

ZTM 433 Kalite Kontrol ve Standardizasyon

PROF. DR. AHMET ÇOLAK

Toplam Kalite Yönetimi (TKY) ; uzun vadede müşterinin tatmin olmasını başarmayı, kendi personeli ve toplum için avantajlar elde etmeyi amaçlayan, kalite düzeyine yoğunlaşmış ve tüm personelin katılımına dayanan bir kuruluş yönetim modelidir.

TKY, bir kuruluşun tüm çalışanlarının ortak bir temel amaç ve hedefe yönelmesi ve bu hedefe nasıl ulaşabileceklerinin de bilincinde olmalarıdır.

TKY, müşteri beklentilerini her şeyin üzerinde tutan ve müşteri tarafından tanımlanan kaliteyi, tüm faaliyetlerin yürütülmesi sırasında ürün ve hizmet bünyesinde oluşturan yönetim biçimidir.

TKY'nin AMACI

Toplam Kalite Yönetimi, kuruluşlara şu hususları amaç edindirir;

- Kendi pazarlarının ihtiyaçlarına daha etkin ve sağlıklı bir biçimde yönelebilmek,
- Ürün ve hizmet kalitesinin de ötesinde bütün alanlarda en yüksek kalite performansına erişmek,
- Kalite performansına erişilmede gerekli basit yaklaşımları kullanabilmek,
- Üretici olmayan faaliyetleri ve bozuk ürün oranını azaltmak için bütün süreçleri sürekli olarak incelemek ,
- Gerekli gelişmeleri saptamak ve performans kriterleri getirmek,
- Rakipleri tam ve detaylı olarak anlamak suretiyle etkili bir rekabet stratejisi oluşturmak,
- Problem çözmede bir ekip yaklaşımını belirlemek,
- Hiç sona ermeyen bir ürün geliştirme stratejisi kapsamında üretim süreçlerini devamlı olarak gözden geçirmek,

TKY' nin AMACI

- Ürün işlem zamanlarını kısaltmak ve teslimat hızını yükseltmek.
- Haberleşme alanında ve başarılı işin takdiri hususunda etkin yollar belirlemek,
- Maliyetleri düşürerek kaliteli mamulü ucuza satmak ve yüksek rekabet gücü elde etmek,

Kalitenin bir yönetim anlayışı olduğu kavramını ortaya atan Deming'in Toplam Kalite Yönetimine geçiş için önerdiği yapısal değişiklikleri 14 ana maddede toplamıştır.

1- Ürün ve iyileştirme amacını sürekli kılın. İşletmenin, ürünün, servisin sürekli geliştirilmesine yönelik amaçlarını tüm çalışanlara açıklayın ve buna bağlılığınızı gösterin.

2- Yeni bir yönetim felsefesini
uygulamaya koyun. Üst yönetim dahil
herkes, yeni felsefeyi öğrenmeli ve buna
ayak uydurmaya çalışmalıdır.

3- Kalitenin yükseltilmesi için denetimlere
güvenmeyin. Kaliteyi sağlamak için
muayeneye dayanmak yerine, toplam maliyeti
minimize edecek şekilde çalışın.

4- İşinizdeki başarıyı, sadece fiyatlara göre değerlendirme alışkanlığından vazgeçin. Yan sanayiye iş dağıtım sırasında fiyatı baz almak yerine, süreçlerde kaliteyi gerçekleştirin.

5- Sürekli iyileştirmeyi tüm süreçlerinize yayın ve devamlılığını sağlayın. Kalite ve verimliliği arttırmak için üretim ve servis sistemini sürekli olarak geliştirin.

6- Eğitimi kurumlaştırın. Çalışırken öğrenme ve eğitilme imkanları sağlayın.

Yeterli eğitim programları ile desteklenmeyen projelerin başarı şansı yoktur.

7- Liderlik mekanizması oluşturun. Liderliği n plana çıkarın, denetlemek yardım amacıyla olmalıdır. Liderlik yönetimin doğal işidir. Yargılayıcı değil, yapıcı ve eğitici yaklaşımlar önemlidir.

8- ~~Korku engelini yok edin. Korkuyu ortadan kaldırın, güvenle herkes daha verimli çalışacaktır.~~

9- Çeşitli birimler ve yönetim arasındaki engelleri yok edin. Bölümler arasındaki engelleri kaldırın. Araştırma, tasarım, pazarlama, üretim ve kalite birimleri, işletme hedefleri doğrultusunda takım olarak çalışılmalıdır.

10- Çalışanları zorlamaktan, sloganlarla ve teşviklerle işçiler için sıfır hata, ~~yüksek verimlilik hedeflerinden~~ vazgeçin. Düşük kalite ve verimsizlik, büyük ölçüde sistemden kaynaklandığı için, bu tür zorlamalar ters ve anlaşılmasız ilişkilere neden olur.

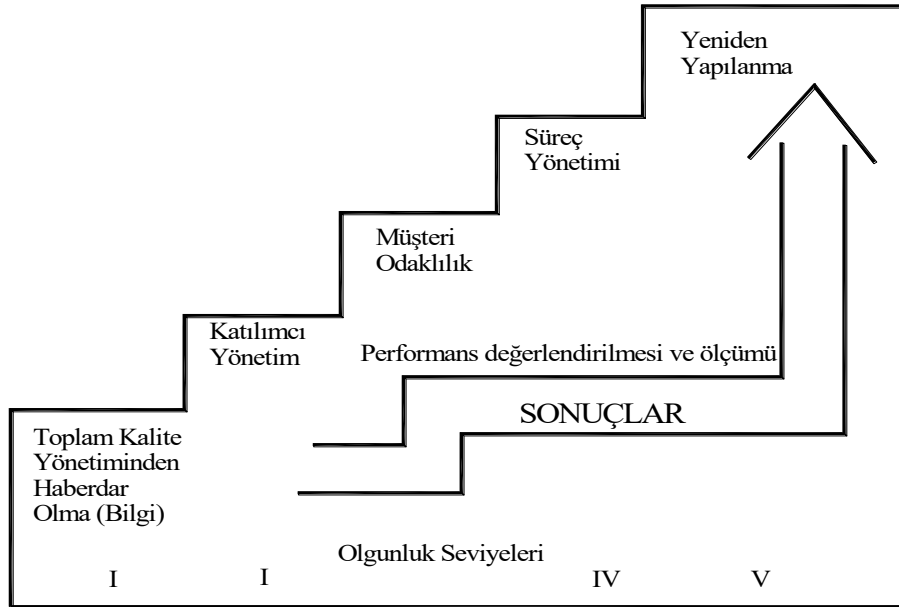
11- İşyerine özgü sayısal hedef ve kotaları yok edin. Üretim için sayısal hedefleri ortadan kaldırın, onun yerine liderliği ve gelişme metotlarını kurumsallaştırın.

12- Çalışanların işlerinden gururlanmasını önleyecek engelleri yok edin. Hızlı değil, doğru çalışmak, rekabet değil, işbirliği anlayışını yerleştirmek. Çoğu zaman yanlış yönetim, hatalı teçhizat ya da malzeme yüksek performansı engeller.

13- Kişi geliştirmeye y6nelik eğitim çalışmalarını destekleyin. En iyi yatırım insana yapılan yatırımdır. Gücünüzü insanlarınız (alışanlarınız) oluşturur. Y6netim ve diğer çalışanlar, 6zellikle takım çalışması ve istatistik tekniklerle eğitimli olmalıdır. Herkesi eğitim ve kendini geliştirme konularında teşvik edin.

14- Dönüşümü gerçekleştirecek somut işleri yapın. Değişim de bir süreçtir, firmadaki herkesin işidir. Bunun için herkese sorumluluk verin ve harekete geçirin. Yukarıdaki 13 kural doğrultusunda yönetim, işleri planlamalı ve gerçekleştirmelidir

Kane, TKY'nin beş basamaktan oluşan bir süreç olduğunu belirterek bu basamakların geçirilmesinin sürekli gelişmeyi sağlayacağını ifade etmektedir.



Godfrey ve Kammerer toplam kalite yönetimini bir bina yapısına benzetererek, bu yapı ile ilgili katların her birinin bir temel süreci ifade ettiğini belirtmektedirler.

