



TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

İlkeleri & Temelleri

Dr.Öğr. Üyesi Tuba CANVAR KAHVECİ
Sakarya Üniversitesi

19 Eylül, Şanlıurfa

GÜNDEM

- *Kalite*
- *Toplam Kalite Yönetimi*
- *Toplam Kalite Yönetiminin Temelleri*
- *Yükseköğretim Kurumunda TKY*

KALİTE NEDİR?

KALİTE NEDİR?



Ürün veya hizmetin spesifikasyonlarına uygunluğu veya güvenilirliğidir.

KALİTE NEDİR?

Günümüzde

- *Organizasyonun başarısının göstergesidir.*
- *Kurumun insana verdiği değer in ifadesidir.*
- *Bilimsel ve teknolojik gelişmeler ışığında değişimi izlemektir.*
- *Hizmet sunumunu engelleyen unsurları önleyecek tedbirleri almaktır.*
- *Kayıtsız şartsız müşteri (iç ve dış) memnuniyeti yaratmaktır.*

**Kalite altın madeni ise,
Kalite Yönetimi bu madenin
çıkartılmasıdır.**

Toplam Kalite Yönetimi

- **Kaliteyi** odak alan,
- **organizasyonun bütün üyelerinin katılımına** dayanan,
- **müşteri memnuniyeti** yoluyla uzun vadeli başarıyı amaçlayan,
- organizasyonun bütün üyelerine ve **topluma yarar sağlayan**

bir yönetim yaklaşımıdır.

Toplam Kalite Yönetimi

Kurum, yaptığı işler ile değil,
«yaptığı işlerin kalitesi ile»
ayrıcalıklı olur.

Toplam Kalite Yönetimi

İlkeleri;

- 1. Üst düzey yöneticilerin desteği ve Liderlik,*
- 2. Müşteri (Hizmet Alıcı) Odaklılık,*
- 3. Takım Çalışması,*
- 4. Eğitim,*
- 5. Sürekli Gelişim ve İyileştirme,*
- 6. Süreç Yönetimi,*
- 7. Hedefler ile Yönetim,*
- 8. Veriler ve Bilimsel Yöntemlerle Çalışma,*

Yönetim Desteği

Yönetimin, çalışanlara olan yaklaşımı başarı üzerinde önemli bir rol oynamaktadır.

- ✓ *Liderler, TKY çalışmalarına katılarak tüm çalışanlara örnek olmalı ve motive etmelidir.*
- ✓ *TKY ile ilgili söylenen sözleri, uygulamalarla desteklemelidir.*
- ✓ *Paylaşılmış bir vizyon ve kurum kültürü oluşturmalıdır.*

Toplam Kalite Liderliđi

Kalite mükemmellik ise, liderlik yönetimde mükemmelleşmektir.

- ✓ *Liderlik; bir gruba amaç belirleme ve bu amacı gerçekleştirme konusunda harekete geçirebilme yeteneğidir.*
- ✓ *Liderlik, insanlara bir işi isteyerek yaptırmak yani, inandırmaktır.*
- ✓ *TKY felsefesini ve uygulamasını öğrenmeleri ve bu konuda diğer tüm örgüt içi bireylere öğrenme ve uygulama açılarından liderlik ve öncülük etmeleri gerekmektedir.*

Lider - Yönetici

LİDER

- Yönlendirir.
- Yenilik peşindedir.
- Otoritesi kendisindedir.
- Astlarını yetkilendirir.
- Katılımı vurgular.
- Alternatif yaklaşımlara açıktır.
- Yeni amaçlar ortaya atar.
- Doğru işi yapar.
- Güveni esas alır.

YÖNETİCİ

- Yönetir.
- Mevcut düzeni sürdürür.
- Otoritesi statüsünden kaynaklanır.
- Yetkileri kendisinde toplar.
- İtaati vurgular.
- Planlara aşırı bağlıdır.
- Belirlenmiş amaçlara hizmet eder.
- İşini doğru yapar.
- Kontrolü vurgular.

**Kalite, müşteri
memnuniyetidir!**

Müşteri Odaklılık

Müşteri;

«*üretilen hizmetleri kullanan kurum içindeki ve dışındaki herkes müşteri olarak görülür.*»

- *Dış Müşteri:* kurum dışında, kurum tarafından üretilen ürün veya hizmetleri kabul eden, alan kimse ya da gruplardır.
- *İç Müşteri:* kurum içinde, kurum tarafından üretilen ürün veya hizmet üzerinde işlem yapmak üzere teslim alan bir sonraki kişi, grup ya da bölümdür.

Müşteri Odaklılık

Bir kurumun müşteri odaklı olması;

- Hem ürün ve hizmet üretiminin tüm aşamalarını, müşteriye hizmet vermek ve onu memnun etmek anlayışı ile gerçekleştirilmesi
- Hem de müşterisinin gelecekte oluşabilecek ihtiyaçlarının belirlenmesinde etkin rol almasıdır.

Müşteri odaklı kurumlarda;

- *Müşterinin kendisinin özel olduğuna inanması ve kurum ile kendisine yeni bir güç kazandığına inandırılması sağlanmıştır.*
- *Toplantılarda müşteri ilişkileri, gündemin sürekli birinci maddesi olarak görülmektedir.*
- *Müşteriye değer kazandırmaktır.*

Öğrenci Odaklılık

- **Öğrenci** memnuniyeti ve isteklerini sürekli ölçmektir.
- Memnuniyetsizliği sürekli önlemektir.
- **Öğrenciyi** dinlemek ve beklentilerinin ötesine geçmektir.
- **Öğrencilerin** katılımını sağlamaktır.
- **Öğrencilerin** bağlılığını koruyabilmektir.
- **Öğrencilerin** gerçek ihtiyaçlarını belirlemektir.
- **Öğrencilerin** geleceğe yönelik planlarını öğrenmeye çalışmaktır.
Gelecekte olabilecek ihtiyaçları önceden belirlemektir.

Kalite, takım oyunudur!

Takım Çalışması

- ✓ *Takım Çalışması ile çalışanların tamamının geliştirme faaliyetlerine katılımını sağlamak önemlidir.*
- ✓ *Takımlarda bireylerin uzmanlık ve tecrübelerinin ortak sinerjisinden faydalanmak mümkün olabilmektedir.*
- ✓ *Takımlar, sorunları birlikte çözdüklerinden üretilen hizmetlerin kalitesinden herkes kendine pay çıkartabilmekte ve böylece kimse sorunları başkalarının çözmesini beklememektedir.*
- ✓ *Sorumlulukların takımlara dağıtılması kurumu bireysellikten kurtarmakta ve değişimin kurum içinde daha kolay yayılmasını sağlamaktadır.*
- ✓ *Takım çalışması ile karşılıklı güven ve saygı ortamı oluşmakta, iletişim sorunları ortadan kalkmakta ve çalışma ortamı arzu edilir düzeylere çıkabilmektedir.*

Takım Çalışması

- ✓ *Bir araya gelen insanların bir takım olabilmesi için öncelikle kollektif bir amacının olması ve bütün bireylerin aynı amacı paylaşmaları gerekir.*
- ✓ *Ortak amaca ulaşıp ulaşılmadığının denetlenebilmesi için de ortak performans ölçütleri belirlenmiş olmalıdır.*
- ✓ *Takım bireyleri bu performans ölçütlerini en iyileme konusunda kendilerini sorumlu görmelidirler.*
- ✓ *Takım çalışmalarında gruplaşmamak çok önemlidir.*

Kalite, eđitimsel bir süreçtir...

Eğitim

Toplam kalitenin kurum içinde hayat felsefesi olarak benimsenmesi ve kaliteye duyarlı bir **kurum kültürünün** geliştirilmesi için çalışanların sürekli eğitilmeleri ve buna yönlendirilmeleri gerekmektedir.

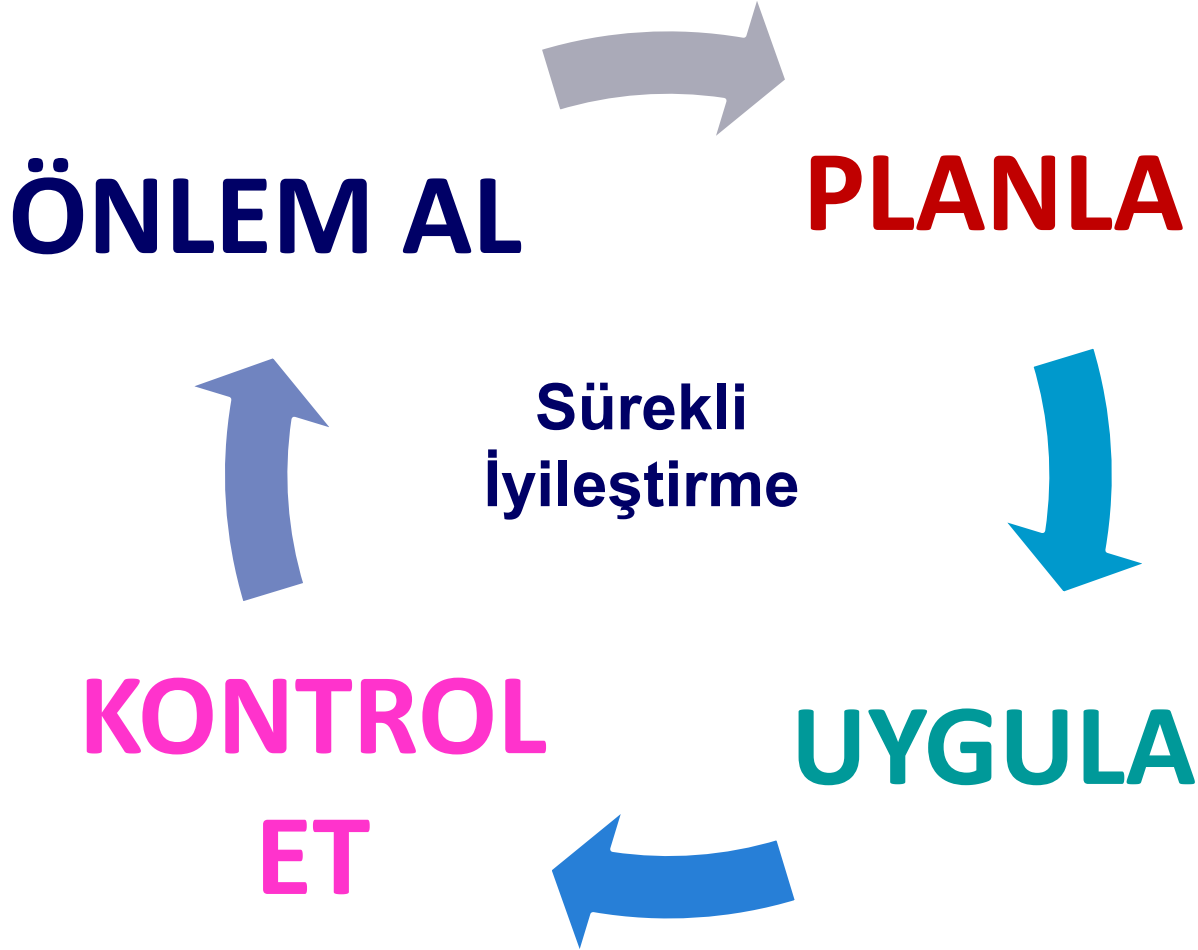
- Eğitim çalışmaları, çalışanların zamanını boşa harcamak gibi algılanmaktadır.
- Eđitimin bir maliyet değil, bir yatırım olduğunu unutmamak gerekir.
- Eđitimler sadece bir defaya mahsus olmamalı, kurum içerisinde eğitimleri organize eden sorumlu bir birim bulunmalıdır.
- Eğitim, en üst düzeydeki yöneticilerden, ücretli personele kadar bütün çalışanları kapsayacak şekilde verilmelidir.

Kalite, sürekli ileri gitmektir!

Sürekli Gelişme ve İyileştirme

- Toplam Kalite Yönetimi oto kontrol ve önleyici kontrol yaklaşımı ile sürekli, bir önceki durumdan daha iyi olmanın yollarını bulmayı önermektedir.
- Sürekli Gelişme;
 - Mevcut durum yetersiz görülmektedir.
 - İnsan bir organizasyonun en önemli unsurudur. Dolayısı ile sürekli iyileştirmede organizasyondaki bütün insanlar rol almalıdır.
 - Problemler, problem çözme teknikleri ile çözülmelidir. Bu tekniklerin yaygınlaştırılması gerekmektedir.

Sürekli Gelişme ve İyileştirme



Kalite, süreçlerle yönetmektir!

Süreç Yönetimi

Sorunların %95'i süreçten, %5'i insandan kaynaklanmaktadır.

- Toplam kalite yönetiminin temel amaçlarından birisi süreçleri belirlemek, onları analiz ederek **katma değeri olmayan eylemlerden** arındırmak ve daha iyiye götürülecek olan yerleri iyileştirmektir. Bunun için süreçler belirlenmeli ve analiz edilmelidir.
- Süreç; çalışanların bilgi, mali imkanlar vb. girdileri alarak ve belirli işlemlerden geçirerek çıktılar üretmesi olarak belirlenmiştir.
- Çalışanların yaptıkları işlerin bir bütün halinde ifade edilmesidir.

Süreç Yönetimi

1. Süreçlerin tanımlanması ve dokümantasyonu,
2. Süreçler arası ilişkilerin belirlenmesi,
3. Süreç sahiplerinin belirlenmesi,
4. Sürecin tedarikçisi ve müşterilerinin belirlenmesi,
5. Sürecin hedeflerinin ortaya konulması,
6. Sürecin performansının ölçülmesi,
7. Sonuçların gözden geçirilmesi,
8. Sürecin iyileştirilmesi,

**Kalite, hedef birliđi
sağlamaktır!**

Hedef Birliđi

Toplam Kalite

4		Herkes planlı olarak kurum hedefleri doğrultusunda müşteri odaklı çalışmaktadır.
3		Pek çok çalışan geliştirmelerde aynı yönü hedeflemektedir.
2		Herkes işlerini daha iyi yapmaya çalışmaktadır.
1		Bir şeyler yapmaya çalışan az sayıda kahramanlar vardır.

Hedefler ile Yönetim

«Nereye gittiğimizi bilmiyorsak, rüzgarın nereden estiğinin bizim için bir önemi olmaz.»

Stratejik Yönetim ile kurum;

- ulaşmak istediği hedefleri ve amaçları,
- ne ölçüde ulaşmak istediğini,
- ne zaman ulaşmak istediğini,
- bunu başarmak için kullanması gereken araçları belirler.

**Kalite, kurumsal bilginin
korunması ve kullanılmasıdır!**

Bilgi Yönetimi

- Kurumların stratejilerini başarmalarında ve rekabet güçlerini artırmalarında en kritik kaynak sahip oldukları bilgi ve bilgi birikimidir.
- Etkili ve doğru kararlar ancak veriler kullanılarak alınabilir.
- Bilgi Yönetim Sistemi, Kalite Yönetim süreçleri dahil olmak üzere kurumdaki tüm süreçleri desteklemeli ve karar almalarında kullanılmalıdır.
- Bilgi yönetimi uygulamaları kurumsal hafızanın güvencesini ve kurumsal öğrenmeyi sağlamaktadır.

Ulusal Kalite Güvencesi Sistemi

Uluslararası Standartlar

Yükseköğretimde Kalite

**Program Akreditasyon
Standartları**

ISO Standartları

Mükemmellik Modelleri

Üniversitede TKY Uygulanırsa...

- ✓ *Kalite bilinci oluşmaya başlayacaktır. Kalite bilinci arttıkça daha iyiye ve daha doğruya yöneliş olacaktır.*
- ✓ *Kaliteli hizmet veren ve takdir edilen çalışanların iş doyumunu artacaktır.*
- ✓ *Daha kaliteli hizmet gören öğrencinin üniversiteye olan güveni ve bağlılığı artacaktır.*
- ✓ *Kalitesizlikten kaynaklanan israflar önlenecek ve bunların daha verimli alanlara yönlendirilmesi sağlanacaktır.*
- ✓ *Oto kontrol daha önemli hale gelecektir. «İşi en iyi yapan bilir.» prensibi önem kazanacak ve sorunlar ortaya çıkmadan giderilecektir.*

Harran Üniversitede TKY Uygulaması

BİLGİLENDİRME TOPLANTILARI

- ✓ *Toplam Kalite Yönetimi*
- ✓ *Stratejik Yönetim*
- ✓ *Süreç Yönetimi*

BİLGİ SİSTEMİ

- ✓ *Kurumsal Yönetim Bilgi Sistemi*
- ✓ *Kalite Yönetimi Bilgi Sistemi*

TEŞEKKÜRLER...!

Dr.Öğr. Üyesi Tuba CANVAR KAHVECİ

tcanvar@sakarya.edu.tr

Sakarya Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümü