

SPORDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ
(Toplam Kalite Yönetimi Neden Farklıdır?) (2)

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

Toplam Kalite Yönetimi Neden Farklıdır?

Toplam kalite yönetimi yaklaşımını diğer yaklaşımlardan ayıran ve iş dünyasında onu başarılı kılan belirleyici özellikleri şunlardır;

1.Müşteri odaklılık

2.Sürekli Kalite düşüncesi

3.Problem çözme ve düşünce üretmede bilimsel yaklaşımları kullanmak

4.Takım çalışması

5.Sürekli iyileştirme anlayışı

6.Sürekli ve düzenli eğitim

7.Kontrolden bağımsız olmak

8.Amaç birliği

9.Örgütsel stratejiyi desteklemek, çalışanları sürece dahil etmek ve güçlendirmek

Toplam Kalite Yönetimi Neden Farklıdır? (2)

Geleneksel yönetim, üretimden sonra denetlemeye odaklanırken, toplam kalite yönetimi, problem oluşmadan önlemek için ürünün, sürecin, çalışanların sürekli gelişmesini vurgulayarak belirgin bir farklılık yaratmıştır.

Geleneksel yönetim, müşterilerin ihtiyaçlarını önemsemez ve çalışanları yönetici veya ustabaşlarının verdiği emirleri yerine getiren pasif çalışanlar olarak görür, çalışanların düşünceleri ve fikir üretmeleri istenmez. Öte yandan, Toplam kalite yönetimi ile birlikte müşterilerin istekleri ön plana çıkarırken, çalışanların güçlü hale getirilmesi için sürekli gelişmelerin sağlanmasına ve önerilerde bulunmalarına önem verilir⁽¹²¹⁾. Yani yönetimin işleyişi tam tersine olmaktadır.

Toplam Kalite Yönetimi Felsefesi ve Prensipleri

Toplam Kalite Yönetimi felsefesi için “Toplam” kelimesi oldukça önemlidir. Bu kelime örgüt içindeki tüm birimleri ve tüm personeli içerir. Böylece toplam kalite yönetimi her seviyede ve işlevde tüm personelin kalite içinde olmasını gerçekleştirerek, kaliteden ihtiyaçlara paralel şekilde sürekli emin olunmasını sağlar.

*Toplam kalite yönetimi felsefesinin diğer önemli bir yanı da “müşteri odaklılıktır”. Mal ve hizmetlere ilişkin tüm bilgilerin sağlandığı kişiler olan müşteriler, işletmenin dışından olabildiği gibi içinden de olabilir. Yani, işletmenin dışında mal, hizmet ve bilgiyi **tüketenler müşteriler**, işletmenin içindekiler ise, mal, hizmet ve bilgiyi sağlayan **kişiler personel** olarak kabul edilir*

Toplam kalite yönetiminin prensipleri

- 1.Hem içi hem de dış müşterilerle üzerinde anlaşılan ihtiyaçlar belirlenmeli,***
- 2.Müşteri ihtiyaçları ilk ve her seferinde mutlaka karşılanmalı,***
- 3.Kalite geliştirmeyele israf, dolayısıyla toplam fiyat azaltılmalı,***
- 4.Problemlere çözümler aramaktan çok, problem önleme odaklı olunmalıdır.***
- 5.Kalite geliştirme planlanmış bir yönetim faaliyetinin sonucu olmalıdır.***
- 6.Her iş kaliteye bir değer katmalıdır.***
- 7.İş her seviye ve işlevdeki personeli kapsamalıdır.***
- 8.İhtiyaçların karşılanıp karşılanmadığını anlamada ölçme ve değerlendirme üzerinde durulmalıdır.***
- 9.İşletmede sürekli gelişme kültürü yerleştirilmelidir.***
- 10.Yaratıcılık desteklenmelidir***

BAŞARILAR DİLERİM

DOÇ. DR. HAKAN SUNAY