

SPORDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

Kullanılan Araç ve Teknikler

(9)



Doç. Dr. Hakan Sunay
Ankara Üniversitesi
Spor Bilimleri Fakültesi

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNDE KULLANILAN ARAÇ VE TEKNİKLER

- TKY'de çeşitli yönetim anlayışları açısından geçerli olan bir çok araç ve teknik kullanılmaktadır.*
- Bu araç ve teknikler yönetim alanında yaşanan ilerlemelere bağlı olarak gün geçtikçe gelişip çeşitlenmektedir.*
- TKY'de kullanılan araç ve tekniklerin çoğu bazı mantıksal ve istatistiksel bilgilerden yola çıkılarak problemlerin görüntülenmesi ve çözümlenmesi düşüncesi ile geliştirilmiş yaklaşımlardan oluşmaktadır.*
- Bu araç ve tekniklerin kullanımı, TKY'nin temel ilkelerinin hayata geçirilmesi olarak adlandırılabilir.*

Sürekli Gelişim (PUKD) Döngüsü

- *Sürekli gelişme TKY'nin temel felsefesini oluşturmaktadır. Bu nedenle, TKY uygulamalarında en çok kullanılan araç ve tekniklerin başında, sürekli gelişme (PUKD) döngüsü gelmektedir.*
- *Sürekli gelişme döngüsü, bu felsefenin nasıl uygulanabileceğini göstermektedir.*
- *Sürekli gelişme döngüsünü ilk olarak ortaya koyan kişi Dr. W.A. Shewart'tır. Bu çevrimi doğru biçimde özümseyerek 1950 yılında Japonlara aktaran ise Deming olmuştur.*
- *Sürekli gelişim döngüsünde **Planla – Uygula – Kontrol Et – Değiştir / Devam Et** olarak **dört aşama** bulunmaktadır.*

Sürekli Gelişim (PUKD) Döngüsü (2)

- 1.Organizasyondaki kalite yönetiminin planlanması
- 2.Planın uygulamaya konması
- 3.Uygulama sonuçlarının kontrol edilmesi
- 4.Öğrenilenlerle kalitenin geliştirilmesine devam edilmesi
- **İkinci aşamada**, hazırlanan kalite geliştirme planı organizasyon çapında uygulamaya konulmaktadır.
- **Üçüncü aşamada** ise, uygulama sonuçlarının değerlendirildiği kontrol aşamasıdır.
- Bu aşamada planın uygulamaya konmadan önceki durum ile uygulama sonrası durumun karşılaştırılması yapılmaktadır.
- **Dördüncü ve son aşamada**, değerlendirmeler sonucunda belirlenen aksaklıkların ne yönde iyileştirilebileceği yönünde çeşitli önlemler alınır ve tekrar birinci aşamaya geçilir.

Kalite emberleri (1)

- *İlk defa 1962 yılında Dr. Kaoru Ishikawa tarafından önerilen kalite emberleri, TKY anlayışının yaşama geçirilmesi olarak nitelendirilmektedir.*
- **Dr.Kaoru Ishikawa kalite çemberlerini şöyle tanımlamaktadır:**
- “Kalite emberleri, kalite kontrol etkinliklerini gönüllü olarak aynı iş yerinde yürüten küçük bir gruptur. Bu küçük grup sürekli olarak firma çapında kalite kontrolün bir parçası olarak bütün üyelerin katılımıyla kendini geliştirme ve karşılıklı gelişme, iş yerinde denetim ve ilerleme, kalite kontrol etkinliklerinden yararlanma işini yürütür.”

Kalite emberleri (2)

- Kalite emberleri, aynı çalışma biriminde bulunan yönetici ve personelin iş yerinde karşılaşılan problemlerin analizi, tanımlanması ve çözümlenmesi amacıyla gönüllü olarak çeşitli aralıklarla bir araya gelerek küçük gruplar kurmasıyla meydana gelmektedir.*
- Kuruluş ağında kontrol etkinliklerinin bir parçası olarak yürütülen kalite çemberlerinin arkasında yatan temel fikirler řu şekilde ifade edilebilir:*
- şirketin iyiye gitmesine ve gelişmesine katkıda bulunmak.*
- İnsana saygı duymak ve içinde yaşamaya değer bir iş yeri ortamı hazırlamak.*
- İnsan yeteneklerini harekete geçirmek.*

Kalite emberleri (3)

Bu fikirlere ek olarak etkinlikleri yürütürken yararlı olan bazı maddeler de Şöyle sıralanabilir:

- Kendini geliştirme,***
- Gönüllük,***
- Grup etkinliği***
- Bütün alıŐanların katılımı,***
- Karşılıklı gelişme,***
- zgrlk ve retkenlik,***
- Kalitenin sorun ve geliŐiminin farkında olma,***

Kalite emberlerinin Amaçları

- Kalite çemberlerinin özünde bireyin işini daha düzenli olarak yapma ve üretim kalitesini iyileştirme olanağını sağlamak, çalışanın işini yaparken gerekli olan yeteneklerini geliştirmesine yardımcı olma dşnesi yatmaktadır.*
- Buna göre kalite çemberlerinin amaçları şunlardır:*
- Çalışanların motivasyonunun arttırılması,*
- Kuruluş içinde haberleşmenin daha etkin hale getirilmesi,*
- Yönetici – alışan ilişkilerinin arttırılması,*
- Çalışanların etkin katılımıyla yeteneklerinin ortaya çıkması için teşvik edilmesi,*
- İşletmenin gelişmesine katkıda bulunmasının sağlanması,*

Kalite emberlerinin Organizasyonu (1)

- *Kalite emberleri 3 – 15 kişiden oluşan küçük çalışma gruplardır. Grup beş birimden oluşur:*
- ***1. Yönetim Komitesi***
- ***2. Koordinatör***
- ***3. Rehber***
- ***4. Lider***
- ***5. Üyeler***

Kalite emberlerinin Organizasyonu (2)

- **Yönetim komitesi** kalite çemberlerinin faaliyetlerini grubun amaç ve hedefleri doğrultusunda belirler. Yönetim komitesinin bir başkanı vardır. Alınan tüm kararlar demokratik olarak oylama ile alınır. İşletmenin ana bölümlerinde yer alan herkes yönetim kademesinde yer alabilir. Genelde yöneticiler ve üst düzey kurmaylar bu komitededirler.
- **Koordinatör**, kuruluş içinde yürütölmekte olan kalite çemberleri faaliyetlerinin koordinasyonu ve yönlendirilmesinden sorumlu olan kişidir. Koordinatörün esas görevi rehberle yönetim kurulu arasındaki iletişimi sağlamaktır.
- **Rehber** organizasyon içindeki grup çalışmalarını yönetim ve koordine eden kişidir. Rehber yönetim komitesinin belirlediği politikayı uygular ve liderlerin eğitimini sağlar. Bu nedenle rehber alt ve üst yöneticiler arasında iletişimi sağladığı için iyi bir organizatör olmalıdır. Ayrıca ikna yeteneği güçlü olmalı ve iyi bir eğitici olmalıdır.
- **Lider** ise, kalite çemberi üyelerinin eğitiminden ve çemberin uyumlu ve etkin bir şekilde faaliyet göstermesinden sorumludur. Her çemberin bir lideri vardır. Lider haberleşmeye açık olmalı ve çember üyelerinin katılımını sağlamalıdır.

Kalite Çemberlerinin Özellikleri

- **1. Gönüllülük** : Kalite çemberlerinde gönüllülük esasına önem verilmektedir. Çalışanlar etkinliklerde kendi serbest iradeleri ile yer aldıklarını hissetmezlerse, başarılı olmaları çok zordur.
- **2. Kendini Geliştirme** : Yönetici ve liderler sürekli olarak eğitim ve yetiştirme yoluyla insanların yeteneklerini geliştirmeye önem vermelidir.
- **3. Karşılıklı Gelişme** : Çalışanlar kendi bölümleriyle ilgili alanlarda yetişmeye eğilimlidirler. Bu nedenle diğer bölümlerin, şirketlerin, başka sektörlerin hatta başka ülkelerdeki şirketlerin yaptıklarını görmelerinde fayda vardır.
- **4. Bütün Üyelerin Katılımı** : Kalite çemberlerine kuruluşun bütün elemanlarının katılması zorunludur. Bütün üyelerin katılımında üç aşama vardır: İlk aşama herkesin belirli kalite çemberlerine katılımının sağlanmasıdır. İkinci aşama, herkesin kalite çemberi toplantılarına devam etmesini sağlamaktır. Üçüncü aşama ise her üyenin etkinliklere belli bir görevle katılmasıdır.
- **5. Grup Etkinliği** : Kalite çemberleri yoluyla tüm çalışanların gruplar halinde kendi işlerinin iyileştirilmesinde birlikte çalışmalarını sağlamaktadır. Ayrıca grup halinde çalışma takım ruhunu ortaya çıkarmakta ve çalışanların kendilerine verilen değeri anlamalarına da yardımcı olmaktadır.
- **6. Özgürlük ve Yaratıcılık** : Çember elemanları, fikirlerini ortaya atmaktan çekinmemelidirler. Bunun sağlanması için destekçi bir ortam oluşturulmalıdır.

Kalite emberlerinin Yararları

- Sürekli aynı ortamda olmak bir süre sonra sistemdeki aksaklıkları görmeyi engelleri. İşletme körlüğü denilen bu durum grup çalışması ile aşılabilir.*
- Kalite emberleri, grup üyelerinin birbirini anlama, kendini başkasının yerine koyarak düşünme, kuruluşu bütün olarak görme yeteneğini geliştirir.*
- Tartışarak uzlaşmayı, esnek düşünmeyi ve sonuca giden pek çok yolun olduğunun anlaşılmasını sağlar.*
- Kişilerin işlerini sevmesini sağlar ve motivasyonu arttırır.*



Sunum bitti.....