

SPORDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ
(tanım ve kavramlar) (1)

DOÇ. DR. HAKAN SUNAY
A.Ü. SPOR BİLİMLERİ FAKÜLTESİ

KALİTE KAVRAMI;

- Tarihsel süreç içerisinde yöneticiler, organizasyonlarındaki üretkenliği arttırmak, maliyetleri düşürmek ve müşteri beklentilerini karşılayabilmek amacıyla yer yer “kalite” kavramından söz etmişlerdir.*
- Öyle ki, teknolojik alanda yaşanan gelişmeler, zaman içinde oluşan değerlerin toplum içinde ve toplumlar arasında farklılaşması, bireylerin, dolayısıyla müşterilerin sürekli farklılaşan kaliteli ürün ve hizmet arayışları, kavramın değişik şekillerde tanımlanmasına yol açmaktadır*

TOPLAM SÖZCÜĞÜ;

Bu kavramdaki “*toplam*” *sözcüğü* ile, organizasyondaki tüm süreç ve işlere herkesin katılımının sağlanması ifade edilmektedir.

Buna göre *kalite kavramı* sadece üretilen hizmetin kullanımında kaliteye ulaşıp ulaşılmadığı değil, bir bütün olarak görevleri yerine getiren herkesin, müşteri-tedarikçi ilişkisi içinde kaliteye yönelik çabasını içeren yönetim anlayışıdır.

Bunun için her alanda toplam kalite kültürünün etkili olarak kurulması ve işlemesi gereklidir

Kalite ve Toplam Kalite Kavramı;

Günümüz küreselleşen pazar şartları ve üretim faktörlerinin sınır tanımayan işleyişi, kalite olgusunu her zamankinden daha fazla ön plana çıkartmaya başlamıştır. Öyle ki daha önceleri “kalite” kavramı sadece mal ve ürünler için kullanılırken, günümüzde hizmet sektörünün vazgeçilmez kavramı haline gelmiş hatta hizmet kalitesi kavramı günlük hayatımıza girmiştir.

***Kalite;** bir ürün ya da hizmetin değeri olarak tanımlanırken,*

***Toplam Kalite;** “bir ürün ya da hizmetin özellik ve niteliklerinin mevcut ya da ileride duyulabilecek müşteri beklentilerini karşılayabilme yeterliliğidir şeklinde tanımlanmaktadır.*

Kalitenin diğer tanımları;

kalite; müşteri, işveren ve üretim personelinin mutluluğu için yapılan tüm çalışmalardır. Şeklinde tanımlanmıştır.

Değişen ve gelişen piyasa şartları, beraberinde sınırların kalkması, iletişimin etkinliği, mal ve hizmetlerdeki çeşitlilik, rekabetin daha yeni ve acımasız özelliklerini ortaya koymuştur. Dolayısıyla **“ürettiğimi satarım”** anlayışından **“istenileni üretirim”** yaklaşımıyla, müşteri beklentilerine uygun üretim anlayışı ön plana çıkmaya başlamıştır.

Müşteri beklentilerinin en başında ise; **“en kaliteliyi en ucuza nasıl alabilirim?”** sorusu yer almaktadır. Böylece üreticiler açısından kalitenin yeterliliğinin dikkate alınması, kaçınılmaz olmaya başlamıştır

Kaliteden, Toplam Kalite Yönetimi tanımına;

Toplam Kalite Yönetimi: Bir işletmede üretilen mal ya da hizmetlerin işletme süreçlerinin ve çalışanların sürekli iyileştirme ve geliştirme yolu ile en düşük toplam maliyet düzeyinde, önceden belirlenmiş olan müşteri gereksinim ve beklentilerinden beklenen yükümlülükleri yerine getirmeleri sayesinde karşılanarak, işletme performansının iyileştirilmesi stratejisi olarak tanımlanabilir.

Miyauchi (1999) ***toplam kaliteyi***; kaliteye odaklanan bir örgütte, tüm çalışanların katılımına dayanan ve müşteri tatmini yoluyla uzun dönemli başarının hedeflendiği, böylece tüm örgüt çalışanlarına ve topluma fayda sağlayan bir yönetim yaklaşımı olarak tanımlamıştır.

Toplam Kalite Yönetimi anlayışının gerekliliği

Bu tanımlar çerçevesinde bir spor kulübünün geleneksel yönetim anlayışından uzaklaşarak ***Toplam Kalite Yönetimi'ne geçebilmesi*** kültürel bir dönüşümü de gerekli kılmaktadır. Bu kültürel dönüşümün başarılı bir şekilde sağlanabilmesindeki temel kavramlardan biri, yapılan her işte önceliğin müşteride olması; yani ***“Müşteri Odaklılıktır”***. Tamamen müşteriye odaklanmış bir işletme kültürünün oluşturulmasına dayanan toplam kalite yönetimi sisteminde sürekli gelişim ile müşteri mutluluğu ve tatminini temel alan bir yaşam tarzı söz konusudur

BAŞARILAR DİLERİM

DOÇ. DR. HAKAN SUNAY