



Toplam Kalite Yönetimi

Müşterinin **beklentisinin aşılmasını** hedefleyen, **ekip çalışmasını** destekleyen, **tüm süreçlerin gözden geçirilmesini** ve **iyileştirilmesini** sağlayan bir yönetim felsefesidir

Toplam Kalite Yönetimi **uzun dönemde** müşterilerin tatmin olmasını başarmayı, kendi personeli ve toplum için yararlar elde etmeyi amaçlar ve **kalite** üzerine yoğunlaşır

Toplam Kalite Yönetimi

Toplam kalite yönetimi ya da kısaca **TKY** olarak bilinen yöntem, müşteri ihtiyaçlarını yerine getirebilmek için kullanılan insan, iş, ürün ve/veya hizmet kalitelerinin sistematik bir yaklaşım ile **tüm çalışanların katkıları** ile sağlanmasıdır

Bu yönetim şeklinde uygulanan her süreçte **tüm çalışanların fikir ve hedefleri** kullanılmakta ve tüm çalışanlar kaliteye dahil edilmektedir

Toplam Kalite Yönetimi

TKY

- ✓ **T**' si, toplamı; tüm çalışanların katılımını, yapılan işlerin tüm yönlerini, müşterilerin ve üretilen ürün ile hizmetlerin tümünü kapsıyor
- ✓ **K**' sı kaliteyi; yani müşterinin bugünkü beklenti ve ihtiyaçlarını tam ve zamanında karşılayıp onlara gelecekteki beklentilerini aşan ürün ve hizmetler sunmayı ifade ediyor

Toplam Kalite Yönetimi

TKY

- ✓ Y' si ise; yönetimin her konuda çalışanlara liderlik yapması, çalışanlara örnek model oluşturması katılımcı yönetimin sağlanması anlamına geliyor



Toplam Kalite Yönetimi

TKY

TKY (Total quality management), ilk olarak **Henry Ford** tarafından kullanılmış ve 1926 yılında yayımladığı My Life and Work (Hayatım ve İşim) adlı kitabında yeni bir yönetim biçimi olarak tanımlanmıştır

TKY tam anlamıyla **1950** yıllarında Japonlar tarafından uygulanmış ve yöntem ile kalitesizliğiyle ünlenen Japon ürünleri 5 yıl içerisinde **tüm dünya pazarını** ele geçirmiştir

Etkin Kalite Yönetim Sistemi Uygulamanın Yararları

- ✓ Uluslararası tanınan standarda uygun çalıştığınızı belgeleyerek yeni iş olanakları kazanırsınız
- ✓ Etkin uygulama sayesinde müşteri şikayetinde azalma kaydedersiniz
- ✓ Ürün ve hizmetin kalitesini geliştirerek maliyetli hataları azaltırsınız
- ✓ Zaman ve malzeme kaybını azaltarak para kazanırsınız

Etkin Kalite Yönetim Sistemi Uygulamanın Yararları

- ✓ Üretim, planlama ve problem çözme çalışmalarının etkinliğini arttırabilirsiniz
- ✓ Çalışanların motivasyonunda ve kurum içi iletişimde iyileşme sağlarsınız

