

DÜNYADA KALİTE KONTROL VE TOPLAM KALİTE KONTROL UYGULAMALARI (BÖLÜM II)*

QUALITY CONTROL AND TOTAL QUALITY CONTROL APPLICATIONS IN THE WORLD (PART II)*

Seher D. PERİNCEK
Ege Ü. Emel Akın MYO
e-mail: seher.perincek@ege.edu.tr

Deniz DURAN
Ege Ü. Emel Akın MYO

Erhan KIRTAY
Ege Ü. Tekstil Mühendisliği Bölümü

ÖZET

Kalite kavramının tarihi çok eskilere dayanmaktadır. Kaliteyle ilgili hedef ve amaçlara ulaşabilmek için kalite kontrol yöntemleri geliştirilmiştir. Kalite kontrol yöntemleri sayesinde kaliteli ürünü geliştirmek, tasarımını yapmak, üretmek ve aynı zamanda da ürün veya hizmetleri ekonomik bir yoldan üreten ve gereksinimlere yanıt veren bir üretim sistemini kurmaya yardımcı olmak mümkündür. Önceleri iyi-kötü tasnifi şeklinde tanımlanan kalite kontrol, günümüzde daha geniş bir anlam içeren toplam kalite yönetimi olarak karşımıza çıkmaktadır. Toplam kalite yönetimi sadece üretim basamaklarını değil, ürünün üretimden müşteriye ulaşıncaya kadar ki tüm basamakları kapsamaktadır. Yüksek kaliteye ulaşabilmek, tüm ülkelerin ortak hedefidir. Ancak ülkelerin bu hedefe ulaşmak için izledikleri yollar, sosyal, kültürel, siyasi, ekonomik vb. koşullarına bağlı olarak farklılıklar gösterebilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Kalite, Kalite Kontrol, Toplam Kalite Yönetimi, Tekstil.

ABSTRACT

A quality phenomenon has quite an old history. Quality control methods had been developed to be able to reach to the targets and aims related with quality. It is possible to design, develop and produce quality products and at the same time to set up an production system which meets the requirements and enables to produce products and services economically by using quality control methods. Quality control which was described in the past as the classification of good and bad is now appeared to be total quality management with a more exclusive meaning. Total quality management covers not only the production stages, but also all the stages that the product follows from the production to the customer. It is the common target of all the countries to reach the high quality level. However, the path that the countries follow to reach this target might differ due to the differences in some conditions like social, cultural, political and economical conditions etc.

Key Words: Quality, Quality control, Total quality management, Textile.

2.4. Türkiye'de Kalite Kontrol ve Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları

2.4.1. Su Ürünlerinde Toplam Kalite Yönetimi

Dünyada, ürünlerin devlet güvencesi ile pazarlanması sonucunda deli dana hastalığı, dioksin problemi gibi bir takım problemler çıkmış ve devlet garantisi ile ürünlerin pazarlanması yerine, üreticilerin sorumluluğu altında ürünlerin pazara arzının sağlanması ve bu durumun uygunluğunu belirleyen ve sorumluluğu paylaşan, akredite edilmiş bağımsız denetim kuruluşlarının beğendirilmesi hususu ön plana çıkmıştır.

Bu sayede tüketiciler, akredite edilmiş bağımsız denetim kuruluşlarının işareti veya amblemleri ile simgelenen ürünlerin kalitesine inanmakta, bir sorunla karşılaştığında muhatabını bulabilmekte, üreticiler de pazara sorunsuz olarak

girebilmek için, belirlenmiş kalite ve standartlara (ISO 9000, ISO 14000, HACCP gibi) uyumunu sağlamakta, bunun akredite edilmiş bir denetim kuruluşunca denetlenmesini talep etmektedir.

Sonuç olarak; Türkiye'nin dünya ile bütünleşmesi, sürdürülebilir su ürünleri üretim ve kontrol sisteminin yerleştirilmesi hem kendi insanımız için hem de ihracatımızın daha da artırılması açısından önemlidir (11).

2.4.2. Kamu Yönetiminde ve Kamu Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi

Kamu yönetimi alanında uygulanan toplam kalite yönetimi, kamu hizmetlerinin özelleştirilmesi sürecinde "kalite" ve "müşteri" kavramını ön plana çıkararak kamu hizmetlerinin piyasalaştırılmasının ve bu sürecin ideolojik alt yapısının hazırlanmasının olanaklarını hazırlamaktadır (5).

Kamu hizmetlerinin özel mallara benzer şekilde alınıp satılacak, pazarlanacak bir olgu olarak görülmesi yeni değildir. Kamu hizmetlerinin metalaştırılması süreci bir yandan eğitim ve sağlığın özelleştirilmesi, ticarileştirilmesi ve sermayeleştirilmesine yol açarken diğer yandan da kamu hizmeti kurumlarının, hastanelerin, okulların vs. ticari işletmelere benzer şekilde işletilmesine, bu kuruluşların özel işletmelerle aynı kefeye koyularak benzer verimlilik ve performans kriterleriyle değerlendirilmesine yol açmaktadır.

Özellikle piyasa ve müşteri odaklı yaklaşımla toplam kalite yönetimi, kamu hizmeti alıcısı durumundaki insanları, "müşteri"ye dönüştürmekte, daha kaliteli kamu hizmetini "müşteri memnuniyeti"ne, kamu hizmeti veren kamu personelinin ise "tüketici beklenti ve ihtiyaçlarını karşılama"ya dönüştürmektedir. Toplam kalite yönetimi sayesinde anlamı yeniden kurgulanan kalite kavramı

* Tekstil ve Konfeksiyon 2/2008, Sayfa 142'den devam

kamu hizmetlerinin “daha kaliteli” verilmesini de zorunlu kılmaktadır (5,12, 13).

2.4.3. Turizm Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi

Turizm sektöründe toplam kalite yönetiminin hedefi, organizasyondaki tüm faaliyetlerin sürekli iyileştirilmesi, tüm çalışanların aktif katılımıyla iç ve dış müşterinin beklentilerinin yerine getirilebilmesidir (14).

Turizm sektöründe de bir çok alanda olduğu gibi TKY'nin başarılı olabilmesi için üst yönetimin liderliği şarttır. İnsan kaynaklarını geliştirmeye önem veren, girişimciliği, yaratıcılığı teşvik eden, yeniliklere açık ve mutlaka yönetimin liderliğinde olmalıdır. Müşteri odaklı olmak ise hizmet sektöründe kaçınılmaz bir gerçektir.

Konaklama işletmelerinde TKY yaklaşımına geçiş köklü bir değişime neden olacaktır. Müşteri odaklılık, istatistik ve analizden yararlanma, çalışanların eğitimi, üst yönetimin liderliği, tedarikçilerle işbirliği ve sürekli gelişme ilkeleriyle, işletmeler hizmet kalitelerini arttırabileceklerdir.

Turizm sektöründe toplam kaliteye ulaşabilmek için gereken hedefler genellikle işletme kültürü yaratmak, hizmet standardını yükseltmek ve sürekli uygulamak, çalışanların mesleki bilgi ve becerilerini geliştirmek, bu amaçla eğitim çalışmalarının sürekliliğini sağlamak, kaliteyi ölçülebilir hale getirmek, verimliliği artırıp, tasarruf bilincini aşılayarak maliyetleri azaltmak, müşteri tatminini ve çalışanların yaptıkları işten gurur duymalarını sağlamak şeklinde özetlenebilir (15).

2.4.4. Kütüphanelerde Toplam Kalite Yönetimi

Üretim sektöründe başarıyla uygulanan TKY, kütüphaneler gibi kâr amaçlı olmayan hizmet kuruluşlarında da etkin bir biçimde uygulanabilir mi? sorusunun cevabı, kalitenin babası Deming'in, “işletme, eğitim veya devlet/ kamu alanında, kısacası hangi alanda olursa olsun, karşısında hizmet sunulan bir müşteri kitlesi bulunan her kurumda TKY ilkelerinin uygulanabileceği” şeklindeki sözlerinde yer almaktadır.

“Kalite” kelimesinin bugünküne yakın anlamda ilk olarak ne zaman ve hangi çalışma bağlamında kullanıldığına bakıldığında ise, F. W. Lancaster'ın, 1969 yılında, Index Medicus veritabanındaki taramaların başarısına ilişkin olarak “kalite” kavramını kullandığı görülmektedir (16).

2.4.5. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi

Bir toplumun çağdaş uygarlık düzeyine çıkmasında en önemli öge eğitimidir. Ancak, önemli olan bu sistem içerisindeki insan girdisinin niteliğidir. Eğitim örgütleri nitelikli insanlar ortaya çıkarabilmek için, örgüt içindeki çalışanlar (öğretmen ve öğrenciler) ve örgütün hizmet verdiği toplumsal çevreyi müşteri olarak algılayıp, bu kesimlerin doyumunu gözetmek zorundadır. Toplam kalite eğitimi modeli, öğrencinin ötesinde toplum gibi daha geniş yarar sağlayıcıların da düşünülmesini gerektirmektedir.

Eğitim kurumlarında müşteri olan üç grup belirlenmiştir. Bunlar; eğitim sürecinin içinde yer alan ve bu süreç sonunda eğitilmiş olan öğrenciler, eğitim sürecini yönlendiren ve öğrencileri eğiten öğretim elemanları, eğitim sürecinin ürünü olan insanlardan yararlanan iş çevresidir. Bu üç grubun değişen ve gelişen dünya içerisindeki beklentilerinin farkında olan eğitim kurumları müşterilerine kaliteli bir hizmet sunabilmek için eğitimde kalite yönetimi uygulamalarına başlamıştır. Bugün dünyada 25'in üzerinde ülkede farklı düzeylerde eğitimde kalite uygulanmaktadır.

Millî Eğitim Bakanlığı Kasım 1999'da yayımlanan Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Yönergesiyle, Yükseköğretim Kurulu da 1998 yılında Eğitim Fakültelerinde gerçekleştirilen yeniden yapılanma süreci içerisindeki akreditasyon çalışmaları ile eğitimde TKY felsefesini benimsemişlerdir. Yükseköğretimde akreditasyon, aşağıdaki amaçlara hizmet etmek üzere yaygın biçimde uygulanmaktadır:

➤ Eğitim-öğretimin niteliğinin artırılması ve sistematik bir yaklaşımla sürekli geliştirilmesi

➤ Eğitim-öğretimin niteliğinin güvence altına alınması
➤ Yükseköğretimin hizmet sunduğu kesimlere eğitim-öğretimin niteliğinin belirli standartlara dayalı olarak yürütüldüğünün güvencesinin verilmesi (17).

2.4.6. Madencilik Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi

Ülkemiz madencilik sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin kapsamlı bir TKY ihtiyacı 3 ana unsur nedeniyle zorunlu hale gelmiştir. Bunlar; müşteri, rekabet ve maliyettir. Müşteriler artık yalnız kaliteli ürünler üreten değil, aynı zamanda hizmetleri iyi, topluma, çevreye saygılı, müşteri için en iyisini yapmaya kararlı olduğunu gösterebilen şirketlerden alışveriş yapmak istemektedirler.

Ayrıca, hatalı üretim ve müşteri memnuniyetsizliğinden doğan kalite maliyetleri, madencilik sektöründe diğer sektörlerle nazaran çok daha dramatik olmaktadır. Bu sebeple, hatalar ve varyasyonlar azaltılarak veya sıfır hatayı hedefleyerek maliyet düşürülmeli ve TKY bu sektöre de uygulanmalıdır.

Türkiye'de 1987 yılından sonra yaygın olarak kullanılmaya başlayan kalite güvence sistemi, 1993 yılından itibaren madencilik alanında da kullanılmaya başlanmıştır. Kalite güvence sisteminin gereksinimlerini yerine getirerek çalışmaya başlayan maden işletmelerinin sayısı giderek artmaktadır. Bunlardan birisi Eti Bor A.Ş.dir (18).

2.4.7. Tekstil Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi

WTO tarafından hazırlanmış rapora göre, Türkiye'nin AB pazarındaki payının azalacağı ve Türkiye'nin azalan bu payını Çin ve Hindistan'ın ele geçireceği belirtilmektedir. Aynı rapora göre ATC sonrasında Çin'in ABD pazarının da %50'sine sahip olacağı tahmin edilmektedir (19).

Bu doğrultuda, tekstil endüstrisinin rekabet gücünü koruyabilmesi, global pazarlardaki payını muhafaza etmesi ve hatta büyütebilmesi için strateji değiştirmesi ve yeni strateji oluşturma-

sı gerekmektedir. Bu stratejinin ana konusu moda trendleri geliştirmek, uluslararası alanda tanınan ticari markalar oluşturmaya odaklanmak ve üretim zincirinde yüksek kaliteyi yakalamak olmalıdır. Bütün bunların elde edilebilmesi için en önemli şart tekstil sektörünün her alanında toplam kalitenin sağlanmasıdır.

Bir başka deyişle tekstil sanayinin ucuz işçilik avantajı ve düşük kalite segmentlerine mal üretme stratejisinden ayrılıp, yüksek kalite segmentlerine hitap etmek, üretim ve toplam teslimat süresini kısaltmak, çalışma esnekliğini arttırmak, yerel marka ve etiketler yaratmak, en son teknolojileri ve en gelişmiş teknik bilgileri kullanmak stratejisini benimsemesi gerekmektedir.

Tekstil ve hazır giyim sektörünün önemli bölümünü KOBİ'ler teşkil etmektedir. Mevcut ihracat pazarlarında ve yeni girilecek pazarlarda KOBİ'lerin kendilerini (yeniden) tanıtmaları ve konumlandırabilmeleri için, ISO 9000, ISO 12000, CE-etiketi gibi standartları almak, müşterilerden uygunluk/geçerlilik belgesi almak, çevre koruma uy-

gunluk belgesi almak üzere gerekli yatırımları yapmaları gerekmektedir. Ayrıca, KOBİ'lerin uluslararası firmalar tarafından istenen ve sağlık, güvenlik ve sosyal sorumluluk alanlarındaki şartları yerine getirmeleri gerekmektedir (19,20,21).

Toplam kalitenin yakalanabilmesi için tekstil sektörünün çevre koruma, hava kalitesi, su kalitesi, atıkların zararsız hale getirilmesi, endüstriyel kirlenme, risk yönetimi ve verimlilik konularına da odaklanması gerekmektedir. Çevre standartlarının benimsenmesi ve Eco-etiketi rekabet gücünün korunması için önemli faktörlerdir. Rekabet gücünün korunması için KOBİ'lerin çevre standartlarına yatırım yapmaları gerekmektedir (19).

Türkiye'de kurumsal mükemmellik anlayışının yaygınlaştırılması ve bu alanda başarılı örneklerin ortaya çıkarılarak kazanılan deneyimin paylaşılması amacıyla 1993 yılından bu yana yürütülen Ulusal Kalite Ödül süreci, ülkemizde bu açıdan geline aşamaya önemli katkılarda bulunmuştur. Ulusal Kalite Ödülü değerlendirmeleri, Avrupa

Kalite Ödülü'nde de kullanılan EFQM Mükemmellik Modeli esas alınarak ve bu konuda özel yetiştirilmiş değerlendiricilerden oluşan ekipler tarafından yapılmaktadır (2, 6, 7, 22).

3. SONUÇ

İster kapitalist ister sosyalist olsunlar, globalleşen dünyada tüm ülkeler rekabet güçlerini devam ettirebilmek için pazarın her gün daha da artan kalite gereksinimlerini karşılamak zorundadırlar. Her ülke kalite politikasını kültür faktörünü ve aynı zamanda globalleşen dünyanın beklentilerini de göz önünde bulundurarak şekillendirmek durumundadır.

Kalite kontrol uygulamaları sayesinde kaliteli ürün geliştirmek, tasarımını yapmak, üretmek ve aynı zamanda da ürün veya hizmeti ekonomik bir yoldan üreten ve gereksinimlere yanıt veren bir üretim sistemini kurmaya yardımcı olmak mümkündür. Bir ülkenin ekonomisi için vazgeçilmez bir unsur olan rekabet gücünü koruyabilmesi için kalite kontrol uygulamaları ve toplam kalite yönetimine odaklanması şarttır.

KAYNAKLAR / REFERENCES

1. <http://www.igeme.org.tr/TUR/pratik/kalite.pdf> (2007)
2. C.C. Aktan, "Toplam Kalite Yönetimi Ve Türk Ekonomisine Sağlayacağı Katkıları", http://www.canaktan.org/canaktan_personal/canaktan-arastirmalari/toplam-kalite/aktan-toplam-kalite-turkiye.pdf (2007)
3. M. Özkan, "Stratejik Yönetim Tarihine Kısa Bir Bakış", www.danismend.com/konular/stratejiyon/Stratejik_yonetim_tarihi.htm (2007)
4. <http://www.onsayfa.com/forum/odev-arsivi/120273-yalin-uretim.html> (2007)
5. M.K. Dikmen, A.A. Dikmen, "Her derde deva iksir: toplam kalite yönetimi", <http://kamyon.politics.ankara.edu.tr/calismalar/belgeler/01.pdf> (2007)
6. Ö. Yanmaz, "Kalite Ödül Sistemleri", <http://www.kalite.saglik.gov.tr/makaleler/odul.htm> (2007)
7. http://www.dream.gen.tr/ekonomi/toplam_kalite_yonetimi.php (2007)
8. <http://tr.wikipedia.org/wiki/Kaizen> (2007)
9. Juran, J.M., Gryna, F.M., Bingham, R.S., Quality Control Handbook, Third Edition
10. <http://www.bnoack.com/index.html?http&&www.bnoack.com/CE-marking.html>
11. İ. Mert, "Küreselleşme ve Su Ürünlerinde Kalite Kontrol", Sümae Yunus Araştırma Bülteni, Cilt 2, Sayı 1, 2002
12. "Toplam Kalite Yönetimi", <http://www.maliye.gov.tr/defterdarliklar/erzurum/toplamkalite.htm> (2007)
13. N. Kayağdı, "Toplam Kalite Yönetimi", <http://vdb.gib.gov.tr/erzurumvdb/kalite/kynedir.htm> (2007)
14. www.sisteme.com.tr/toplamkaliteyönetimi (2007)
15. A. Yürütücü, "Bilgi Teknolojilerinde Turizm Sektörü ve TKY (Toplam Kalite Yönetimi)", <http://inet-tr.org.tr/inetconf9/bildiri/42.doc> (2007)
16. E. Yılmaz, "Toplam Kalite Yönetimi Ve İnsan Merkezli Kütüphanecilik", ÜNAK'06, Bilimsel İletişim ve Bilgi Yönetimi Sempozyumu, 12-14 Ekim 2006, Ankara
17. Z. Nacacık, "Eğitimde Toplam Kalite Yönetim Felsefesinin Müzik Öğretmeni Yetiştiren Kurumlarda Gerekliliği", Milli Eğitim Dergisi, Sayı 164, 2004
18. K. Erarslan, M. Gözen, H. Akçakoca, S. Beyhan, "Madencilik Sektöründe Açık Ocaklarda Kalite Yönetimi; Eti Bor A.Ş. Emet Uygulaması", Metalurji, Cilt 24, Sayı 124, 2000
19. <http://www.textilecluster.com/tr/background.html> (2007)
20. Z. Altunyalız, "Tekstil ve Hazır Giyim Sektöründe Zorlaşan Uluslararası Rekabet ve Çin Tehdidine Karşı Alınabilecek Tedbirler", İgeme'den Bakış, Sayı 26, Ocak-Nisan 2004
21. B. Efe, "2005 Sonrasında Türk Tekstil & Hazır Giyim Sektörü Rekabet Gücünü Nasıl Koruyacak?", 2005, <http://www.izto.org.tr/NR/rdonlyres/B942DEAC-917E-4200-81F5-2D065174DF75/4258/tektvkonf.pdf>
22. <http://www.kalder.org> (2007)