

KÜÇÜK VE ORTA ÖLÇEKLİ İŞLETMELERDE KALİTE MALİYETLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: ANTALYA ÖRNEĞİ

A RESEARCH ON QUALITY COSTS IN SMALL AND MEDIUM SIZE ENTERPRISES: EXAMPLE OF ANTALYA

Adnan DÖNMEZ*

Burcu DEMİREL UTKU*

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, Antalya Organize Sanayi Bölgesinde faaliyet gösteren küçük ve orta ölçekli işletmelerde (KOBİ) kalite maliyetlerine ilişkin uygulamaların analizini yapmaktır. Araştırmanın ana kütesini 2008 Ekim ayı itibarıyla Antalya Organize Sanayi Bölgesinde Faaliyet gösteren 105 küçük ve orta ölçekli işletme oluşturmaktadır. Çalışma, araştırmanın amacına uygun olarak hazırlanan bir anket aracılığı ile yürütülmüştür. Araştırma sonuçlarına göre, Antalya KOBİ'lerinin çoğunluğunun düzenli ya da düzensiz olarak kalite maliyetlerini ölçtüğü saptanmıştır. İşletmeler için kalite maliyetini ölçmenin en önemli amaçları ise “işletmenin tamamında kalitenin iyileştirilmesi” ve “maliyet azaltıcı hedefleri belirlemek ve ilerlemeyi ölçme” olarak tespit edilmiştir. Ayrıca kalite maliyeti uygulamalarının çoğunlukla muhasebe/finans, kalite ve üretim/kontrol departmanlarınca yapıldığı belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kalite, Kalite Maliyetleri, KOBİ

ABSTRACT

The aim of this study is to analyze quality cost practices in Small and Medium size Enterprises (SME) that have operations in Antalya Organized Industry Zone. The population of the research is composed of 105 Small and Medium size Enterprises (SME) that have operations in Antalya Organized Industry Zone in October 2008. A questionnaire is conducted that is relevant to the aim of the study. According to the results of the study, Antalya SMEs measure quality costs regularly or irregularly; the most important purposes to measure quality cost for enterprises are “to improve quality for whole establishment” and “to assess cost reducing targets and measure the development”. It is also determined that quality cost practices are mostly applied by accounting/finance, quality and production/control departments.

Key Words: Quality, Quality Costs, SMEs

* Akdeniz Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü Öğretim Üyesi

1.GİRİŞ

Günümüzde gerek ulusal gerekse uluslararası alanda artan rekabet koşulları işletmelerin faaliyetlerini sürdürme koşullarını da giderek zorlaştırmaktadır. İşletmelerin içinde bulunduğu bu yoğun rekabet koşullarında faaliyetlerinin devamlılığını sağlayarak ayakta kalabilmelerinin en önemli araçlardan birisi de müşterileri tatmin edecek kalitenin sağlanması ve geliştirilmesidir.

Kalite anlayışı, tüm çalışanların potansiyelini en üst seviyeye çıkararak, toplum ve müşterilerin ihtiyaç ve beklentileri ile organizasyonun amaçlarını en etkili bir şekilde karşılayacak faaliyetlerin tümünü benimseyen bir yönetim felsefesidir (Çabuk, 2005, 2). Kaliteli ürün üretilmesi, müşterilere kaliteli hizmet sunma işletmelerin devamlılığının en önemli güvencelerinden birisidir. Kalite, verimlilik, pazar payı, maliyet ve karlılık gibi işletmeler için hayati unsurları etkilediği için yöneticilerinde kaliteye verdikleri önem giderek artmaktadır (Uyar, 2007, 54). İşletmelerde kalitenin yükseltilmesine yönelik yatırımlar işletmenin ürünlerine olan talebi ve müşteriler tarafından algılanan değerini artırarak, sonuç olarak yatırım karlılığını da arttırmaktadır. (Akgün, 2005, 32). İşletmelerde mal ve hizmet üretiminde kalitenin ihmal edilmesi ise, kalitesiz mal ve hizmet üretiminden kaynaklanan maliyetlerin büyüyen boyutunun dikkate alınmaması anlamına gelmektedir ki bu durum da işletmenin toplam üretim maliyetlerinin artmasına dolayısıyla da satış maliyetlerinin artmasına neden olmaktadır (Yumuk ve İnan, 2005, 177).

Bu çalışmada ilk olarak kalite maliyetleri ve kalite maliyetini oluşturan bileşenlerin açıklanmasına, daha sonra ise Antalya Organize Sanayi Bölgesinde faaliyet gösteren küçük ve orta ölçekli işletmelere (KOBİ) yönelik olarak yapılan araştırmanın bulgularına ve bu bulguların değerlendirilmesine yer verilmiştir.

2.KALİTE MALİYETLERİ

Kalite maliyetleri, toplam kalite yönetimi anlayışının yapılandırılması, uygulanabilmesi ve devamlılığının sağlanabilmesi için ölçülüp değerlendirilmesi gereken en önemli kriterlerden biridir (Sönmez, 2005, 89). Diğer bir ifadeyle, kuruluşun kalite ile ilgili hedeflerine ulaşip ulaşmadığının somut ölçüsünü elde etmek için kalite maliyetlerinin hem tutar hem de miktar olarak bilinmesi gerekmektedir. İşletmeler için maliyetli olan; kaliteli mal ve hizmet üretimi değil, kalitesiz ya da düşük kaliteli mal ve hizmet üretimidir (Çabuk, 2005, 2; Karapınar ve Geyik, 2001, 2).

Kalite maliyeti terimi literatürde değişik şekillerde tanımlanmaktadır. Bazıları kalite maliyetini kaliteyi elde etmek için gerekli maliyetler olarak tanımlarken, bazıları da kalite departmanlarının maliyeti veya kötü kalitenin maliyeti olarak tanımlamaktadır (Koç ve Demirhan, 2007, 88). Kalite maliyetleri şu şekilde tanımlanabilir; “meydana gelebilecek hataları önlemek

amacıyla yürütülen faaliyetlerin, planlı kalite muayenelerinin ve mamulün üretim esnasında veya müşteriye tesliminden sonra görülen hataların sonucunda ortaya çıkan maliyetlerdir” (Ersoy, 1996, 99; Karapınar ve Geyik, 2001, 2; Yükçü, 1998, 486).

Kalite maliyetleri önleme, değerlendirme ve başarısızlık olmak üzere üç ana kategoriden oluşmaktadır. Başarısızlık maliyetleri de kendi içinde iç başarısızlık maliyetleri ve dış başarısızlık maliyetleri olarak bölümlenmektedir (Albright ve Roth, 1992, 18-19; Tannock ve Saelem, 2005, 266; Chen ve Weng, 2002, 124; Sower vd., 2007, 122).

2.1.Önleme Maliyetleri

Üretim öncesi ve üretim sırasında oluşan bu maliyetler; mamullerin tüketici isteklerine uygunsuzluğunu önlemek amacı ile işin başında ve özel olarak tasarlanmış faaliyetlerin maliyetleridir (Lin ve Johnson, 2004, 621; Aydemir ve Gürsoy, 2003, 593; Yükçü, 1998, 487; Koç ve Demirhan, 2007, 88). Önleme maliyetleri aşağıdaki gibi örneklendirilebilir (Keogh, 1994, 27; Yükçü, 1998, 488-490; Özbirecikli, 2001, 84).

- Kalite sisteminin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi ile ilgili maliyetler,
- Kalite planlaması ve standartların oluşturulması ile ilgili maliyetler,
- İşletmedeki alet ve cihazların bakım giderleri,
- Kalite performansının artırılması için yapılan mühendislik çalışmaları maliyetleri,
- Kalite eğitimi ve denetimi maliyetleri,
- Müşteri ihtiyaçlarını değerlemeye yönelik olarak yapılan Pazar araştırmalarının maliyetleri

2.2.Değerleme Maliyetleri

İstenilen kalitenin elde edilebilmesi ve devamlılığının sağlanabilmesi amacıyla, girdi, çıktı ve yarı mamullerin incelenmesi ve test edilmesine yönelik harcamalardır (Orhan ve Dursun, 2006, 40; Kendirli ve Çağırın, 2002, 137). Değerleme maliyetleri aşağıdaki gibi örneklendirilebilir (Keogh, 1994, 27; Özbirecikli, 2001, 84-85):

- Hammadde ve malzeme kalite kontrol maliyetleri
- İmalat sırasında yapılan kalite kontrol maliyetleri,
- Laboratuvar giderleri,
- Stoklara ilişkin kontrol giderleri,
- Çevre ve güvenilirlik testleri ile ilgili giderler
- Kontrol ve test malzemelerine ilişkin giderler

2.3. Başarısızlık Maliyetleri

Başarısızlık maliyetleri, önceden belirlenen ihtiyaçları karşılamayan materyalin kullanılması ve kusurlu üretimden kaynaklanan maliyetlerdir. Burada, ıskartaya ayrılan malzemelerin ve mamullerin yol açtığı kayıp, kusurlu mamullerin onarım maliyeti, düşük kaliteli mamullerin satışı için yapılan iskonto ve müşteri şikâyetlerinin karşılanması için katlanılan maliyetler sayılabilir (Özbirecikli, 2001, 85). Başarısızlık maliyetleri, iç başarısızlık ve dış başarısızlık maliyetleri olarak ikiye ayrılmaktadır (Keogh, 1994, 27; Sönmez, 2005, 92).

2.3.1. İç Başarısızlık Maliyetleri

Ürünün müşteriye tesliminden önce ortaya çıkan tasarlanılan kalite standardına ulaşamaması nedeniyle ortaya çıkan maliyetlerdir (Orhan ve Dursun, 2006, 41). Bu maliyetler ürünün veya hizmetin müşteriye tesliminden önce oluştuğu veya tespit edildiği ve arzulanan kaliteye ulaşmada başarısız olduğu için içsel başarısızlık olarak değerlendirilmektedir (Akgün, 2005, 35). İç başarısızlık maliyetleri aşağıdaki gibi örneklendirilebilir (Özbirecikli, 2001, 85; Ersoy, 1996, 102);

- Gereksiz ve tekrarlanan faaliyetlere ilişkin maliyetler,
- Hatalı ürünlerin düzeltilmesine ilişkin maliyetler,
- İskartaya çıkan ürünlerin maliyeti,
- Gereksiz fazla mesai ücretleri,
- Malzeme kalitesinin uygunsuzluğu nedeniyle ortaya çıkan kazanç kaybı,
- Üretim içi hatalar nedeniyle üretimin durmasının maliyeti,
- Aşırı telefon giderleri,
- Yazı işlerinin tekrar denetlenmesi.

2.3.2. Dış Başarısızlık Maliyetleri

Bu maliyetler genellikle üretimden kaynaklanan hata maliyetlerinden oluşur. Mamul veya hizmetin müşteriye dağıtımından sonra hata veya hata şüphesi nedeniyle karşı karşıya kalınan tüm maliyetlerdir (Chen ve Weng, 2002, 124; Yumuk ve İnan, 2005, 180; Ersoy, 1996, 102). İçsel başarısızlık maliyetleri kalitenin beklenen standarda ulaşmaması nedeniyle oluştuğu halde, dış başarısızlık maliyetleri ise ürünlerin kalite özelliklerinin müşteri beklentilerini karşılayamadığı durumlarda ortaya çıkmaktadır (Akgün, 2005, 35). Dış başarısızlık maliyetleri aşağıdaki örnekler verilebilir (Keogh, 1994, 27-28; Kendirli ve Çağırın, 2002, 138-139; Özbirecikli, 2001, 85);

- Kalite ile ilgili şikâyetlerin düzeltilmesine ilişkin maliyetler,

- Müşterilerin mamulleri iade etmesi sonucu ortaya çıkan giderler,
- Satış sonrası servis giderleri,
- Pazarlama hatalarının neden olduğu malzeme değiştirme giderleri,
- Garanti süresi içerisindeki eksikliklerin giderilmesine ilişkin giderler,
- Ceza ve tazminatlardan kaynaklanan maliyetler.

3.ARAŞTIRMA: AMAÇLARI, KAPSAMI VE YÖNTEMİ

Antalya Organize Sanayi Bölgesinde faaliyet gösteren KOBİ'ler üzerinde yapılan bu araştırmanın amaçları;

- İşletmelerin kalite maliyetlerini ölçüp ölçmediklerini belirlemek,
- Kalite maliyetlerini ölçüyorlarsa kalite maliyetlerini oluşturan unsurlardan neleri dikkate aldıklarını belirlemek,
- Kalite maliyetlerinin ölçülmesinin ve raporlanmasının işletmeler tarafından hangi amaçla yapıldığını belirlemek ve,
- İşletmelerin kalite yönetimini önemli kılan nedenler hakkındaki düşüncelerini ortaya koymaktır.

Antalya Organize Sanayi Bölgesi, 1976 yılında Antalya Ticaret ve Sanayi Odası öncülüğünde kurulmuş ve halen bünyesinde çeşitli sektörlerden 105 (2008 yılı verilerine göre) KOBİ'yi barındırmaktadır. Bu işletmelerin tamamı ile belirlenen amaç doğrultusunda, yüz yüze bir anket çalışması yapılmıştır. Ancak ilgili işletmelerden bazılarının anket çalışmalarına sıcak bakmamaları, bazılarının, anketi yanıtlayacak yetkililerinin olmadığını ifade etmeleri ve doldurulmasına karşın yapısal olarak uygun özellikleri taşımayan iki anketin de iptal edilmesi nedenleri ile toplam da 39 anket analize uygun olarak belirlenmiştir. Çalışmanın geri dönüşüm oranı %37,1 olarak gerçekleşmiştir.

Bu çalışmada, araştırmanın amacına uygunluğu açısından, mevcut durumu belirlemeye yönelik "tanımlayıcı araştırma modeli" uygulanmıştır. Tanımlayıcı araştırma modelinde amaç, eldeki problemi, problemle ilgili durumları, değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri tanımlamaktır (Kurtuluş, 2006, 252).

Bu çalışmada araştırma modeline uygunluğu açısından veri ve bilgi toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formunun içeriği oluşturulurken daha önce bu konuyla ilgili gerçekleştirilmiş olan Lin ve Johnson (2004), Orhan ve Dursun (2006), Oliver ve Qu (1999), Uyar (2007) çalışmalardan yararlanılmıştır. Anket formu iki bölüm halinde tasarlanmıştır. Birinci bölüm işletmelerin demografik bilgilerine ilişkin sorulardan, ikinci bölüm ise kalite maliyetleri ile ilgili sorulardan oluşmaktadır.

Anket sonuçlarından elde edilen veriler, bilgisayar aracılığıyla analiz edileceğinden analize uygun şekilde formüle edilmiştir. Bilgisayara girişi için hazır hale getirilen veriler SPSS 15.0 paket programına aktarılarak verilerin analizi gerçekleştirilmiştir.

3.1. Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi

Çalışmanın bu kısmında KOBİ'ler üzerine yapılan araştırmanın bulgularının analiz ve yorumlanmasına yer verilecektir.

3.1.1. İşletmelerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi

Araştırmamıza katılan işletmelerin bir takım özellikleri aşağıdaki tablolarda sunulmuştur.

Tablo 1: İşletmelerin Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Sektörel Dağılım	Sayı	%
Madencilik ve Taş Ocakçılığı	1	2,6
Gıda, İçki ve Tütün Sanayii	7	17,9
Dokuma, giyim eşyası, deri ve ayakkabıcılık sanayii	7	17,9
Orman ürünleri ve mobilya	7	17,9
Kâğıt ve kağıt ürünleri basım sanayii	2	5,1
Kimya, petrol ürünleri, lastik ve plastik sanayii	8	20,5
Taş ve toprağa dayalı sanayii	2	5,1
Elektrik	1	2,6
Diğer imalat sanayii	4	10,3
Toplam	39	100

Araştırmamıza katılan işletmelerin sektörel olarak dağılımına bakıldığında yoğunlaşmanın, “gıda, içki ve tütün sanayii”, “dokuma, giyim eşyası, deri ve ayakkabıcılık sanayi”, “orman ürünleri ve mobilya” ve “kimya, petrol ürünleri, lastik ve plastik sanayi” ne ait olduğu görülmektedir.

Tablo 2: İşletmelerin Ortaklık Yapılarına İlişkin Dağılım

Ortaklık Yapısı	Sayı	%
Kamu	0	100
Özel	39	39
Kamu-Özel	0	0
Toplam	39	100

Araştırmamıza katılan KOBİ'lerin ortaklık yapılarına bakıldığında ise Tablo 2'den de görüldüğü üzere, tamamı özel işletmelerdir.

Tablo 3: İşletmelerin Personel Sayılarına İlişkin Dağılım

Personel Sayısı	Sayı	%
1-50 kişi	18	46,2
51-100 kişi	8	20,5
101-150 kişi	5	12,8
151-200 kişi	1	2,6
201-250 kişi	7	17,9
Toplam	39	100

Araştırmaya katılan KOBİ'lerin %46,2'si, bünyelerinde 1-50 kişi çalıştırmaktadır. Demek ki bu işletmelerin çoğunluğu küçük işletme yapısındadır. Geriye kalanlar ise 51-250 kişi arasında personel çalıştırmakta ve orta boy işletme kapsamına girmektedir.

Tablo 4: İşletmelerin Faaliyet Alanlarına İlişkin Dağılım

Faaliyet Alanları	Sayı	%
Üretim	37	94,8
Hizmet	1	2,6
Ticaret	1	2,6
Toplam	39	100

Araştırmamıza katılan KOBİ'lerin %94,8'i üretim işletmesi iken, %2,6'sı (1 işletme) ticaret ve %2,6'sı da hizmet işletmesidir.

3.1.2. Kalite Maliyetlerine İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi

Kalite Kontrol Departmanı Olup Olmadığına İlişkin Sonuçların Değerlendirilmesi:

İşletmelerde kalite kontrol departmanı bulunup bulunmadığına ilişkin sorumuza verilen yanıtlar Tablo 5'te sunulmuştur.

Tablo 5'ten de görüldüğü üzere, araştırmamıza katılan işletmelerden %94,8'inde kalite kontrol departmanı yer almaktadır.

Tablo 5: İşletmelerde Kalite Kontrol Departmanı Olup Olmamasına İlişkin Dağılım

Kalite Kontrol Departmanı	Sayı	%
Var	37	94,8
Yok	2	5,2
Toplam	39	100

Kalite Eğitimi Çalışmalarına İlişkin Sonuçların Değerlendirilmesi:

KOBİ'lerin çalışanlarına kalite konusunda eğitim verip vermediklerini saptamak amacıyla sorulan soruya verilen yanıtlar Tablo'6 da sunulmuştur.

Tablo 6: İşletmelerde Kalite Kontrol Konusunda Eğitime İlişkin Dağılım

Kalite Kontrol Eğitimi Veriliyor mu?	Sayı	%
Evet	32	82,1
Hayır	7	17,9
Toplam	39	100

Araştırmamıza katılan işletmelerin %82,1'i, çalışanlarına kalite kontrol konusunda eğitim vermektedir. Bu oran kalite kontrol eğitimi konusuna, Antalya KOBİ'leri tarafından oldukça önem verildiğini göstermektedir.

İşletmelerin Kalite Belgesi Olup Olmadığına İlişkin Sonuçların Değerlendirilmesi:

Araştırmaya katılan işletmeler sorulan “herhangi bir kalite belgesine sahip misiniz?” sorusuna verilen cevaplara ilişkin dağılım Tablo 7’de sunulmuştur. Tablo 7’den de görüldüğü gibi işletmelerin %66,7’lik kısmı, bir kalite belgesine sahiptir.

Tablo 7: İşletmelerde Kalite Belgesi Olup Olmamasına İlişkin Dağılım

Kalite Kontrol Belgesi Olup Olmadığı	Sayı	%
Evet	26	66,7
Hayır	13	33,3
Toplam	39	100

Kalite Maliyetlerinin Ölçülüp Raporlanmasına İlişkin Sonuçların Değerlendirilmesi:

Araştırmaya katılan işletmelerden “İşletmenizde kalite maliyetlerinin ölçülmesi ve raporlanmasına ilişkin bir çalışma yürütülmekte midir?” sorusuna aşağıdaki dört seçenektan birisini işaretleyerek yanıt vermeleri istenmiştir:

- Hiç ölçmüyoruz
- Ölçülmekte fakat düzenli olarak değil
- Düzenli olarak ölçülmekte ancak raporlanmamakta
- Düzenli olarak ölçülmekte ve raporlanmakta

Tablo 8: Kalite Maliyetlerinin Ölçülüp Raporlanmasına İlişkin Dağılım

Kalite Maliyetleri Ölçülüp Raporlanıyor mu?	Sayı	%
Ölçüyoruz fakat düzenli olarak değil	6	15,4
Düzenli olarak ölçülmekte ancak raporlanmamakta	7	17,9
Düzenli olarak ölçülmekte ve raporlanmakta	26	66,7
Toplam	39	100

Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerde Kalite Maliyetleri Üzerine Bir araştırma: Antalya Örneği

Tablo 8’de de görüldüğü üzere, işletmelerin büyük bir çoğunluğu (%66,7) kalite maliyetlerini düzenli olarak ölçüp raporladıklarını belirtmişlerdir. %17,9’luk bir kısım ise düzenli olarak ölçmelerine rağmen raporlamadıklarını ifade etmişlerdir. Bu sonuçlar, günümüzün zorlu rekabet koşullarında son derece büyük önem taşıyan kalite ve kalite maliyetleri konusuna Antalya KOBİ’leri tarafından da oldukça önem verildiğini destekler niteliktedir.

Önleme Maliyetlerinin İzlenmesine İlişkin Sonuçların Değerlendirilmesi:

Araştırmamıza katılan Antalya KOBİ’lerinin kalite ile ilgili önleme maliyetlerini izlemelerine ilişkin dağılım Tablo 9’da özetlenmiştir.

Tablo 9: Önleme Maliyetlerinin İzlenmesine İlişkin Dağılım

Önleme Maliyetleri	Evet		Hayır	
	Sayı	%	Sayı	%
Kalite sisteminin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi ile ilgili maliyetler	0	6,9	9	3,1
Kalite planlaması ve standartların oluşturulması ile ilgili maliyetler	8	1,8	11	8,2
İşletmedeki alet ve cihazların bakım giderleri	3	4,6	6	5,4
Kalite performansının artırılması için yapılan mühendislik çalışmaları maliyetleri	6	6,7	3	3,7
Kalite eğitimi maliyetleri	4	1,5	5	8,5
Müşteri ihtiyaçlarını değerlemeye yönelik olarak yapılan pazarlama araştırmalarının maliyetleri	9	4,4	0	5,6

Önleme maliyetleri, hatalar gerçekleşmeden önce hataları engellemek için katılan maliyetlerden oluşmaktadır. Tablo 9’dan da görüldüğü gibi KOBİ’lerin büyük çoğunluğu kalite ile ilgili önleme maliyetlerinden, işletmedeki alet ve cihazların bakım giderlerini (%84,6) izlemektedir. Kalite sisteminin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi %76,9 oranla ikinci, müşteri ihtiyaçlarını değerlemeye yönelik olarak yapılan pazarlama araştırmaları %74,4 oranla üçüncü, kalite planlaması ve standartların oluşturulması ile ilgili maliyetler %71,8’lik oranla dördüncü, kalite performansının artırılması için yapılan mühendislik çalışmaları %66,7’lik oranla beşinci sırada yer almaktadır. Kalite eğitimine ilişkin giderler ise %61,5 oranla işletmeler tarafından en az izlenen önleme maliyeti bileşenidir.

Değerleme Maliyetlerinin İzlenmesine İlişkin Sonuçların Değerlendirilmesi:

Araştırmamıza katılan Antalya KOBİ’lerinin değerlendirme maliyetlerini izlemelerine ilişkin dağılım Tablo 10’da özetlenmiştir.

Değerleme maliyetleri daha öncede değinildiği gibi istenilen kalitenin elde edilebilmesi ve devamlılığının sağlanabilmesi amacıyla, girdi, çıktı ve yarı mamullerin incelenmesi ve test edilmesine yönelik harcamalardan oluşmaktaydı. Tablo 9 incelendiğinde Antalya KOBİ'lerinin en yoğun olarak %84,6'lık oranla imalat sırasında yapılan kalite kontrol giderlerini izledikleri görülmektedir. Hammadde ve malzeme kontrol maliyetleri ve laboratuvar maliyetleri %74,4 oranla ikinci sırada en çok izlenen değerlendirme maliyeti unsurları olurken, stoklara ilişkin kontrol giderleri ve çevre ve güvenilirlik testleri ise izlenme oranları bakımından %56,4'lük oranla en son sırada yer almaktadırlar.

Tablo 10: Değerleme Maliyetlerinin İzlenmesine İlişkin Dağılım

Değerleme Maliyetleri	Evet		Hayır	
	Sayı	%	Sayı	%
Hammadde ve malzeme kalite kontrol maliyetleri	29	74,4	10	25,6
İmalat sırasında yapılan kalite kontrol maliyetleri	33	84,6	6	15,4
Stoklara ilişkin kontrol giderleri	22	56,4	17	43,6
Laboratuvar giderleri	29	74,4	10	25,6
Çevre ve güvenilirlik testleri ile ilgili giderler	22	56,4	17	43,6
Kontrol ve test malzemelerine ilişkin giderler	24	61,5	15	38,5

İç Başarısızlık Maliyetlerinin İzlenmesine İlişkin Sonuçların Değerlendirilmesi:

Antalya KOBİ'lerinin iç başarısızlık maliyetlerini izlemelerine ilişkin dağılım Tablo 11'de özetlenmiştir.

Tablo 11: İç Başarısızlık Maliyetlerinin İzlenmesine İlişkin Dağılım

İç Başarısızlık Maliyetleri	Evet		Hayır	
	Sayı	%	Sayı	%
Gereksiz yere tekrarlanan faaliyetlere ilişkin maliyetler	18	46,2	21	53,8
Hatalı ürünlerin düzeltilmesine ilişkin maliyetler	32	82,1	7	17,9
İskartaya çıkan ürünlerin maliyeti	19	48,7	20	51,3
Gereksiz fazla mesai ücretleri	16	41,0	23	59,0
Malzeme kalitesinin uygunsuzluğu nedeniyle oluşan kazanç kaybı	14	35,9	25	64,1
Üretim içi hatalar nedeniyle üretimin durmasının maliyeti	15	38,5	24	61,5

İç başarısızlık maliyetleri, mamuller tüketiciye gönderilmeden önce mamulün kalitesinde meydana gelen ve işletme içerisinde ortaya çıkan uygunsuzluklardan kaynaklanan maliyetlerdir. Tablo 11'de de görüldüğü üzere araştırmamıza katılan işletmelerin %82,1 gibi büyük bir çoğunluğu iç başarısızlık maliyeti unsurlarından hatalı ürünlerin düzeltilmesine ilişkin maliyetleri izlemektedir. Diğer iç başarısızlık maliyeti unsurlarının ise

Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerde Kalite Maliyetleri Üzerine Bir araştırma: Antalya Örneği

işletmeler tarafından çok fazla izlenmediği görülmektedir. Iskartaya çıkan ürünlerin maliyeti %48,7'lik oranla ikinci sırada, gereksiz yere tekrarlanan faaliyetler %46,2'lik oranla üçüncü sırada yer alırken, malzeme kalitesinin uygunsuzluğu nedeniyle oluşan kazanç kaybının izlenmesi ise %35,9'luk oranla son sırada yer almaktadır.

Dış Başarısızlık Maliyetlerinin İzlenmesine İlişkin Sonuçların Değerlendirilmesi:

Antalya KOBİ'lerinin dış başarısızlık maliyetlerini izlemelerine ilişkin dağılım Tablo 12'de özetlenmiştir.

Tablo 12: Dış Başarısızlık Maliyetlerinin İzlenmesine İlişkin Dağılım

Dış Başarısızlık Maliyetleri	Evet		Hayır	
	Sayı	%	Sayı	%
Kalite ilgili şikâyetlerin düzeltilmesine ilişkin maliyetler	24	61,5	15	38,5
Müşterilerin mamulleri geri iade etmesi sonucu ortaya çıkan giderler	26	66,7	13	33,3
Satış sonrası servis giderleri	16	41,0	23	59,0
Pazarlama hatalarının neden olduğu değişirme giderleri	17	43,6	22	56,4
Garantiden kaynaklanan giderler	11	28,2	28	71,8
Ceza ve tazminatlardan kaynaklanan maliyetler	18	46,2	21	53,8

Dış başarısızlık maliyetleri genellikle üretimden kaynaklanan hata maliyetlerinden oluşur. Mamul veya hizmetin müşteriye dağıtımından sonra hata veya hata şüphesi nedeniyle karşı karşıya kalınan tüm maliyetlerdir. Tablo 12'den de görüldüğü üzere araştırmamıza katılan işletmelerin en yoğun olarak izlediği dış başarısızlık maliyeti unsuru %66,7'lik oranla müşterilerin mamulleri geri iade etmeleri sonucu ortaya çıkan giderlerdir. Kalite ilgili şikâyetlerin düzeltilmesi ise %61,5'lik oranla ikinci sırada yer almaktadır. Sayılan iki unsur dışındaki diğer unsurların işletmeler tarafından çok fazla izlenmediği görülmektedir. Ez az izlenen dış başarısızlık maliyeti unsuru ise %28,2'lik oranla garantiden kaynaklanan giderlerdir.

Kalite Maliyeti Bileşenlerinin Önemine İlişkin Sonuçların Değerlendirilmesi:

Çalışmada kalite maliyetlerini oluşturan bileşenlerin önem derecelerini ortaya koymak amacıyla sorulan soruya ilişkin yanıtlar Tablo 13'te özetlenmiştir. Tablo 13'te kalite maliyetleri bileşenleri işletmelerin verdiği önem derecelerinin ortalamaları ve standart sapmaları alınarak en önemliden önemsiz doğru sıralanmıştır. Ortalaması en düşük olan en önemli amacı ifade etmektedir.

Tablo 13: Kalite Maliyeti Bileşenlerinin Önem Dereceleri

Kalite Maliyeti Bileşenleri	Ortalama ± St. Sapma
Önleme maliyetleri	1,87 + 0,864
Değerleme maliyetleri	2,05 + 1,050
İç başarısızlık maliyetleri	2,59 + 0,751
Dış başarısızlık maliyetleri	3,49 + 1,048

Tablo 13'ten de görüldüğü gibi Antalya KOBİ'lerin en önemli gördüğü kalite maliyeti bileşeni önleme maliyetleridir (Ortalama: 1,87). İkinci sırada 2,05 ortalama ile değerlendirme maliyetleri, üçüncü sırada 2,59 ortalama ile iç başarısızlık maliyetleri ve son sırada ise 3,49 ortalama ile dış başarısızlık maliyetleri yer almaktadır. İşletmelerin kalite maliyetlerinin önem derecelerine ilişkin verdiği bu yanıtlar kalite maliyetlerini oluşturan unsurların izlenmesine ilişkin yanıtlarla da örtüşmektedir. Burada önleme maliyetlerini en önemli unsur olarak belitleyen işletmeler, kalite maliyeti bileşenlerinden önleme maliyetlerini oluşturan unsurların büyük bir çoğunluğunu da yüksek oranlarda izlediklerini ifade etmişlerdir.

Kalite Maliyetlerinin Etkilerine İlişkin Sonuçların Değerlendirilmesi:

Kalite maliyetli uygulamalarının mamuller hakkında ki şikâyetler üzerine etkileri ve işletme karlılık oranına etkilerini saptamak amacıyla sorulan sorulara ilişkin yanıtlar aşağıda Tablo 14 ve Tablo 15'te özetlenmiştir.

Araştırmaya katılan KOBİ'lerin %84,6'lık kısmı kalite maliyetlerini uygulamaya başladıktan sonra ürettikleri mamullere ilişkin şikâyetlerde azalma olduğunu belirtmişlerdir. %15,4'lük kısım ise mamullere ilişkin şikâyetler konusunda bir değişiklik olmadığını ifade etmişlerdir.

Tablo 14: Kalite Maliyetlerinin Mamul Şikâyetlerine Etkisine İlişkin Dağılım

Kalite Maliyetlerinin Mamul Şikâyetlerine Etkisi	Sayı	%
Şikâyetlerde azalış oldu	33	84,6
Hiçbir değişiklik olmadı	6	15,4
Toplam	39	100

Kalite maliyetlerinin karlılık üzerine etkisi olup olmadığına ilişkin soruya ise işletmelerin %61,5 gibi oldukça önemli sayılabilecek bir oranı "karlılık oranında artış oldu" şeklinde yanıt vermiştir. %20,5'lik bir kesim kalite maliyetlerinin işletme karlılık oranına etkisi olup olmadığını bilmediklerini, %12,8'lik bir oranda katılımcı da kalite maliyeti uygulamalarının karlılık üzerinde hiçbir etkisi olmadığını ifade etmişlerdir. %5,2 (2 işletme) oranında işletme ise kalite maliyeti uygulamalarının işletme karlılık oranı düşürdüğünü ifade etmişlerdir (Bknz. Tablo 15).

Tablo 15: Kalite Maliyetlerinin İşletme Karlılık Oranına Etkisine İlişkin Dağılım

Kalite Maliyetlerinin Karlılık Oranına Etkisi	Sayı	%
Karlılık oranında artış oldu	24	61,5
Karlılık oranında azalış oldu	2	5,2
Hiçbir değişiklik olmadı	5	12,8
Bilinmiyor	8	20,5
Toplam	39	100

Kalite Maliyetlerini Ölçme Sorumluluğuna İlişkin Sonuçların Değerlendirilmesi:

Araştırmaya katılan işletmelere sorulan “kalite maliyetlerinin ölçümü ve raporlamasını hangi bölüm yapmaktadır?” sorusuna verilen yanıtlara ilişkin dağılım Tablo 16’da özetlenmiştir.

Tablo 16: Kalite Maliyetlerini Ölçme Sorumluluğu

Sorumlu Departman	Sayı	%
Muhasebe-Finans	10	25,6
Satış-Pazarlama	1	2,6
Kalite	14	35,9
Üretim-Kontrol	13	33,3
Mühendislik	1	2,6
Toplam	39	100

Tablo 16’da da görüldüğü üzere kalite maliyeti uygulamaları işletmelerde yoğun olarak kalite (%35,9), üretim kontrol (%33,3) ve muhasebe-finans (%25,6) departmanlarında gerçekleştirilmektedir.

Kalite maliyetlerinin ölçülüp raporlanması bütün birimleri ilgilendiren bir sorumluluktur. Ancak kanımızca en büyük sorumluluk muhasebe-finans ve kalite birimlerine düşmektedir. Elde edilen bu sonuçlar daha önce Mandal ve Shah (2002) ve Uyar (2007) tarafından yapılan çalışmaların bulguları ile benzerlik taşımaktadır.

Kalite Maliyetlerinin Ölçülmesinin Amaçlarına İlişkin Sonuçların Değerlendirilmesi:

Araştırma kapsamında işletmelerin kalite maliyetlerini hangi amaçlarla ölçtüklerini saptamak amacıyla sorulan soruya verilen yanıtlara ilişkin dağılım Tablo 17’de özetlenmiştir.

Bu soruda, belirlenen 9 amaca işletmelerin katılıp katılmadıkları 5’li Likert Ölçeği ile şu şekilde değerlendirilmiştir; 5: Kesinlikle Katılıyorum, 4: Katılıyorum, 3: Kararsızım, 2: Katılmıyorum, 1: Kesinlikle Katılmıyorum.

Sorulara verilen cevapların ortalamaları incelendiğinde 4,03 ve 4,59 arasında değiştiği görülmektedir. Cronbach's Alpha (0,796) değeri ise sorulara verilen cevapların güvenilirliğini göstermektedir.

Tablo 17: Kalite Maliyetlerinin Ölçülmesinin Amaçları

AMAÇLAR	Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum		Ortalama
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
Tüm işletmede kalitenin iyileştirilmesi için	24	61,5	14	35,9	1	2,6	-	-	-	-	4,59
Maliyeti azaltıcı hedefleri belirlemek ve ilerlemeyi ölçmek için	21	53,8	15	38,5	2	5,1	1	2,6	-	-	4,44
Kalite faaliyetlerinin kontrolünü gerçekleştirmek için	18	46,2	13	33,3	7	17,9	1	2,6	-	-	4,23
Kalite sisteminin etkinliğini ölçmek için	15	38,5	18	46,2	5	12,8	1	2,6	-	-	4,21
Maliyete karşın performans gelişiminin göstergesi olduğu için	15	38,5	16	41,0	7	17,9	1	2,6	-	-	4,15
Yüksek maliyetli ve problemlili alanları belirlemek için	19	48,7	9	23,1	6	15,4	5	12,8	-	-	4,08
Kalitenin amaçlarına ulaşmada çalışanları motive ettiği için	15	38,5	13	33,3	10	25,6	1	2,6	-	-	4,08
Stratejik kalite planlaması ve bütçelemesi için	11	28,2	21	53,8	5	12,8	1	2,6	1	2,6	4,03
Kişisel kalite faaliyetlerini değerlendirmek için	14	35,9	14	35,9	9	23,0	2	5,2	-	-	4,03

Sorumuzu yanıtlayan işletmelerin kalite maliyetlerini ölçmedeki en önemli amacı olarak “tüm işletmede kalitenin iyileştirilmesi (ortalama=4,59)” amacı saptanmıştır. İkinci sırada önemli amacın “maliyet azaltıcı hedefleri belirlemek ve ilerlemeyi ölçmek (ortalama=4,44)” ve üçüncü sırada önemli amacın ise “kalite faaliyetlerinin kontrolünü gerçekleştirmek (ortalama=4,23)” olduğu belirlenmiştir. Burada ulaşılan sonuçlar Uyar (2007) tarafından yapılan çalışma sonuçlarıyla da paralellik taşımaktadır.

Kalite Yönetimini Önemli Kılan Nedenlere İlişkin Sonuçların Değerlendirilmesi:

Araştırma kapsamında işletmeler yönetilen kalite yönetimini önemli kılan nedenlere ilişkin soruya ilişkin yanıtlar Tablo 18’de özetlenmiştir.

Soruya verilen yanıtların ortalaması incelendiğinde 4,28 ve 4,79 arasında değiştiği görülmektedir. Cronbach’s Alpha (0,789) değeri ise sorulara verilen cevapların güvenilirliğini göstermektedir.

Bu soruda, belirlenen 5 nedene işletmelerin katılıp katılmadıkları 5’li Likert Ölçeği ile şu şekilde değerlendirilmiştir; 5: Kesinlikle Katılıyorum, 4: Katılıyorum, 3: Kararsızım, 2: Katılmıyorum, 1: Kesinlikle Katılmıyorum.

Tablo 18: Kalite Yönetimini Önemli Kılan Nedenler

Kalite Yönetimini Önemli Kılan Nedenler	Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum		Ortalama
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
Kalitenin iyileşmesi, işletmenin rekabet gücünü ve karlılığını artırır.	31	79,5	8	20,5	-	-	-	-	-	-	4,79
Kalitesizlik, işletmenin satışlarının ve Pazar payının düşmesine neden olur.	30	76,9	8	20,5	1	2,6	-	-	-	-	4,74
Kalitesizlik, işletmenin hayatta kalma gücünü zayıflatır.	27	69,2	12	30,8	-	-	-	-	-	-	4,69
Kalite performansı, işletmenin tanınmışlığını ve müşteri taleplerini etkiler	24	61,5	13	33,3	2	5,2	-	-	-	-	4,56
Kalite kontrolü yönetimin gündemleri arasında önceliğe sahiptir.	16	41,0	18	46,2	5	12,8	-	-	-	-	4,28

Tablo 18’de soruya verilen yanıtların ortalamaları ve frekansları birlikte sunulmuştur. Tablodan da görüldüğü gibi Antalya KOBİ’leri için kalite maliyetlerini önemli kılan nedenlerin ilki “kalitenin iyileşmesi, işletmenin rekabet gücünü ve karlılığını artırır (ortalama=4,79)” seçeneğidir. Diğer nedenler ise önem sırasına göre şu şekilde sıralanmaktadır; “kalitesizlik, işletmenin satışlarının ve pazar payının düşmesine neden olur

(ortalama=4,74)”, “kalitesizlik işletmenin hayatta kalma gücünü zayıflatır (ortalama=4,69), “kalite performansı, işletmenin tanınmışlığını ve müşteri taleplerini etkiler (ortalama=4,56), “kalite kontrolü yönetimin gündemleri arasında önceliğe sahiptir (ortalama=4,28)” .

Kalite Maliyetlerine İlişkin Verilerin Kullanım Alanlarına İlişkin Sonuçların Değerlendirilmesi:

İşletmelerin kalite maliyeti verilerini hangi alanlarda kullandıklarını saptamak amacıyla sorulan soruya verilen yanıtlar Tablo 19’da özetlenmiştir.

Tablo 19: Kalite Maliyeti Verisinin Kullanım Alanlarına İlişkin Dağılım

Kalite Maliyeti Verisinin Kullanım Alanları	Evet		Hayır	
	Sayı	%	Sayı	%
Ürün maliyeti ve fiyatlandırma için	26	66,7	13	33,3
Bütçe planlaması için	20	51,3	19	49,7
Ürün geliştirme için	25	64,1	14	35,9
Süreç geliştirme için	10	25,6	29	74,4
Stratejik kalite planlaması için	20	51,3	19	49,7
Tedarikçilerin performans gelişimi için	10	25,6	29	74,4

Araştırmada bu soruya verilen cevapların birden fazla seçeneğe olabileceği ifade edilmiştir. Araştırmaya katılan işletmelerin verdiği yanıtlar incelendiğinde kalite maliyeti verilerinin en önemli kullanım alanlarının “ürün maliyeti ve fiyatlandırma (26 işletme)”, ürün geliştirme (25 işletme)”, “bütçe planlaması (20 işletme)” ve “stratejik kalite planlaması (20 işletme)” olduğu görülmüştür.

Kalite Maliyetlerinin Kapsamına İlişkin Sonuçların Değerlendirilmesi:

Araştırma kapsamında işletmelerin kalite maliyetlerinin kapsamına ilişkin bilgi düzeylerini ölçmek amacıyla “ kalite maliyetlerinin kapsamı hakkında ne düşünüyorsunuz?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtlar Tablo 20’de özetlenmiştir.

Araştırmaya katılan işletmelerin en yüksek oranda katıldıkları üç düşünce aşağıda sıralanmıştır:

- Etkili bir kalite kontrol kalite maliyetlerinin gerçekleşmesi öncesinde başlamalıdır (Ortalama=4,38)
- Önleme maliyetleri yüksek bir katma değer özelliğine sahiptir ve başarısızlık maliyetlerini önleyebilir veya azaltabilir (Ortalama=4,05)
- Önleme maliyetleri ile başarısızlık maliyetleri arasında denge sağlayıcı bir ilişki vardır (Ortalama=3,97)

Tablo 20: Kalite Maliyetlerinin Kapsamına İlişkin İşletme Düşünceleri

Kalite Maliyetlerinin Kapsamı	Kesinlikle Katılıyor		Katılıyor		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum		Ortalama
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
Etkili bir kalite kontrol, kalite maliyetlerinin gerçekleşmesi öncesinde başlamalıdır.	18	46,2	18	46,2	3	7,6	-	-	-	-	4,38
Önleme maliyetleri yüksek bir katma değer özelliğine sahiptir ve başarısızlık maliyetlerini önleyebilir veya azaltabilir.	11	28,2	22	56,4	3	7,7	3	7,7	-	-	4,05
Önleme maliyetleri ile başarısızlık maliyetleri arasında denge sağlayıcı bir ilişki vardır (Birisini artarken diğeri azalır)	11	28,2	20	51,3	4	10,3	4	10,3	-	-	3,97
Kalite maliyetlerini oluşturan bileşenlerdeki değişme, kalite maliyetlerinin toplam miktarında bir azalma sağlayabilir.	5	12,8	25	64,1	9	23,1	-	-	-	-	3,90
Kalite maliyetlerinin dağılımının analizi, kalite maliyetlerinin tüm kategorilerinin devamlı bir şekilde azalmasına katkı sağlar.	5	12,8	23	59,0	7	17,9	4	10,3	-	-	3,74
Dış başarısızlık maliyetleri, kalite maliyetleri toplamının en önemli kısmını oluşturur.	3	7,7	23	59,0	7	17,9	6	15,4	-	-	3,59
İç ve dış başarısızlık maliyetleri kontrol edilemezler.	-	-	12	0,8	8	20,5	16	41,0	3	7,7	2,74

Araştırmaya katılan işletmelerin büyük bir çoğunluğu “iç ve dış başarısızlık maliyetleri kontrol edilemezler” düşüncesine ise katılmadıklarını ifade etmişlerdir.

4.SONUÇ

İşletmeler arası rekabetin gittikçe artması ve zorlu hale gelmesi işletmelerin hayatta kalma şartlarını da zorlaştırmaya başlamıştır. Bu koşullar işletmeleri müşteri ihtiyaçlarına daha fazla önem verir duruma getirmiştir. Günümüzde hızla değişen müşteri ihtiyaç ve isteklerine cevap verilebilmesi ve işletmelerin piyasa paylarını artırabilmeleri veya mevcut durumlarını koruyabilmeleri en düşük maliyetle mümkün olan en kaliteli ürünün üretilmesiyle mümkün olabilecektir. İşletmelerin belirtilen koşulu sağlayabilmesinin en önemli yollarından birisi de; kaliteyle ilgili sorunların tespit edilerek gerekli iyileştirmelerin yapılmasıdır.

Bu çalışma Antalya Organize Sanayi Bölgesi'nde faaliyet gösteren KOBİ'lerde kalite maliyetlerinin uygulanma düzeyini ve kalite maliyeti uygulamaların işletmelere etkilerinin saptanması ve analiz edilmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Araştırmaya katılan KOBİ'lerin tamamı düzenli veya düzensiz olarak kalite maliyetlerini ölçmektedirler. Bu işletmelerden %66 gibi (26 işletme) büyük bir çoğunluk ise kalite maliyetlerini düzenli olarak ölçmekte ve raporlamaktadırlar.

Araştırmaya katılan KOBİ'lerin büyük bir çoğunluğunun kalite kontrol departmanına sahip oldukları ve kalite konusunda çalışanlarına eğitim verdikleri saptanmıştır.

Antalya KOBİ'leri kalite maliyetini oluşturan bileşenlerden önleme maliyetlerine ilişkin olarak en yoğun olarak işletmedeki alet ve cihazların bakım giderleri ve kalite sisteminin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi ile ilgili giderleri izlediklerini ifade etmişlerdir. Değerleme maliyetlerine ilişkin olarak imalat sırasında yapılan kalite kontrol maliyetleri işletmelerin en çok izlediği değerlendirme maliyeti unsuru olarak belirlenmiştir. İşletmeler iç başarısızlık maliyetlerine ilişkin olarak hatalı ürünlerin düzeltilmesine ilişkin maliyetleri, dış başarısızlık maliyetlerine ilişkin olarak ise müşterilerin mamulleri iade etmesi sonucu ortaya çıkan giderleri en yoğun şekilde izlemektedirler.

İşletmeler kalite maliyeti bileşenlerinin en önemlisi olarak önleme maliyetlerini görmektedirler. İşletmelerin bu görüşleri önleme maliyeti unsurlarının büyük bir çoğunluğu yüksek oranda izlemeleriyle de tutarlıdır.

Araştırmaya katılan işletmelerin büyük bir çoğunluğu kalite maliyetlerini izlemeye başladıktan sonra müşterilerin mamuller hakkındaki şikâyetlerinde bir azalış olduğunu ifade etmişlerdir. Yine işletmelerin büyük bir çoğunluğu kalite maliyetlerini izlemeye başladıktan sonra işletmelerinin karlılık oranında artış olduğunu belirtmişlerdir.

Araştırmaya katılan işletmelerde kalite maliyetlerinin izlenmesinden sorumlu departmanlar en yoğun olarak kalite, muhasebe/finansman ve üretim/kontrol departmanları olarak belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan işletmeler açısından kalite maliyetlerini ölçmenin en önemli amaçları “tüm işletmede kalitenin iyileştirilmesi” ve “maliyeti azaltıcı hedefleri belirlemek ve ilerlemeyi ölçmek” tir.

Araştırma sonuçları işletmelerin büyük bir çoğunluğun kalite maliyeti verilerini ürün maliyeti ve fiyatlandırma için kullandıklarını ortaya çıkarmıştır.

Kalite maliyetlerinin kapsamına ilişkin olarak ise işletmelerin en çok katıldıkları düşünceler ise; “etkili bir kalite kontrol kalite maliyetlerinin gerçekleşmesi öncesinde başlamalıdır (Ortalama=4,38)”, “önleme maliyetleri yüksek bir katma değer özelliğine sahiptir ve başarısızlık maliyetlerini önleyebilir veya azaltabilir (Ortalama=4,05)” düşünceleridir.

Bu araştırmanın sonuçlarının Antalya’da faaliyette bulunan KOBİ’lerin tamamına ulaşamamış olması nedeniyle işletmelerin tümüne ilişkin görüşleri yansıtmasa da, işletmelerin kalite maliyetlerini izlemeleri ve kalite maliyetleriyle ilgili konulara ilişkin düşünceleri hakkında genel eğilimi ortaya koyma açısından katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

- AKGÜN, M. (2005) “Kalite Maliyetlerinin Faaliyet Tabanlı Maliyetleme Sistemine Entegrasyonu”, Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi, Yıl:5, Sayı:15, 31-48.
- ALBRIGHT, T.L., ROTH, H.P. (1992) “The Measurement of Quality Costs: An Alternative Paradigm”, Accounting Horizons, Vol.6, No.2, 15-27.
- AYDEMİR, İ., GÜRSOY, D. (2003) “Kalite Maliyetlerinin Analizi ve Muğla Mermer Sanayindeki Uygulamaların İncelenmesi”, Türkiye IV. Mermer Sempozyumu Bildiriler Kitabı, 589-602.
- CHEN, L.H., WENG, M.C. (2002) “Using Fuzzy Approaches to Evaluate Quality Improvement Alternative Based On Quality Costs”, The International Journal of Quality and Reliability Management, Vol.19, No.2/3, 122-136.
- ÇABUK, Y. (2005) “Kalite Maliyetleri ve Kalite Maliyetlerini Ölçmede Kullanılan Yöntemler”, ZKÜ Batı Orman Fakültesi Dergisi, Cilt: 7, Sayı: 7, 1-8.

- ERSOY, A. (1996) Tekdüzen Maliyet Sisteminin Çağdaş Gelişmeler ve Amaçlar Açısından Değerlendirilmesi, Ankara.
- KARAPINAR, S., GEYİK, F. (2001) “Toplam Kalite Yönetiminde Parayla İfade Edilemeyen Maliyet Kalemleri Üzerine Öneriler”, II: Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu Bildiriler Kitabı.
- KENDİRLİ, S., ÇAĞIRAN, H. (2002) “Sanayi İşletmelerinde Kalite Maliyetlerinin Oluşumu ve Muhasebeleştirilmesi”, Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 1/2002, 127-154.
- KEOGH, W. (1994) “The Role of The Quality Assurance Professional in Determining Quality Costs”, Managerial Auditing Journal, Vol.9, No.4, 23-32.
- KOÇ, T., DEMİRHAN, O. (2007) “Önleme ve Değerlendirme Maliyetleri İle Uygunsuzluk Maliyeti Arasındaki İlişkinin Analizi”, İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi, Yıl: 6, Sayı: 11, 87-97.
- LIN, Z.J., JOHNSON, S. (2004) “An Exploratory Study On Accounting For Quality Management in China”, Journal of Business Research, Vol.57, 620-632.
- MANDAL, P., SHAH, K. (2002) “An Analysis of Quality Costs in Australian Manufacturing Firms”, Total Quality Management, Vol.13, No.2, 175-182.
- OLIVER, J., QU, W. (1999) “Cost of Quality Reporting: Some Australian Evidence”, International Journal of Applied Quality Management, Vol.2, No.2, 233-250.
- ORHAN, M.S., DURSUN, A. (2006) “Kalite Maliyetleri Açısından Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerin Değerlendirilmesi”, Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi, Yıl:5, Sayı:6, 37-52.
- ÖZBİRECİKLİ, M. (2001) “Kalite Maliyetlerinin Muhasebe Sistemindeki Yeri ve Yönetimsel Kararlara Etkileri”, Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi, Yıl:1, Sayı:4, 81-98.
- SOWER, V.E., QUARLES, R., BROUSSARD, E. (2007) “Cost of Quality Usage and Its Relationship to Quality System Maturity”, The International Journal of Quality and Reliability Management, Vol.24, No.2, 121-140.
- SÖNMEZ, F. (2005) “Muhasebenin Yönetim Aracı Olarak Kullanılmasında Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Maliyetlerinin Önemi”, Mali Çözüm Dergisi, Sayı:73 , 82-1003.

- TANNOCK, J., SAELEM, S. (2007) “Manufacturing Disruption Costs Due to Quality Loss”, The International Journal of Quality and Reliability Management, Vol.24, No.3, 263-278.
- UYAR, A. (2007) “Türkiye’deki 500 Büyük Sanayi Kuruluşunda Kalite Maliyetleri Üzerine Bir Araştırma”, Muhasebe ve Bilim Dünyası Dergisi, Cilt:9, Sayı:4, 53-68.
- YUMUK, G., İNAN, İ.H. (2005) “Trakya Bölgesindeki İmalat Sanayi İşletmelerinde Kalite Maliyetlerinin SWOT Analizi İle Değerlendirilmesi”, Tekirdağ Ziraat Fakültesi Dergisi, 2/2, 177-188.
- YÜKÇÜ, S. (1998) Yönetim Açısından Maliyet Muhasebesi, Anadolu Matbaası, 3.baskı, İzmir.