



YÖNETİMDE SİSTEM YAKLAŞIMI

Doç.Dr. Şebnem Budak

Kalite Yönetimi ne demektir?

Bir kuruluşun kalite bakımından idare veya kontrolü için koordine edilmiş faaliyetlerine kalite yönetimi denir.

Kuruluşlar, standardın öngördüğü şartlara uygun olarak bir kalite yönetim sistemi oluşturur, dokümante eder, uygular, sürekliliğini sağlar ve bunun etkinliğini sürekli iyileştirir

- Kalite politikasının oluşturulması,
- Kalite hedeflerinin oluşturulması,
- Kalite planlaması,
- Kalite kontrolü,
- Kalite güvencesi,
- Sürekli iyileştirmeyi, içerir.



Terminoloji

Kalite Politikası : Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından resmi olarak ifade edilen kalite ile ilgili bütün amaçların belirlenmesi ve idaresi

Kalite Hedefleri: Amaçlanan her türlü çıktı/sonuç vb. Kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesini içeren alanlarda hedefler belirlenmelidir. Müşteri şikayetleri, tedarikçi performansları, eğitimler, iç tetkikler, verimlilik gibi pekçok konuda kalite hedefi belirlenebilir. Kalite hedefleri, kuruluşun ilgili fonksiyonlarının uygun seviyelerinde oluşturulmalıdır. Hedefler ölçülebilir ve kalite politikasıyla uyumlu olmalıdır.

Kalite planlaması : Kalite hedeflerinin saptanmasına odaklanan, gerekli çalıştırma proseslerini ve kalite hedeflerini yerine getirmek için ilgili kaynakları belirleyen kalite yönetiminin bir parçası



Terminoloji

Kalite iyileştirmesi: Kalite yönetiminin, kalite şartlarının yerine getirilmesini artırmaya odaklanan bir parçasıdır. şartlar; etkinlik, verimlilik veya izlenebilirlik gibi her zellekle ilişkilendirilebilir.

Sürekli iyileştirme: şartların yerine getirilmesini artırmak için tekrar edilen faaliyettir.

Analiz/tetkik sonuçlarını, veri analizini, yönetimin gözden geçirmelerini veya diğer araçları kullanmak suretiyle genel olarak düzeltici faaliyet veya önleyici faaliyete götüren sürekli iyileştirme prosesidir.



Kalite Yönetim Sisteminin Prensipleri

- Müşteri odaklılık (müşteri beklenti ve ihtiyaçları),
- Liderlik (kuruluşun amacını ve yönünü belirleme, kişilerin katılımını sağlama ve sürdürme)
- Çalışanların katılımı (Çalışmalara tam olarak dahil edilmeleri kendi yeteneklerini kuruluşun yararına kullanma)
- Proses yaklaşımı,
- Yönetimde sistem yaklaşımı,
- Sürekli iyileştirme
- Verilere dayalı karar verme yaklaşımı,
- Tedarikçilerle karşılıklı faydaya dayanan ilişkiler



Etkin Kalite Yönetim Sistemi uygulamanın yararları

- Maliyet ve zamandan tasarruf,
- Daha az müşteri şikayetleri,
- Daha az servis-bakım giderleri,
- Kaynakların optimum kullanımı,
- Pazar payının artması,
- Yönetim kolaylığı,
- Sağlıklı bilgi akışı.



PROSES YAKLAŞIMI



Proses :



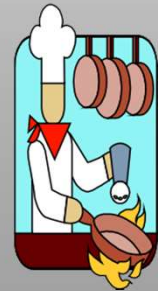
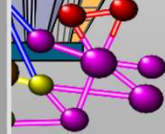
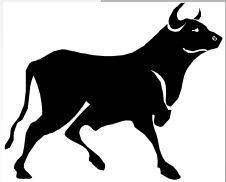
“Belirli bir dizi girdinin, kaynakların kullanılması ile gerçekleştirilen faaliyetlerin sonucunda müşterileri için belirli bir dizi faydalı çıktıya dönüşümüdür.”

PROSES
YAKLAŞIMI

KAYNAK

GİRDİ

ÇIKTI



Kuruluşlar başarılı olmak için tüm prosesleri etkin bir şekilde yönetmelidir. Kuruluştaki proseslerin sistematik olarak belirlenmesi ve yönetimi ile bu prosesler arasındaki etkileşimlerin belirlenmesi proses yaklaşımı olarak adlandırılır.

Proses Yaklaşımında amaç iç müşteri ve tedarikçi ilişkisini oluşturarak , kuruluş içerisinde yapılan işlerin performansını arttırmaktır.



Proses yaklaşımı

Proses yaklaşımı prensibi: Uygun kaynaklar ve faaliyetler bir proses olarak yönetilirse istenilen sonuçlara daha etkin ulaşılabileceğini ifade eder.

Proses yaklaşımı basamakları nelerdir?

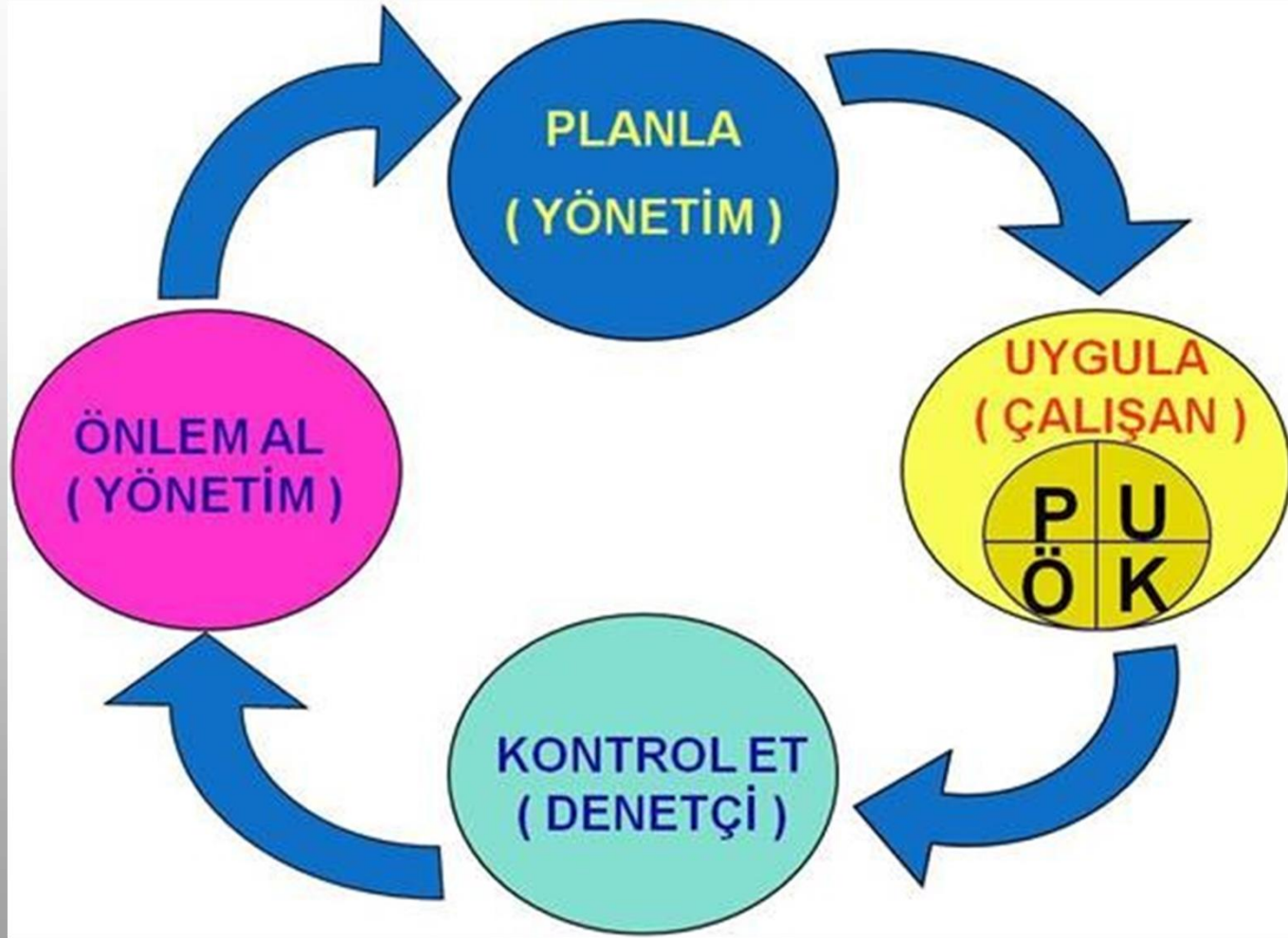
- Proseslerin belirlenmesi, tanımlanması
- Proseslerin sıralaması ve etkileşimlerinin belirlenmesi
- Proseslerin operasyon ve kontrolü için kriter ve metodların belirlenmesi
- Proseslerin operasyonu ve izlenmesi için gerekli kaynak ve bilginin mevcudiyetinin sağlanması
- Proseslerin izlenmesi, ölçülmesi ve analiz edilmesi
- Proseslerin sürekli iyileştirilmesi, planlanan sonuçlara ulaşılabilmesi için gereken faaliyetlerin uygulanması



Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

SÜREKLİ İYİLEŞME





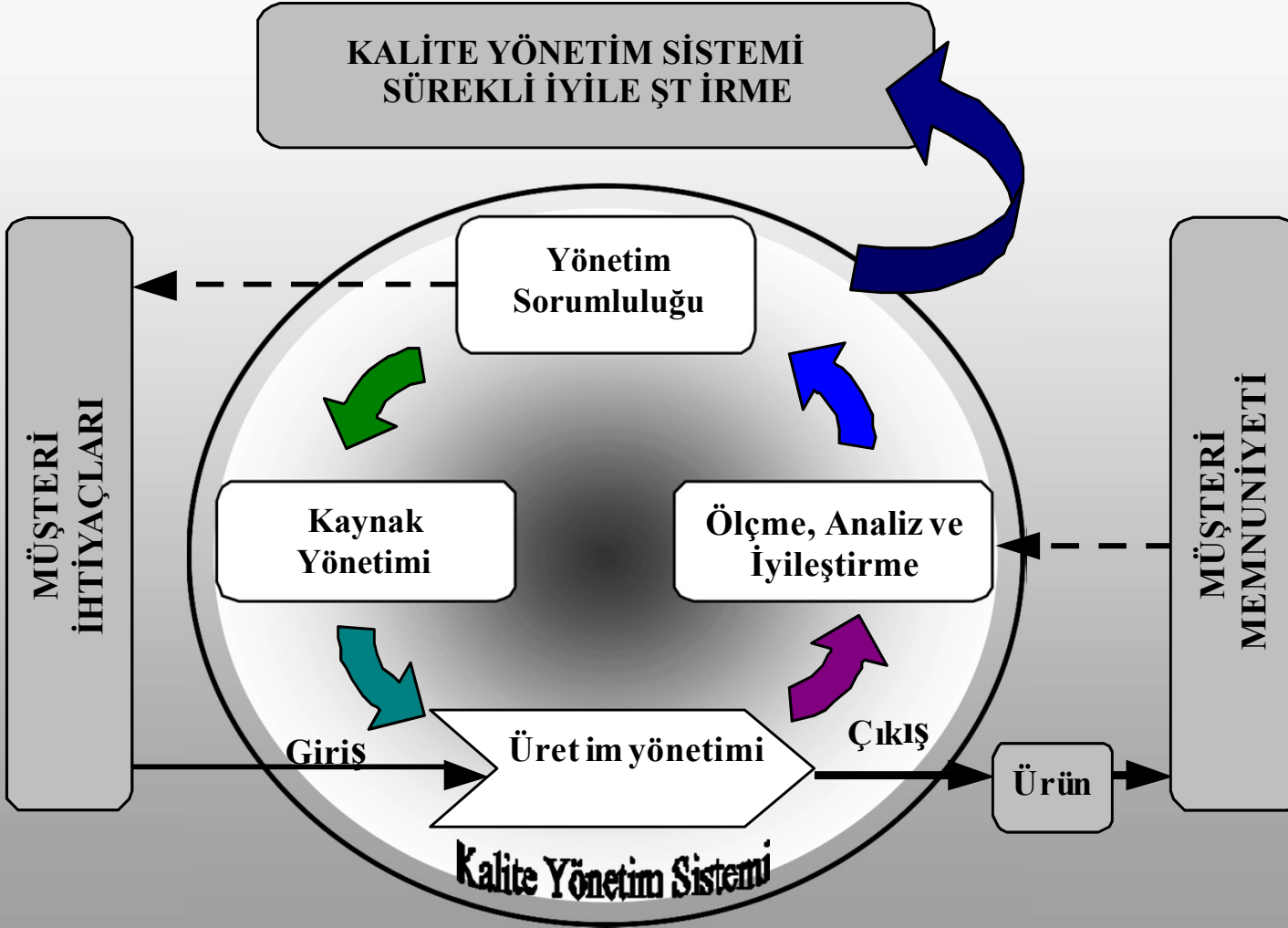
Kaliteli ve daha verimli üretim ancak;

Uygulamalarda standardizasyon ve sürekli kaynak iyileştirilmesi (makina, teçhizat, insan, prosedür, sorumluluk ve yetkiler, iyileştirme faaliyetleri, hedefler v.b.) ile mümkün olabilir.

O HALDE STRATEJİMİZ ;

HATA KAYNAKLARINI ORTADAN KALDIRMAK SURETİYLE DAHA VERİMLİ VE KALİTELİ ÜRETİM OLMALIDIR.





Yönetim firma için, kısa, orta ve uzun vadede Pazar analizi v.b. Çalışmalar yapar. Çalışmaya karar vermiş müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerini, müşteri şartlarını belirler ve bu bilgiler ışığında müşteriye sunulur bir hizmet oluşturur.

Müşteriye sunulan hizmet sonucunda firma hem kendisini hem de müşteri memnuniyeti ve şikayetlerini ölçerek çalışmalar yapar ve bu çalışmaları yönetime rapor eder.

Yönetim veri analizlerine dayanarak kalite hedefleri belirler. Belirlenen hedeflere ulaşmak için personel, alt yapı, eğitim ihtiyaçları gerekirse bunları karşılamak için kaynakları belirler.



Sürekli iyileştirme uygulaması nasıl olmalıdır?

Kuruluşun toplam performansının sürekli iyileştirilmesi kuruluşun en kalıcı hedefi olmalıdır.

- Gelişmeler uygulanmalı
- Potansiyel gelişme alanları tanımlanması için belirlenmiş mükemmellik kriterlerini kullanarak periyodik tetkikler yapılmalı
- Tüm proseslerin etkinliğinin ve verimliliğinin sürekli iyileştirilmesi sağlanmalı,
- Önleme tabanlı aktiviteleri özendirilmeli,
- Kuruluştaki her kişinin uygun sürekli iyileştirme araç ve metotlarıyla donatılması için eğitim ve öğretime önem vermeli,
 - PUKÖ Döngüsü
 - Problem Çözme
 - Proses Mühendisliği
 - Proses İyileştirme
- İyileştirmeleri izlemeli, kılavuzluk için ölçüm ve hedefler yerleştirmeli,
- İyileştirmelerin farkına varmalı



Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

**KARAR VERMEDE GERÇEKÇİ
YAKLAŞIM**



KARAR VERMEDE GERÇEKÇİ YAKLAŞIM

Doğru kararlar almanın, doğru ve etkin işler yapmanın birinci şartı gerçek bilgiye sahip olmaktır. Gerçek bilginin sistematik olarak kullanılması çalışmaların etkinliğini arttırır.

Etkin kararlar veri ve bilgilerin yapılan analizlerine dayanırlar.

Şirketin bütün kademelerindeki yöneticiler şirketin hedeflerinin karşılanmasını sağlayacak şekilde şirketin yönüne etki edecek kararlar vermelidirler.



NELER ÖLÇÜLÜR?

- MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
- ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİ
- TOPLUM ÜZERİNDEKİ ETKİ
 - İLETİŞİMİN ETKİNLİĞİ
 - HEDEFLER
- KALİTE MALİYETLERİ



KARAR VERMEDE GERÇEKÇİ YAKLAŞIM

Prensibinin uygulanması ile aşağıdakiler oluşur ;

- Hedeflere uygun ölçümler yapılması , bilgi ve verilerin toplanması
- Bilgi ve verilerin yeteri kadar doğru , güvenilir ve ulaşılabilir olması
- Tecrübe ve inisiyatif ile dengelenmiş mantıklı analizlerin



YÖNETİMDE SİSTEM YAKLAŞIMI



Yönetimde Sistem Yaklaşımı

Belirli bir amaç için birbirleriyle ilişkili proseslerin oluşturduğu sistemin belirlenmesi, anlaşılması, yönetimi kuruluşun etkinliğini ve verimliliğini arttırır.

Yönetimde Sistem Yaklaşımı prensibinin uygulaması nasıl olmalıdır?

- a)Belli bir hedefi etkileyen proseslerin tanımlanması ve geliştirilmesi
- b)Sistemin, hedefe ulaşmak için etkin şekilde yapılandırılması
- c)Sistem prosesleri arasındaki bağımlılığın anlaşılması
- d)Sistemi ölçüm ve değerlendirme yoluyla geliştirme
- e)Kaynak sınırlamalarını faaliyetler öncesi belirlemek



• Kuruluşun etkinliğini , verimliliğini artırmak ve yönetim hedeflerine ulaşmak için ;

- Bütün faaliyetler sistematik olarak proseslerle yönetilmelidir.
- Prosesler anlaşılmalı ve sahipleri belirlenmiş olmalıdır.



5N1K

Kim?

Kim yapıyor?

Kim yapmalı?

Ne?

Ne yapıyor?

Ne yapılmalı?

Nerede?

Nerede yapıyor?

Nerede yapılmalı?

Ne zaman?

Ne zaman yapıyor?

Ne zaman yapılmalı?

Niçin?

Niçin yapıyor?

Niçin yapılmalı?

Nasıl?

Nasıl yapıyor?

Nasıl yapılmalı?

