

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

(TKY)



Toplam Kalite Yönetimi;

*Müşterinin beklentisinin
aşılmasını hedefleyen,
ekip çalışmasını
destekleyen, tüm
süreçlerin gözden
geçirilmesini ve
iyileştirilmesini
sağlayan bir yönetim
felsefesidir.*



Toplam Kalite Yönetimi ' nin

- **T**' si, toplamı; tüm çalışanların katılımını, yapılan işlerin tüm yönlerini, müşterilerin ve üretilen ürün ile hizmetlerin tümünü kapsıyor.
- **K** 'sı kaliteyi ; yani müşterinin bugünkü beklenti ve ihtiyaçlarını tam ve zamanında karşılayıp onlara gelecekteki beklentilerini aşan ürün ve hizmetler sunmayı ifade ediyor.

Toplam Kalite Yönetimi ' nin

- *Y* 'si ise; yönetimin her konuda çalışanlara liderlik yapması, çalışanlara örnek model oluşturması ve şirket çapında katılımcı yönetimin sağlanması anlamına geliyor.

TKY'NİN İLKELERİ

1. Müşteri Odaklılık,
2. Karşılıklı Faydaya Dayalı Tedarikçi İlişkileri,
3. Çalışanların Katılımı,
4. Liderlik ,
5. Proses Yaklaşımı,
6. Sürekli İyileştirme,
7. Karar Vermede Gerçekçi Yaklaşım,
8. Yönetimde Sistem Yaklaşımı,

***Toplam Kalite Bir Yaşam
Biçimidir***

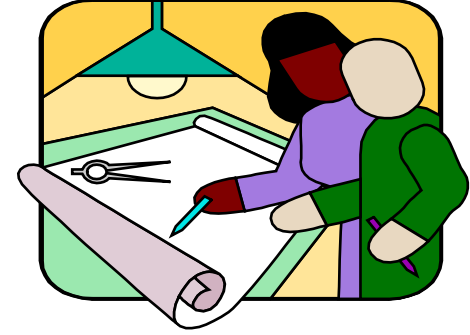
MÜŞTERİ ODAKLILIK

Müşteri Odaklılık

Firmada çalışan bir kişi/bölümün ürettiği ürün veya hizmetten etkilenen kişi.

İÇ MÜŞTERİ

Kurum veya kuruluşların ürettiği mal ve hizmetleri kullanan veya tüketen kişilerdir.



DIŞ MÜŞTERİ



Müşteri:

- ✓ Hızla değişendir.
- ✓ Daha fazla istekte bulunandır.
 - ✓ Nazlıdır.
 - ✓ Eleştirendir.
- ✓ Memnun edilmesi gereken tek unsur.



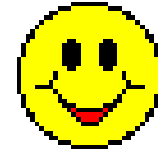
**MÜŞTERİ
KRALDIR**

Müşteri Odaklılık

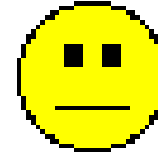
Müşteri memnuniyetinde ise iki unsur bulunmaktadır:

- Beklenen Kalite (b.k)
- Algılanan kalite (a.k)

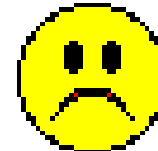
$mm = a.k > b.k$



$mm = a.k = b.k$



$mm = a.k < b.k$



Müşteri Odaklılık

Hangi müşteri bizi bıraktı?

Niçin gittiler?

Nereye gittiler?

Nasıl geri getiririz?

Mevcudu nasıl elde tutarız?

Yeni müşterileri nasıl kazanırız?

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

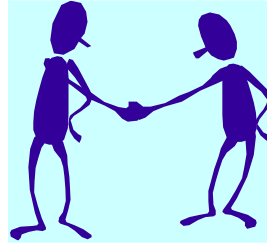
***KARŞILIKLI FAYDAYA
DAYALI TEDARİKÇİ
İLİŞKİLERİ***

Tedarikçi
İlişkileri

Tedarikçi:

Mal ve hizmet sunan herhangi bir kişi,
bölüm veya kurumdur.

Tedarikçi İlişkileri



Tedarikçilerle güvene dayalı bir işbirliği içinde, rekabet gücünü artıracak girdileri en kaliteli en ekonomik ve en hızlı şekilde temin etmek amaç olmalıdır.

Kuruluş ile tedarikçisi arasındaki ilişkilerin arttırılması ve geliştirilmesi , müşterinin kalite, güvenilirlik ve kalıcılık açısından çıkarınadır.

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

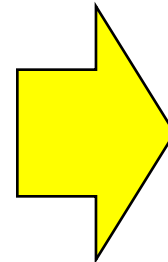
ÇALIŞANLARIN KATILIMI

İNSAN FAKTÖRÜ

Kuruluşun
performansını
geliştirmesinde



EN ÖNEMLİ FAKTÖR



İNSAN

Zira;

Bir işin yapılması için gerekli makine ve malzemeyi rakipler dahil her kuruluş, bedeli karşılığında satın alabilir.

Farkı yaratan;

- **yaptığı işe deneyimini,**
- **şevkini ve**
- **yaratıcılığını**

katan insan unsurudur.

Bunun için:

Kuruluştaki her
çalışan için;
yaygın ve sürekli
eğitim ile
geliştirme
programları
uygulanmalıdır.



KATILIM



GRUP ÇALIŞMASI

PROBLEMLERİN
ÇÖZÜMÜNDE
TÜM
ÇALIŞANLARIN
ENERJİLERİNDEN
FAYDALANMAK



**BİREYSEL
ÖNERİ
SİSTEMİ**





**Beyinlerini, yüreklerini ve çıkarlarını
kuruluşun gelişmesi için biraraya
getiren çalışanların iş başarma
düzeylerini performansa göre
ödüllendiren sistem işletilmelidir.**



Göç eden kazların "V" şekli çizerek uçtuklarını biliyor muydunuz ?

Kalite Herkesin İşidir

Herkes kendisinden sonraki aşamalarda çalışan kişileri veya departmanları bir iç müşteri olarak algılayarak, onların beklentilerini tatmin etmeli, yani yaptığı işin kalitesinden sorumlu olmalı, ve kendi kendisini kontrol etmelidir.

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

LİDERLİK

Liderlik

Yönetici,

- bir zaman dilimi içinde,
- değişen çevre koşulları altında,
- birtakım amaçları gerçekleştirmek üzere,
- insan, para, araç, gereç, makine, vb. üretim araçlarını uyumlu bir şekilde bir araya getiren ve çalıştıran kişidir.

Liderlik

Lider,

bir kuruluşun amaçlarını gerçekleştirme ya da bu amaçları değiştirmek için yeni bir yapı ve yöntem başlatandır.

KARŞILAŞTIRMALI YÖNETİCİLİK VE LİDERLİK ÖZELLİKLERİ

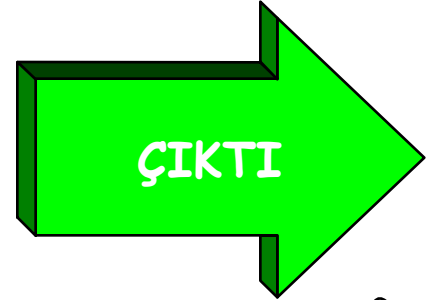
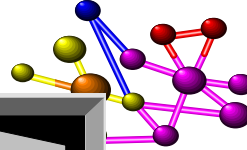
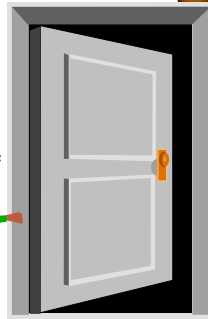
YÖNETİCİ	LİDER
Yönetir.	Yönlendiricidir.
Mevcut düzeni sürdürür.	Yenilik peşindedir.
Otoritesi statüsünden kaynaklanır.	Otoritesi kendisindedir.
Yetkileri kendisinde toplar.	Astlarını yetkilendirir.
İtaati vurgular.	Katılımı vurgular.
Planlara aşırı bağlıdır.	Alternatif yaklaşımlara açıktır.
Belirlenmiş amaçlara hizmet eder.	Yeni amaçlar ortaya atar.
İşi doğru yapar.	Doğru işi yapar.
Kontrolü vurgular.	Güveni esas alır.

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

PROSES YAKLAŞIMI

PROSES
YAKLAŞIMI

KAYNAK



Proses :



“Belirli bir dizi girdinin, kaynakların kullanılması ile gerçekleştirilen faaliyetlerin sonucunda müşterileri için belirli bir dizi faydalı çıktıya dönüşümüdür.”

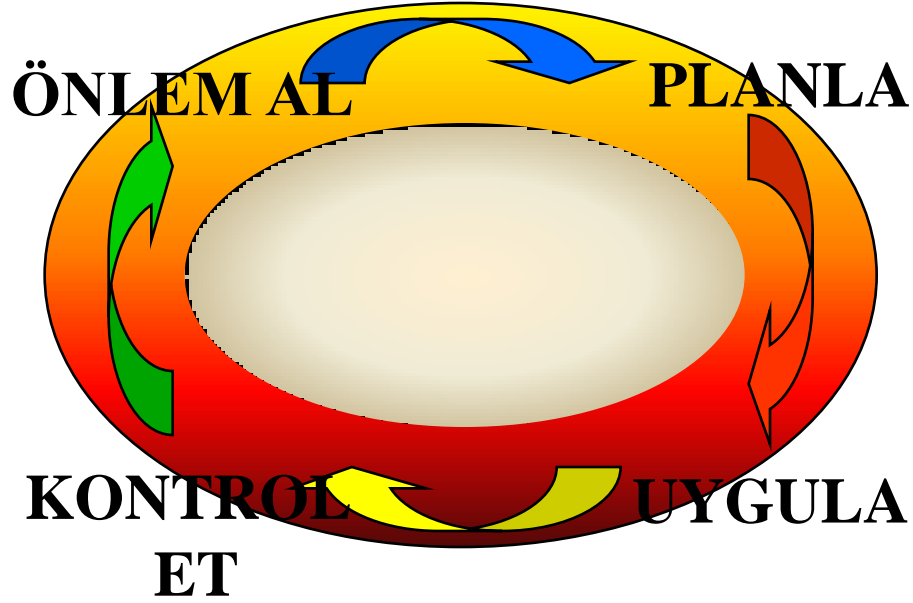
- ✓ Kuruluşlar başarılı olmak için tüm prosesleri etkin bir şekilde yönetmelidir.
- ✓ Kuruluştaki proseslerin sistematik olarak belirlenmesi ve yönetimi ile bu prosesler arasındaki etkileşimlerin belirlenmesi **proses yaklaşımı** olarak adlandırılır.

Proses Yaklaşımı'nda amaç;

- iç müşteri ve tedarikçi ilişkisini oluşturarak,
- kuruluş içerisinde yapılan işlerin performansını arttırmaktır.

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

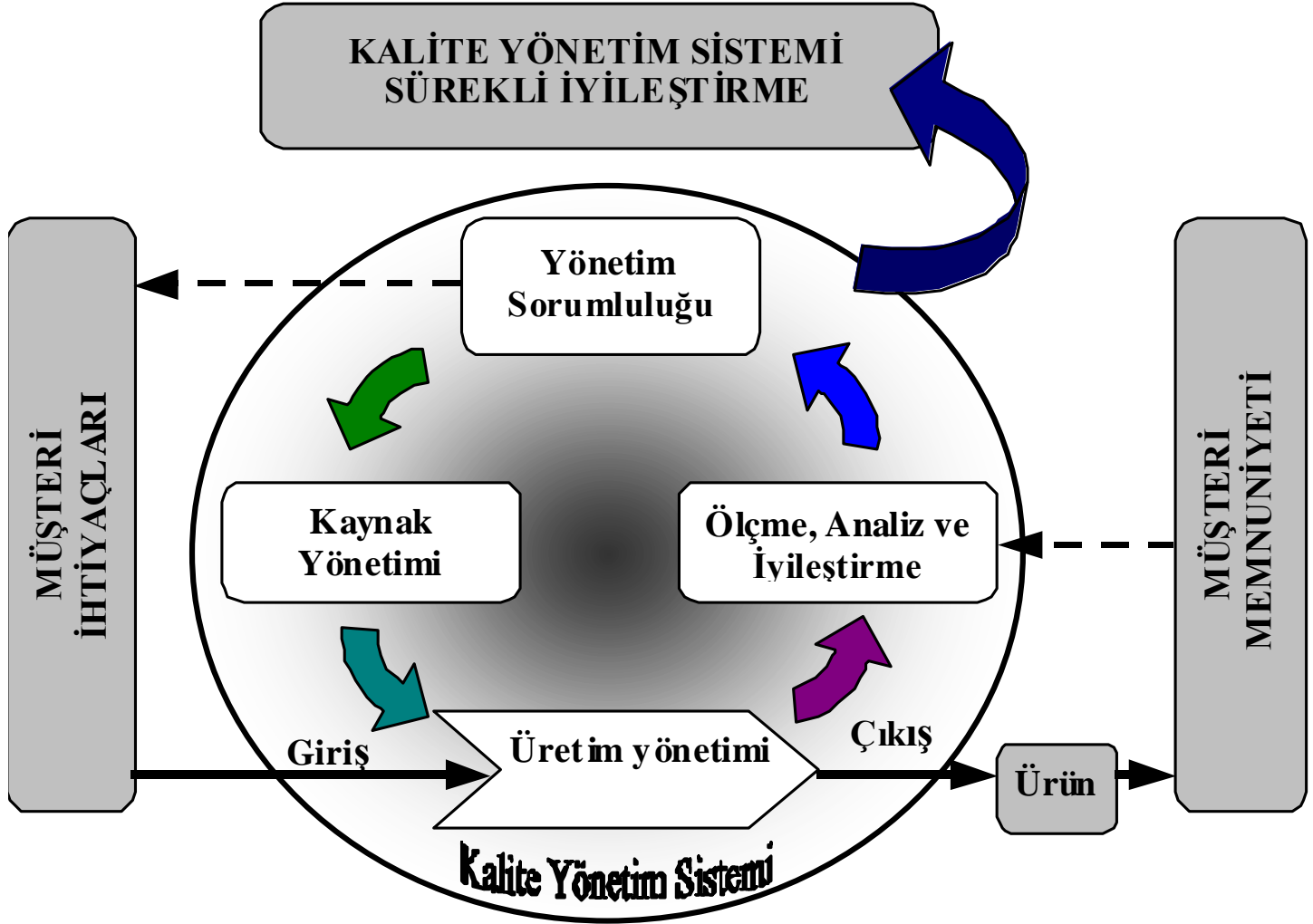
SÜREKLİ İYİLEŞME



Kaliteli ve daha verimli üretim ancak **standardizasyon** ve **sürekli kaynak iyileştirilmesi** (makina, teçhizat, insan, prosedür, sorumluluk ve yetkiler, iyileştirme faaliyetleri, hedefler v.b.) ile mümkün olabilir.

O HALDE STRATEJİMİZ :

HATA KAYNAKLARINI ORTADAN KALDIRMAK SURETİYLE DAHA VERİMLİ VE KALİTELİ ÜRETİM OLMALIDIR.



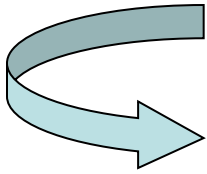
- Yönetim firma için, kısa, orta ve uzun vadede **Pazar analizi v.b.** çalışmalar yapar.
- Çalışmaya karar vermiş müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerini,
- Müşteri şartlarını belirler,
- Bu bilgiler ışığında müşteriye sunulur bir hizmet oluşturur.
- Müşteriye sunulan hizmet sonucunda firma hem kendisini hem de **müşteri memnuniyeti** ve **şikayetlerini** ölçerek çalışmalar yapar,

- Bu çalışmaları yönetime rapor eder.
- Yönetim **veri analizlerine** dayanarak **kalite hedefleri** belirler.
- Belirlenen hedeflere ulaşmak için; personel, alt yapı, eğitim gibi ihtiyaçları gerekirse bunları karşılamak için **kaynakları** belirler.

***Toplam Kalite Bir Yaşam
Biçimidir***

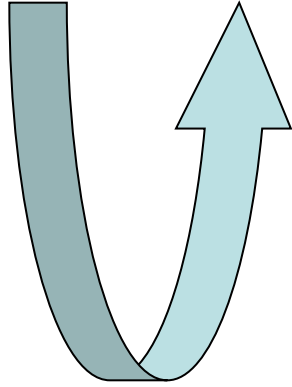
**KARAR VERMEDE
GERÇEKÇİ YAKLAŞIM**

Doğru kararlar almanın, doğru ve etkin işler yapmanın birinci şartı;



gerçek bilgiye sahip
olmaktır. Gerçek bilginin sistematik
olarak kullanılması **çalışmaların**
etkinliğini arttırır.

Etkin kararlar:



**veri ve bilgilerin yapılan analizlerine
dayanırlar.**

Şirketin bütün kademelerindeki yöneticiler şirketin hedeflerinin karşılanmasını sağlayacak şekilde şirketin yönüne etki edecek kararlar vermelidirler.

NELER ÖLÇÜLÜR?

- MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
- ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİ
- TOPLUM ÜZERİNDEKİ ETKİ
- İLETİŞİMİN ETKİNLİĞİ
- HEDEFLER
- KALİTE MALİYETLERİ

Prensibinin uygulanması ile aşağıdakiler oluşur:

- ✓ Hedeflere uygun ölçümler yapılması,
- ✓ bilgi ve verilerin toplanması,
- ✓ bilgi ve verilerin yeteri kadar doğru, güvenilir ve ulaşılabilir olması,
- ✓ tecrübe ve insiyatif ile dengelenmiş mantıklı analizlerin sonucunda karar verme ve faaliyet yapma.

***Toplam Kalite Bir Yaşam
Biçimidir***

**YÖNETİMDE SİSTEM
YAKLAŞIMI**

Kuruluşun etkinliğini , verimliliğini artırmak ve yönetim hedeflerine ulaşmak için;

- Bütün faaliyetler sistematik olarak proseslerle yönetilmelidir.
- Prosesler anlaşılmalı ve sahipleri belirlenmiş olmalıdır.

5N1K

Kim?

Kim yapıyor?

Kim yapmalı?

Ne?

Ne yapılıyor?

Ne yapılmalı?

Nerede?

Nerede yapılıyor?

Nerede yapılmalı?

Ne zaman?

Ne zaman yapılıyor?

Ne zaman yapılmalı?

Niçin?

Niçin yapılıyor?

Niçin yapılmalı?

Nasıl?

Nasıl yapılıyor?

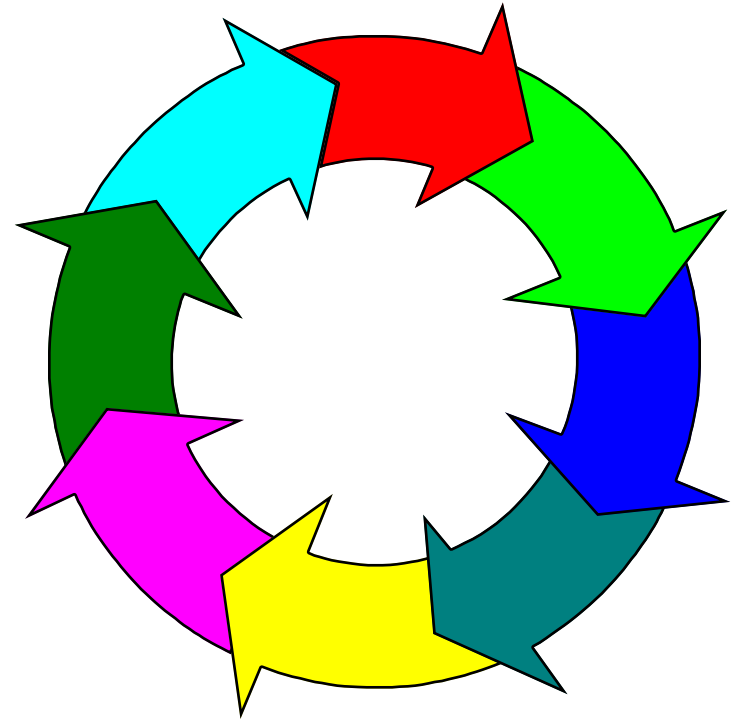
Nasıl yapılmalı?

UNUTMA !

Dünya da Hiçbir
Şey Üzerinde
Çalışılmadan
Kolaylıkla
Elde
Edilememektedir.



*ISO 9000:2000
Kalite Yönetim
Sistemi*



ISO (International Organization For Standardization)

ISO; Uluslararası Standartlar Organizasyonunun kısaltmasıdır.

Uluslararası standardizasyonu sağlamak amacıyla 23 Şubat 1947 tarihinde kurulmuştur.

ISO 135 ÷lkeden ulusal standart kuruluşlarının katılımıyla;

- o Uluslararası ticareti arttırmak,**
- o tedarikçi ve müşteri arasındaki güveni oluşturmak**

amacıyla faaliyetlerini sürdürmektedir.

ISO 9000

Serisi Standartların Amacı

- ✓ Etkili bir yönetim sisteminin, nasıl kurulabileceği, dokümante edilebileceği ve sürdürülebileceği konusunda yol göstermek,
- ✓ Firmalar arasında güven ortamı yaratmak,

- ✓ Proseslerin yönetilmesiyle ürün/hizmet kalitesinin sağlanması, devam ettirilmesi ve iyileştirilmesi,
- ✓ Müşteriye ürün ve hizmetlerin tutarlılığının güveninin verilmesidir.

ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi Standartları

tüm kuruluşlara;
tipine,
büyüklüğüne ve
ürün cinsine bakılmaksızın
uygulanabilir nitelikte
hazırlanmıştır.

ISO Protokolleri;

standartların her beş yılda bir uygunluğunun devamı, revize ihtiyacı veya işlemden kaldırma amacı ile gözden geçirmeyi gerektirmektedir.

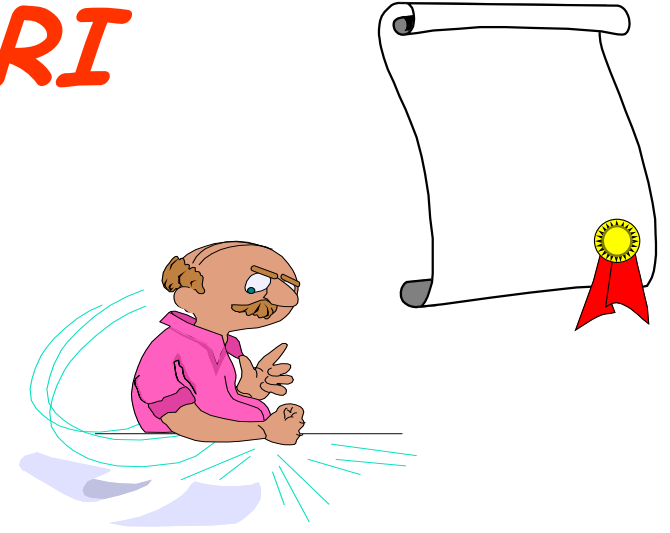
1987 yılında yayınlanan ISO 9000 Standard'ının mevcut içeriği 1994 yılında güncellenmiştir ve standardın son olarak 2000 yılında güncellemesi yapılmıştır.

ISO 9000:2000 Serisi Standartlar

- **ISO 9000: 2000:** Kalite Yönetim Sistemleri - Temel Terimler ve Sözlük
- **ISO 9001: 2000:** Kalite Yönetim Sistemleri - Şartlar
- **ISO 9004: 2000:** Kalite Yönetim Sistemleri - Performansın İyileştirilmesi İçin Kılavuz

ETKİN KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAMANIN YARARLARI

Uluslararası tanınan
standarda uygun
çalıştığınızı
belgeleyerek yeni iş
olanakları kazanırsınız.

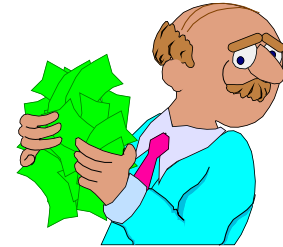
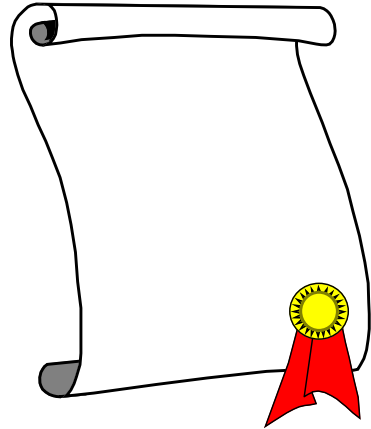


Etkin uygulama sayesinde
müşteri şikayetinde
azalma kaydedersiniz.



Ürün ve hizmetin
kalitesini
geliştirerek maliyetli
hataları azaltırsınız.

Zaman ve malzeme
kaybını azaltarak para
kazanırsınız.



ETKİN KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAMANIN YARARLARI

Üretim, planlama ve
problem çözme
çalışmalarının
etkinliğini
arttırabilirsiniz.



Çalışanların
motivasyonunda
ve firma içi
iletişimde iyileşme
sağlarsınız.



BELGELENDİRME PROSEDÜRÜ

Akredite belgelendirme kuruluşları firmaların ilgili standarda (örneğin; ISO 9001:2000) göre belgelendirilmesini yapmak için **denetim** gerçekleştirirler.

Bu denetimlerde başarılı olan firmalar kalite sistemlerinin durumunu gösteren **sertifika** alırlar.

Denetim Kriteri;

- Firma prosedürleri,
- Talimatlar,
- ISO 9001 Standardı'dır.

Denetim kriterleri göz önüne alınarak gerçekleştirilen denetimde tespit edilebilecek olan **uygunsuzluk tipleri**;

- Major
- Minör
- Gözlem

UYGUNSUZLUK TIPLERİ

MAJÖR :

Bir tek **Majör** uygunsuzluk kuruluşun kalite yönetim sisteminin **belgelendirilmemesi** anlamına gelir.

Örneğin ;

- Standart tarafından istenen bir prosedürün olmaması veya bir prosedürün uygulanmaması,

- Aynı standart maddesine göre görülen belirli sayıdaki minör uygunsuzluk sistemindeki tamamı ile bir çalışmama durumu,
- Belgelendirme firmasının yazmış olduğu minör uygunsuzlukla ilgili düzeltici faaliyet yapılmaması ve takip denetimde aynı uygunsuzluk ile karşılaşılması.

MINÖR :

Standarda veya firma kalite sisteminde istenenlere uymada bir eksiklik
Örneğin; Firmanın koyduğu kurallara uymaması

GÖZLEM:

Denetçinin, denetim sırasında gördüğü bir uygulama ile ilgili kendi bakış açısına göre iyileştirmek anlamında firmaya tavsiye de bulunmasıdır.

Gözlem firmaya katkı sağlamak amaçlı yazılır.