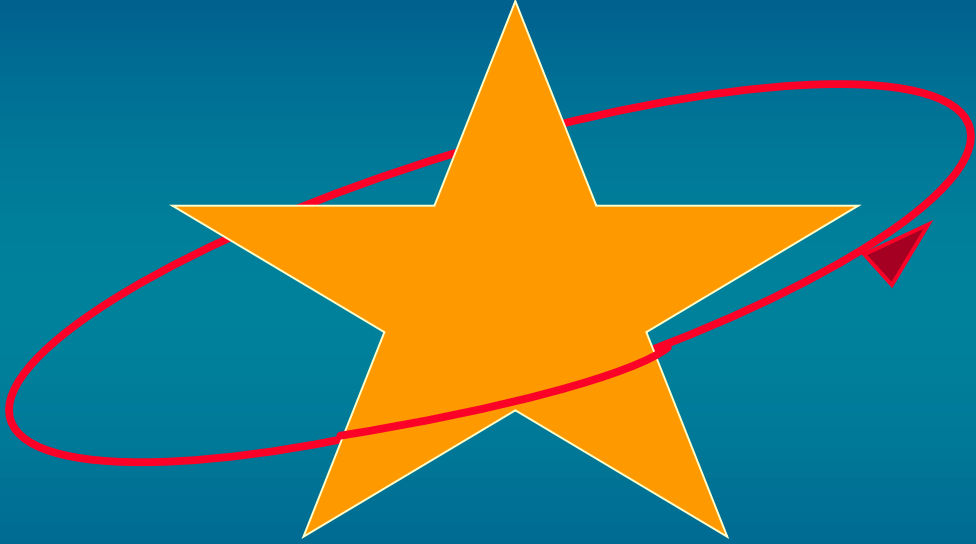


Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir



TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

“Daha İyi Bir Yaşam İçin”

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

Bugünü ve geleceği etkileyen unsurlar

- Küreselleşme
- Teknolojik gelişmeler
 - İletişim
 - Ulaştırma

Her alanda rekabet



Hammadde/enerji Kaynakları ve refah İçin Mücadele

- Askeri Savaşlar
- Ekonomik/Ticari Savaşlar

2

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

Geleceğin Önemli Kıtaları ve Ülkeleri

- Kuzey Amerika (ABD-Kanada)
- AB (Avrupa)
- Asya (Çin, Rusya, Hindistan, Kore)
- Güney Amerika (Brezilya, Arjantin)

Kısa Liste

- ABD
- AB
- BRIC (Brezilya, Rusya, Hindistan, Çin)

ÇİN: YATIRIMA BAŞLADI - AFRİKA

3



Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

NEDEN DEĞİŞİM?

5

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

**Dün yaptığımızı
bugün yapmaya devam ederek
başarılı olamayacağımız bir
dünyada yaşıyoruz.**

6

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

Değişim Zordur



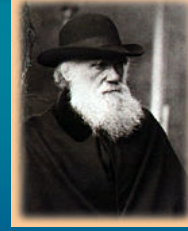
**Eskiye bağlı kalmanın en büyük nedeni, eskiye olan
bağlılık değil gelecekte olunacak durum ile şimdiki durum
arasındaki belirsizliktir**

7

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

“Evrim sürecinde hayatta kalan tür en güçlü ya da en akıllı olan değil, değişime en yatkın olandır.”

Charles Darwin



8

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

Yeni Ekonomi

Sanayi Çağı → Bilgi Çağı → Biyolojik Çağ

Birinci Evre

Bilgisayar temelli

İkinci Evre

Ağ temelli

9

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

Dünyada Köklü Değişim

Ürün merkezli dünyadan
müşterinin hakim olduğu
dünyaya geçiş

10

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

Müşteri : Dün

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

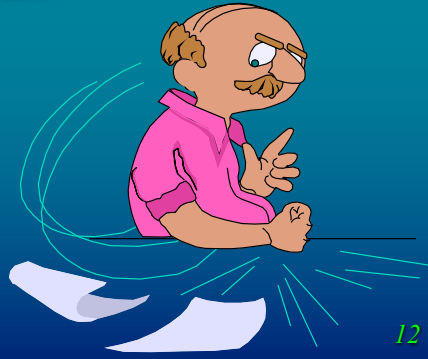


11

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

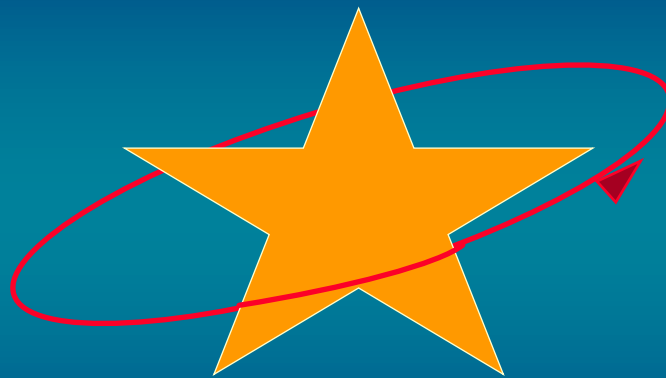
Müşteri : Bugün

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



12

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir



TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ
“Daha İyi Bir Yaşam İçin”

13

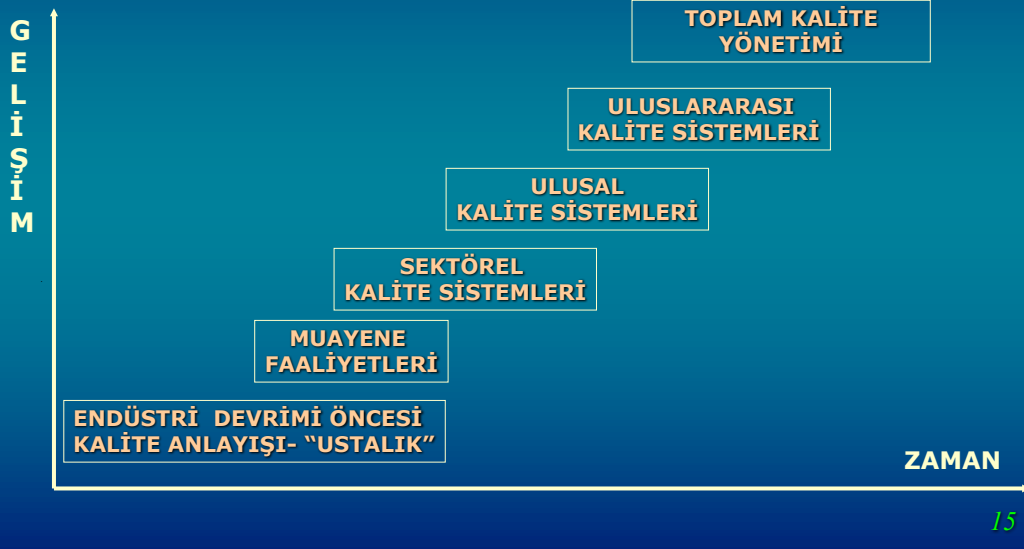
Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

KALİTE YÖNETİMİNİN EVRİMİ

14

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

KALİTE YÖNETİMİNİN EVRİMİ



Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

ISO 9000 NE DEĞİLDİR?

16

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

ISO 9000

- Bir ürün standardı değildir.
- Bir karne değildir.
- Tek başına kuruluşun kalite sistemini iyileştirmez.
- Sihirli değnek değildir.
- Sadece bir doküman sistemi değildir.
- Kalite ödülü değildir.

17

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

ISO 9000

**ISO 9000 = TOPLAM KALİTE
DEĞİLDİR!**

ISO 9000 BİR SİSTEM STANDARDIDIR

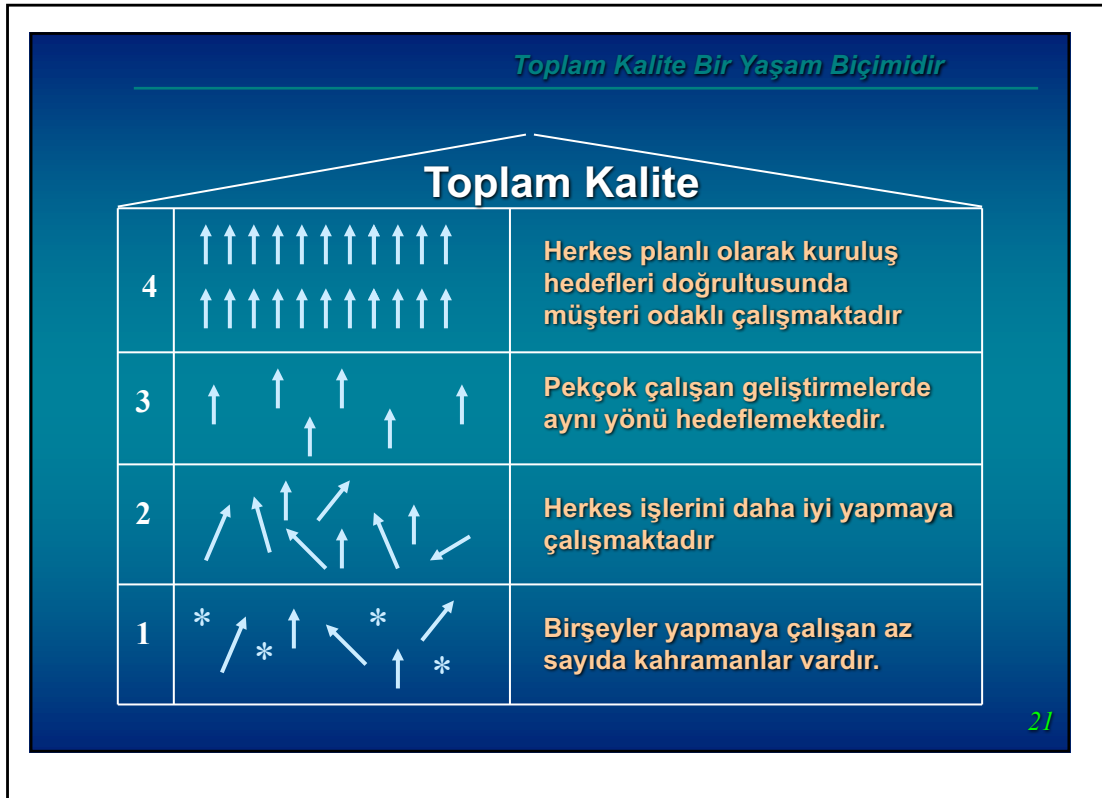
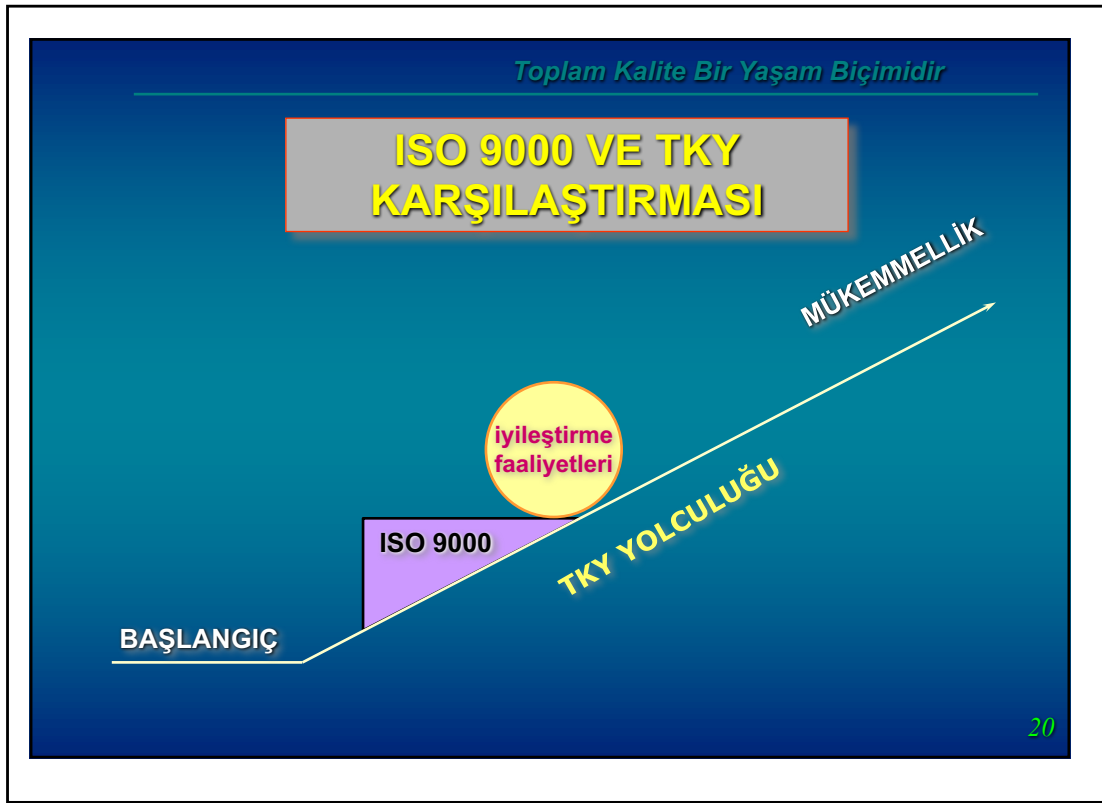
18

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

ISO 9000

Mutfağın iyiliğini belgeler,
yemeğin iyi olup olmadığını değil.
ISO 9000 belgesi der ki : Bu mutfak
dünya standardında bir mutfaktır. Bu
mutfakta iyi yemek pişebilir, bu
yemekler lezzetli olabilir.

19



Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

Toplam Kalite Yönetimi

22

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

KALİTE NEDİR?

Müşteri memnuniyetinin sağlanması

Müşteri Memnuniyeti (mm) = f (alınan (a) - beklenti (b))

a) a < b



b) a = b



c) a > b



23

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

Toplam Kalite Yönetimi

24

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

Toplam Kalite Yönetimi; müşterinin beklentilerinin aşılmasını hedefleyen, ekip çalışmasını destekleyen ve tüm süreçlerin gözden geçirilmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlayan bir yönetim anlayışıdır.

**Toplam Kalite İnsanları Yönetmek Değil,
İNSANLARLA YÖNETMEKTİR.**

25

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

Toplam Kalite Yönetimi
Kuruluşların sürdürülebilir
mükemmelliğe ulaşmalarını
sağlayacak bir yönetim anlayışıdır.

Tüm paydaşların dengeli
mutluluğunu sağlamayı amaçlar.

26

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

Vizyon

- **Bir kurumun yaşaması ve başarılı olması için takip etmesi gereken yolun kısa ve öz tanımı.**
- **Kuruluşun uzun dönemde neleri başarmak istediğinin güçlü ve canlı anlatımı.**
- **Kuruluşun 5 - 10 yıl içinde (ÖTESİNDE) varmak istediği nokta. (Gelecekte var olmak istenen seviye)**

27

27

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

Misyon / Görev

- Kurum misyonu kalıcıdır ve sürekliidir.
- Misyon kalıcıdır ancak değışimi özendirir.
- Misyon kılavuz rolünü üstlenir ve yönlendirir.
- Misyon motive eder ve cesaretlendirir.

28

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

Değerler

Kuruluştta çalışanların davranış biçimlerini tanımlayan ve tüm iş ilişkilerinin üzerine dayandırıldığı anlayış ve beklentiler.



“DEĞERLER BİR ŞİRKETİN VEYA ORGANİZASYONUN REHBER İLKELERİ, ÖZÜ VE DEĞİŞMEZ İNANÇLARIDIR.”

29

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

SWOT --- KZFT

**İç
Analiz**

Strenght : Kuvvetli Yönler

Weakness : Zayıf Yönler

**Dış
Analiz**

Opportunity : Fırsatlar

Threat : Tehditler

30

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

İş Hedef / Stratejilerini oluşturmak için;

- Daha güçlendirilmesi gereken kuvvetli yönler
- Kuvvetlendirilmesi gereken iyileştirmeye açık alanlar
- Değerlendirilmesi gereken fırsatlar
- Kaçınılması gereken tehditler dikkate alınır



31

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

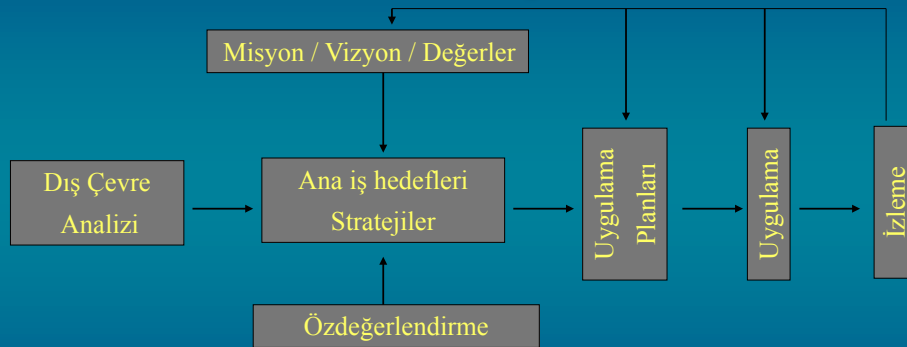
FIRSATLARI İYİ KULLANIN



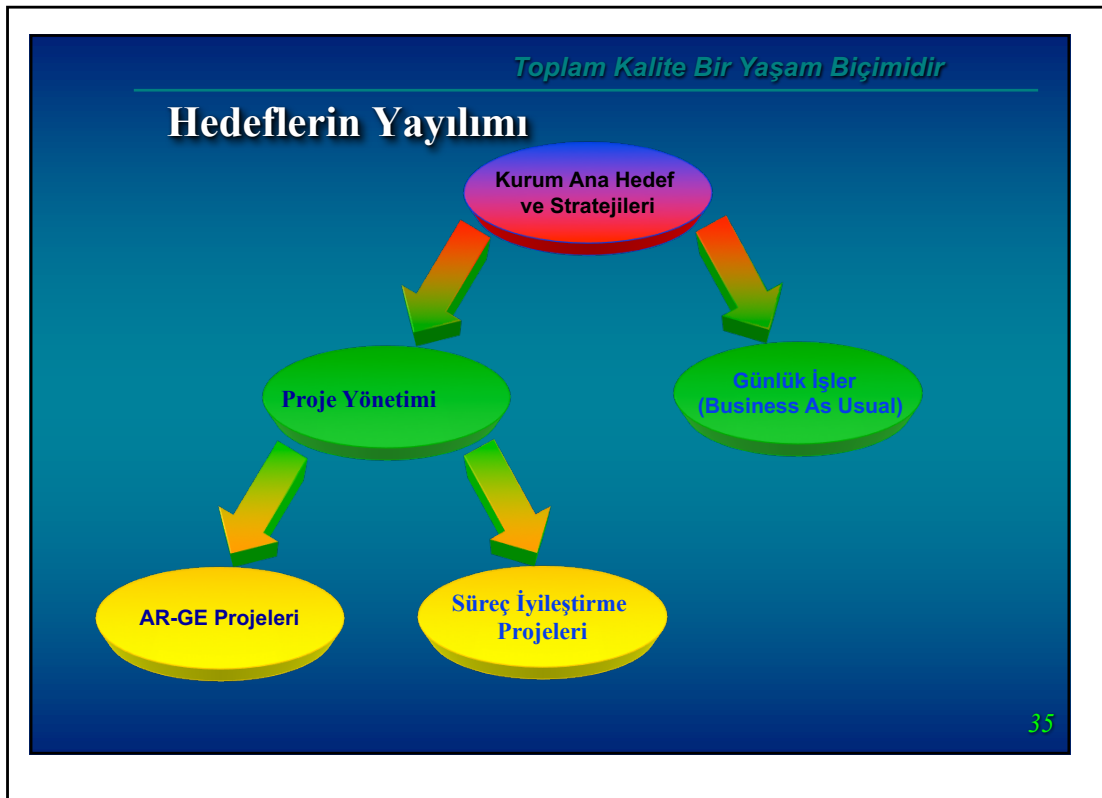
32

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

Planlama Çevirimi



33



Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

Süreç Yönetimi

Süreç

İnsan, makina, malzeme, gibi kaynakları işleyip değer katarak müşteri isteklerini karşılayacak çıktıları üreten işlem veya işlemler dizisi.



36

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

Süreç Sınıflama - APQC

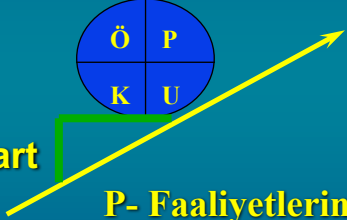


37

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

İyileştirme - Geliştirme

Sürekli İyileştirme ve Geliştirme Çevrimi



Standart

P- Faaliyetlerini Planla
U- Planladığını Uygula
K- Sonuçları Kontrol Et
Ö- Düzeltici Önlem al



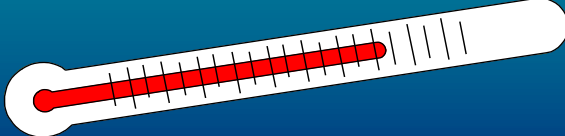

38

Toplam Kalite Bir Yaşam Biçimidir

Ölçme ve Değerlendirme

Ölçme ve Değerlendirme

“ÖLÇEMEDİĞİNİZ ŞEYİ YÖNETEMEZSİNİZ”



39

