

Kalite Yönetimi

21 Aralık 1995

Aslında ben Toplam Kalite otoritesi falan değilim; ancak bazı yöneticilik özelliklerine inanan ve bunları devamlı geliştirmeye çalışan birisiyim...

Bu nedenle;

- 1) Liderlik ve yöneticilik arasında farkların olduğuna ve kurumların liderlere de ihtiyaç duyduğuna,
- 2) İnsanın çok kırılabilir ve çok değerli bir eser olduğuna, dikkatle taşınması, yönetilmesi, motive edilmesi ve mutlu kılınması gerektiğine,
- 3) Şeffaflık ve iki yönlü iletişimin başarıdaki katkısının çok büyük olduğuna,
- 4) Personelin yaratıcılığını cesaretlendirerek ve önerilerinden faydalanarak daha büyük başarıların geleceğine,
- 5) Takım çalışmasına yürekten inanıp başarının bireysel değil takımın sinerjisi ile elde edileceğine,
- 6) Bütün takımı aynı hedefe yönlendirebilmek için politika ve stratejiler olması ve bütün takım elemanlarının bundan haberdar olması gerektiğine,
- 7) Kurum içinde ve kurum dışında müşteriler olduğuna ve bunların sadece tatmin edilmesi değil hayran ve müteşekkir bırakılması gerektiğine,
- 8) Geleneksel olarak uygulanan süreçlerde, uygulamayı yapan personelden oluşan bir takımın yapacağı analizle, mutlaka iyileştirmeye açık yerler bulunacağına ve süreçlerin kısaltılabileceğine inanırım.

Bütün bu ilkelerin sistematik bir biçimde uygulanmasının Toplam Kalite demek olduğunu geçtiğimiz yıllarda öğrendim. Birçoğumuz adının Toplam Kalite Yönetimi olduğunu bilmeden bu ilkeleri benimsemiştir. Ancak bunlara sistematik bir yaklaşımla ve sadece sizin değil, bütün takımınızın inancı ile kurumunuzda Toplam Kalite Yönetimi'ni uygulamanız ve çok başarılı sonuçlar elde etmeniz mümkündür. Sizleri buna inandırabilmek için kendi kuruluşumdan örnekler vermek istiyorum.

Ben Türkiye'nin telekomünikasyon devrimine imzasını atmış bir kuruluşun; NETAŞ'ın 1500 kişilik ekibinin bir elemanıyım. NE TAŞ'ta tüm insanlar Toplam Kalitenin erdemlerine inanmaktadır. 5 yıldır disiplinli bir şekilde uygulanmakta olan bu yönetim felsefesi ile NETAŞ'ta; Dışsatım 8 kat artmış, yeni ürün geliştirme ve pazara sunma süresi %40 azalmış, üretim hataları 5 kat azalmış, müşteri tatmini %95'e çıkmış ve bütün bunların neticesinde

kişi başına net kâr 35 kat artmıştır.

Herhalde bu örnek, Toplam Kalite'ye henüz inanmamış olanları ikna etmekte etkili olacaktır.

Özellikle Avrupa ile en azından Gümrük Birlięi olarak entegre olduğumuz 01.01.1996'dan sonra toplam kalitenin önemi ölkemiz için, kuruluşlarımız için daha da artmıştır.

Toplam Kalite Yönetimi ürün veya servis kalitesi değildir. Bir yönetim felsefesidir. Yönetim kalitenizdir, pazarlama, araştırma–geliştirme, satın alma, müşteri hizmeti, insan kaynaklarını yönetim kalitenizdir. Tüm süreçlerinizin kalitesidir ve direk olarak neticeye yönelik bir fayda sağlar.

Bugün Avrupa şirketleri ile kendi sahalarımızda rekabet edebilmek için bu yönetim felsefesine inanmak ve uygulamak zorundayız.

Toplam Kalite Yönetimi'nin sadece sanayi veya servis şirketleri için uygun bir yönetim felsefesi olduğu varsayımı da yanlıştır. Bir gazeteye, bir televizyon kuruluşuna, parlamentoya, ülke yönetimine bile uygulama imkânı vardır ve çok iyi neticeler sağlayacaktır.

Örneęin, Türk Milli takımının başında bir Fatih Terim vardır; bir liderdir hem de inançlı ve kararlı bir liderdir. Bir vizyonu vardır; Avrupa Kupası finallerine katılmak gibi ve buna bütün oyuncularını inandırmıştır. Onları motive etmiştir. Ekip çalışması ile başarmıştır. şimdi yeni bir vizyonu vardır; Avrupa'da final oynamak! Dünya kupası finallerine katılmak! Devamlı iyileştirme, hedefe ulaşıkça çıtayı daha yükseltme, Toplam Kalite felsefelerine ne kadar benziyor değil mi? Kendisi farkında mı bilmem ama Fatih hoca bal gibi Toplam Kalite Yönetimi uyguluyor. Daha da başarılı olacaktır.

Darısı ülke yönetiminde, medya yönetiminde Toplam Kalite uygulamalarına..