

# ELEKTRONİK ORTAMDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

## TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN AN ELECTRONIC ENVIRONMENT

Öğr. Gör. İnci DENGİZLER KAYAALP  
Ege Ü. Emel Akın Meslek Yüksekokulu

### ÖZET

Rekabetçi dünyada toplam kalite yönetimi kadar bilgi teknolojilerinin önemi de artmaktadır. Firmaların bilgisayar yazılımlarını kullanmaları sayesinde iş hayatı daha basit ve üretken bir hal almaktadır. Kalite sistemleri için kullanılan bilgi teknolojileri (toplam kalite yönetim sistemi yazılımları) firmalara rekabet konusunda avantaj sağlamaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Toplam kalite yönetimi, bilgi teknolojileri

### ABSTRACT

The information technologies are as important as the total quality management systems in a competitive world. When the computer softwares are more used in the firms, the work life become easier and more productive. The information technologies which are used for the quality systems (total quality management system softwares) give also an competitive advantage to the firms..

**Key Words:** Total quality management systems, information technologies

### 1. GİRİŞ

Toplam kalite, çalışanların katılımı ve müşteri merkezli bir modelle, süreçlerin iyileştirilmesi şeklinde kısaca tarif edilebilir. Toplam kalite, bir organizasyondaki değişik grupların kalite geliştirme, kaliteyi koruma ve kalite iyileştirme çabalarını müşteri tatminini de göz önünde tutarak üretim ve hizmeti en ekonomik düzeyde gerçekleştirebilmek için birleştiren etkili bir sistemdir.

### 2. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

Günümüzde müşterilerin kaliteye yönelik beklentileri, çeşitlilik ve yoğunluk açısından canlı ve hareketli özellikler içermektedir. Bu beklentileri karşılamayı amaçlayan kuruluşların, yüksek ekonomik performansa ulaşabilmesi ve bunu artırarak sürdürmesi gerekir. Bunu başarmanın yolu da, ürünlerin ve hizmetlerin kalitesinde sürekli yenilenmeyi, gelişmeyi gerçekleştirmekten geçer (1). Kalite; ürünlerin ve hizmetlerin niceliğinde ve niteliğinde çeşitliliği, farklılığı, yeniliği içeren sürekli bir arayış olduğundan, ürünlere ve hizmetlere ilişkin şartnameler ve standartlar tek başına yeterli olmamaktadır. Bu nedenle,

ürün ve hizmetlerin kalitesine ilişkin eksikliklerin giderilmesine yönelik olarak, Kalite Yönetim Sistemleri geliştirilip, devreye sokulmuştur (2).

Kalite yönetimi, belirlenmiş ve tüm ilgililerce kabul gören bir kalite politikasının mevcudiyeti ve bu politikanın uygulanması amacıyla gerekli faaliyetlerin gerçekleştirilmesidir. Bu politikanın hayata geçirilebilmesi için gerekli olan organizasyonel önlemlerin, teknik ve araçların sağlanması gerekir. Kalite yönetiminin gerçekleşmesi için gerekli, araçlar, yöntemler (prosedürler), akışlar, sorumluluklar ve yapısal organizasyona kalite sistemi denir. Kalite sistemi, kalite yönetiminin gerçekleştirilmesi için bir araçtır ve iki kısımdan oluşmaktadır. Bunlardan ilki, organizasyonel yapı ve bu yapıda yer alan birimlerin sorumluluklarıdır. Diğeri ise, belirlenmiş sorumlulukların ve faaliyetlerin yürütülebilmesi için gerekli araçlar ve oluşturulan dökümantasyondur (3).

Kalite Yönetim Sisteminin yararları kısaca şöyle özetlenebilir:

- Müşteri memnuniyeti
- Kalite seviyesinin iyileşmesi

- Müşteri şikayetlerinin düşürülmesi
  - Standartlara uygunluğun sağlanması
  - Yeni kar alanlarının yaratılması
  - Yeni pazarlara ulaşılması
  - Daha az hata ve daha az yeniden işleme ile maliyetlerin düşürülmesi
  - Verimlilik artışı
  - Kapasite kullanımında ve yönetim sisteminde etkinlik
  - Zaman, Kaynak ve Enerji tasarrufu
  - Rekabet üstünlüğü
  - Güvenilirlik
  - Kalitenin herkesin sorumluluğunda olması, çalışanların ve müşterilerin bilinçlenmesi
  - Çalışan motivasyonu maksimize edilerek işe bağlılık ve verimlilik artışı
  - Çalışma ortamının iyileştirilerek çalışanların mutluluğunun sağlanması
  - Değişen firma imajı
  - Değişimler ve yeni talepler karşısında her an hazırlıklı olma
  - Hatasız üretim / hizmetlere erişim
- Ülkemizde üretim ve hizmet sektörlerinde kaliteye verilen önemin artan bir eğilime sahip olduğu görülmekte olup modern kalite tekniklerinin kuruluşlar tarafından benimsenme hızının ileriki

dönemlerde de korunacağı beklenmektedir.

Kalite bilgisindeki ve kaliteye verilen önemdeki artış yeni kalite tekniklerinin bir kalite yönetim sistemini benimsemiş kuruluş tarafından daha kolay adapte edildiğini görmek mümkündür. Gelişen ve değişen dünya koşullarında daha iyiye erişim düşüncesinin sınırsızlığı söz konusudur. Günümüz rekabet ortamında kalite sistemlerinin kuruluşlara sağlayacağı avantajlar tüm kesimler tarafından anlaşılmalı olup Türkiye'deki tüm ticari yapılanmalar bir Kalite Sistemini benimsemeye yönelmiştir. Bugünün kalite zorunluluğu, müşteriye/pazara yönelik olmaktır ( 2).

Pek çok kişi toplam kalite yönetimine geçildikten sonra, kuruluşların değişik bir yönetim anlayışına sahip olduklarının, süreçleri iyileştirmeye daha fazla ilgilendiklerinin, daha kaliteli ürünler üretip hizmetlerin maliyetlerini düşürdüklerinin, müşterilerini tatmin ettiklerinin, daha yenilikçi olduklarının ve piyasadadan gün geçtikçe daha büyük bir pay aldıklarının farkındadır (4).

### 3. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ YAZILIMLARI

Toplam kalite yönetimi yazılımları, kalite yönetim sistemini stratejik yönetimin ve rekabet gücünün ayrılmaz bir parçası olarak gören ve kurumsal yeteneklerinin bu doğrultuda geliştirilmesine önem veren şirketlere çözüm sunmak amacıyla hazırlanmaktadır. Rekabet, hem sunulan ürün ya da hizmetin daha ucuz, hem de daha fonksiyonel yani kullanıcı beklentilerini tam karşılıyor olma zorunluluğunu gerektirmekte-

dir. Kalite yönetim sisteminin işletimsel işleri için yitirilen zaman ve giderlerin çoğundan tasarruf edilebilmesi ve kalite yönetim sistemi uzmanlarının, rekabet koşullarının gereklerini karşılayabilmeleri için uzmanlık alanlarına yoğunlaşabilmeleri hedeflenir. Yazılım ile, her türlü kalite yönetim sisteminin (ISO 9000, QS9000, AQAP, ISO 14000, ...) gerektirdiği;

- Döküman Yönetimi
- Düzeltici/Önleyici Faaliyetler ve İyileştirme
- Faaliyet Planlama
- Kalite Kontrol
- Süreç Kalite Yönetimi

işlemlerinin elektronik ortamda, kişisel hatalar en aza indirgenerek, en etkin ve verimli bir biçimde yürütülmesi ve yönetilmesi sağlanır (5)

Kalite Sistemini tamamen bilgisayar ortamında oluşturmanın avantajları şu şekilde sıralanabilir:

- Kalite sistemi hazırlama ve yönetiminde kolaylık
- Kalite dokümanlara hızlı, kolay, güvenli erişim
- Kağıtsız ofis ortamı
- Kağıt belge kullanımında tasarruf
- Bilgi güvenliği
- Elektronik iş akışı ve onay ile zaman tasarrufu
- Düzeltici önleyici faaliyetlerde verim artışı
- İyileştirme gereken işlemlerin kolay tespiti
- Yönetim sisteminin verimliliğinde artış
- Müşteri ve tedarikçilerle ilişkilerde düzen

- Müşteri memnuniyetinde artış
- E-Mail sistemi ile entegrasyon
- Kaliteyi oluşturan tüm iş süreçlerini kontrol altına alınması (6).

Ayrıca kalite yönetim sistemi yazılımı ISO vb kalite belgesi olan veya bu çalışmada içinde olan firmalara her noktada destek sağlar. Bürokrasiyi azaltır ve kalite sisteminin bütün çalışanlarca paylaşılmasına zemin oluşturur (7).

### 4. SONUÇ

Ülkelerin ekonomik yapısını oluşturan çeşitli faktörlerden en önemlisi üretimdir. Üretimde verimlilik ve kalitenin ekonomik yapının oluşmasındaki konumu çok önemlidir. Globalleşen dünyada artan rekabet ortamında kalite kadar, kalite yönetim sistemleri kadar, bilişim teknolojilerinin de önemi ortadadır. Yazılımların mesleki alanlarda uygulamaları ile iş hayatı kolaylaşmakta, daha kısa sürede daha çok iş yapar hale gelmektedir. Firmalarda bilişim teknolojilerinin kalite alanında kullanımı ile bu iki rekabet avantajı, dünya ticaretinde, pazarda önemli bir farkın yakalanmasını sağlayacaktır.

### KAYNAKLAR

- 1- [www.kalitenet.com](http://www.kalitenet.com)
- 2- [www.analiz2000.com](http://www.analiz2000.com)
- 3- <http://www.sitetky.com/frameset/kg/kgmak.html>
- 4- Weaver, Charles N., 2000, Toplam Kalite Yönetiminin Dört Aşaması, Sistem Yayıncılık, İstanbul
- 5- [http://www.sentim yazilim.com.tr/tqm/tqm\\_nedir.htm](http://www.sentim yazilim.com.tr/tqm/tqm_nedir.htm)
- 6- <http://www.teamwork.com.tr/Web/Istanbul/TeamWork.nsf?Open>
- 7- [http://www.diyalog.com/html/kalite\\_yonetimi.htm](http://www.diyalog.com/html/kalite_yonetimi.htm)

# TEKSTİL VE KONFEKSİYON DERGİSİ

## BİLGİ HAZİNEMİZ