

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

Toplam kalite yönetiminin literatürde yer alan çeşitli tanımlarına yer vermeden önce, kelime olarak incelemek yerinde olacaktır. TKY'deki toplam kelimesi herkesin katılım göstermesini ifade etmektedir. Kalitenin daha önceki bölümlerde verilen tanımlarından yola çıkarak müşteri ihtiyaçlarına uygunluğu anlaşılabilir. Yönetim ise bu yaklaşımın yönetim ayağını yani idarenin sorumluluklarını işaret etmektedir. TKY için literatürde yer alan birkaç tanım şu şekildedir (Şimşek, 2010): Toplam kalite maliyetleri sürekli düşürürken müşteri memnuniyetini kalıcı şekilde arttırmayı hedefleyen insan odaklı bir yönetim sistemidir (Flood, 1993).

Toplam kalite, üretim odaklı yaklaşımlardan oldukça farklı olup, çok daha fazla rekabet gücü sağlayabilmektedir. Ancak toplam kalitenin tüm bileşenlerinin tamamen benimsenip uygulandığı takdirde tutarlı, başarılı ve kalıcı olabileceği bir gerçektir (Efil, 1999). Toplam kalite yönetimi felsefesinin gelişimi tarihsel olarak ele alındığında geçirdiği evrim dört aşamadan oluşmaktadır. Kalite yönetiminin hiyerarşik ilerleme düzeylerini belirtmek için gözetim, kalite kontrol, kalite güvence ve toplam kalite yönetimi ifadeleri kullanılmıştır.

Kalite kavramı bir firmanın rekabet üstünlüğü yakalaması için önemli ve güncelliğini her zaman koruyacak olan bir konudur. Toplam Kalite Yönetimi, kalitenin elde edilmesi için herkesin katılımının sağlandığı ve çeşitli yöntemlerin bu amaç doğrultusunda uygulandığı bir felsefe olmuştur.