



TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ NEDİR?

Toplam kalite yönetimi (TKY), müşteri memnuniyetini karşılamak ve aşmak için tasarlanmış bir iş yaklaşımıdır. Bu uzun vadeli yöntem, tüm personelin süreçler, hizmetler, ürünler ve şirket kültürü dahil olmak üzere şirketin işleyişinin tüm yönlerinde yüksek bir çalışma standardı sağlamaya kararlı olmasını gerektirir.

Bu yazıda aşağıdakileri açıklıyoruz:

TKY'nin genel hedefi nedir?

TKY'nin temel unsurları nelerdir?

TKY'nin Faydaları

TKY yaklaşımı nasıl uygulanır?

TKY'nin amacı nedir?

TKY yaklaşımının genel amacı müşteri memnuniyetini artırmaktır. Bu hem iç müşteriler hem de dış müşteriler için geçerli olacaktır. TKY, müşteri ihtiyaçlarına ve organizasyonel süreçlere odaklanarak işin tüm yönlerinin entegrasyonunu gerektirir. Çalışanların deneyimi ve bilgisi, işin her yönünü yeniden düşünmek ve dahil olan herkesin deneyimlerini optimize etmek için paha biçilmezdir. Toplam kalite yönetimi yaklaşımının başarılı sonucu, kaliteli bir ürün, memnun müşteriler ve kendilerini değerli ve takdir edilmiş hisseden çalışanlardır.

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN TEMEL UNSURLARI NELERDİR?

TKY, tüm çalışanları organize, şirket çapında bir iyileştirmeye dahil eden müşteri odaklı bir yönetim sistemidir. Faaliyetleri ve kültürü organizasyona dahil etmek için etkili iletişim, veri ve strateji kullanılır. Birincil unsurlar, bu kategorilerin her birine göreir.

MÜŞTERİ ODAKLI

Bir şirketin sağladığı kalite düzeyi müşteri tarafından belirlenir. Bir şirket çalışanlarını yeniden eğitebilir, en kaliteli tasarıma odaklanabilir ve her türlü teknolojiyi benimseyebilir, ancak ayarlamaların değerli olup olmadığına her zaman müşteri karar verecektir.

ÇALIŞANLARIN TAM KATILIMI

Her çalışan şirketin hedeflerine katkıda bulunur. Tüm çalışanların tam bağlılığı ancak yetkilendirildiklerinde ve yönetim korkusuz bir ortam sağladığında gerçekleşebilir. Son derece başarılı yönetim sistemleri, normal iş gününün bir parçası olarak düzenli iyileştirme ve eğitimi teşvik eder. Bu tür bir güçlendirme yöntemi, kendi kendini yöneten çalışma ekibidir.

SÜREÇ MERKEZLİ

Süreçler, toplam kalite yönetiminin odak noktasıdır. Girdileri (hem dahili hem de harici) müşterilere teslim edilecek çıktılara dönüştürmek bir süreçtir. Sürecin her adımının tanımı ve sürekli izlenen performans ölçümleri, planlanmamış varyasyonu tespit eder.

Entegre sistem: Toplam kalite yönetimi, standart, dikey olarak yapılandırılmış departmanların aksine, organizasyon içindeki yatay ara bağlantıların süreçlerine odaklanır.

Her küçük süreç, toplamda işletmenin stratejiyi tanımlamak ve uygulamak için dayandığı süreçler haline gelen daha büyük süreçleri oluşturmak için birleşir. Her çalışan, şirketin vizyonunu, yol gösterici ilkelerini ve misyonunu, politikaları, sonuçları ve temel süreçleri anlamalıdır. İletişim ve ilerlemenin izlenmesi sürekli olmalıdır.

Kalite kültürünü sürdürmek, bir kuruluşun hizmetlerinde ve ürünlerinde mükemmelliğe ulaşması için esastır. Entegre sistem, çalışanlar ve müşteriler de dahil olmak üzere tüm paydaşların beklentilerini sürekli iyileştirmek ve atlamak için iş geliştirmenin tüm unsurlarını kullanır.

STRATEJİK VE SİSTEMATİK YAKLAŞIM

TKY, kurulu vizyon ve misyona ulaşırken bir organizasyonun hedeflerine ulaşmak için büyük ölçüde stratejik ve sistematik bir yaklaşıma dayanır. Bu yaklaşımın yönetimi, temel bileşen olarak kalite ile formüle edilecek bir stratejik plan gerektirir.

DEVAMLILIK GELİŞİM

Süreçlerin sürekli iyileştirilmesi, toplam kalite yönetiminin bir diğer önemli bileşenidir. Sürekli iyileştirme eylemi, şirketi daha rekabetçi olmak ve paydaşlarının beklentilerini etkin bir şekilde karşılamak için kendi kendini analiz etmeye ve sürekli geliştirmeye iter.

GERÇEKLERE DAYALI KARAR VERME

Performans verileri, kuruluşun ne kadar iyi performans gösterdiğini belirlemek için bir zorunluluktur. Toplam kalite yönetimi, karar vermenin doğruluğunu artırmak, geleceğe yönelik tahminlere izin vermek ve fikir birliğine varmak için bu verilerin sürekli olarak toplanmasına ve analizine bağlıdır.

İLETİŞİM

Etkili iletişim, çalışanları motive etmenin ve morali korumanın ayrılmaz bir parçasıdır. Bu, günlük operasyonlar için olduğu kadar değişim dönemleri için de geçerlidir. Toplam kalite yönetimi yaklaşımı için yöntem, strateji ve uygun zamanlama esastır. Birçok kuruluş, bu unsurları işin temel değerlerine ve ilkelerine dahil eder.

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ YAKLAŞIMININ FAYDALARI

TKY yaklaşımı doğru bir şekilde uygulandığı takdirde kuruluşa, paydaşlara ve çalışanlara birçok fayda sağlayabilir. TKY'nin bazı faydaları şunlardır:

Artan kar

Yenilikçi süreçler

Geliştirilmiş pazar görünümü

Artan verimlilik

Daha güçlü rekabet pozisyonu

Azaltılmış veya ortadan kaldırılmış kusurlar ve atıklar

Daha güçlü müşteri odaklılık

Daha fazla müşteri memnuniyeti

Daha yüksek çalışan morali

Azaltılmış maliyetler

Daha verimli yönetim

Gelişmiş paydaş değeri

Değişime daha iyi uyum

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ YAKLAŞIMININ UYGULANMASI

Yerleşik bir işletmede büyük ölçekli değişiklikler yapmak çalışanlar, müşteriler ve paydaşlar için zorluklar yaratabilir. TKY yaklaşımının, yakından takip edildiğinde daha mutlu, daha yetkilendirilmiş bir ortam yaratabilecek bir ana hatları vardır. TKY'yi uygulamak için atmanız gereken altı adım:

Üst yönetim, toplam kalite yönetimi yaklaşımını benimsemeye karar verdiğinde, mevcut kalite yönetim sistemlerini, müşteri memnuniyetini ve kültürünü değerlendirebilir.

Müşteri taleplerini belirledikten ve önceliklendirdikten sonra şirket, ürün ve hizmetleri buna göre ayarlayacaktır.

Yönetim, müşteri ihtiyaçlarını karşılamak için şu anda kullanımda olan kritik süreçleri özetleyecek ve süreç iyileştirmeye odaklanacak ekipler oluşturacaktır.

Yöneticiler koçluk, eğitim, planlama ve diğer yöntemlerle katkıda bulunurken, bir yönlendirme komitesi toplam kalite yönetimi yaklaşımının ivmesini yönetecektir.

Süreç standardizasyonu ve yönetimi günlük olarak devam edecek, gerektiğinde değerlendirme ve revizyon yapılacaktır.

Çalışanlar ve paydaşlar için iletişim ve geri bildirim sürekli olacak ve her düzeyde tam bir taahhüt için bir tanıma ve ödüllendirme süreci oluşturulacaktır.

Tüm kuruluşlar müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılamak için büyümek ve gelişmek zorunda olduğundan, toplam kalite yönetimi yaklaşımı şirketin bütünsel bir bakış açısını kullanır ve işin tüm seviyelerine hitap eder. Politika, prosedürler, etkileşimler ve hatta ürünleri değerlendiren TKY, organizasyonun her seviyesini optimize eder. Çalışanlar, müşteriler ve tüm paydaşlar, şirketin evriminde tam bir bağlılıkla rol oynar ve ortak bir hedefe sahip ortaklar olarak kabul edilir.