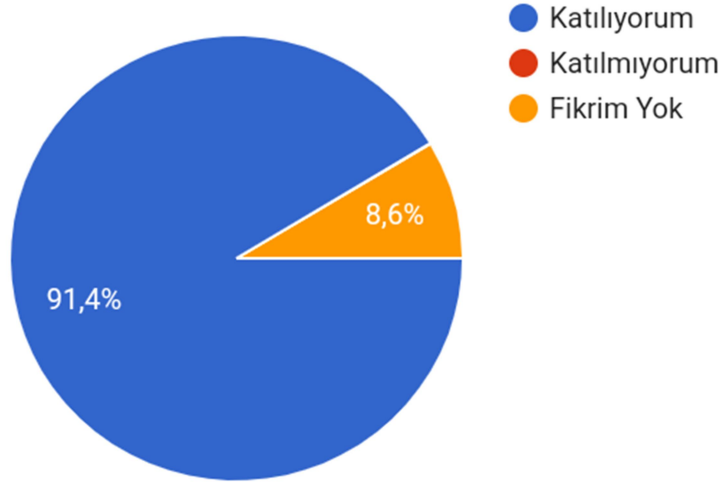
Araştırmaya katılan firmaların % 97' si tarafından bu soruya yanıt alınmıştır. Bunun sonucunda grafik 20' de görüldüğü üzere soruyu yanıtlayan firmaların % 79,7' si bu yargıya katıldığını ifade ederken % 6,7' si ise katılmadığını belirtmiştir. Firmaların % 13,6' sı ise bu konuyla ilgili bir fikrinin olmadığını ifade etmiştir. Uygunluk maliyetleri kapsamında yer alan ölçme değerlendirme maliyetleri saptanarak iç başarısızlık ve dış başarısızlık maliyetlerinin en düşük seviyeye indirilmesi sağlanır. Anket çalışmasına katılan yapı malzemeleri üreten firmaların çoğu bu yargıya katıldığını belirterek olumlu görüş bildirmişlerdir.

Grafik 21: Mal ve Hizmet Üretimi Yaparken Kalite Maliyet Sistemi Kurmuş Olan Şirketlerin Başarısızlık Maliyetlerini Minimize Edebilme Durumu



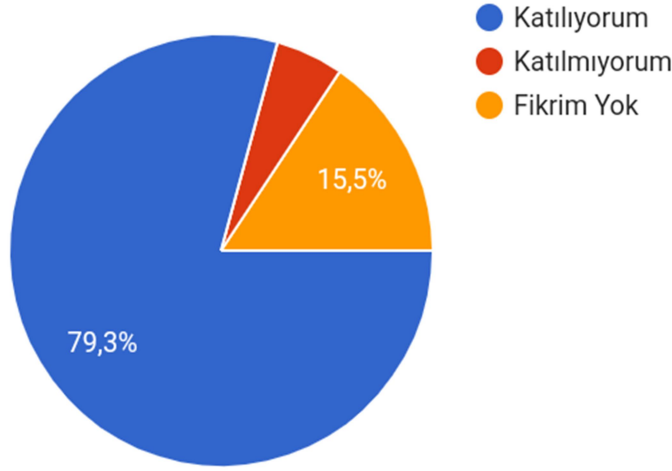
Araştırmaya katılan firmaların % 96' sı tarafından bu soru yanıtlanmıştır. Grafik 21' de görüldüğü üzere bu soruya yanıt veren firmaların % 87,9' u katılıyorum, % 3,5' i katılmıyorum, % 8,6' sı ise fikrim yok cevabını vermiştir. İşletmeler, ürünlerinin üretimini yaparken ya da hizmet sunumlarını gerçekleştirirken kalite maliyet sistemlerini kurmuş olmaları, bu işletmelerin iç başarısızlık ve dış başarısızlık maliyetlerini de en düşük seviyeye indirmelerini sağlayacaktır. Anket çalışmasına katılan yapı malzemeleri üreten firmaların çoğu bu yargıya katıldığını belirterek olumlu görüş bildirmişlerdir.

Grafik 22: Kalite Maliyetlerinin Tespiti İle Zaman Kaybı Maliyetlerinin Azaltılmasının Sağlanması Durumu



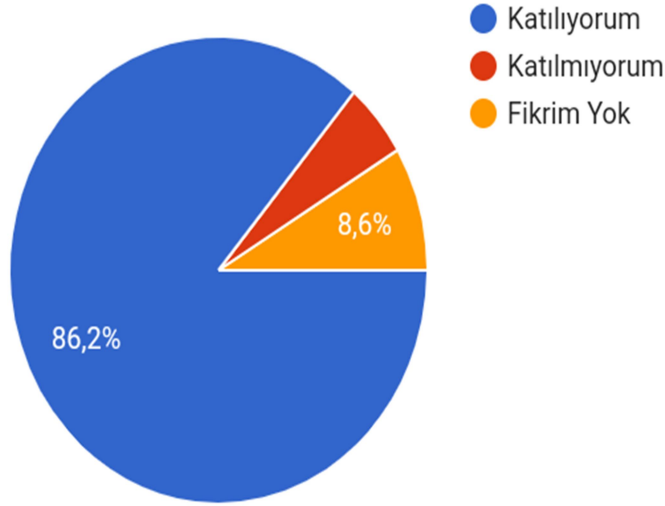
Araştırmaya katılan firmaların % 96' sını tarafından bu soru yanıtlanmıştır. Grafik 22' de görüldüğü üzere bu soruya yanıt veren firmaların % 91,4' ü bu yargıya katıldığını belirtirken, % 8,6' sını bu yargıyla ilgili herhangi bir fikrinin olmadığını ifade etmiştir. Ürünlerle ilgili oluşan bozukluklar neticesinde işletmeler birtakım masraflara katılmak durumunda kalırlar. Bu masraflardan bir tanesi de zaman kaybı neticesinde ortaya çıkan maliyetlerdir. Eğer işletmeler kalite maliyet hesaplamalarını gerçekleştirirse, zaman hususunda ortaya çıkan kayıpta minimum seviyeye indirilebilir. Araştırmaya katılan firmaların % 91,4' ü bu yargıya katıldığını belirterek olumlu görüş bildirmişlerdir.

Grafik 23: İçsel Başarısızlık Maliyetlerini En düşük Seviyeye İndirerek Dışsal Başarısızlık Maliyetlerinin Azaltılmasının Sağlanması Durumu



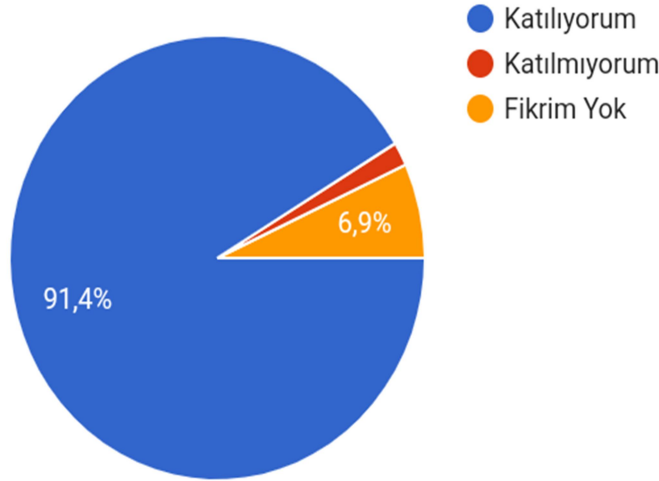
Araştırmaya katılan firmaların % 96' sını tarafından bu soru yanıtlanmıştır. Grafik 23' de görüldüğü gibi bu soruya cevap veren firmaların % 79,3' ü bu yargıya katıldığını, % 5,2' si katılmadığını, % 15,5' i ise bu konuyla ilgili herhangi bir fikrinin olmadığını ifade etmiştir. İçsel başarısızlık maliyetleri, üründe eğer bir hata varsa bunun henüz alıcıya ulaşmadan önce ortaya çıkarılabilmesi amacıyla gerçekleştirilen maliyetler olduğu için dış başarısızlık maliyetlerine göre giderilebilmesi mümkün bir maliyet grubudur. Bu sebepten dolayı içsel başarısızlık maliyetlerinin azaltılması sağlanarak dışsal başarısızlık maliyetlerinin azalması sağlanabilir. Araştırmaya katılan firmaların % 79,3' ü bu yargıya katıldığını belirterek olumlu görüş bildirmiştir.

Grafik 24: Dışsal Başarısızlık Maliyetlerinin Satış ve Müşteri Kaybına, Şirket İmajının Yaralanmasına Sebep Olabileceği İçin Firmalar İçin Önemlilik Durumu



Araştırmaya katılan firmaların % 96' sını tarafından bu soru yanıtlanmıştır. Grafik 24' de görüldüğü üzere bu soruya cevap veren firmaların % 86,2' si katılıyorum, % 5,2' si katılmıyorum, % 8,6' sını ise bu konuyla ilgili herhangi bir fikrinin olmadığını ifade etmiştir. Dışsal başarısızlık maliyetleri, üründe eğer bir hata varsa bunun alıcıya ulaştıktan sonra ortaya çıkması durumunda oluşan maliyetler olduğu için, bu maliyet grubu; firma imajının zarar görmesine, kazanç ve müşteri kaybına neden olabileceği için, iç başarısızlık maliyetlerine göre giderilebilmesi daha zor olan bir maliyet grubudur. Dış başarısızlık maliyetlerinin telafisinin zor olması sebebiyle bu maliyet grubunun tespit edilmesi büyük önem arz etmektedir. Anket çalışmasına katılan yapı malzemesi üreten firmaların % 86,2' si bu yargıya katıldığını ifade ederek olumlu görüş belirtmiştir.

Grafik 25: Kalite Maliyetlerinin Sayısal Olarak Tespit Edilip Raporlanmasının Üst Yönetim Açısından Önemlilik Durumu



Araştırmaya katılan firmaların % 96' sını tarafından bu soru yanıtlanmıştır. Grafik 25' de görüldüğü üzere bu soruya cevap veren firmaların % 91,4' ü katılıyorum, % 1,7' si katılmıyorum, % 6,9' u ise bu konuyla ilgili herhangi bir fikrinin olmadığını belirtmiştir. Kalite maliyetlerinin rakamlara dökülerek incelenmesi, hangi alanlarda iyileştirme çalışmaları yapılması gerektiği hususunda analiz çalışmalarının yapılarak üst yönetime raporlanması, kalite anlayışından ödün vermemek adına bilhassa önemlidir. Anket çalışmasına katılan yapı malzemesi üreten firmaların % 91,4' ü bu yargıya katıldığını ifade ederek olumlu görüş belirtmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Teknolojik gelişmelerin ve rekabetin hız kazandığı küresel ekonomide yer alan işletmelerin, hem iç hem de dış piyasada tutunabilmeleri için iki kavram bilhassa önemlidir. Bunlardan biri kalite diğeri ise maliyettir. Müşteri beklentilerinin karşılanıp bu beklentilerin üzerine çıkabilmek, ancak kalite anlayışına gereken önemin verilmesiyle mümkün olacaktır. Kalitenin yükseltilmesi ve işletmenin kalite başarısını ölçmek amacıyla işletmeler birtakım çalışmalar yaparlar. Bu çalışmaların gerçekleştirilmesi neticesinde ortaya çıkan masraflar, kalite maliyetleri olarak adlandırılmaktadır. Üretilen malların kusursuz olarak üretim sürecinden geçip müşterinin kullanımına sunulması için kalite maliyetlerinin işletmenin faaliyet konusuna en uygun olan kalite maliyet sistemi tarafından ölçülmesi, sınıflandırılması, muhasebeleştirilmesi ve raporlanabilir hale getirilmesi gerekmektedir. Rekabetin pek çok sektörde hız kazandığı ülkemizde yapı malzemeleri üreten işletmeler tarafından da kalite maliyet sisteminin kurulması, hayati önem taşımaktadır. İnşaat sektöründeki hatalı uygulamaların neticeleri, insan hayatını ilgilendirdiği için inşaat malzemesi üreten firmalar mutlaka kalite anlayışına gereken önemi vermelidir.

Bu çalışma ile kalite anlayışının ve toplam kalite yönetim uygulamalarının önemine ışık tutmak, önleme, ölçme-değerleme, iç başarısızlık ve dış başarısızlık maliyetlerinin belirlenmesinin firmaların geleceğe yön verebilmesi ve üst yönetimin alacağı kararlar açısından ne kadar önemli olduğuna vurgu yapmak, kalite maliyetleri ile ilgili hesaplamaları yapmayan firmaların bu hesaplamaları gerçekleştirilmeme sebeplerini belirlemek, kalite maliyetlerinin sayısal tespitini yapan firmaların elde ettiği avantajları inceleyerek aynı alanda faaliyet gösteren diğer firmalara yarar sağlaması amaç edinilmiştir.

Bu çalışma ile, CE belgesi almış olan yapı malzemesi üreten işletmelerin ulusal ve uluslararası pazarlarda rekabet gücünü artırmalarını sağlayacak olan kalite maliyetleri ve kalite maliyetlerinin muhasebeleştirilmesi hususundaki atmış oldukları adımlar tespit edilmeye çalışılmıştır. Kaliteyi amaç edindiği halde, kalite maliyetlerinin ölçülmesine gereken önemi vermeyen ya da bu konuda

çalışmalara yeni başlayan benzer nitelikteki işletmeler için bu çalışmanın faydalı olacağı kanısına varılmıştır. Ayrıca bu tez çalışması, kalite maliyetleri ve muhasebeleştirilmesi ile ilgili araştırma yapacak olan araştırmacılar için de kaynak olacak, literatüre önemli katkılar sağlayacaktır.

Bu çalışmada lkemizde CE belgesi almış olan inşaat malzemesi üretimi yapan 61 firmaya anket metodu ile bir araştırma yapılmış, ortaya çıkan sonuçlar değerlendirilerek ankete dahil olan firmaların toplam kalite yönetimi, kalite maliyetleri ve muhasebe işlemleri ile ilgili olarak yaptıkları çalışmaların ne derece yeterli olduğu ve varsayımların ne kadarını doğruladığı hususunda neticeye varılmıştır.

Yapı malzemesi üretimi yapan firmalara yaptığımız anket çalışması sonucunda araştırmaya katılan firmaların CE standartlarına uygun hareket ettiği ve bu belgeye olan talebin özellikle son yıllarda daha da arttığı görülmüştür. Firmaların bu belgeyi alma sebepleri daha çok hem iç hem de dış pazarlarda rekabet edebilmek, çeşitli yasal zorunluluklar ve firma imajını, firma performansını iyileştirmek amacı taşıdığı anlaşılmıştır.

Edindiğimiz bilgiler ışığında araştırmamıza katılan firmaların çoğunun kalite departmanına sahip olduğu ve toplam kalite yönetim anlayışına uygun hareket ettikleri anlaşılmıştır. Bu durum firmaların kalite yönetimine önem vererek çalışmalarını yürüttüğünü, hem karını hem de pazar payını artırarak rakiplerine karşı üstünlük sağlayarak piyasada kalıcılığı hedeflediklerini göstermektedir.

Elde ettiğimiz sonuçlar, kalite yönetim anlayışının firmalarca uygulanabilirlik oranının her geçen yıl arttığını göstermektedir. Kalite yönetim anlayışının tüm birimlerce kabul edilip, st yönetimin de desteğiyle minimum maliyet ve maksimum hız ile beklentilerin üzerindeki kusursuz ürün ve hizmeti müşterilere sunabilmek amacıyla şirket bünyesine bu bilincin yerleştirilmesi gereklidir.

Araştırmaya katılan firmaların çoğunda çalışanlar için kalite ile ilgili eğitim programlarının yapıldığı anlaşılmıştır. Bu tür eğitimlerin firmalarca uygulama alanı

bulması hem personelin mesleki yeterliliklerini artırmakta hem de kalitede verimliliği yükseltmektedir.

Araştırmaya katılan firmaların çoğunun kalite maliyetlerini muhasebe sistemi tarafından takip ettikleri anlaşılmıştır. Bu durum firmaların kalite maliyetlerini sayısal olarak tespit etmelerinde ve takip etmelerinde sağlıklı bir yol izlediklerini göstermektedir. Firmaların çoğunun kalite maliyetlerini mevcut muhasebe sistemi içerisinde takip ederek muhasebeleştirme işlemlerini gerçekleştirdikleri sonucuna varılmıştır. Kalite maliyet hesaplamaları için gerekli olan muhasebe alt yapısının yetersiz olan firmalar bu soruna çözüm üretmek için ihtiyaçlar doğrultusunda uygun olan yöntemi tercih ederek muhasebe işlemlerini yapmaları önem arz etmektedir.

Kalite ile ilgili uygunsuzluk ortaya çıktığı zaman firmaların, düzeltici tedbirler olarak hataların önüne geçmek için çalıştıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum firmaların uygunluk maliyetleri çatısı altında yer alan önleme maliyetlerine önem verdiklerini göstermektedir. Bu maliyetler, başlangıçta hedeflenen ürün özelliklerine aykırı olan, kalitesiz ürüne yol açacak, hataya sebep olabilecek durumların başlangıçta önüne geçmek amacıyla ortaya çıkan maliyetlerdir. Önleme maliyetleri, uygunsuzluk maliyetlerinin de minimum seviyeye indirilebilmesini sağlayabileceği için önemlilik arz etmektedir. Araştırmada yer alan firmaların tamamının bu maliyet grubuna önem vermesi, kalite anlayışının gelişmesi yönünde umut vericidir.

Kalite maliyetleri ile ilgili hesaplama yapmayan firmaların bu hesaplamaları gerçekleştirilmemesi sebepleri daha çok muhasebe sisteminin yetersiz olması ve kalite maliyet sisteminin takibi için ilave çalışan ihtiyacından dolayı kalite maliyetleri ile ilgili hesaplamaları yapmadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Hem ulusal hem de uluslararası pazarlarda kalıcılığı yakalayabilmek aynı zamanda kaliteden ödün vermeden, maliyetleri etkin bir şekilde yönetilebilmeleri için kalite maliyet sistemine gereken önemi vererek, üst yönetimin desteğini alarak doğru adımlar atmaları firmaların geleceği açısından faydalı olacaktır.

Yapı malzemesi üreten firmaların, ağırlıklı olarak önleme ve değerlendirme maliyetlerini hesapladıkları, ancak uygunsuzluk maliyetlerinin az sayıda firma

tarafından hesaplandığı sonucuna varılmıştır. İç başarısızlık maliyetleri, ürünün tüketiciye ulaştırılmasından önce eğer gerekli önlemler alınamazsa, bu durum dış başarısızlık maliyetlerinin de artmasına sebep olacaktır. Kaliteden yoksun olma durumu, ilgili ürünün tüketiciye gönderiminden sonra ortaya çıkarsa dış başarısızlık maliyetleri de artacak böylelikle şirket prestiji yaralanacak, kazanç ve müşteri kaybı gibi telafisi güç neticelere sebep olabileceği için dış başarısızlık maliyetlerine gereken önem verilerek çalışmalar yapılmalıdır. Böylece uzun dönemde maliyetlerin azaltılması sağlanabilir.

Kalite maliyetlerinin sayısal olarak tespit edilip rapor haline getirilerek üst yönetimin geleceğe yönelik sağlıklı kararlar almasını sağladığı sonucuna varılmıştır. Böylelikle, firmalar üst yönetimin kalite ile ilgili problemlerin çözülmesinde, kalite anlayışından ödün vermeden belirlenen hedeflere ulaşabilmesi açısından oldukça önemlidir.

Sonuç olarak, araştırmamıza katılan firmaların kalite departmanına sahip oldukları, çalışanlar için kalite ile ilgili çeşitli eğitim programlarını gerçekleştirdikleri, toplam kalite anlayışını uyguladıkları, kalite ile ilgili uygunsuzluk ortaya çıktığı zaman tekrar oluşmasını önleme amacıyla düzeltici tedbirler aldıkları, önleme ve değerlendirme maliyetlerini başarılı olarak yönettiği, iç başarısızlık maliyetlerinin daha az firma tarafından ölçümlendiği, ancak dış başarısızlık maliyetlerinin ölçümü oldukça zor olduğu için firmalar tarafından tam olarak ölçümlenemediği sonuçlarına varılmıştır. Yapılan bu araştırma sonucunda elde edilen veriler yardımıyla, başlangıçta belirlenmiş olan amaçlara ulaşılmıştır. Ayrıca elde edilen verilerin, varsayımların tamamını doğruladığı anlaşılmıştır.

Araştırma neticesinde edinilen verilere göre şu öneriler verilmiştir:

- ✓ Farklı nitelikteki tüketicilerin beklentilerini karşılayabilmek ve kalite maliyetlerini etkin olarak yönetebilmek için kalite yönetim departmanı olmayan firmalarda mutlaka bu departman kurularak, uzman bir kadroyla işleyiş sağlanmalıdır.

- ✓ Kalite ile ilgili eğitimlerin verilmediği firmalarda düzenli eğitim programları hazırlanarak personelin kendisini geliştirmesi için imkan tanınabilir, sürekli gelişim sağlanabilir. Ayrıca iş başında eğitim teknikleri uygulanarak kalitede verimlilik artırılabilir.
- ✓ Firmaların esas amacı maksimum kar elde edecekleri tüketicilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak kusursuz ürüne minimum maliyet ile ulaşmak olduğu için, toplam kalite yönetim anlayışının uygulanmadığı firmalarda, bu yönetim felsefesi üst yönetimin desteğiyle tüm birimlerde uygulanmalıdır.
- ✓ Kalite maliyet sisteminin olmadığı firmalarda, üst yönetim tarafından bu sistemin yararları anlatılarak konuyla ilgili gerekli eğitimler verilerek bütün personelin işbirliğiyle etkin ve sistemli olarak çalışan bir kalite maliyet sistemi ve ekibi oluşturulmalıdır.
- ✓ Kalite maliyetleri her ay ölçümlenerek diğer aylar ile karşılaştırılması yapılarak fazla harcama yapılan alanların tespiti sağlanabilir, böylece israfın önüne geçilebilir.
- ✓ Firmalarda kalite maliyetlerine uygun muhasebe alt yapısı kurulmalı, muhasebe sistemi içerisinde ya da firmanın muhasebe sisteminden ayrı olarak faaliyet konularına göre en akılcı yöntem seçilerek, muhasebe departmanı ile entegre bir şekilde çalışarak kalite maliyetlerinin muhasebe işlemleri gerçekleştirilmelidir.
- ✓ Kalite maliyetlerinin önlenmesine yönelik yatırımlar yapılarak başarısızlık maliyetlerinin azaltılması sağlanabilir.
- ✓ İç başarısızlık maliyetlerinin ürünün alıcıya ulaşmadan giderilebilmesi mümkün olduğu ve telafisi daha kolay olduğu için bu maliyet grubuna yönelik politikalar geliştirilmelidir. Böylece dışsal başarısızlık maliyetlerinin minimize edilmesi sağlanabilir.
- ✓ Yönetim KM ni daima yakından takip ederek, rakiplerine göre müşterilerine beklentilerin de üstünde kalite anlayışı gelişmiş ürünler sunması, hem firma geleceği açısından pozitif gelişmeler meydana getirecek, hem de ulusal ekonomiye olumlu katkılar sağlayacaktır.

- ✓ İleride yapılacak çalışmalarda kalite maliyetleri ve muhasebeleştirilmesi ile ilgili farklı sektörlerde araştırmalar yapılabilir. Aynı sektörde TSE belgesi almış olan firmalar üzerinde de çalışmalar yapılabilir.



KAYNAKÇA

- Açan, Halil İ. (2016). Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Çalışanların İş Tatminine Etkisi Üzerine Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Ağbuga, Oktay (2007). Toplam Kalite Yönetiminde Kalite Çemberleri ve İki Farklı İşletmede Kalite Çemberi Uygulaması, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Akgemci, Tahir (2008). Stratejik Yönetim (2.Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Alıcı, Şafak (2007). Kalite Maliyetleri ve Kalite Maliyetlerinin PAF Modeli Çerçevesinde Test Edilmesine Yönelik Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Atay, Özgür (2010). Kalite Maliyetleri ve İzmir İlinde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Atış, Caner ve Kurtlar, Murat (2015). Bir Kamu Hastanesi İşletmesinde Kalite Maliyetlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama. Çağ University Journal of Social Sciences, 12(2), 66.
- Bedük, Aykut. (2010). İşletme-Yönetim Terimleri Sözlüğü (1.Baskı). Konya: Selçuk Üniversitesi Basımevi.
- Bıçak, Mustafa. (2006). Toplam Kalite Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi ve Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Bumin, Birol ve Erkutlu, Hakan (2002). Toplam Kalite Yönetimi ve Kıyaslama (Benchmarking) İlişkileri. Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, (1), 85.
- Ceylan, Gülçin (2012). Önleme-Değerlendirme-Başarısızlık Modeli ile Kalite Maliyet Sisteminin Yapılandırılmasına Yönelik Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

-Dalgıç, Ali. (2013). Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler Antalya’da Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

-Diken, Ahmet (2009). Toplam Kalite Yönetimi (2.Baskı). Konya: Nadir Kitabevi.

-Ecevit, Mustafa H. (2009). Toplam Kalite Yönetimi ve Anadolu Efes Biracılık ve Malt Sanayi A.Ş. de Toplam Kalite Yönetimi Uygulaması, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

-EFOR OSGB (EFOR Ortak Sağlık Güvenlik Birimi), *(Kasım 2017). <https://www.eforosgb.com/puko-dongusu/>, 28.11.2017.

-Erdemir, Azime (2015). Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

-Er, Ayhan (2016). Dönüşümcü ve Etkileşimci Liderliğin Toplam Kalite Yönetimi Bağlamında Kalite Performansı Üzerindeki Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

-Gedik, Perle (2007). Kalite Maliyetleri ve Kalite Maliyet Sistemi: Adana’da Toplam Kalite Maliyetini Uygulayan Bir İşletmede Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

-Gün, Seçkin (2015). Toplam Kalite Yönetimi ve Performans Değerlendirme Sisteminin İşletmeler Tarafından Algılanma Biçimi ve Uygulama Düzeyinin Belirlenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.

-Gönen, Seçkin (2010). Sahipliğin Toplam Maliyetinin Hesaplanmasında Kalite Maliyetleri Yaklaşımı (1.Baskı). İzmir: Altın Nokta Yayınevi.

-Güven, Gözde (2015). Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Maliyetleri Ders Notu, Çanakkale On sekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.

-Güzel, Fatih ve Kurşunel, Fahri (2015). Kalite Maliyetleri ve Veri Kalitesi. Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, (29), 286.

-Hacıüstemoğlu, Rüstem ve Şakrak, Münir (2002). Maliyet Muhasebesinde Güncel Yaklaşımlar (1.Baskı). İstanbul: Türkmen Kitabevi.

-Halis, Muhsin (2008). Toplam Kalite Yönetimi& ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri (2.Baskı). Sakarya: Sakarya Yayıncılık.

-Hatipoğlu, C. Barış (2008). Toplam Kalite Yönetiminde Kalite Maliyetlerinin Önemi ve Kalite Maliyetlerinin Raporlanması Sürecinde Muhasebenin Rolü, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

-Juran, Joseph M., and Godfrey, A. Blanton (1998). Juran's Quality Handbook Fifth Edition, <http://dump.bitcheese.net/files/yhyjyvy/juran.pdf>, Erişim Tarihi: 06.11.2018.

-Kefe, İlker (2013). Kalite Maliyetleri ve Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

-Kendirli, Selçuk ve Çağırın, Hülya (2002). Sanayi İşletmelerinde Kalite Maliyetlerinin Oluşumu ve Muhasebeleştirilmesi. Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 4(1), 143.

-Keskin, Serkan (2007). Bir Cam Üretim İşletmesinde Kalite Maliyetinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Kütahya.

-Kıraç, Sıla M. (2016). Toplam Kalite Yönetimi ve Sağlık Hizmetleri, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

-Kırloğlu, Hilmi (2013). Kalite Maliyetleri (2.Baskı). Sakarya: Sakarya Yayıncılık.

-Korkmaz, Cumhuri (2007). Kalite Maliyetlerinin Belirlenmesinde Kullanılan Teknikler ve Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

-Korkmaz, Gülşah (2016). Kalite Maliyetlerinin Ölçümü ve Bir Şirkette Uygulanması, Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.

-Ömürgönülşen, Mine (2007). Gıda Sektöründe Kalite Maliyetlerinin Ölçümü Üzerine Bir Araştırma, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

-Pazarçeviren, Selim Y. ve Celayir, Duygu (2016). Kalite Maliyetlerinin Uygulanması ve Bir Uygulama. Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi E-Dergi, 5 (2), 228-247.

-Purushothama, B. (2010). Effective Implementation of Quality Management Systems, Woodhead Publishing Limited, ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/gazi-ebooks/detail.action?docID=3050424>. Created from gazi-ebooks, Erişim Tarihi: 5.11.2018.

-Salık, Çiğdem (2014). Kalite Maliyetleri ve Kalite Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi: Bir Sağlık İşletmesinde Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

-Sarıgöl, Bilge (2004). Kalite Maliyetlerinin Muhasebe Açısından Değerlendirilmesi ve Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

-Seçkiner, Mehmet A. (2004). Granit ve Prekast Sanayiinde Kalite Maliyetlerinin Raporlanması ve Analizine İlişkin Bir Çalışma, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

-Sert, Murat (2015). Toplam Kalite Yönetiminin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Kalite Belgelerine Sahip İşletmelerde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

-Sipahi, Barış ve Yıldırım, Hakan (2004). Kalite Maliyetleri Muhasebesi ve İstatistiksel Analizi (1.Baskı). İstanbul: Türkmen Kitabevi.

-Süner, Mustafa (2016). Kalite Maliyetlerinin Karlılık Analizi Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

-Tansel, Ali E. (2007). Toplam Kalite Yönetimi İle Performans Değerlemesi İlişkisi ve Toplam Kalite Yönetimi Uygulayan İşletmelerde Kullanım Alanları, Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.

-Tekneci Önal, Ümmühan (2010). Kalite Maliyetleri ve Kalitesizlik Maliyetlerinin Karşılaştırılması, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

-Tepeli, Yusuf. (2012). Kalite Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi ve Analizi: Bir Örnek Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.

-Topcu, Nuraydın (2010). Faaliyete Dayalı Maliyetleme Yöntemine Göre Kalite Maliyetlerinin Ölçülmesi- Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6 (2), 1.

-Toraman, Aynur (2010). Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Maliyet Hesaplaması: SDÜ Araştırma Uygulama Hastanesi Uygulaması, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

-TSE(TürkStandardlarıEnstitüsü).

<https://www.tse.org.tr/IcerikDetay?ID=12&ParentID=98>, Erişim Tarihi: 6.11.2018.

-Türk, Zeynep (2009). Kalite Maliyetleri Yönetimi (1.Baskı). Adana: Nobel Kitabevi.

-Uzun, Tuğçe (2000). Toplam Kalite Yönetimi ve İç Denetimin Toplam Kalite Yönetimindeki Rolü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Üstün, Rifat (1996). Maliyet Muhasebesi (Tek Düzen Hesap Planı Uygulamalı) (5.Baskı). İstanbul: Bilim Teknik Yayınevi.
- Yaşar, Mehmet E. (2015). Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarında Bilgi Teknolojilerinin Rolü ve Verimliliğe Etkisi: Van Organize Sanayi Bölgesinde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Van.
- Yıldız, Birol (1996). Kalite Maliyetlerinin Raporlanması, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Yıldıztekin, İhsan (2005). Kalite Maliyetleri Ölçümlerinde Belirlenen Fırsat Maliyetleri. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 19 (1), 407.
- Yumuk, Gülsevim ve Oğuzhan, Adil (2005). İşletmelerde Kalite Maliyet Sistemleri: Bir Uygulama. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 2 (7), 1-12.
- Yurtcan, Cengiz (2007). Kalite Maliyetleri İçerisinde İçsel Başarısızlık Maliyetlerinin Hesaplanması, Kontrolü ve Muhasebeleştirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Yükçü, Süleyman (1999). Kalite Maliyelerinin Muhasebeleştirilmesi (1.Baskı). İzmir: Anadolu Matbaacılık.
- Wood, Douglas C. (2013). Principles Of Quality Costs: Financial Measures for Strategic Implementation of Quality Management, ASQ Quality Press, ProQuest EbookCentral,<https://ebookcentral.proquest.com/lib/gazi-ebooks/detail.action?docID=3002660>, Erişim Tarihi: 5.11.2018.
- <http://www.toplamkaliteyonetimi.org/>, Erişim Tarihi: 08.09.2017

EKLER

EK-1 Anket Çalışması

Sayın Katılımcı,

Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim dalı, Muhasebe-Finansman bilim dalı Yüksek Lisans Programında Dr. Öğr. Üyesi Fahri Kurşunel Danışmanlığında yürütülmekte olan Kalite Maliyetleri, Kalite Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi ve CE Belgeli İşletmeler Üzerinde Bir Araştırma Konulu Yüksek Lisans Tezi için aşağıdaki anket formunu size yönlendirmekteyiz. Bu araştırma formundaki bilgiler yalnızca akademik amaçlı olarak kullanılacak ve kimse ile paylaşılmayacaktır. Anket sorularının doğru şekilde cevaplandırılması, araştırma sonuçlarının doğruluk ve geçerliliği açısından önemlilik arz etmektedir. Kıymetli vaktinizi ayırıp anket sorularını cevaplandığınız için teşekkür ederiz.

Esra Yaşar

esrayasar0642@hotmail.com

1. Firmanızın ismi ve adresi

.....

2. Firmanızın temel faaliyet alanı

.....

3. Firmanız CE belgesine sahip mi belirtiniz.

EVET.....

HAYIR.....

Cevabınız EVET ise Belge alma tarihi:.....

4. CE Belgesini hangi kuruluştan aldığınızı belirtiniz.

TSE.....

Diğer.....

5. Firmada CE standartlarına uygun hareket ediliyor mu ?

EVET.....

HAYIR.....

6. Firmada CE belgesini hangi sebeplerden dolayı aldığınızı işaretleyiniz.

() Hem iç pazarda hem de dış pazarlarda rekabet edebilmek için

() Rakiplere göre farkındalık oluşturmak için

() Kamu kurum veya kuruluşlarının ihalelerine girmede kolaylık sağladığı için

() İş süreçlerinde iyileştirme sağlamak için

() Firmanın imajını ve performansını iyileştirmek amacıyla

() Reklam amacıyla

() Yasal zorunluluk

7. Firmada kalite departmanı mevcut mudur?

EVET.....

HAYIR.....

8. Firmada çalışanlar için kalite ile ilgili eğitim programları yapılıyor mu ?

EVET.....

HAYIR.....

9. Firmada toplam kalite yönetim anlayışı uygulanmakta mıdır? Cevabınız EVET ise bu uygulamaların kaç senedir yapıldığını belirtiniz.

EVET.....

HAYIR.....

10. Firmada kalite ile ilgili herhangi bir uygunsuzluk ortaya çıktığı zaman nedenini giderebilmek ve tekrar oluşmasını önleme amacıyla düzeltici tedbirler alıyor musunuz?

EVET.....

HAYIR.....

11. Firmada etkili bir kalite maliyet sistemi ve etkin olarak çalışan kalite maliyet ekibi mevcut olup, toplam kalite maliyetleri muhasebe sistemi içinde takip edilmektedir.

EVET.....

HAYIR.....

Cevabınız HAYIR ise 14. Soruya geçiniz.

12. Firmanızda kalite maliyetleri hangi sıklıkla hesaplanmaktadır? Belirtiniz.

() Ayda bir () 3 Ayda bir () 6 Ayda bir () Yılda bir () Hiçbiri

13. Firmada toplam kalite maliyetleri ne şekilde kayıt altına alınmaktadır? İşaretleyiniz.

() Kalite maliyetleri, firmanın muhasebe sisteminden ayrı olarak takip edilmektedir.

() Kalite maliyetleri, mevcut muhasebe sistemi içerisinde takip edilmektedir.

() Bu konuyla ilgili henüz çalışmalar tamamlanmadı.

() Kalite maliyetlerinin muhasebe kayıtlarında tutulması kolay olmadığı için tutulmamaktadır.

14. Firmada kalite maliyetleri ile ilgili hesaplamaların yapılmamasının sebeplerini işaretleyiniz.

- Üst yönetim tarafından desteklenmemektedir.
- İş yükünü artırmaktadır.
- Faydalı olmadığı inancı.
- Firma için ek masraf olarak görülmesi .
- Kalite maliyet sisteminin takibi için ilave çalışan gereksiniminin olması.
- Sistemin gerekli olduğu düşüncesi çalışanlara doğru bir şekilde anlatılmadığı ve gerekli eğitimler verilmediği için.
- Kalite maliyetleri muhasebeleştirme işlemlerindeki zorluklar.
- Muhasebe alt yapısının yetersiz olması.

15. Firmanızda aşağıda ifade edilen kalite maliyetlerinden hangileri hesap edilmektedir? İşaretleyiniz. (Türk, 2009: 129)

- Önleme Maliyetleri (Kalite planlaması, eğitim maliyetleri, kalite değerlemesinde kullanılan üretim ekipmanlarının ayar ve bakımı, kalite ölçüm ve test ekipmanlarının kalibrasyon ve bakımı gibi.)
- Değerleme Maliyetleri (Giren malzemelerin muayene maliyeti, laboratuvar kabul testi, izin ve onaylar ile ilgili maliyetler.)
- İç Başarısızlık Maliyetleri (Artık, yerine koyma, yeniden işleme ve tamir maliyetleri, zaman kayıpları ile ilgili maliyetler.)
- Dış Başarısızlık Maliyetleri (Şikayetler, ve garanti süreci içinde yapılan tamir ve değiştirme maliyetleri, reddedilen ya da iade edilen ürünler ile ilgili maliyetler.)
- Hiçbiri

16. Kalite maliyet hesaplamalarının yapılmasının firmanıza sağlamış olduğu faydaları işaretleyiniz.

Verimlilikte artış sağlandı.

Müşteri şikayetleri azaldı.

Satışlar arttı

Yerine koyma, yeniden işleme ve tamir-bakım masrafları azaldı.

Üretim süreci esnasında ortaya çıkan artık ve hurdalar azaldı.

Kusurlu üretim neticesinde ortaya çıkan iş gücü ve zaman kayıpları azaldı.

Ürünlerin kusurlu bulunmasından dolayı firmaya geri gönderilen ya da iade edilen ürünlerin sayısı azaldı.

Kalite ile ilgili olarak ortaya çıkan bütün uygunluk ve uygunsuzluk maliyetlerinde azalma sağlandı.

Aşağıda ifade edilen yargılara katılma derecenize göre işaretleme yapınız.

17. İnşaat sektöründeki hatalı uygulamaların neticeleri, insan hayatını ilgilendirdiği için inşaat malzemesi üreten firmaların kalite anlayışına gereken önemi vermesi gerekmektedir.

Katılıyorum..... Katılmıyorum..... Fikrim Yok.....

18. Toplam kalite yönetim uygulamaları, kalite maliyetlerinin minimize edilmesini sağlamaktadır.

Katılıyorum..... Katılmıyorum..... Fikrim Yok.....

19. Önleme maliyetleri, hataların henüz oluşmadan önüne geçebildiği ve başarısızlık maliyetlerini azaltmada etkili olduğu için önemlilik arz etmektedir.

Katılıyorum..... Katılmıyorum..... Fikrim Yok.....

20. Ölçme-değerleme maliyetlerinin tespit edilmesi ile stokta bulunma süresi kısa olan ürünlerin muayene ve testlerinin yapılması sonucunda ortaya çıkan maliyetlerin minimize edilmesi sağlanır. (Gönen, 2010: 38).

Katılıyorum..... Katılmıyorum..... Fikrim Yok.....

21. Şirketlerin, mal ve hizmet üretimi yaparken kalite maliyet sistemini kurmuş olması, başarısızlık maliyetlerini minimize etmelerini sağlayacaktır.

Katılıyorum..... Katılmıyorum..... Fikrim Yok.....

22. Kalite maliyetlerinin tespit edilmesi, ürünlerde oluşan kusur ve bozukluklar neticesinde işletmenin katlanmak durumunda kaldığı zaman kaybı maliyetlerinin azaltılmasını sağlar. (Gönen, 2010: 39).

Katılıyorum..... Katılmıyorum..... Fikrim Yok.....

23. İçsel başarısızlık maliyetlerini en düşük seviyeye indirerek dışsal başarısızlık maliyetlerinin azalması sağlanabilir.

Katılıyorum..... Katılmıyorum..... Fikrim Yok.....

24. Dışsal başarısızlık maliyetleri, satış ve müşteri kaybına, şirket imajının yaranmasına sebep olabileceği için firmalar için daha önemlidir.

Katılıyorum..... Katılmıyorum..... Fikrim Yok.....

25. Kalite maliyetlerinin sayısal olarak tespit edilip rapor haline getirilmesi, firmadaki eksik ve kusurlu yanların belirlenmesini sağlayarak, problemlerin çözülmesinde ve üst yönetimin sağlıklı kararlar almasında etkin rol oynamaktadır.

Katılıyorum..... Katılmıyorum..... Fikrim Yok.....

EK- 2

Anketi Cevaplayan Firmaların İsimleri, Buldukları Şehir ve Temel Faaliyet Alanları

Firmanın İsmi ve Adresi	Temel Faaliyet Alanı
Tepe Betopan A.Ş./ Ankara	Yapı Malzemeleri İmalatı
Dörtler Kireç ve Toprak S. T. Ltd Şti/ Samsun	Kireç, agrega, parke bordür imalatı
Nur Kireç / Nur yapı kimyasalları/ Adana	Kireç ve Yapı Kimyasalları
Fernas Şirketler Grubu / Batman	Çimento
Taç Boya S. T. Ltd. Şti/ Ankara	İnşaat boya zemin kaplama malzemesi, inovatif boya kaplama Üretimi
İzbeton A.Ş./ İzmir	Beton, asfalt enerji üretim dağıtım tesisleri, su kanalizasyon
Kaptan Demir Çelik/ Marmara Ereğlisi Tekirdağ	Mamul inşaat çeliği yarı mamul kütük üretimi
Ege Kimya S. ve T. A.Ş./ İstanbul	Kimyasal Boya
Betek Boya ve Kimya Sanayi A.Ş./ Gebze Kocaeli	Boya İnşaat
Babaoğlu Prefabrik/ Konya	Prefabrik İnşaat

AKA İnşaat /Ankara	Baca sistemleri
Terraco Yapı Kimyasalları/ Eskişehir	Yapı kimyasalları
Ünal İnş. Taah. Teks. S. T. A.Ş/ Konya	Agrega taş kırma, eleme
Salih Gül Kırmataş /Konya Beyşehir	Taş ocağı işletmesi
Nuh Yapı Ürünleri A.Ş./ Kocaeli	Gazbeton ve Kireç Üretimi
Bayram Halil Madencilik İnş. Müt. T.ve S. A.Ş./ Adapazarı	Mıdır Agregası üretimi
Hankaya Madencilik İnşaat Taahhüt T. Ltd Şti / Konya Beyşehir	Kalker kırma eleme agregası üretimi
Kozağaç Mad. Nak. Pet. S. ve Ltd Şti/ Konya	Agrega Üretimi
Özdemir Yapı Mad. Nak ve İnş. S. Ltd. Şti / Konya	Agrega Üretimi
Mar İnşaat Turizm Madencilik S .Ltd. Şti./ Karaman	Agrega Üretimi
Baylar Hafriyat Nak.İnş. S. T. Şti / Konya	Taş Ocağı Faaliyetleri
Yurtbay Seramik S. T. A.Ş. / Eskişehir	Yer, Duvar kaplamaları ve Yapı Kimyasalları Üretimi

Adoçim Çimento / Tokat	Çimento
Arslanlar Taah. Ltd. Şti. / İzmir	Madencilik
Kudret Tuğla S. T. A.Ş. /Manisa Turgutlu	Tuğla Üretimi
Alfa Solar Enerji A.Ş. /Kırıkkale	Fotovoltaik güneş paneli
Aydın Kum Madencilik İnşaat S. T. Ltd. Şti. / Manisa Turgutlu	Madencilik
Z A Madencilik S. Ve T. A.Ş. /İzmir	Agrega Üretimi
MSK Grup Yatırım İnşaat Turizm A.Ş. / Ankara	Yer altı çalışmaları
Öztaşoğlu Haf. Nak. Taah. S. T. Ltd Şti /Konya	Beton Agregaları Üretimi
Dev Blok Turgutlu Toprak S. T. A.Ş. / Manisa	Tuğla İmalatı
Çavuşoğlu Bims Hafif Yapı Elemanları / Nevşehir	Bims
KÇS Çimento San. KÇS Gazbeton / Kahramanmaraş	Yapı Malzemeleri
İzotaş İzolasyon Tur. T. ve S. Ltd. Şti. / İzmir Torbalı	Su Yalıtım Malzemeleri ve Beton Katkıları

Tekno Yapı Kimyasalları S. ve T. A.Ş. / Afyonkarahisar	Beton Katkıları İmalatı
Bulutsan Bulut İnş. S. T. Ltd. Şti. / Çankırı	Hazır Beton Üretimi
Milten Holding / İstanbul	Beton Agregaları
Ünal Kablo S. ve T. A.Ş. /Tekirdağ Çorlu	Kablo ve Fişli Kablo Üretimi
Ören Kablo Elektrik ve Elektronik Sistemleri S. T. Ltd. Şti. / İstanbul	Zayıf Akım Kabloları
Türk Prysmian Kablo Fabrikası / Bursa Mudanya	Kablo Üretimi
Erse Kablo /İstanbul	Kablo Üretimi
Demirer Kablo Tesisleri S. ve T. A.Ş. / Bozüyük Bilecik	Enerji Kabloları
Pamukkale Kablo S. ve T. A.Ş. / Denizli	Elektrik Kablosu Üretimi
Demes Kablo S. ve T. Ltd. Şti. / İstanbul	Kablo Üretimi
Vatan Kablo Metal Endüstri ve Ticaret A.Ş. / Ergene Tekirdağ	Kablo Metal
2M Kablo / İstanbul	Kablo Üretimi
Markum Madencilik Nakliyat İnşaat S. ve T. Ltd Şti. / Kahramanmaraş	Beton Agrega

Güngör Tarım İnşaat S. ve T. A.Ş. / Malatya	Beton Agrega
Limas Hazır Beton Taş Ocağı Tekstil İnş. S. ve T. Ltd Şrkt /Kahramanmaraş	Beton
Asyapı /İzmir	Beton agregası ve yapı malzemeleri
Sutaş Madencilik / İstanbul	Madencilik
Gemad Madencilik S. ve T. A.Ş. /İstanbul	Kum ve Çakıl Ocağı
Erkoç Kırmataş S. T. A.Ş. / İzmir	Yapı Malzemeleri
Özyapı İnşaat / İskenderun Hatay	Taş Ocağı
Kayalar Hafır. Maden Tic. Taş Otom. San. Yatırım Komisyon İnş. Ltd. Şti. /Manavgat Antalya	Agrega ve Hazır Beton Üretimi; Yol Tahüt İşleri ve Hafriyat.
Pisan A.Ş. /Alanya	Madencilik
Albayrak İnşaat T. ve S. Ltd. Şti. /Finike Alanya	Hazır Beton ve Agrega
Yalap İnşaat Bims Turz. Tic. Nak. Ltd. Şti. / Nevşehir	Bims Blok Üretimi
Erciyes Kireç Fabrikası / Nevşehir Avanos	Kireç ve Agrega Üretimi

Birleşim İzolasyon İnş. S. T. A.Ş. / Ankara Kazan	Yapı Sektörü/Su İzolasyon Malzemesi
Terimine Mad. İnş. Taş. Nak. Pet. S ve T. Ltd. Şti /Antalya	Madencilik

