

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN LEZZETİ BİR BAŞKADIR

TKY kavramı dünyada ilk kez 1945 yılında ortaya çıkmıştır. Savaşın sonra ise kalite kavramı sanayi ve ticarete yönelmiştir. Uzun yıllar üretim bazlı gelişen kalite kavramı günümüzde hizmet sektörü ve kamu yönetimimizde de uygulanmaya başlanmıştır.

TKY kavramı temelde **Deming, Juran ve Crosby'in** görüşlerine dayalıdır. Bu üç kalite önderinin ortak noktaları bir organizasyonda çalışanlar 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.

Globalleşen Dünya ile artan rekabet koşulları, kuruluşları ayakta kalabilmek için farklılaşmaya ve fark yaratmaya zorlamaktadır. Bugün bulunduğu konum ile yetinen kurum ve kuruluşların uzun vadede var olmaları çok zor, hatta imkansız olacaktır. Var oluş için ise değişim öncelikli kavramlardan biridir. Müşterilerin beklentilerini karşılamak üzere **"müşteri odaklı"** organizasyon ve sistem geliştirmek ve kuruluşun diğer paydaşlarla olan ilişki ve işbirliklerini iyileştirmek üzere EFQM Mükemmellik Modeline göre geliştirilen yönetim modeliyle iç ve dış pazarda da rekabet gücünün artacağı bilinmektedir.

Bir zaman dilimi içerisinde mevcut ortamda ve çeşitli koşullarda oluşan farklılıkların bütünü olarak tanımlanan **değişim**, ancak iyi bir **yönetişim** yaklaşımı ile başarıya ulaşabilir. Toplam kalite yönetimi organizasyonda bir değişim gerektirir. Kültür değişimi çalışanların ve yöneticilerin işlerin nasıl yapılacağına ilişkin düşüncelerini değiştirmelerini gerektirir. Çünkü sürekli gelişme sürekli değişime dayanırken, değişim için planlama ve liderler en önemli kriterlerdir. Organizasyonda bir kalite kültürünün yaratılması için gerekli faktörlerdir. 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 geliştirilmesi amacıyla insan kaynakları yönetimini de kapsamalıdır. İnsan kaynakları yönetiminde amaç; çalışanların işlerini en verimli şekilde en tatminkar şekilde yapabileceği koşulları belirleyip bunları şirket başarısına yöneltmektir. Şirket yönetiminde insan faktörüne verilen değer arttıkça, o işletmede işgücü verimi, işin kalitesi ve şirket için yapılan özveriler de artar. Yöneticilerle yönetilenlerin karşılıklı etkileşimini ve katılımcılığını içeren bir süreci ifade eden **İyi Yönetişim** başarıya ulaşmada önemli bir kriterdir işte bu nedendir ki Toplam Kalite Yönetimi her an yeni bir kavramı öğrendiğiniz sürekli geliştirdiğiniz ve geliştirdiğiniz tadı damağınızda lezzetine doyum olmaz keyifli bir mükemmellik yolculuğudur

Türkiye'de Endüstriyel Mutfak Sektörünün önder firması olarak bilinen İnoksan, son yıllarda ülkemizin en önemli sektörlerinden biri olarak kabul edilen toplu yiyecek içecek hizmeti sunan tüm sektörler kusursuz hizmet vermek ve ülke ekonomisinin kalkınması için yenilikçi yaklaşımlar geliştirerek, çalışmalarını sürdürmek üzere organize olmuş bir kuruluştur.

İNOKSAN endüstriyel mutfak sektörü uluslararası pazarda yer almak üzere **1995 yılında sektörde ilk olarak CE ve ISO 9001** çalışmalarını başlamıştır.

Ürünlerinde CE işaretini kullanabilmek amacıyla AB normlarına uygun olarak Avrupa'da ilgili laboratuarlardan tescillerini sağlamış, yeni ürün tasarımlarını da bu kapsamda değerlendirmeye devam etmektedir.

1996 yılının ikinci yarısının başlarında Türkiye'de sektöründe ve Bursa'da ilk kez **EN ISO 9001** Kalite Sistem Belgesini **TSE**'den almıştır. Daha sonra 1997 yılında yurtdışı pazarlarda bilinen ve EQNET üyesi olan Hollandalı kuruluş **KEMA**'dan, 1998 yılında Moskova Rus Test Denetim ve Sertifikalandırma Merkezi **ROSTEST**'den, Rusya ve Türk Cumhuriyetleri pazarına giriş vizesi olarak kabul edilen **GOST-R ISO 9001** kalite sistem belgesi ve GOST-R ürün kalite belgelerini almıştır. Rusya ve Türk Cumhuriyetlerine ihraç edilen ürünlerde GOST-R belgesinin bulunmasının büyük önem taşıdığı ve tercih nedeni olduğu, bu pazarlarda yatırım ve iş yapan yerli ve yabancı tüm şirketler için büyük kolaylık sağladığı bilinmektedir.

2002 Haziran ayından itibaren süreç odaklı yönetim sistemini esas alarak, gerekli yapılanma sağlanmış, **ISO 9001:2000** e uygun olarak yeniden belgelendirilmesi Ekim 2002'de TSE'den, Ocak 2003'de BSI-İngiltere'den, Ekim 2003'de ROSTEST-Rusya'dan gerçekleşmiştir.

Politikasında da belirtildiği üzere, 1996 yılından bu yana çalışan memnuniyeti ve müşteri memnuniyeti her yıl ölçerek iyileştirme planları yapılmakta, tedarikçileri ile ortak projeler gerçekleştirilmektedir.

İnoksan'da başlatılan UKH ve dolayısıyla TKY çalışmalarını değerlendirdiğimizde; EFQM mükemmellik modelini benimseyerek, kuruluşun bu modele göre değerlendirilmesini yani özdeğerlendirmeyi gerçekleştirerek, bunu sistematik hale getirmek öncelikli hedefimizdir. İş mükemmelliği modelini esas alan yaklaşımın faydasına inanarak, bütün çalışanlardan da gerekli desteği alarak, **2003 yılı Haziran ayında iyi niyet bildirgesini imzalayarak KalDer-UKH'ne (Ulusal Kalite Hareketi) katılmıştır.**

UKH başlangıcında KalDer tarafından kuruluşun "TKY Olgunluk Aşaması"nı belirlemek üzere üst yönetim, süreç liderleri ve departman sorumlularına anket yaptırılmış, sonuç kuruluşla paylaşılmıştır.

UKH'e katılımın hemen akabinde Proje Yöneticisi ve Yürütme Kurulu belirlenmiştir. Proje Yöneticisi liderliğinde UKH'nin önerdiği proje aşamalarını da dikkate alarak yıllık süreç planlaması yapılmış ve bu anlamda da çalışmalar tüm hızıyla devam etmektedir.

Bu çalışmalar özdeğerlendirme ile tamamlandığında ve sistematik hale getirildiğinde; yönetim sistemini ölçerek, ulusal ve uluslararası ölçekte rakiplere göre nerede olduğu belirlenip iyileştirme faaliyetleri planlanarak, sonuçları da izler hale gelecektir.

Bu çalışmalarla paydaşların tümü yani hissedarlar, çalışanlar, müşteriler, toplum, tedarikçi ve diğer işbirliklerine katma değer sağlamak için bilinçlendirilmeleri ve yapılacak iyileştirme planları ile ortak çalışmalar geliştirilmesi hedeflenmektedir.

Avrupa Kalite Yönetim Vakfı tarafından geliştirilen, KalDer tarafından desteklenen Mükemmelliğe yolculuk programında kuruluşların katılımını sağlayan ve yönetim yetkinliklerini belgelemesine fırsat tanıyan; Mükemmellikte Kararlılık ve Mükemmellikte Yetkinlik aşamalarında yer almak için İNOKSAN iki yıllık stratejik planlama kapsamında ele almaya karar vermiştir.

Bu program ile İnoksan EFQM Mükemmellik Modeli'ni esas alan özdeğerlendirme yöntemleri ile kuvvetli ve iyileştirmeye açık alanları belirleyip, bulgular doğrultusunda sürekli iyileştirme planlaması amaç edinmiştir.

Ayrıca İnoksan bu programa katılarak hem kurumsal gelişimine, hem de Türk İş Dünyasının Avrupa Birliği'nde tanıtımına katkıda bulunmayı hedeflemiştir.