

TKY'DE TEMEL ÖĞELER 1

Üst Yönetimin Liderliği ve Sorumluluğu

- Toplam kalite, yöneticilerin kararlarıyla başlayan bir dönüşüm sürecidir. Kalitede dönüşüm hiç birimin tek başına başarabileceği değişiklik değildir.
- Toplam kalitede üst yöneticilere önemli görevler düşer.
- TKY'nin ilk aşaması tepe yönetimin felsefesi ve davranışlarını değiştirme kararlılığıdır.
- Dönüşüm tepeden başlamalıdır.

Üst Yönetimin Liderliği ve Sorumluluğu

- Tepe yönetimin, kalite anlayışının gelişmesi ve oturması bakımından liderliği hayati önem taşır. Yönetimin arkasında durmadığı, takip etmediği, gelişmesi için kararlılık göstermediği bir kalite dönüşümünün yaşaması imkansızdır.

Üst Yönetimin Liderliği ve Sorumluluğu

- Tepe yönetim, sistemin geliştirilmesi sorumluluğunu taşımaktadır. Sistem içinde çalışma sorumluluğu ise daha alt kademelere düşer.

TEPE YÖNETİCİ
ÜST KADEME YÖNETİM
ORTA KADEME YÖNETİM

**SİSTEM GELİŞTİRME
SORUMLULUĞU**

İLK KADEME YÖNETİM
İŞÇİ, MEMUR

**SİSTEM İÇİNDE ÇALIŞMA
SORUMLULUĞU**

Üst Yönetimin Liderliği ve Sorumluluğu

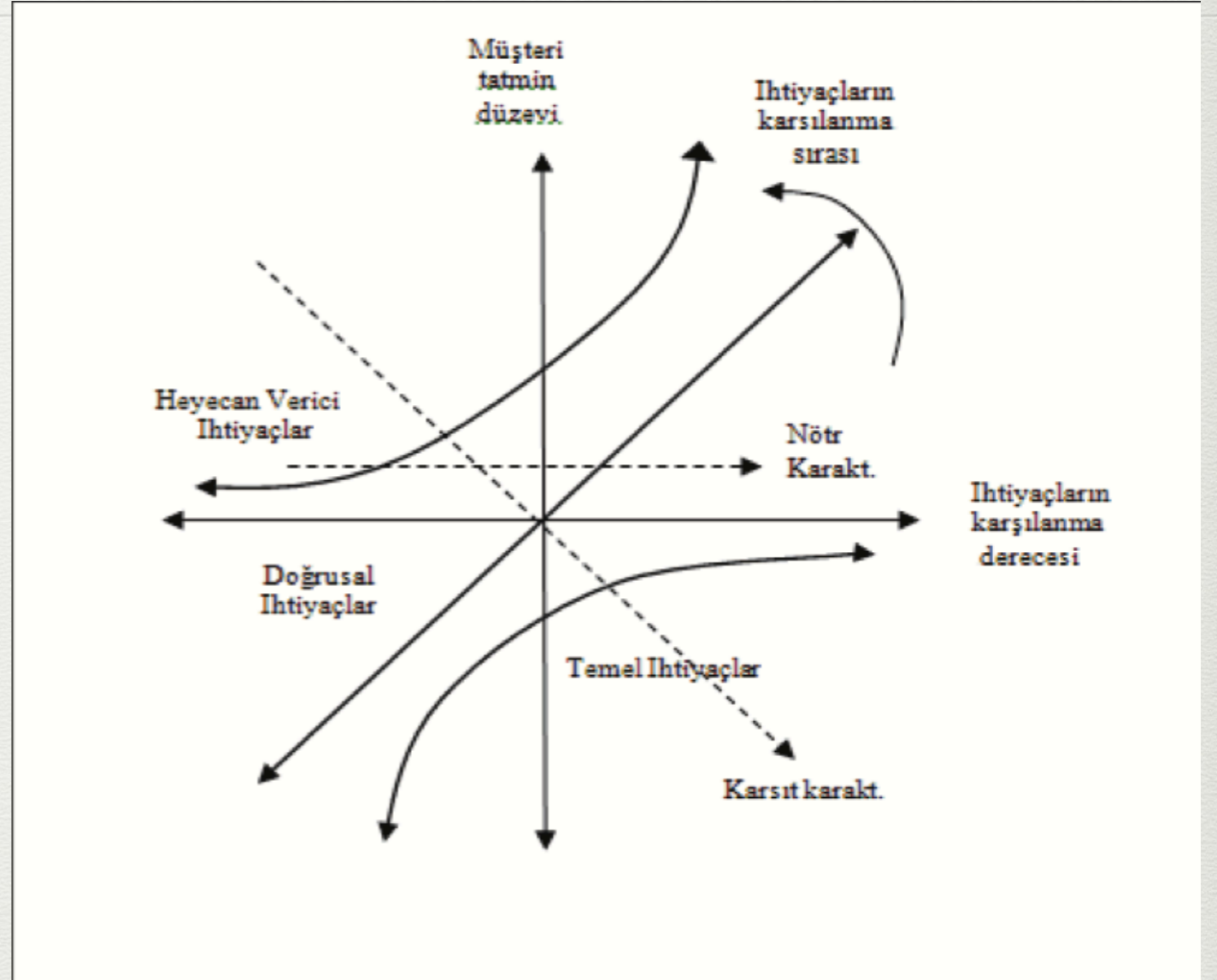
- Sağlıklı ve başarılı bir iyileştirme programınının başlatılması ve yürütülmesi için üst yönetimden beklenenler şöyledir:
- Üst düzey yöneticiler bu işi sahiplenmelidir.
- Üst düzey yöneticiler konudan haberdar olmalıdır.
- Kalite ile ilgili olan çalışmalara duyarlılık ve bağlılık göstermelidir.
- Üst yönetim, çalışanlarını yalnız bırakmamalıdır.
- Üst yönetim, toplam kalite dönüşümün gerektirdiği parasal harcamaları göze almalıdır. Örneğin, eğitim veya ERP gibi kaynak takip yazılımları için yapılacak harcamaların işletmeye verimlilik olarak döneceğini bilmelidir.
- Üst yönetim, toplam kalite dönüşümünün gerektirdiği yetki ve sorumlulukları alt kademeler dağıtmakta cesur olmalı, sorumlulukları yetkisiz bırakmamalıdır.

Müşteri Odaklılık

- Müşterileri kazanmanın yolu, onların istek ve ihtiyaçlarını tatmin edebilmektir.
- Kalite yönetimi için müşterilerin istek ve ihtiyaçları çok iyi şekilde bilinmelidir.
- Toplam kalite anlayışında müşterilerin dile getirdiği istekleri tatmin etmek yetmez. Onların dile getirmediği istekler de tahmin edilebilmelidir. Ayrıca gelecekteki istek ve ihtiyaçlar da tahmin edilebilmelidir.

Müşteri Odaklılık

- **Kano Modeli** olarak adlandırılan aşağıdaki grafik müşteri isteklerine bakış açısını özetler.
- Dikey eksende müşteri memnuniyeti vardır. Yatay eksen ise beklentilerin gerçekleşme düzeyi. Bu model özellikle müşterilerin dile getirmediği beklentileri üzerine yoğunlaşmaktadır.
- Bu modeli iki kısımda içeleyebiliriz:
 - 1. Bir üründe bulunması gereken özellikleri müşteri ayrıca belirtmek gereği duymaz. Örneğin mutfak robotu alırken, “doğrama bıçaklarını” istemeyiz. Zaten ürünün amacı kesme, doğrama, parçalama olduğu için gerek görmeyiz.
 - 2. Müşterilerin ayrıca dile getirmediği ancak var olduğunu öğrendiğinde şaşıracağı ve memnun kalacağı özellikler vardır. örneğin, bir mutfak robotunun ayrıca küçük el mikserine dönüşebilmesi, müşterisine şaşırtıcı gelebilir.



Tüm Çalışanların Katılımı

- Toplam kalite anlayışı, tüm çalışanların, tüm süreçlerde kalite hedeflerini benimsemesini gerektirir.
- Birimler arası koordinasyon, bilgi alışverişi, sorumlulukların birimlere dağıtılması ön plana çıkan unsurlardandır.

Tüm Çalışanların Katılımı

- Kalitenin geliştirilmesinde çalışanların kararlara katılması gerekir: **katılımcı yönetim / katılmalı yönetim**
- Katılımcı yönetim, çalışanların kalite sorumluluklarında yalnız kalmamasını, süreçlerde gerçekleştirilecek iyileştirmelerde yönetimin alttan bilgi almasını sağlar.