

TOPLAM KALİTE LİDERLİĞİ

ZTM 433 KALİTE KONTROL VE
STANDARDİZASYON
PROF. DR. AHMET ÇOLAK

TOPLAM KALİTE LİDERLİĞİ

Drucker, liderliği, ne tam karizma, ne de kişilik olarak tanımlamaktadır. Lider, liderliği lidere sağlanan bir sorumluluk olarak görmelidir, rütbe ve ayrıcalık olarak değil. Güçlü bir lider, sorumluluğu bütün personel ile paylaşıp, arkadaşlarını her zaman desteleyen ve motive eden ve onlarla çalışmaktan zevk alır.

Örgütle ilgili vizyonu oluşturabilmek için liderin, örgütün dinamikleri ile ilgili geçerli bilgiye, hizmetin sağlanmasında mevcut ve gelecekteki rekabeti kıyaslayacak ve sistem ihtiyacı ile geçerli kurallar açısından sağlam sezgiye ihtiyacı vardır.

Yönetici

Yönetimcidir

Eskiden geleni uygular

Sürdürür

Sistem ve yapı üzerinde odaklanır

Kontrolle rahatlar

Kısa dönemli bakış açısı vardır

Nasıl ve ne zaman sorularını sorar

Gözleri aşağı çizgidedir

Taklit eder

Statükoyu kabul eder

Klasik iyi askerdir

İşleri doğru yapar

Lider

Yenilikçidir

Orijinaldir

Geliştirir

İnsanlar üzerinde odaklanır

Kredisinden ilham alır

Uzun dönemli bakış açısı vardır

Ne ve niçin sorularını sorar

Gözleri sürekli yukarıdadır

Orijinaldir

Statükoyla mücadele eder

Kendine ait şahsiyettir

Doğru şeyleri yapar

Bir liderinin örgütünde sürekli olarak sorması ve cevabını mükemmel olarak araması gereken sorular şunlardır;

- Bizim amacımız nedir, biz amacımızı nasıl yaratabiliriz?
- Biz ne yapmak istiyoruz, gelecekte nasıl bir tablo çizeceğiz?
- Biz neye inanıyoruz ve herkesin neye inanmasını istiyoruz?
- Ürün ve hizmetin müşterimize nasıl sağlanacağı konusunda örgüt üyelerine nasıl bir rehberlik sağlayabiliriz?
 - Misyonumuzu yerine getirmek ve vizyonumuzu yerine getirmek için kısa ve uzun vadeli kazanımlarımız ne olacaktır?
 - Biz vizyonumuza doğru nasıl hareket edeceğiz, amaç ve hedeflerimizi nasıl başaracağız?

Liderlerin 10 alanda etkili ve verimli olarak çalışmalarını gerekmektedir;

- Fırsatlar için araştırma,
- Tecrübe ve değişiklikleri kabul,
- Geleceği imgeleme,
 - Dikkate alma,
 - Çok hızlı işbirliği,
- İnsan kaynaklarını güçlendirme,
 - Örnekleri kurma,
 - Küçük başarılar planlama,
 - Kişisel katkıları tanıma,
 - Başarıları kutlama.

Toplam Kalite Örgütlerinde Başarılı Liderlerin Temel Görevleri

TKY'ni uygulayan örgütler liderlerinin öncülüğünde temel görevlerini yerine getirirken sürekli gelişmeyi sağlayabilmede dikkat etmeleri gereken hususlar aşağıdaki gibidir;

1. Vizyon

Her örgütün belirlenmiş bir vizyonu olmalıdır. Örgütlerin belirlenmiş olan vizyonları, en üst yöneticiden en alt personele kadar benimsenmiş olmalıdır. Vizyonlar, örgütlerden beklentisi olan iç ve dış müşterilerin beklenti ve hedeflerine cevap verebilmeli ve bu insanları mutlu edebilmek için açık olarak belirlenmelidir.

2. Yaratıcılık

Örgütlerin geleneksel yönetim ve çalışma metotlarını bırakıp, yeni çağdaş metotları bulması ve uygulaması gerekir. Özellikle takım halinde çalışmada yaratıcı gücün çok daha kolay ortaya çıktığı ve kişilerin kendilerini rahatlıkla geliştirebildikleri söylenebilir.

3.Hassasiyet

Örgütlerde sosyal ilişkiler gerçekten önemlidir. Lider davranışları, liderin etkileşim alanındaki kişilerin motivasyonlarında, kültür oluşturmada ve yapıyı şekillendirmede önemli rol oynar.Örgütlerde insan ilişkisinin kalitesi, müşteri tatmini için önemlidir. Kalitenin örgütlerde yerleştirilmesinde de lider davranışları etkili olmaktadır. Kişilerarası iletişimdeki hassasiyet becerileri arasında şu özelliklere yer vermek mümkündür: Dinlemek, geri bilgi vermek, tartışta, övme, çatışmanın yönetimi, insanlararası paylaşım ve duygu paylaşımı.

4. Güçlendirme

Güçlendirme kalite liderliğinin temel parçasıdır. Güçlendirme kavramının özü kişilerin potansiyellerini açığa çıkararak bunu sürekli işler halde tutabilmektir. Örgüt üyelerinde varolan yeteneklerinin en verimli biçimde, sürekli olarak işlenmesi örgüt için önemli değere sahiptir.

Spanbauer, güçlendirme basamaklarını şu şekilde ifade ederken, liderin bizzat sorumluluğu altında olması gerektiğini belirtmiştir.

1. Sorun çözüme faaliyetlerine tüm çalışanları dahil ederek, temel bilimsel metotlar ve süreç kontrolü kullanılmalıdır.

2. İnsan kaynaklarına projenin nasıl olacağı anlatılmadan önce ne düşündükleri sorulmalıdır.

3. Çalışanların katkılarını artırmak için bilgileri mümkün olduğunca paylaşılmalıdır.

4. Profesyonel büyümeyi canlı tutmak için sorumluluk ve kontrol doğrudan çalışanlara kaydırılmalıdır.

5. Örgüt içinde herkes ile sürekli ve sistematik ilişkiler geliştirilmelidir.
6. Çatışmaların giderilmesi, sorun çözme ve karşılıklı tartışmalar için çalışanlarda çeşitli beceriler geliştirilmelidir.
7. Liderlik, iletişim, müşteri hizmetleri, süreç yönetimi ve takım oluşturma gibi kalite kavramları hakkında çalışanlara sürekli eğitim verilmelidir.
8. İç ve dış müşteri ihtiyaçları arasındaki hassas denge oluşturulmalıdır

5. Deęişim Yönetimi

Liderlerin değişim ile bütünleşmesi gerekmektedir. Değişme her zaman öğrenmeyle mümkün olabilmektedir ki bu da kaynaklardan ziyade iç süreçlerde davranış ve tutumlar üzerinde yoğunlaşmasıyla ortaya çıkmaktadır. Değişimin başarılı olabilmesi için liderlerde bilginin sınırı, beceri davranış özellikleri aranmalıdır.

BİLGİ

- Kişisel Motivasyon

BECERİ

Dinlemek

DAVRANIŞ

Vizyonu sürekli olarak referans Alma, Vurgulamak
İnsanlara değer vermek ve bunu göstermek

- Sosyal sistem olarak örgüt

Geri besleme vermek
Sorgulamak

Bürokrasinin aşılması,
başarının güçlendirilmesi

- Örgüt ortamı

Hedef belirlemek

Gerçekler üzerinde çalışmak
Örneklerle yönlendirmek

- Yönetimin işlemi

Yönetimle çalışma
Öğrenmeyi yönetme

Müşteri tatmininde yoğunlaşmak

- Süreçleri değiştirme

Analiz etme ve
bütünleştirme

Şüphe toleransı

- Öğrenme stilleri

Yaratıcılık

İyimser bakış açısı

- Müşterinin şartları Sorun çözme

Başarısızlığın kabulü

- Gelişme stratejileri

Danışma, görevlendirme,
iletişim

Az itibar ihtiyacı
İşin eğlence olarak görülmesi
Her zaman ulaşılabilme Açıklık
Model olma