

## TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNE BİR BAKIŞ

Toplam kalite yönetimi kavramı temelde Deming Juran ve Crosby'in görüşlerine dayalıdır. Bu üç kalite önderinin ortak noktaları bir organizasyonda çalışanları ile müşterilerin girdi, problem çözme ve karar süreçlerine katılmalarını öngören anlayışlarıdır.

Bu kuramcılardan Deming öncelikle çalışanların yönetime katılımını ve karar süreçlerine katkılarını öne çıkarır. Juran temelde müşteri ihtiyaçlarının belirlenmesini ve yönetim erkinin geliştirilmesini öncelikle vurgular. Crosby ise, yönetici ve çalışanların ortak hareket etmesini ve müşteri odaklılığı ile sıfır hatayı önerir. Crosby'e göre işi ilk defada doğru yapmak daha ucuzdur. Toplam kalite yönetiminde çalışanların katılımı temel ilkedir. Çalışanların işlerinin kalitesi için sorumluluk almalarını gerektirir.

Toplam kalite yönetimi organizasyonda bir değişim gerektirir. Kültür değişimi çalışanların ve yöneticilerin işlerin nasıl yapılacağına ilişkin düşüncelerini değiştirmeleri gerekir. Çünkü sürekli gelişme sürekli değişime dayanır. Değişim için planlama ve liderler en önemli kriterlerdir. Organizasyonda bir kalite kültürünün yaratılması için gereklidirler. Ancak değişim hiçbir zaman emir ve talimatla gerçekleştirilemez. Tamamen istemli ve bütüncül bir yaklaşımla çalışanların tümü tarafından gerçekleştirilir. Çalışanların tümü liderler tarafından cesaretlendirilir, güçlendirilir ve bağlılıkları artırılır. Toplam Kalite Yönetimi sürekli gelişme sürecine dayalı bir kalite anlayışına dayalıdır.

Toplam Kalite Yönetimi sistemi, işletme çalışanlarının davranış ve tavırlarını etkileyebilecek unsurların getirilmesi amacıyla insan kaynakları yönetimini de kapsamalıdır. İnsan kaynakları yönetiminde amaç; çalışanların işlerini en verimli şekilde en tatminkar şekilde yapabileceği koşulları belirleyip bunları şirket başarısına kanalize etmektir. Şirket yönetiminde insan faktörüne verilen değer arttıkça, o işletmede işgücü verimi, işin kalitesi ve şirket için yapılan özveriler de artar.

Sadece ürün ve yöntem niteliğine etki edebilecek unsurlarla ilgili prosedürler, normlar toplam kalite yönetiminin gerçekleşmesini sağlamaz. Çünkü gelişmeler kalıcı olmaz. Bu gelişmelere paralel olarak işletme içinde "birey kalitesinin"de geliştirilmesi gerekir.

Yönetim işletmenin gelecekte gerek ulusal ve gerekse uluslar arası rekabette başarı kazanabilmeleri ve yaratabilmeleri için bu sistemleri uygulamalı ve geliştirmelidir.