

***Toplam Kalite Yönetimi ile süreçlerini iyileştiren kurumlar verimliliklerini en üst seviyelere yükseltiyor***

## **İşletmeler Toplam Kalite Yönetimi ile bir adım öne çıkıyor**

***İlk olarak Japonya’da kullanılmaya başlanan ve kolektif bir yönetim anlayışını ifade eden Toplam Kalite Yönetimi, hataları ortadan kaldırarak bir kalite zinciri oluşturma esasına dayanıyor. Kurum içi uygulamaların sürekli iyileştirilmesi yoluyla mal ve hizmetler de dahil olmak üzere tüm çıktılarının kalitesini artıran firmalar ise başarının anahtarını ellerinde tutuyor. Çağdaş kalite felsefesinin ülkemizdeki temsilcisi Türkiye Kalite Derneği (KalDer) ise Toplam Kalite Yönetimi esasları ile firmalara bütünsel bir yönetim anlayışı sunuyor.***

*“Bir kuruluş ideal olarak nasıl yönetilmeli?” sorusuna cevap arayan ve çeşitli kanallarla ideal yönetim anlayışını kurumlara aktaran Türkiye Kalite Derneği (KalDer), mükemmellik kültürünü yaşam biçimine dönüştürerek ülkemizin rekabet gücünün ve refah düzeyinin yükseltilmesine katkıda bulunmak için çalışıyor. Bu kapsamda Toplam Kalite Yönetimi esaslarını benimseyen KalDer, her ölçekten firmanın süreçlerini iyileştirmesi ve verimlilik yoluyla rekabet avantajı kazanması için kurumlara rehberlik ediyor. Tüm üretim ve yönetim faaliyetlerinin bir sistem içerisinde yürütülmesinin önemine dikkat çeken **Türkiye Kalite Derneği Yönetim Kurulu Başkanı Yılmaz Bayraktar**, bu noktada Toplam Kalite Yönetimi’nin can simidi görevi gördüğünü belirtti.*

### **Kuruluşun tüm faaliyetlerinin değerlendirilmesi ve geliştirilmesini esas alıyor**

Üretim veya hizmet fark etmeksizin kuruluşlarının tüm fonksiyonlarında iyileştirme sağlayan Toplam Kalite Yönetimi hakkında bilgi veren **Yılmaz Bayraktar** şunları söyledi: “Toplam Kalite Yönetimi, bir kurumda gerçekleştirilen bütün faaliyetlerde müşteri beklentilerini karşılayabilmek için gerekli olan yönetim, insan, gerçekleştirilen iş, ürün ve hizmet kalitelerinin bir sistem yaklaşımı içerisinde, tüm çalışanlar ve paydaşların katılımı ile hedef ve fikir birliktelikleri sağlanarak geliştirilmesidir. Bu yaklaşımı kısaca geleneksel yönetimden, kurumsal yönetim anlayışına geçmenin, rekabetten müşteri memnuniyetine bütünsel bakış açısı sağlayan çağdaş yönetim felsefesi olarak tanımlayabiliriz. Üstelik bu çağdaş anlayış sadece yönetsel bir dönüşümü kapsamaz, Toplam Kalite Yönetimi organizasyon kültüründe topluca bir değişikliği gerektirir. Tüm çalışanların, proseslerin, bütün üretim araçlarının ve ürünlerin bütünleşik halde ele alınarak, “*Sürekli Gelişme-Kaizen*” anlayışının kuruluşu yerleşmesi ile rekabet gücünün sağlıklı bir şekilde artırılabilmesi mümkündür. Bu felsefe kapsamında; yönetim kalitesinin sağlanması, kayıpların giderilmesi, maliyetlerin düşürülmesi, olası hataların önlenerek mükemmelliğin sağlanması gibi birçok hedef bulunuyor. Bir kuruluşun tüm faaliyetlerinin sürekli olarak değerlendirilmesi ve geliştirilmesini öngören Toplam Kalite

Yönetimi, temel yapı taşı olan Japon kalite anlayışı “Deming Döngüsü” sayesinde sürekliliği ve sürdürülebilirliği sağlıyor.”

### **İşletmelerin rekabet gücüne güç katıyor**

Toplam Kalite Yönetimi'nin her işletmede farklı yöntemlerle ele alındığını belirten **Bayraktar**; “Kişilerden bağımsız olarak saptanmış amaç ve hedefler doğrultusunda faaliyet göstermesi, standartlara ve süreçlere uygun çalışması, değişen çevre koşullarını izleyen yaklaşımlar ile organizasyonel yapısını oluşturması gibi hedefleri barındıran Kalite Yönetimi'nin içeriği, uygulanacak yöntemleri ve ayrılacak kaynakları da farklılaştırıyor. Burada kritik olan ürün veya hizmetin iyi tanımlanmış süreçlerin sürekli geliştirilmesi, temel hedef ise düşük maliyetle kaliteyi üretmektir. Tüm bu süreçlerin başarıya ulaşabilmesi içinse Planlama, Uygulama, Kontrol, Önlem alma döngüsünün uygulanması önemlidir. Bu döngüyü başarıyla uygulayan kuruluşlar, sürekli iyileşmeyi başarabildikleri için iş faaliyetlerini düzenler, gelişimlerine katkı sağlarlar. Organizasyon içindeki kalite bilinci artarken her sürecin iş kalitesi de yükselir. İnovatif ve gelişim odaklı süreçlerin ortaya çıkmasıyla verimli bir düzen oluşur. Daha düşük harcamalar ile daha iyi maliyet yönetimi sağlanır. Kurum ve yapısı, değişen piyasa koşullarına uyumlu hale gelir. Müşteri sadakati gelişirken müşteri memnuniyeti de artan kaliteye bağlı olarak üst seviyeye taşınır. Tüm bu değişkenler, işletmelerin rekabet gücüne güç katar” şeklinde konuştu.

### **Toplam Kalite Yönetimi'nin yaygınlaşması için Ulusal Kalite Hareketi'ni başlattı**

Kaliteye ulaşmanın bir kültür meselesi olduğuna ve kaliteye erişimin kitlesel bir dönüşümle mümkün olacağına da dikkat çeken **Bayraktar**: “1998 yılında başlattığımız Ulusal Kalite Hareketi programı ile uzun vadeli bakış açısı, paydaş odaklı yaklaşım ve neden-sonuç ilişkisinin önemi kapsamında kurumsal gelişimleri için ihtiyaçlara hızlı cevap verebilen çalışmalarımıza devam ediyoruz. Yaşamın her alanında kalite sloganı ile başlayan Ulusal Kalite Hareketi, ülkemizin sürdürülebilir yüksek rekabet gücüne erişebilmesi için mükemmellik yaklaşımının toplumun her kesiminde yaygınlık kazanmasını sağlamayı amaçlıyor. Bu program ile kuruluşların performans iyileştirme stratejisi olarak EFQM Mükemmellik Modelini esas alan özdeğerlendirme yöntemleri ile güçlü ve iyileştirmeye açık alanlarını düzenli aralıklarla belirleyip bulgular doğrultusunda sürekli iyileştirmeyi planlamaları ve uygulamaları hedefleniyor” diyerek sözlerini tamamladı.

### **KalDer Hakkında**

*Türkiye Kalite Derneği (KalDer), çağdaş kalite felsefesinin ülkemizde etkinlik kazanması ve yaygınlaştırılması amacıyla 1991 yılında kurulmuştur. İnsana, topluma ve doğaya saygı, güvenilir olmak, yenilikçilik ve sürekli iyileştirme ve gönüllülük değerleriyle 32 yıldır çalışmalarını sürdürmektedir. KalDer'in vizyonu, ülkemizde sürdürülebilir iş ve yaşam kalitesine yön gösteren, dönüşüme liderlik eden bir sivil toplum kuruluşu olmaktır. Bu hedefe ulaşmak için “Mükemmellik kültürünü yaşam biçimine dönüştürerek ülkemizin rekabet gücünün ve refah düzeyinin yükseltilmesine katkıda bulunmak” amacı ile çalışmalarını sürdürmektedir. Türkiye'nin rekabet gücünü artırarak toplumsal refahı sağlama yolunda kurum ve kuruluşlara rehber olmayı hedefleyen kuruluş, Ulusal Kalite Hareketi ile bu anlayışı ülkemizdeki tüm iş ekosistemine entegre etmek istemektedir. KalDer; Avrupa Kalite Yönetim Vakfı'nın (EFQM) Ulusal İş birliği Ortağı, Amerika Kalite Derneği'nin (ASQ) Küresel İş birliği Ortağı ve Orta Doğu Kalite Organizasyonu'nun (MEQA) kurucu üyesidir. KalDer'in ana faaliyetleri arasında; Türkiye Mükemmellik Ödülleri, Ulusal Kalite Hareketi Programı, Sürdürülebilir Gelecek Ödülleri, Kalite ve Yönetim Alanındaki Eğitimler, Sürdürülebilirlik Danışmanlığı, Rehberliği ve Koçluğu, Kurumsallaşma Ölçümü ve Çevik Yönetim Programı, KOBİ'ler için Stratejik Plan Rehberliği, Özdeğerlendirme ve Dış değerlendirme hizmetleri, Mevcut Durum Analizleri, Rehberlikler, Kalite Kongresi ve etkinlikler yer almaktadır.*