

TKY Nedir?

Toplam Kalite Yönetimi Nedir?

Toplam Kalite Yönetimi (TKY); belirlenen amaç doğrultusunda veriler kullanarak, sistemin iç ve dış müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik bir yönetim anlayışıdır.

Eğitim kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi; Çalışanların kurumlarında en iyi performansı göstermek istedikleri, yöneticilerin de sistemi sürekli iyileştirme yoluyla çalışanlarına destek vermeye gönüllü olduğu bir modele dayalı olarak geliştirilmiştir.

Toplam Kalite Yönetiminin Temel İlkeleri Nelerdir?

- Liderlik: Üst yönetimin Toplam Kalite Yönetimi 'ne inancını, desteğini ve çalışmalara katılımlarını ifade eder.
- Müşteri odaklılık (Paydaş): Okulun hizmetlerini, paydaşlarının istek ve beklentilerine odaklı planlanmasını ve uygulanmasını ifade eder.
- Herkesin katılımı ve iletişim: İyi bir iletişimle kurumda veya okulda üst yönetimden en alt kademedeki çalışana kadar ilgili olan herkesin, iş süreçlerine en geniş ölçüde katılımını ifade eder. Bu da takım çalışmaları yoluyla gerçekleşir.
- Sürekli iyileştirme: Toplam Kalite Yönetimi 'nde sürekli gelişme kademeleri ve küçük adımlarla sağlanmalıdır. Bunu yaparken de PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol et, Önlem al) döngüsünden yararlanılmalıdır. İşler; Planlanır, uygulanır, kontrol edilir, önlem alınır ve geliştirilmiş süreç tekrarlanarak PUKÖ döngüsü devam ettirilmelidir.
- Hedeflerle ve verilerle yönetim: Müşteri memnuniyeti, çalışanların Toplam Kalite üzerindeki etki, liderin etkinliği, süreçlerin performansı, iletişimin etkinliği, sonuçların hedeflere uygunluğu, maliyet gibi konuların verilerle takibinin yapılmasını ifade eder.
- Süreç yönetimi: Süreç, Belirli bir dizi girdiyi, müşterileri için belirli bir dizi çıktıya dönüştüren, tanımlanabilen yenilenebilir, ölçülebilir ve birbirine bağlı değer yaratan faaliyetler dizisidir. Yönetimde kalitenin sağlanması için süreçlerin sürekli sorgulayarak geliştirilmesini ifade eder.
- Önlemeye dönük yaklaşım: Planlarda olabilecek aksaklıklara karşı önlemler almak, hata kaynaklarını kurtarmak, süreç bazında kontroller yapmak, yapılan hatalardan dersler çıkararak hataların önlenmesi gerektiğini ifade eder. Toplam Kalite Yönetimi 'nde esas olan hataları tespit etmek yada hataları ayıklamak değil, hata yapmamayı sağlamaktır.
- Sürekli eğitim ve öğrenen organizasyon: Kurum/Okul çalışanlarının sürekli eğitim den geçirilerek geliştirilmesi ve kurumun öğrenen organizasyon haline getirilmesini ifade eder.

Her lider yönetici; Elemanlarının eğitimlerini planlamalı, ilgili eğitimleri almalarını sağlamalı, verimliliklerini değerlendirmeli ve verimliliğin sürekliliğini sağlamalıdır.

Toplam Kalite Yönetimi 'ni Destekleyen Güçler

- Üst yönetimin kararlılığı,
- Başarı için işbirliği ihtiyacı,
- Artan değişim hızı,
- Toplumun değişim beklentisi,
- Yaşam kalitesi,
- Dünyada artan rekabet,
- Teknolojideki hızlı gelişmeler,
- Bağımsız ve yaratıcı düşünme,
- Globalleşmenin gerektirdiği bilgi ve beceriler,
- Toplam Kalite Yönetimi ile artan başarı örnekleri.

Toplam Kalite Yönetimi Uygulamasını Engelleyen Güçler

- Eski köye yeni adet,
- Yabancı özentiliği,
- Bunlar zaten var. Biz zaten bunları uyguluyoruz,
- Bilgisizlik,
- Bu sadece fabrikalarda geçerlidir. Diğer alanlarda uygulanamaz,
- Birileri yine puan yarışında !...
- Yetkilerim ya elden giderse ne olacak?!

- İşimizi mi yapalım, yoksa Toplam Kalite Yönetimi ile mi uğraşalım,
- Daha hazır değiliz !... * Önce ücretlerimiz düşünölsün.

Müşteri (Hizmet Alan) Kimdir?

Kurumdan hizmet alan hizmetten etkilenen herkes müşteridir. Eğitim sektöründe "müşteri" kavramının yerine "Hizmet alan" veya paydaş kelimeleri kullanılabilir.

Hizmet alanlar;

- Eğitimin en iyisini,
- En yeni teknolojisini,
- En sağlıklısını,
- En huzurlusunu,

ve bunlarla birlikte, birlikteliğin ortaya çıkaracağı en iyi ortamı bekler.