

Toplam Kalite Yönetimine Giriş

Prof. Dr. Aslıhan Büyüköztürk Karul

Sağlık Bilimleri Fakültesi

HAMMURABİ kanunları !

- M.Ö. 2150
- **“Bir inşaat ustasının inşa ettiği bir ev, ustanın yetersizliği ve işini gereği gibi yapmaması nedeniyle yıkılarak ev sahibinin ölümüne yol açarsa o usta öldürülecektir”.**



YÖK Üniversitemizi ekim ayında denetleyecek...

- Yeterince kaliteli hizmet üretip üretmediğimizi
- KANITLARI ile birlikte bildirmemiz isteniyor.

Toplam Kalite Yönetimi

- **Endüstri** çağından bilgi çağına geçtiğimiz bu dönemde **öncelikle üretim şirketlerinde** başlamıştır.
- Günümüzde **kamu** işletmeleri ve **kar amacı gütmeyen** kuruluşlarda da kullanılmaktadır.
- **Mevcut ve gelecek arasında ilişkiyi kurmak ve geçişi kolaylaştırmak** için tüm dünyada yaygın olarak kabul görmüş bir yönetim felsefesidir.

Toplam Kalite Yönetimi

- Müşteri Memnuniyeti olarak da bilinir....
- Başarıya ulaşmanın temel yoludur.
- **Müşteri = ÖĞRENCİ**

Toplam Kalite Yönetimi

- Her süreçte **tüm çalışanların fikir ve hedefleri** kullanılmakta ve tüm çalışanlar kaliteye dahil edilmektedir.

TARİHÇE....

- **TKY (Total Quality Management)**
- **Hammurabi....**
- **Henry Ford : (1926)** yılında yayımladığı My Life and Work (Hayatım ve İşim) adlı kitabında yeni bir yönetim biçimi olarak tanımlanmıştır.
- Ancak o sıralarda rağbet görmemiştir...
- ***4 ana akım***
- Deming yaklaşımı,
- Juran yaklaşımı,
- Crosby yaklaşımı,
- Ishikawa (veya Japonya) yaklaşımı **(1950)**
- Japon yöneticiler kaliteyi bütün iş birimlerine yaymış ve her kademedeki iş göreni bu konuda eğiterek **bilinçlenmeyi sağlamıştır**. Bu yöntem ile (daha öce) kalitesizliğiyle ünleneen Japon ürünleri 5 yıl içerisinde bütün dünya pazarını ele geçirmeyi başarmıştır.

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ



TKY bir yönetim sistemidir

- TKY için müşteri memnuniyeti (endüstri) **kardan önce** gelmektedir!
- İnsan, süreç, müşteri ve sürekli geliştirme 4 temel unsurdur ve birbirleri ile sürekli bir ilişki halindedirler.

Toplam kalite yönetimi: Süreçlerin, ürünlerin ve hizmetlerin sürekli iyileştirilmesi yoluyla;

- Müşteri (ÖĞRENCİ) memnuniyeti ve çalışanların bağlılığını sağlayan bir yönetim felsefesidir.
- Sürdürülebilir mükemmellik sağlayan bir yönetim tarzıdır. -sürekli iyileştirme hedeflenir.
- Ürünler (MEZUN) ve süreçler dikkate alınır.
- Öğrenci ve öğretmen & idari & Tüm personelin katılımı sağlanır.
- Ekip ve takım çalışması yapılır.
- Tüm çalışanlara sorumluluk verilir.
- TKY' nin uygulamasında, üst yönetimin liderliği, tüm çalışanların katılımı ve uzun dönemli, sistematik bir değişim programı gereklidir.
- Yönetimin katılımı, iletişim, sürekli gelişme, eğitim, ekip çalışması, süreç iyileştirme, toplam kalite yönetiminin başarısı için gerekli kilometre taşlarıdır.

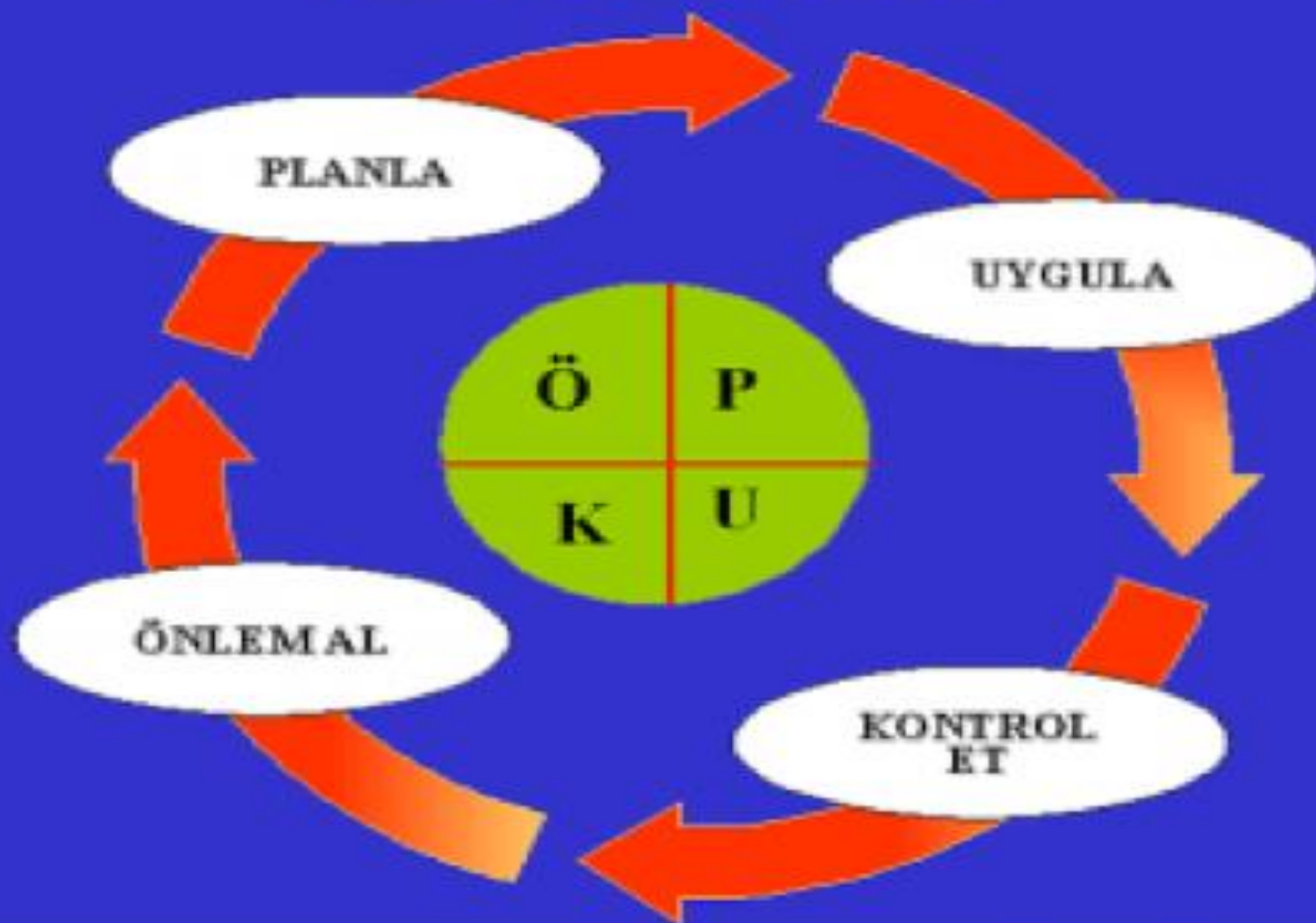
toplam kalite yönetimi uygulaması sonuçları

- Toplam kalite yönetiminin hedefi düşük maliyetle kaliteyi (YETKİN MEZUN) üretmektir.

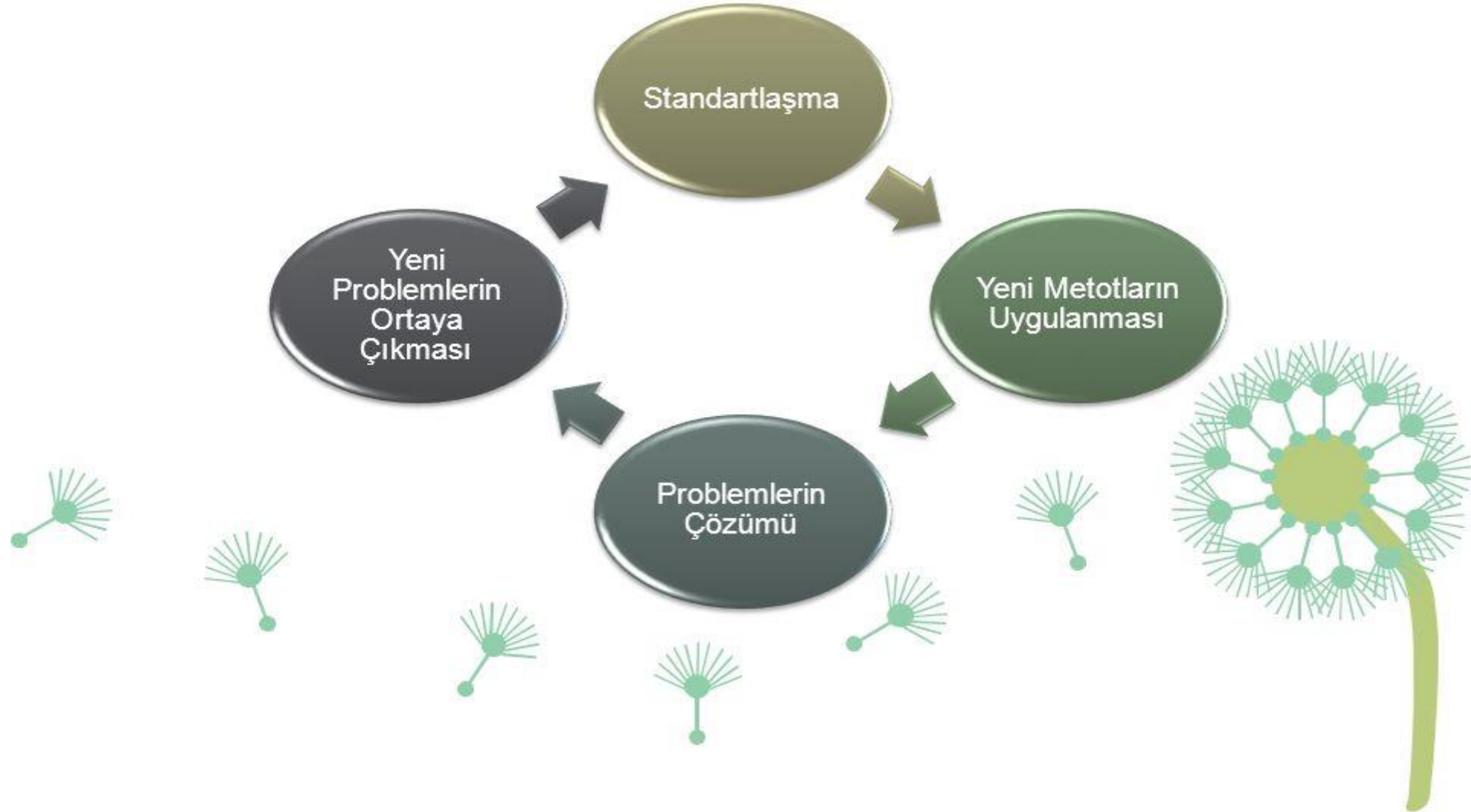
Toplam kalite yönetiminde başarı için gerekli olan temel faktörler:

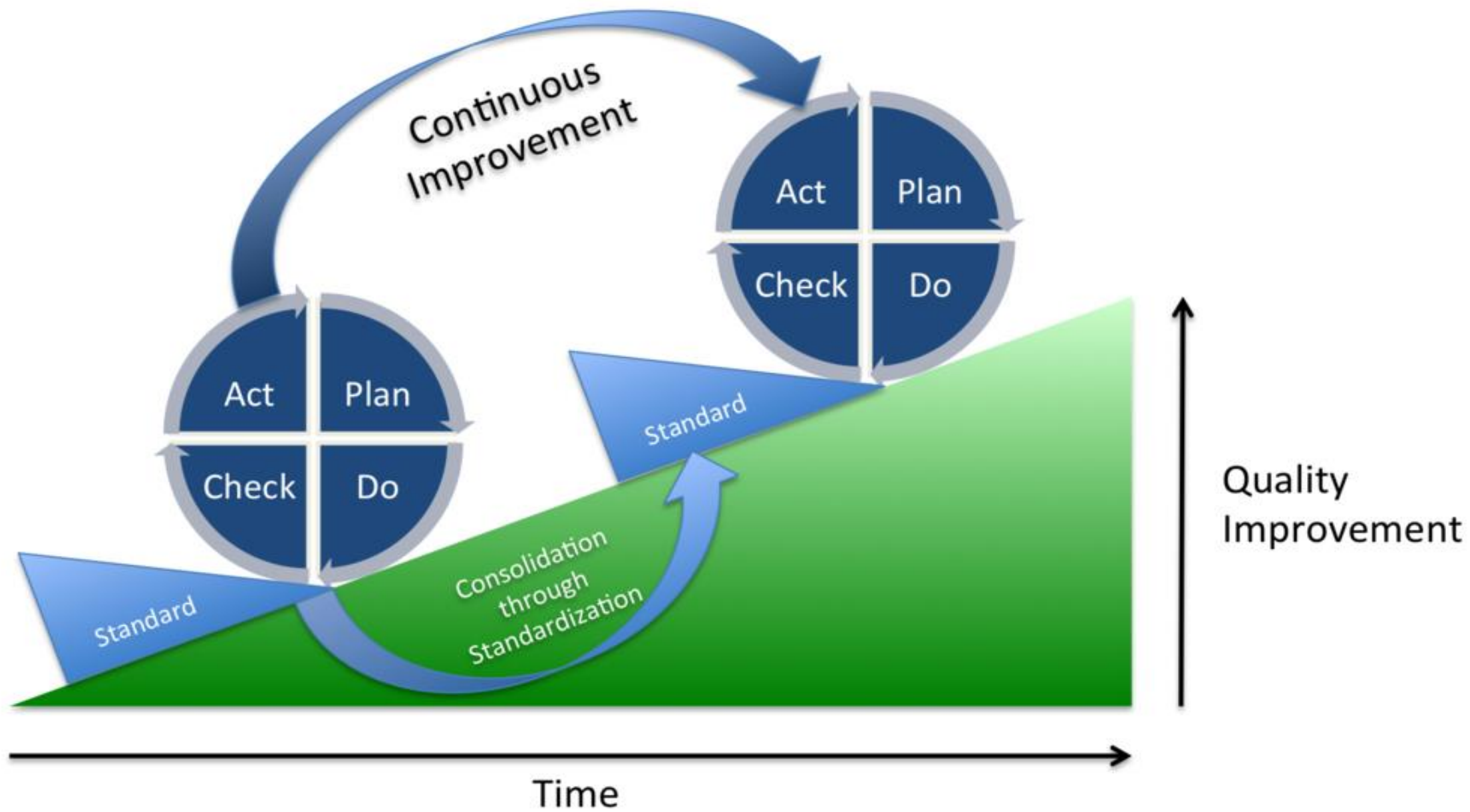
- Planlama,
 - Uygulama,
 - Kontrol,
 - Önlem alma döngüsü vardır.
-
- **Buna PUKÖ döngüsü de denir.**

PUKÖ DÖNGÜSÜ



Sürekli İyileştirme Döngüsü





PUKÖ DÖNGÜSÜ (JURAN)

Juran'ın kalite yaklaşımı, kalite üçlemesi veya Juran Üçlemesi olarak bilinmektedir. Bu yaklaşımda Juran kalite yönetiminde üç temel süreç bulunduğunu ve kalite yönetim sisteminin oluşturulmasında bu süreçlerin önemli olduğunu vurgulamaktadır.



Kalite
planlama

Kalite
kontrol

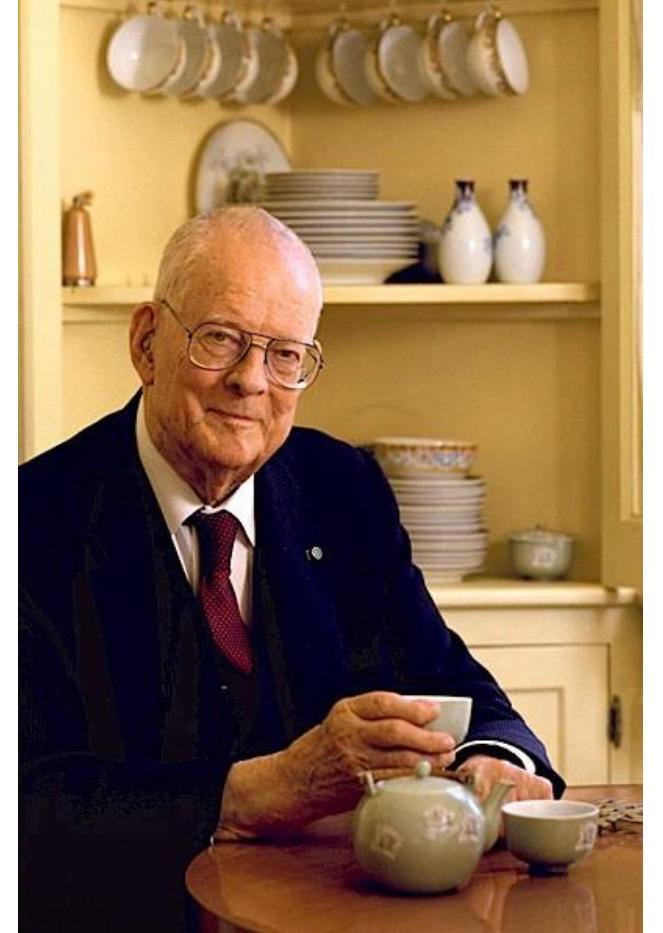
Kalite
geliştirme

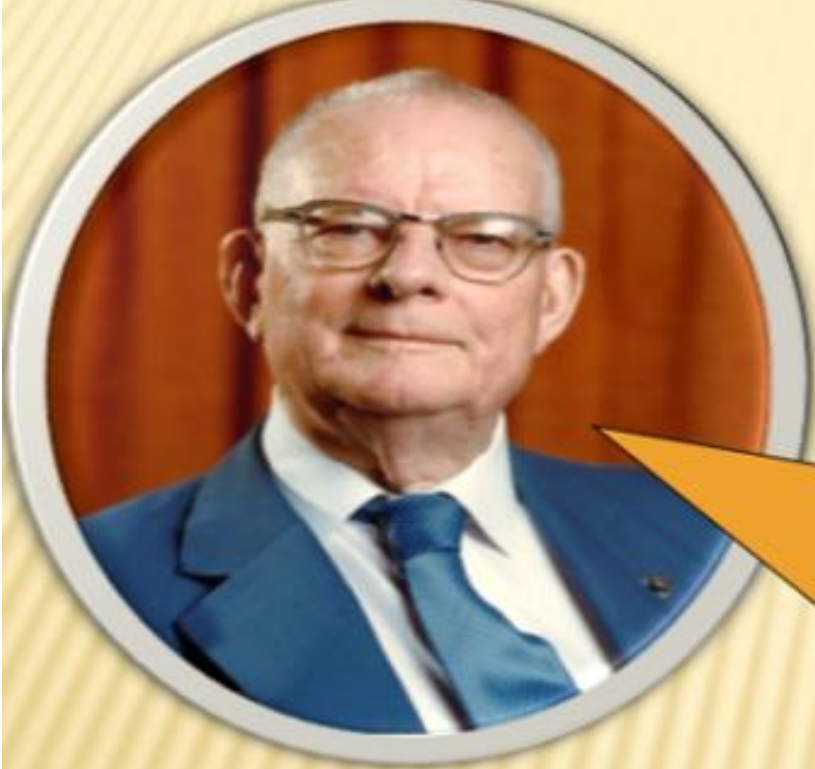
AMAÇLAR

- 1-Savurganlığı önleme
- 2-Verimliliği artırma
- 3-Maliyetleri düşürme
- 4-İşlem zamanlarını kısaltma
- 5- Kaliteyi devamlı artırma
- **6-Sürekli iyileştirme ve gelişme**

Bu amaçlara ulaşmanın yoları...

- DEMİNG ilkeleri





Dr. Edwards DEMING

1951

**Eğer beni dinlerseniz
beş yıl içinde dünya'yı
yakalayabilirsiniz,**

**eğer dinlemeye devam
ederseniz dünya sizi
yakalamak için çok
uğraşır.**

Dr. Edwards Deming

- TC İstatistik Enstitüsü ile birlikte çalışmıştır (1959)

- **SÜMERBANK**

- Ne yapsak satıyor!!!



Toplam kalitede DEMİNG İlkeleri...

- 1. Kalite = müşteri memnuniyeti
- 2. Üretim ve hizmet sistemi **çalışanları ile birlikte** sürekli geliştirilmelidir.
- 3. Üretim basamakları **kendi kendini denetlemelidir (Kontrol yok)**
- 4. **Üretim hataları (yetkin olmayan mezun), meydana gelmeden önlenmelidir.**
- 5. **Denetim**, iş bandının **sonuna bırakılırsa** çalışanlar kendi isteklerini kontrol etmezler.
- 6. Yardımcı olan, yüreklendiren ve geliştiren liderlik **(koçluk)** önemlidir.
Çalışanlar yetkilendirilmelidir

- **7. Çalışanlar eğitilmelidir.** Daha verimli çalışmak ve iş kalitesini arttırmak üzere hedefler belirlenmelidir.
- **8. Korku** üretkenlik karşıtı olduğundan **uzaklaştırılmalıdır.** Güç, sorumluluk ve mükafat çalışanlarca paylaşılmalıdır.
- **9.** Çalışanların öğretilip sınandığı model yerine, bireylerin sürekli öğrenme ve kişisel gelişimine odaklanılmalıdır. **Motivasyon önemlidir**
- **10. Herkesin yaptığı işten gurur duymalı, bunun için var olan engeller ortadan kaldırılmalı**
- **11.** Kurum beklentilerine erişilmediğinde sorun %85 sistemin kuruluşu %15 bağımsız süreç veya çalışanlardan kaynaklanır. **Bireyleri suçlamak yerine sistem düzeltilmelidir.**

Kauro Ishikawa



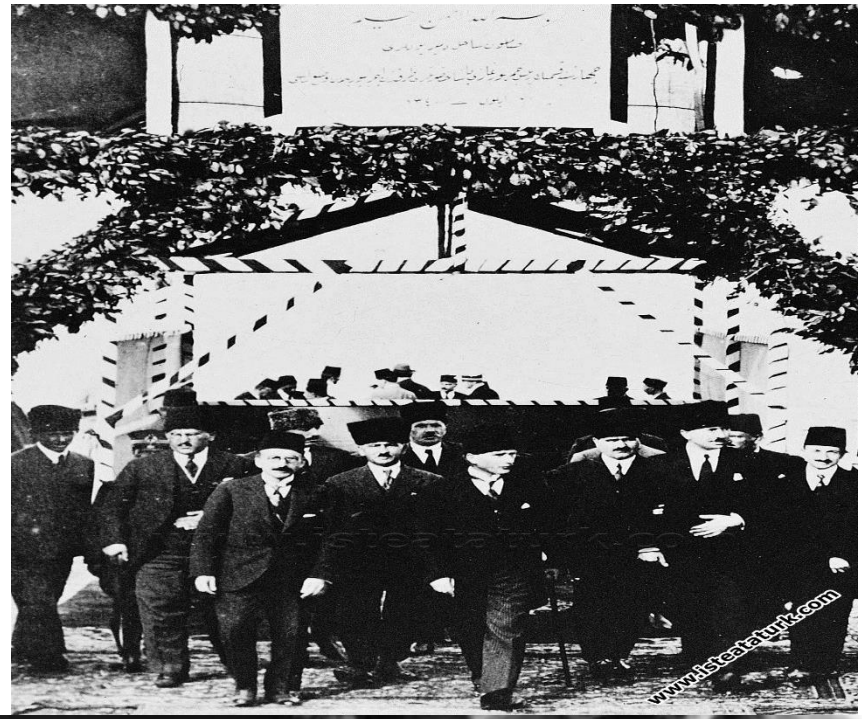
- **Kalite çemberlerinin kurucusudur.** Juran ve Deming'in görüşlerini Japon anlayışına dönüştürmüştür.
- **KAİZEN:** Sürekli iyileştirme
- **Kalite çemberleri;** aynı alanda çalışan **gönüllü topluluklardır.**
- Kalite çemberleri ile, kalite tüm çalışanlara yayılır.
- Yazılı prosedürler yerine **takım ilişkileri** öne çıkar.
- **Tüm süreçte kalite ve kontrol hedefi gerçekleşir**

Kalite Çemberi : Hep Birlikte Çalışma

Kalite Çemberleri Nedir?



- **‘Elinden gelenin en iyisini yapmamak şerefsizlik ve utanç vericidir, başkalarını onurlandırmamak da ayıptır’**



Özetle....

- Ürün (MEZUN) kalitemiz için:
- Öğrenci odağımızdadır: Hem öğrenci memnuniyeti hem de çalışan memnuniyetini sağlamak durumundayız.
- Eğitim programlarımızı ve tüm süreci sürekli geliştirmek/güncellemek durumundayız.
- Hepimizin eşzamanlı çabalarımız fakültemizin hep birlikte kalitesini geliştirir.
- Bu süreç için tüm yaptıklarımızı kaydetmemiz gerekiyor (KANIT)
- Bu toplantı için EBYS den yolladığımız yazı ve toplantı videosunu da kaydediyoruz.
- Kalite İçin: YAPTIĞINI YAZ; YAZIĞINI YAP!

Kaynaklar...

- <https://www.slideteam.net/introduction-to-total-quality-management-powerpoint-presentation-slides.html>
- <https://www.bulentkeskin.net/toplam-kalite-yonetimi-ve-deming-ilkeleri/#:~:text=Toplam%20Kalite%20Y%C3%B6netimi%20konusunda%20Deming,y%C3%B6netim%20felsefesinin%20b%C3%BCt%C3%BCn%C3%BC%20olarak%20g%C3%B6rmekteydi.&text=Demin g%20bu%2014%20noktay%C4%B1%20ilk,da%20da%20bunlar%C4%B1%20revize%20etmi%C5%9Ftir.>
- <https://www.authorstream.com/Presentation/aSGuest42707-370238-total-quality-management-entertainment-ppt-powerpoint/>
- http://www.toplamkaliteyonetimi.org/toplam_kalite_yonetimi_nedir.html
- Prof Dr. Yelda Özsunar Dayanır: Hemşirelik Fakültesinde Toplam Kalite Yönetimine Giriş (Hemşirelik Fakültesi Web sayfası)