

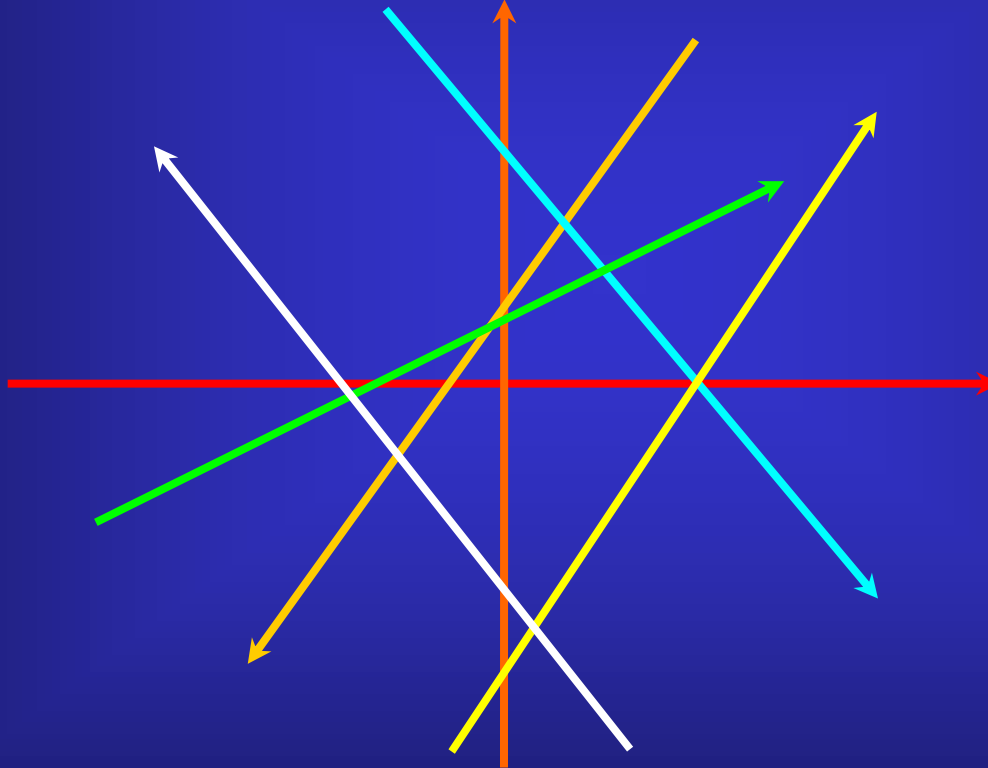
KALİTE

TEMEL KAVRAM VE İLKELERİ

AMAÇ

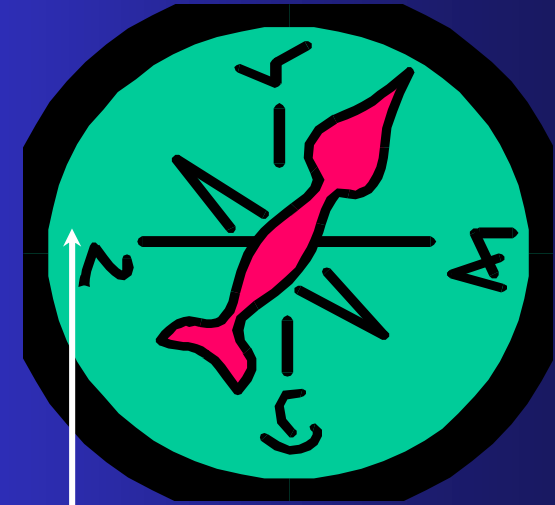
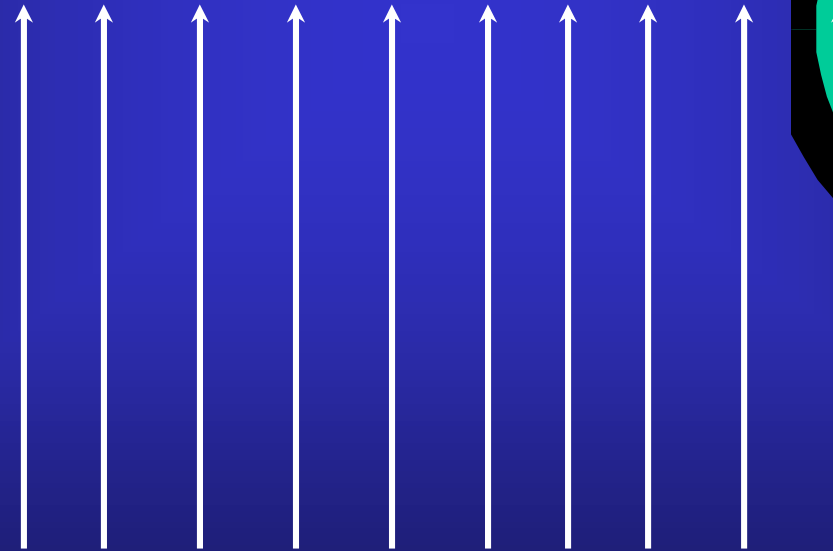
- Kalite Felsefesiyle tanışmak , temel kavram ve ilkeleri hakkında bilgi edinmek

“Herkesin yapabileceğinin en iyisini
yapması, iyileşme sağlar mı?”

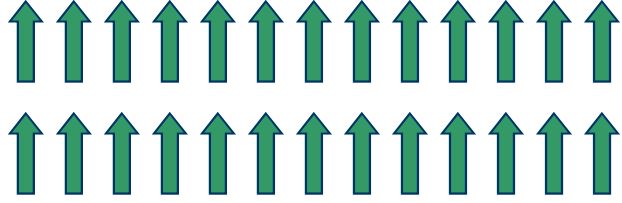
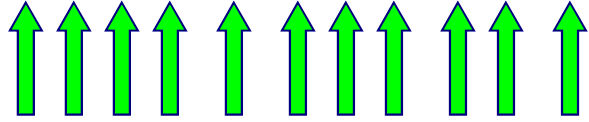
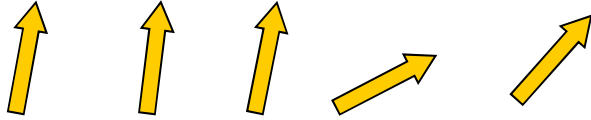


Dr. Deming'in yanıtı :

“Ne yazık ki, hayır: iyi niyetli çabalar yeterli değildir. Çabalar bilgi yardımıyla yönlendirilmelidir.”



KALİTE YÖNETİMİ

4		Herkes planlı olarak kuruluş hedefleri doğrultusunda müşteri odaklı çalışmaktadır
3		Pek çok çalışan geliştirmelerde aynı yönü hedeflemektedir
2		Herkes işlerini daha iyi yapmaya çalışmaktadır
1		Bir şeyler yapmaya çalışan az sayıda kahraman var

Kalite Nedir?



**Tarihte kalite;
özen gösterme,
belli standartlara
uygunluk
şeklinde algılanmıştır.**

**Sözlüklerde;
"Mükemmellik, üstünlük
derecesi"
olarak tanımlanmaktadır.
(Webster's ve Oxford
Sözlükleri)**

**Halk arasında kalite denildiğinde,
ürün ve hizmetin
benzerleri arasında üstün niteliklerinin
bulunması anlaşılmaktadır.**

Kalite müşteri tatminidir.

Ürün ve hizmetin
ne kadar iyi olduğu
konusundaki son kararın
getirdiği mutluluktur.

Tedbir,
sorunlar ortaya
çıkmadan önce
çözümleri
oluşturmak, ürün ve
hizmetlerin yapısına
tasarım yoluyla
üstünlük ve
kusursuzluk
katmaktır.

Kalite tedbirdir.

Verimlilik, işlerini
yapabilmek için
gerekli eğitimden
geçen, ihtiyaç
duyduğu araç-
gereç ve
talimatlarla
desteklenen
personelle elde
edilir.

Kalite verimliliktir.

Kalite esnekliktir.

Esneklik,
talepleri karşılamak
için
değişmeyi göze almak
ve bu konuda istekli
olmaktır.

Kalite etkili olmaktır.

Etki, işleri çabuk
ve doğru olarak
yapmakla sağlanır.

İşleri
zamanında
yapmak, ancak
programa
uymakla
mümkündür.

Kalite bir programa uymaktır.

**Kalite insana
yapılan
yatırımdır.**

Bir işi ilk seferinde doğru olarak
yapmak,
hatayı sonradan düzeltmekten
daha ucuzdur.
Bunun yolu insandan geçer.
İşin sahibi insandır.
Öncelik insana yapılan
yatırımdır.

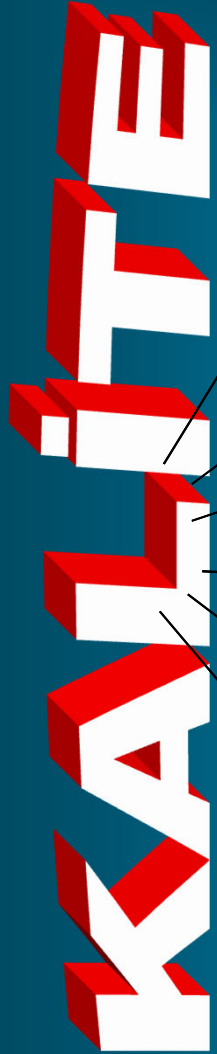
**Kalite
gelecektir.**

**Daha iyiyi
bulmak için
sürekli ve düzenli
bir
yolculuk yapmaktır.**

Kalite, süregelen bir
gelişmeyi kapsar ve son
bulduğu nokta yoktur.
Mükemmelliğin de
mutlaka iyileştirilebilecek
bir tarafı vardır.

**Kalite
bitmeyen
bir süreç tir.**

**Kalite; amaca, kullanıma ve
koşullara uygunluk ve
beklentileri aşmadır.**



Ürün ve hizmete insanlar tarafından duyulan inanç, güven ve memnuniyetin belirtisidir.

Ürün veya hizmetin değeridir.

İhtiyaçlara uygunluk ve karşılama.

Önceden belirlenmiş bulunan özelliklere uygunluktur.

Beklentileri karşılama ve aşma.

Bir mal veya hizmetin belirli ihtiyaçları karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan özelliklerin toplamıdır. (ISO)

KALİTE; müşterinin, sizin kurumunuzun hizmetlerinden beklentilerinin, genelde benzer kurumlardan beklenenleri sürekli olarak aştığı zaman ortaya çıkar.

Kalite Anlayışının Evrimi



**GENELEKSEL
ORGANİZASYONLARLA
KALİTE
ORGANİZASYONLARI
ASINDAKİ FARKLAR**

GELENEKSEL YAPI



Çok kademeli

Otokratik

Emredici karar alma

Rekabetçi

**“Bana ne yapacağım
söylensin”**

**“Yapılması gereken
bir iş”**

**Bir konuda
uzmanlaşma**

Yeniliğe kapalı

Değişime karşı direnç

TOPLAM KALİTEDEKİ YAPI



Yatay

Katılım

Fikir birliği

İşbirliği

**“Daha iyiyi nasıl
yapacağımızı biliriz”**

“Bu benim işim”

**Çeşitli konularda
uzmanlaşma**

Yenilikçi

**Fırsatları yakalama
arayışı**

Kalite Uygulamasını Destekleyen Güçler

- ✉ Üst yönetimin kararlılığı
- ✉ Başarı için işbirliği gereksinimi
- ✉ Artan değişim hızı
- ✉ Toplumun değişim beklentisi
- ✉ Yaşam kalitesi
- ✉ Dünyada artan rekabet
- ✉ Teknolojideki hızlı gelişmeler
- ✉ Bağımsız, yaratıcı düşünme
- ✉ Küreselleşmenin gerektirdiği bilgi ve beceriler
- ✉ Kalite ile artan başarı örnekleri
- ✉ Eğitim olanakları
- ✉ Diğer benzer kurumlarla kıyaslanma

Kalite Uygulamasını Engelleyen Güçler

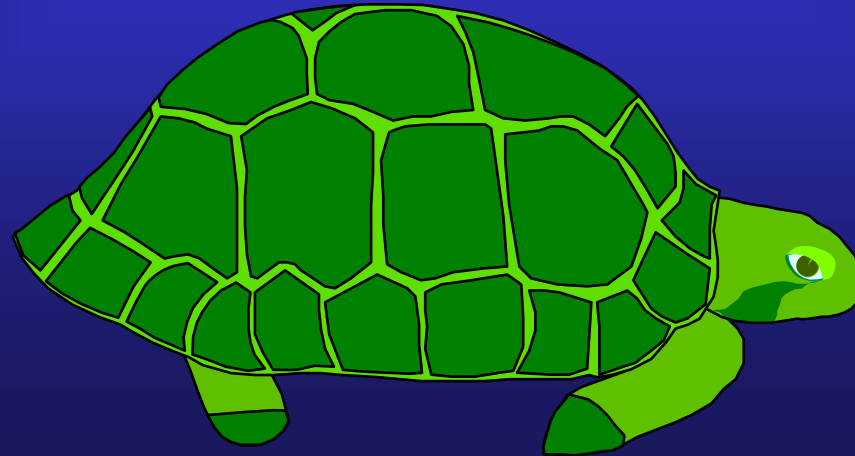
- Eski köye yeni adet
- Yabancı özentiliği
- Bunlar zaten var !..Biz zaten bunları uyguluyoruz !..
- Bilgisizlik
- Nasıl olsa işe yaramaz
- Bu sadece üretim alanında geçerlidir, diğer alanlarda uygulanamaz
- Birileri yine puan yarışında !..
- Yetkilerim ya elden giderse ?!
- İşimizi mi yapalım, yoksa Kalite ile mi uğraşalım ?
- Daha hazır değiliz !..
- Önce ücretlerimiz düşünölsün !



**KALİTEYLE YAŞAMAK
HEDEFLERLE YAŞAMAKTIR.**

ZİHNİYET DEĞİŞİKLİĞİ

***KURUM KÜLTÜRÜ
değişmeden bir kurumda
kalitenin geliştirilmesi
mümkün değildir.***



SİSTEMİ İYİLEŞTİRMEK İÇİN NE YAPMALIYIM ?



**BÜTÜN ORGANİZASYONLAR
BİR SİSTEMDİR**

**SİSTEMİ EGEMEN KILAN
ÇALIŞANLARIN
YARATICILIĞI VE MOTİVASYONUDUR.**

**STATİK SİSTEMLERDE
KALİTE YÖNETİMİ
UYGULANAMAZ.**

ISO 9000 nedir?

- Bir Kalite Yönetim Sistemi Standardıdır.
- Kuruluşun tüm sistemini ilgilendirir ve kalite yönetim sisteminde olması gereken özellikleri tanımlar
- Önemli bir altyapı standardıdır.
- Tanımlanmış, dokümante edilmiş ve etkin biçimde işleyen bir kalite sisteminin kanıtıdır.

“Bana bir destek gösterin dünyayı yerinden oynatayım”

ARŞİMET



Çalışanlarımızın potansiyeli bize yeterli güvenceyi sağlıyor.

KALİTE İLKELERİ

- Kalite, yaşanır
- Kalite, her yerdedir.
- Kalite, **herkesin işidir ve devredilemez.**
- Kalite, bir bütündür.
- Kalite, **kurum çapında bir faaliyettir.**
- Kalite, hem ferdi **hem de takım çalışmasını gerektirir.**
- Kalite ve yenilik birbirinden ayrılmaz iki unsurdur.
- Kalite ve maliyet birbirinin tamamlayıcısıdır.

Temel Kavramlar

- Liderlik
- Katılım ve sinerji
- Müşteri odaklılık.
- Sürekli iyileştirme
- Verilerle yönetim
- Hedeflere yönlendirme
- Sürekli eğitim, öğrenen örgüt
- Süreç yönetimi
- Önlemeye dönük yaklaşım
- İletişim
- Tedarikçilerle ilişkiler

TANIMLAR

LİDERLİK

**“Sahip olduđunuz tek şey
ekise herkesi çivi olarak
grrsrz.”**

Abraham Maslow

YÖNETİMDE LİDERLİK

KARŞILAŞTIRMALI YÖNETİCİLİK VE LİDERLİK ÖZELLİKLERİ

YÖNETİCİ	LİDER
Yönetir.	Yönlendiricidir.
Mevcut düzeni sürdürür.	Yenilik peşindedir.
Otoritesi statüsünden kaynaklanır.	Otoritesi kendisindedir.
Yetkileri kendisinde toplar.	Astlarını yetkilendirir.
İtaati vurgular.	Katılımı vurgular.
Planlara aşırı bağlıdır.	Alternatif yaklaşımlara açıktır.
Belirlenmiş amaçlara hizmet eder.	Yeni amaçlar ortaya atar.
İşi doğru yapar.	Doğru işi yapar.
Kontrolü vurgular.	Güveni esas alır.

GERÇEK LİDER SAHTE LİDER KARŞILAŞTIRMASI

LİDER	YÖNETİCİ
Ekibini başarıya götürür.	Başarıları kendine mal eder.
Bilgiyi yayar.	Bilgiyi saklar.
Hatasını itiraf eder, hata yapanı affeder.	Hatasını kabul etmez, hata yapanı da affetmez.
Ekibini korur.	Kendinden başkasını düşünmez.
Herkesin potansiyelinin ortaya çıkmasına rehberlik eder.	Herkesin kendisi gibi davranmasını ister.
Sorunları basite indirger.	En basit sorunu bile karmaşık hale getirir.
Sevincini ve kederini personeliyle paylaşır.	Sevincinde neşesinden, kederinde gazabından yanına yaklaşılmaz.
Personeliyle beraber olmaktan mutluluk duyar.	Personeliyle beraber olmaktan rahatsızlık duyar.
Dinlemesini bilir.	Konuşmaya bayılır.  DEVAMI

LİDER

Personeline zaman ayırır.

İnsanlara güvenir.

Kriz anında soğukkanlı ve rahattır.

Onunla çalışmak bir zevktir.

İnsanlara adil davranır.

Sözünün eridir.

İşe zamanında gelir-gider.

Ekibiyle gurur duyar.

İlişkilerinde sıcak ve samimidir.

YÖNETİCİ

Kendisine ulaşmak zordur.

Hiç kimseye güveni yoktur.

Kriz anında panik yapar ve kontrolü kaybeder.

Onunla çalışmak bir eziyettir.

Adaletsizdir.

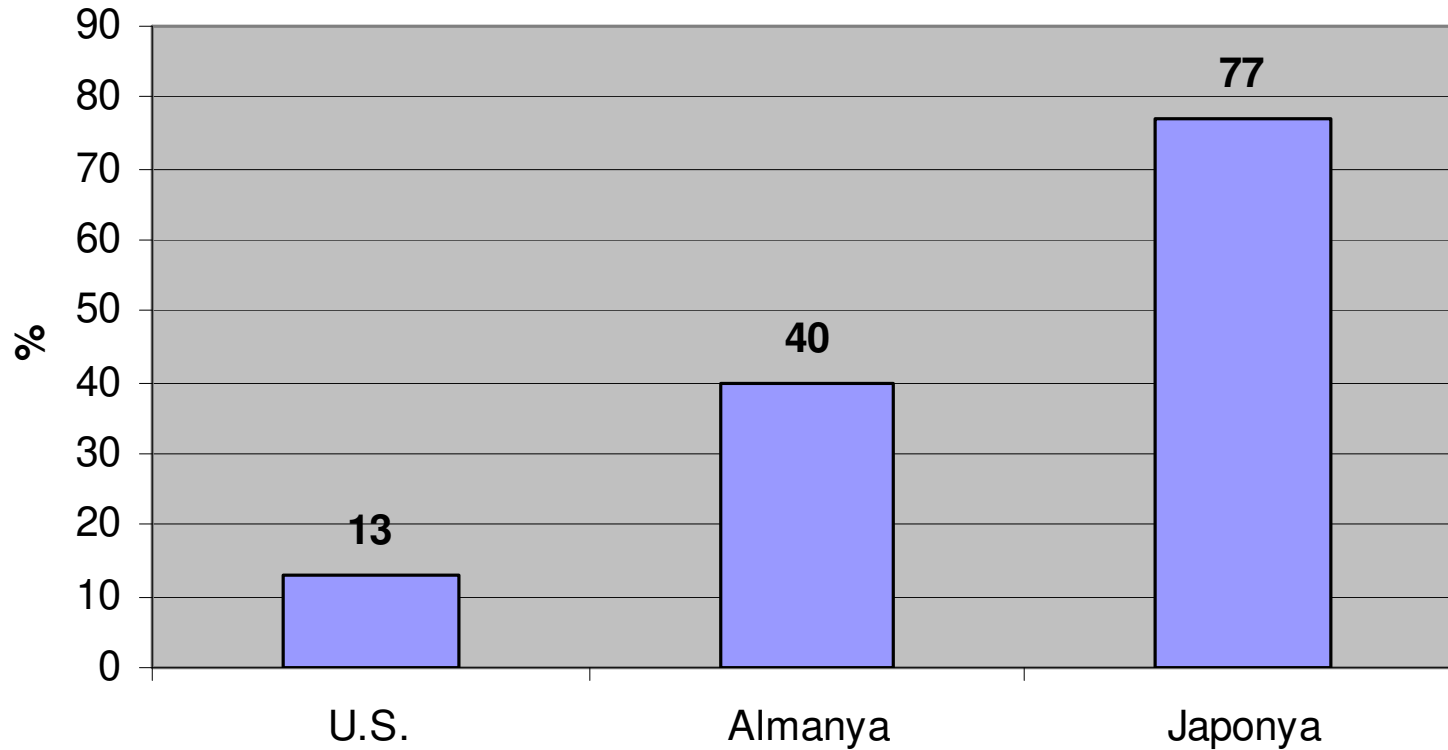
Sözünü tutmaz.

İşe geç gelir, erken gider.

Kendisiyle gurur duyar.

İlişkilerinde soğuk ve riyakardır.

YÖNETİMİN SAHİPLENMESİ



SORU : BİR YÖNETİCİNİN CEVAP VERİRKEN ÇALIŞANLARIN GÖRÜŞLERİNİ DİKKATE ALMASI

Kaynak : A.Laurant, The Cross Cultural Puzzle of International Human Resource Management, 1986

HERKESİN KATILIMI

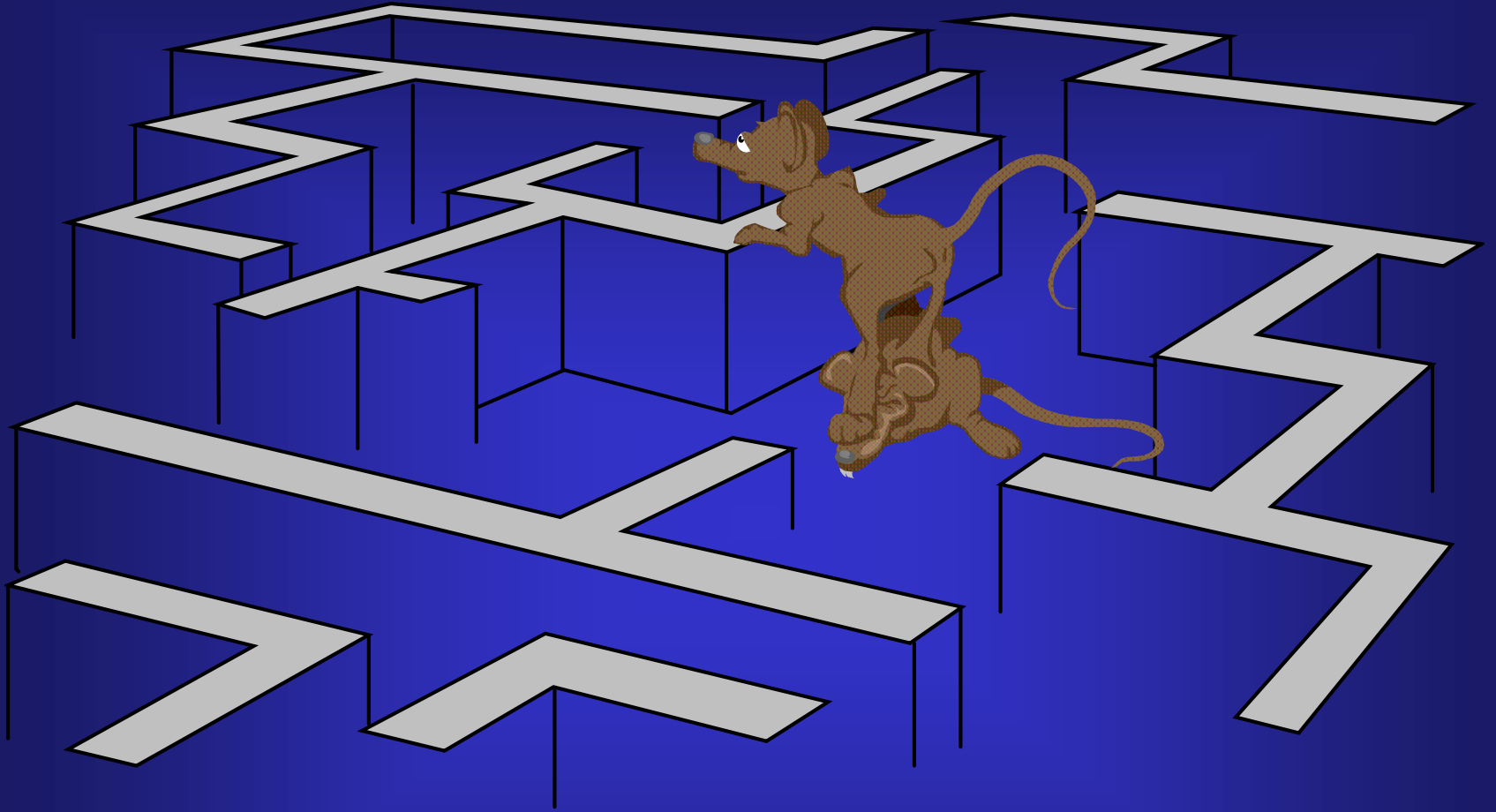
SİNERJİ ETKİSİ



*“ Hiçbirimiz,
Hepimiz Kadar
Akıllı Değiliz. ”*

Kalite Herkesin İşidir

Herkes kendisinden sonraki aşamalarda çalışan kişileri veya departmanları bir iç müşteri olarak algılayarak, onların beklentilerini tatmin etmeli, yani yaptığı işin kalitesinden sorumlu olmalı, ve kendi kendisini kontrol etmelidir.



DEPARTMANLAR ARASINDAKİ ENGELLERİ KALDIRIN

İNSAN İLİŞKİLERİ

- ⇒ Gerçek sorun ve çözümden ayrılmayın
- ⇒ Sorunun değil çözümün parçası olun
- ⇒ Kendinizi karşınızdakinin yerine koyun
- ⇒ Ayrı düşünseniz de değer verin
- ⇒ Uzun vadeli düşünün
- ⇒ Sıkıntıyı göze alın

MÜŞTERİ ODAKLILIK

Müşterinin Tanımı

Herhangi Bir Kişi veya Kuruluşun
Uğraştığı Faaliyetlerin Sonucunu
Kullanandır

Müşteri : Dün

- Mal ve Hizmete Aç
- Fazla Beklentisi Olmayan
- Bulduğu Ürün veya Hizmetten Memnun Olan
- Fazla Eleştirmeyen



Müşteri : Bugün

- Düşünce ve Davranışları Hızla Değişen
- Daha Fazla İstekte Bulunan
- Daha Fazla Nazlı Olan



Müşteri Beklentileri Nelerdir ?

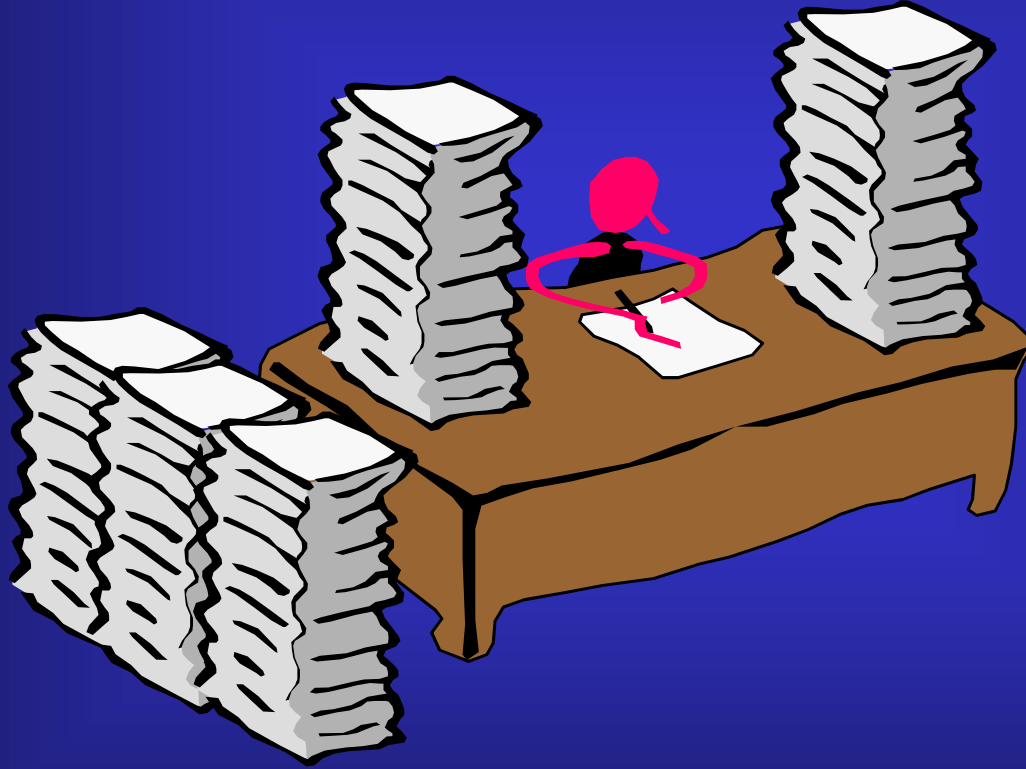
- Özel İlgi
- Hizmette Güvenirlilik
- Hizmette Çeşit Zenginliği
- Müdahale ve tedavi sonrası İyi bakım
- Makul Fiyat
- Üstün Kalite
- Kolaylık
- Yenilik
- Konfor

SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

SÜREKLİ İYİLEŞTİRME



HOŞGELDİNİZ PROBLEMLER

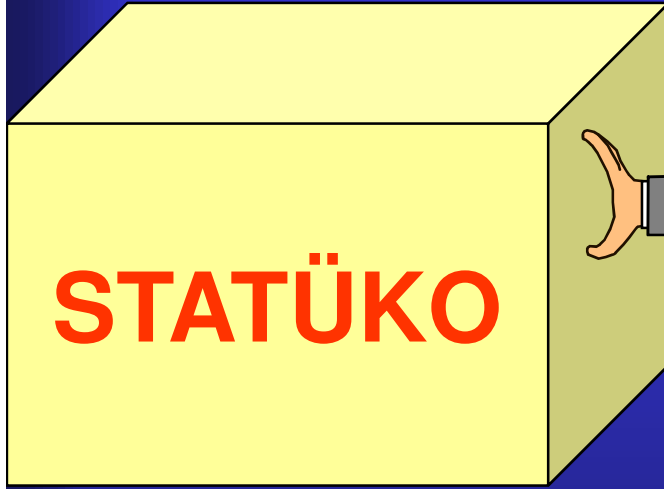


ÇÜNKÜ ,...

PROBLEMLER

- **Problem Olmayan Yerde Gelişme Olamaz**
- **Problemler, Büyük Kısmı Su Altında Kalmış Potansiyel Sorunların Su Yüzüne Çıkan Kısımlarıdır,**
- **Su Alçaldıkça Daha Çok Görünür Hale Gelirler**
- **Problemleri Çözebilmek İçin Birimler Arası Engellerin Kaldırılması Gerekir**

Sürekli İyileştirme

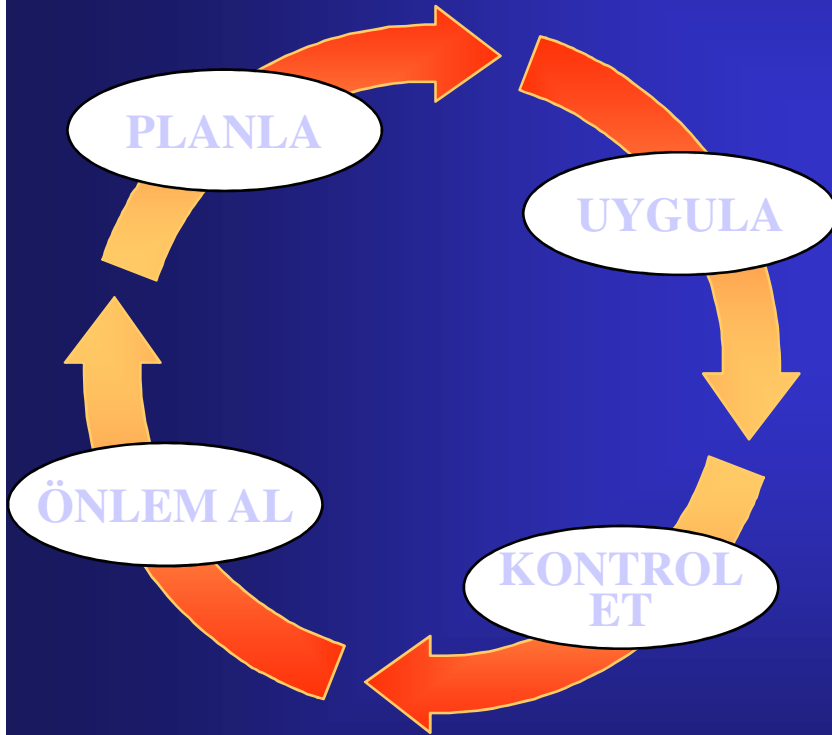


Bu işi nasıl
daha mükemmel
yapabilirim?

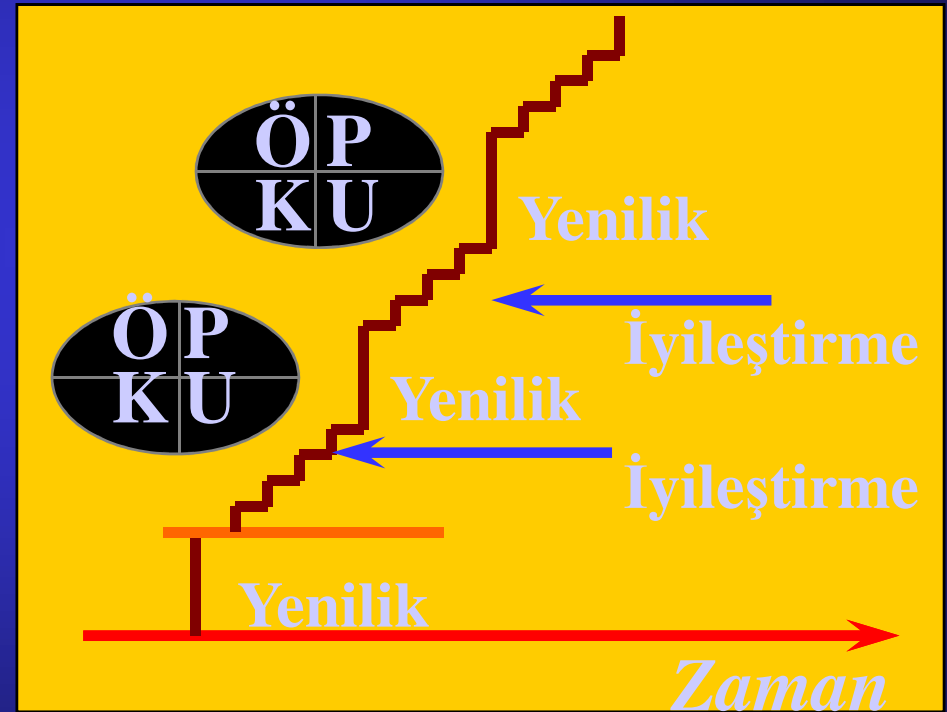
***Hiç Bir Şey
Mükemmel Değildir***

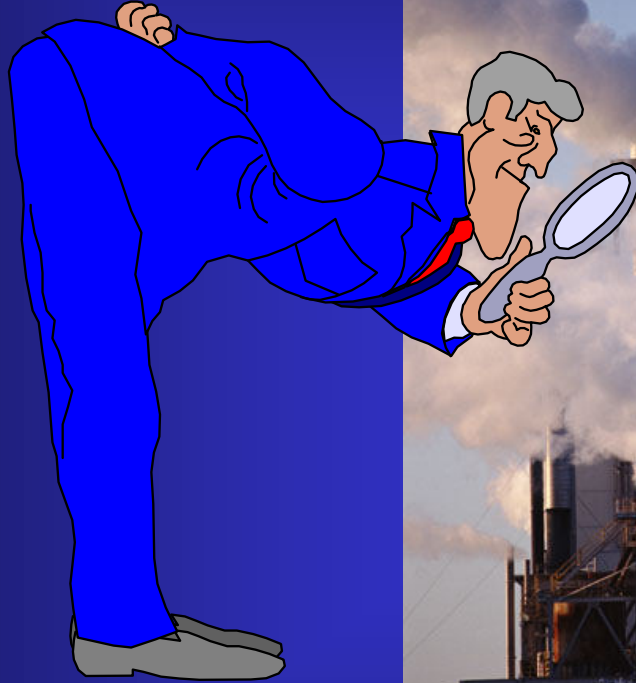
SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Deming Çevrimi



Sonsuz Yolculuk





**PROBLEM OLDUĐUNDA
SİSTEMİ SORGULAYIN**

HEDEFLERLE ve VERİLERLE YÖNETİM

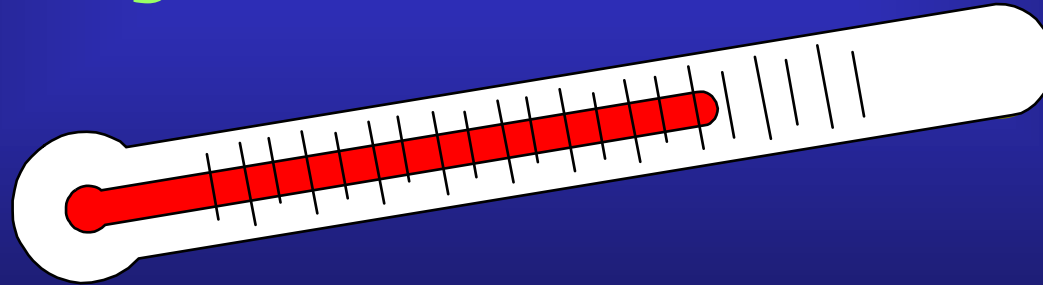
VERİLERLE YÖNETİM:

Doğru kararlar almanın, doğru ve etkin işler yapmanın birinci şartı gerçek bilgiye sahip olmaktır.

Gerçek bilginin sistematik olarak kullanılması çalışmaların etkinliğini artırır.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

**“ÖLÇMEDİĞİNİZ ŞEYİ
✓YÖNETEMEZSİNİZ
✓GELİŞTİREMEZSİNİZ”**



NELER ÖLÇÜLÜR?

- MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
- ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYETİ
- TOPLUM ÜZERİNDEKİ ETKİ
 - İLETİŞİMİN ETKİNLİĞİ
 - SONUÇLAR, HEDEFLER
 - ÖZDEĞERLENDİRME
 - KALİTE MALİYETLERİ

KALİTE NEDEN ÖLÇÜLMELİDİR?

- KALİTE SOYUT BİR KAVRAM OLMAKTAN ÇIKAR, ÖLÇÜLEBİLİR HALE GELİR
- MEVCUT KAYNAKLARIN KULLANIMI GELİŞTİRİLİR
- DEĞİŞİKLİKLERİ İZLEMELİK İÇİN BİR ÖLÇÜT ELDE EDİLİR
 - BİR SORUN ÖNCELİK SİSTEMİ SAĞLANIR
- KALİTE VE KURUM AMAÇLARIYLA UYUM SAĞLANIR
- KALİTENİN ÜST YÖNETİMDE KONUŞULMASI VE SÜREKLİ GÜNDEMDE KALMASI SAĞLANIR
 - İŞİN HER SEFERİNDE DOĞRU YAPILMASI GEREĞİ VURGULANIR
- KALİTENİN GELİŞİMİ İÇİN BİR ÖLÇÜT SAĞLANIR

SÜREKLİ EĞİTİM

EĞİTİM

- **HER YÖNETİCİ;**
 - **ELEMANLARININ EĞİTİMİNİ,**
 - ➡ **PLANLAMALI**
 - ➡ **ALMALARINI SAĞLAMALI**
 - ➡ **VERİMLİLİĞİNİ DEĞERLENDİRMELİ**
 - ➡ **SÜREKLİLİĞİNİ SAĞLAMALI**
 - ➡ **TAZELEME EĞİTİMLERİNİ DE UNUTMAMALIDIR.**

Hizmet Sektöründe Kalite Kriterleri

Erişilebilirlik



Müşterinin hizmeti üreten ve sunana ulaşabilme derecesidir.

Zamanlılık



Hizmetin tanımlanan, beklenen ve istenilen zamanda sunulma derecesidir.

Tamlık



Hizmetin bütününün tamamlanma derecesini belirler.

(!Her şey tamam bir imza eksik)

Doğruluk



Hizmetin belirlenen kriterlere uygun olarak yapılma derecesini belirler.

Profesyonellik



Hizmetin yerine getirilmesi için gerekli bilgi ve beceriye sahip olunması, ilişkilerde sıfır hataya ulaşma derecesini belirler.

Güvenilirlik



Performansta tutarlılık, verilen sözü yerine getirme, dürüst ve inanılabilirlik derecesidir.

Hizmet Sektöründe Kalite Kriterleri

Güvenlik



Sunulan hizmetin riskten, tehlikeden ve kuşkudan uzak olma derecesidir.

Anlaşılabilirlik



Hizmetin ve müşterinin doğru anlaşılması ve algılanması için gösterilen çabanın derecesidir.

Süreklilik



Hizmetin sunulmasında gösterilen özenin, eksiklik ve hataların giderilmesi için gösterilen gayretin derecesidir.

Esneklik



Hizmetin değişen şartlara ve beklentilere uyum gösterme derecesidir.

Ortam



Sunulan hizmetin oluşturduğu ortamın psikolojik ve sosyal durumunun derecesidir.

(Çalışanların ilişkilerinin niteliği ve düzeyi, karşılıklı gösterilen davranış özelliği, buna bağlı olarak çıkan örgütsel kimlik)

Görünüm



Hizmetin sunulduğu ortamın fiziksel görünümüdür.

(Yerin fizikî görünümü, kullanılan araç-gereçler, personelin görünümü vb.)

*Kalite Yolculuğumuzda
sürekli iyileştirme
dileklerimizle*

