

## Kalite Maliyetleri\*

*The Cost of Qualities*

Elif N. DEMİRCİOĞLU<sup>1</sup>  
Nihat KÜÇÜKSAVAŞ<sup>2</sup>

### ÖZET

Firmalar, kaliteye yapılan yatırım ile müşteri tatminini ve bağlılığını sağlayarak kârlılıklarını arttırabilmektedir. Kalite maliyet bilgileri, yönetimin geleceğe ilişkin alacağı kararlarda kılavuz görevi görmekte, insan kaynaklarının planlanması, müşterilerle olan ilişkilerin düzenlenmesi, bütçeleme konularında ve yatırım kararlarında oldukça önemli bir rol oynamaktadır. Bu çalışmanın amacı, kalite maliyetlerinin, maliyet ve yönetim muhasebesi açısından önemini ortaya koymaktır. Bu çerçevede kaliteyi sağlamak için katlanılan maliyetlerin ve daha da önemlisi kalitesiz, düşük kaliteli ürünlerin yarattığı maliyetlerin neler olduğu, kalite maliyetlerinin firma kârlılığı ve verimliliği üzerine etkisi ve kalite maliyet bilgilerinin yönetim açısından önemi ve gerekliliği açıklanacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Kalite, toplam kalite yönetimi, önleme, değerlendirme, iç ve dış başarısızlık maliyetleri

### ABSTRACT

Firms can increase their profitability through investment on quality and so customer satisfaction and loyalty. Quality cost information guides managers in making long term decisions and plays very important role in planning human resources, coordinating customers relationship, budgeting and investment decisions. The aim of this study is to explore importance of quality costs in terms of cost and management accounting. In this perspective, costs which are incurred by increasing quality and more importantly costs which are incurred by low quality products will be defined, then the effects of quality costs on firms' profitability and productivity also the importance and necessities of quality cost information in terms of management will be explained.

**Keywords:** Quality, total quality management, prevention, appraisal, internal and external failure costs

\* Bu çalışma yazarların 1998 yılında Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne sunmuş olduğu yüksek lisans seminerinden hazırlanmıştır.

<sup>1</sup> Yar. Doç. Dr., Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü, E-mail: [elunal@cukurova.edu.tr](mailto:elunal@cukurova.edu.tr)

<sup>2</sup> Prof. Dr., Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü, E-mail: [nihat@kucuksavas.com](mailto:nihat@kucuksavas.com)