

Toplam kalite yönetimi



Orhan TOPTAŞ
TOBB ETÜ İİBF İşletme Bölümü 1.sınıf öğrencisi

Küreselleşen ve rekabetin ön plana çıktığı değişen dünya koşullarında bütün kurumlar ürün ve hizmetlerinde kaliteyi sürekli iyileştirmek durumundadır. Müşteriler için sürekli yeni alternatifler ortaya çıkmakta, ileri teknoloji ürünleri müşterilerin seçiminde önemli bir rol oynamaktadır. Bunlarla beraber müşteriler hataya artık daha az toleranslıdır. Başka bir deyişle müşteriler artık, belli standartların üzerine çıkmış, beklentilerini karşılayan-hatta üzerine çıkan- bireye ve topluma faydası yüksek hizmetler veren, müşteri odaklı kuruluşlara yönelmektedir. Hal böyle olunca kuruluşlar ister istemez "toplam kalite yönetimi" yaklaşımına yönelmektedir..

Toplam kalite yönetimi (TKY) nedir, yararları nelerdir?

Toplam kalite yönetimi; bir kuruluşun mevcut tüm faaliyetlerinin sürekli iyileştirilmesi ve bu çalışmalarda görev alan tüm personelin sürekli iyileştirme çalışmalarına aktif biçimde iştirak etmesiyle, hizmetten veya üretilenlerden hem çalışanların hem de bütün toplumun tatmin edilerek maksimum kazancın sağlanmasıdır. Görüldüğü gibi bu felsefede amaç iki yönlüdür. Toplam kalite yönetimi yaklaşımını benimseyen firmalar, kaliteden ödün vererek maliyet düşürmek yerine, rekabette ön sıralarda yer almak için öncelikle çalışanlara daha uygun çalışma ortamları yaratarak, onların imkanlarını, motivasyonlarını ve üretime katılımlarını artırarak personelden maksimum performans almak suretiyle, kaliteli ürünü "0" hatayla ucuza mal ederek hem toplumun hem de çalışanlarının memnuniyetini artırmayı hedeflerler. Toplam kalite yönetiminin en önemli özelliklerinden birisi de, alışılagelmiş kontrol mekanizmasından farklı olarak üretimden sonra hataları düzeltmek yerine üretim sürecinin başlangıcından itibaren bütün hataları yok etmek ve hatasız bir çıktıya sahip olma hedefidir. Geleneksel yönetim rakamlar belirleyip o kalıbın dışına çıkmazken, TKY müşteri beklentilerini karşılamak ve hatta bunların üzerine çıkabilecek ürünler üretebilecek, bu arada da varlığını sürdürebileceği bir sistem oluşturma çabası içerisindedir.

Toplam kalite yönetimine nasıl geçilir?

TKY'nin bir kuruma yerleşmesi için öncelikle değişimin gerekliliğine inanan liderler, değişime ayak uydurabilecek şirket yapısı ve personeller gereklidir. Çünkü TKY olan bir düzeni tamamen değiştirip firmayı daha aktif yapmak peşindedir. Dünyadaki değişiklikleri takip eden liderlerin bunları önce kendine uygulayıp ardından da çalışanlarının bu değişime ayak uydurmalarını sağlamaları gerekmektedir. Bununla birlikte bu hareketliliğe ayak uydurabilecek elemanların bulunması için de etkin bir insan kaynakları çalışması yapılmalıdır. Uygun elemanlar bulunduktan sonra da kurum içerisinde problemleri çözen çalışanların tam yetkiyle donatılması gerekmektedir. İnsan kaynaklarının, etkin çalışmasını gerektiren bir başka konu da çalışanlarının performans değerlendirmelerini yapıp, çıkacak sonuçlara göre bir ödüllendirme sistemi belirlemektir. Adil bir ödüllendirme sistemi olursa çalışanların organizasyon içindeki etkinliği ve verimliliği artacaktır. Aynı zamanda organizasyonu parçalara bölen ve sorumluluğu sınırlayan yönetimden, farklı birimlerin yönetime aktif biçimde katılmasını sağlayarak değer yaratan birimlerin örgütlenmesi ön plana alınmalıdır. Daha sonra birlikte karar alma ve uygulama süreçlerinin yerleşmesi için grup çalışmasına önem verilmelidir. Bunların hepsinin doğru biçimde uygulanması için de eğitim gereklidir. Kuruma yük olarak değil de geleceğe yapılan bir yatırım olarak görülmesi gereken eğitim programlarında organizasyonda yer alanlara kalite yönetimi konusunda sürekli bir eğitim vermek gereklidir.

Toplam kalite yönetiminin uygulanması durumunda Türk ekonomisine getirileri neler olacaktır?

TKY'nin amaçlarına baktığımızda bu sistemin birçok sektörde uygulanması halinde; insan, sistem ve yönetim kalitelerinin yükseleceği ve bunlara bağlı olarak kalite ve verimliliğin artacağı söylenebilir. Değişime ayak uydurmak için Ar-Ge çalışmalarına önem verecek şirketler hem yeni ürünler bulacak hem de daha yüksek teknoloji elde edebileceklerdir. Kalitenin iyileşmesi durumunda maliyetler de düşecektir. Herkesin katılacağı bir yönetimde sinerji yüksek olacak, böylelikle etkinlik ve verimlilik artacaktır. Ayrıca TKY, AB'ye girmek için çaba sarfeden ülkemizde, kalite ve teknoloji bakımından Avrupa'yla rekabet edecek firmaların artmasını ve dolayısıyla Avrupa ile iyi bir ticari ilişkiye sahip olmamızı sağlayacaktır. Kalite artışının doğuracağı sonuçlardan birisi de TKY'nin amaçlarından olan müşteriye en iyi şekilde hizmet veren bir kurum olup topluma en fazla katkıyı yapmaktır.

Yukarıdaki bilgilere baktığımızda görülüyor ki TKY sistemi günümüz koşullarında doğru uygulandığı takdirde kurumu rekabet sıralarında üst basamaklara oturtabilecek bir yönetim biçimidir. Çalışanlardan alınabilecek en iyi performans alınırken müşteriyi de şirkete bağlayarak ileriki dönemlerde bu firmayı seçmesi sağlanabilir. Bu kalite politikası sürdüğü müddetçe şirket ayakta kalacaktır...

Toplam kalite yönetiminin amaçlarına baktığımızda bu sistemin birçok sektörde uygulanması halinde; **insan, sistem ve yönetim** kalitelerinin yükseleceği ve bunlara bağlı olarak **kalite** ve **verimliliğin** artacağı söylenebilir.