



# ÜRÜNDE VE YÖNETİMDE KALİTE

Toplam Kalite Yönetimi Yaklaşımı İle  
Kurumsal Etkinliğin Artırılmasına Yönelik  
Bir Değişim Projesi

Abdurrahman Baş

# Proje Misyonu

Kurumun insan kaynaklarını stratejik bir yaklaşımla planlayarak, kurumsal performansı sürekli geliştirmek; dış müşteri memnuniyeti için iç müşterinin gönüllü katılımını sistemleştirerek yönetimde mükemmelliği yakalamak.

# Proje Hedefi

---

Tüm şirket faaliyetlerinin tek bir hedefi vardır :  
Müşteri memnuniyeti.

Projenin gerçekleşmesiyle oluşacak müşteri memnuniyeti odaklı kurumsal yapı, şirketin kalıcılığının temelini oluşturacaktır.

# Kurumların Altyapısının İki Vazgeçilmezi

## ■ İnsan

- İnsan Kaynakları Süreçlerinin Verimli Yönetimi

## ■ Sistem

- İşletme Sistemlerinin Stratejik Bir Yaklaşımla Uluslararası Standartlarda Tasarımı ve Uygulanması

# İnsan Kaynakları Süreçleri

- İnsan Kaynakları Süreçlerinde Mevcut Durumun Tespiti ve İyileştirmelerin Yapılması
  - Seçme
  - Yerleştirme
  - Özlük işleri
  - Performans Değerlendirme
  - Eğitim

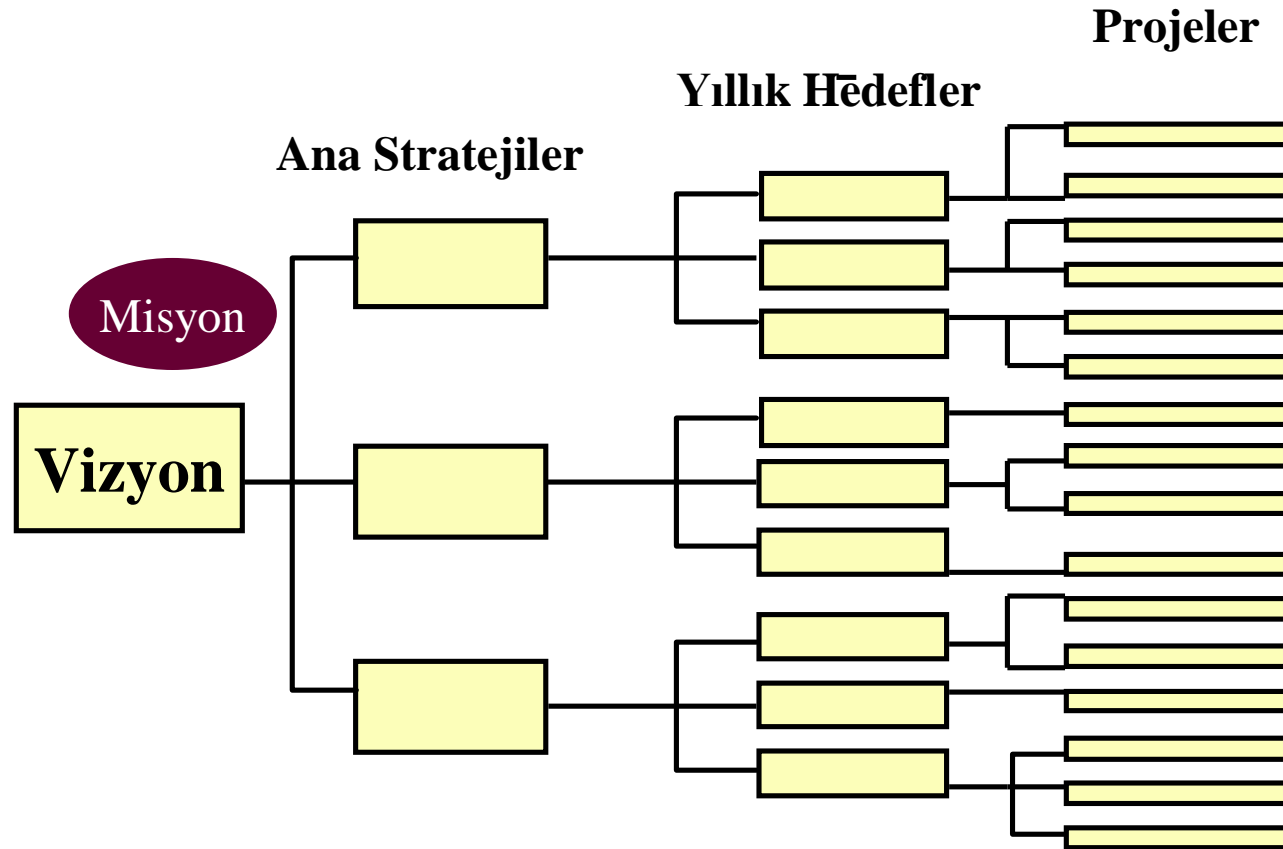
# Kalite Sistem Standartları

- ISO 9001 Kalite Güvence Sistem Gereklere Çerçevesinde Mevcut Durumun Tespiti ve İyileştirmelerin Yapılması
  - Dokümantasyon
  - Sertifikasyon
- EFQM Mükemmellik Modeli
  - Kalder Üyeliği
  - Ulusal Kalite Hareketi

# Bilgi Sistemleri

- Bilgi Sistemlerinde Mevcut Durumun Tespiti ve İyileştirmelerin Yapılması
  - Etkin İç İletişim
  - Doküman Yönetimi
  - ERP, MRP
  - Kurumsal İtranet Uygulaması

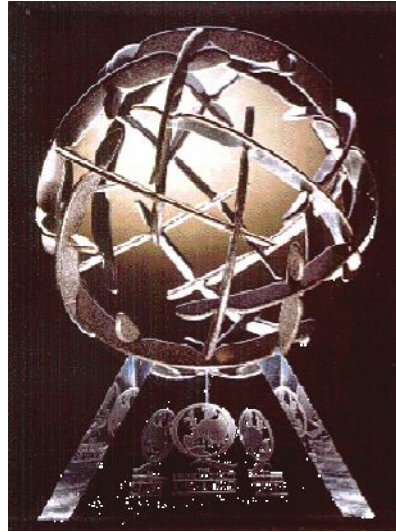
# Stratejik Yapı



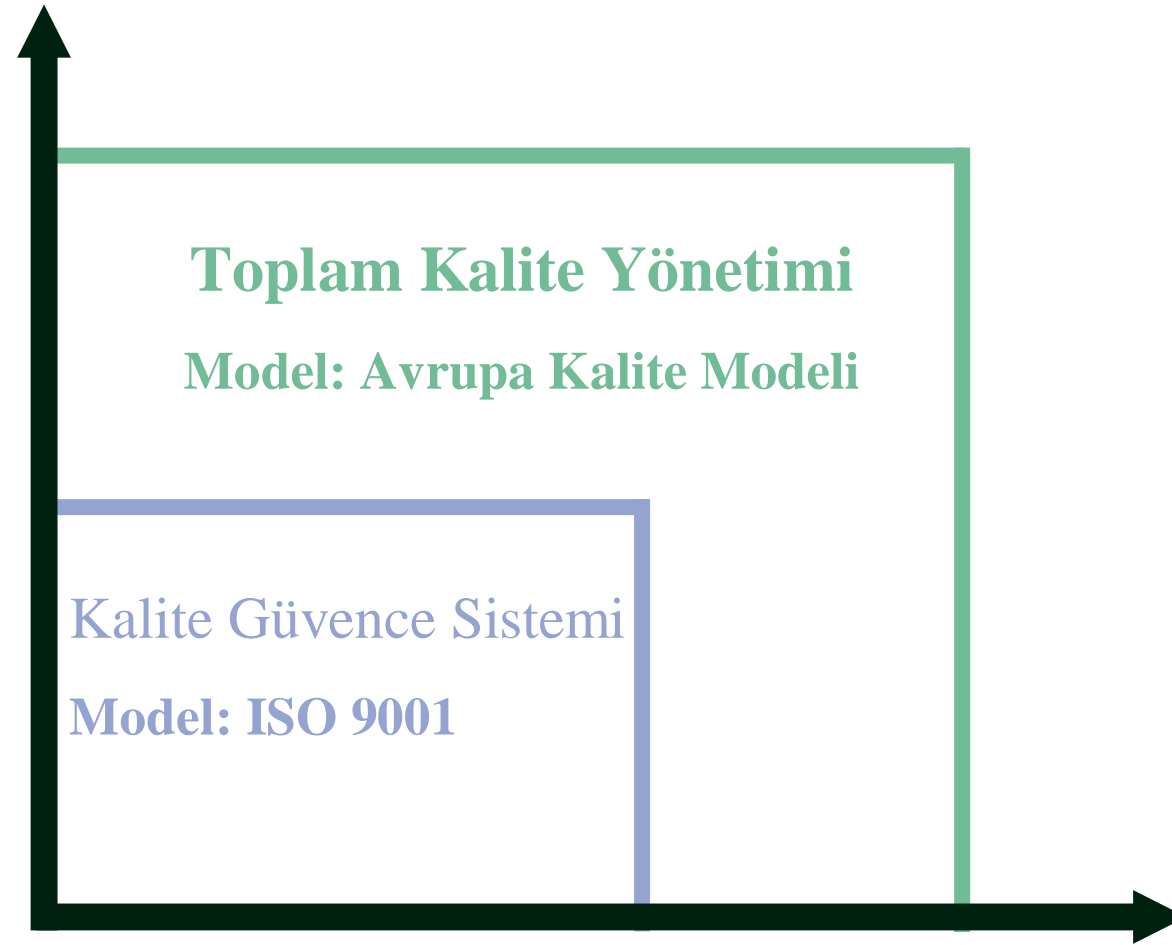
# Ana Stratejiler

- Stratejik Planlama
  - Kurumsal Planlama ve Bütçeleme
  - Stratejik Kaynak Planlaması
- Üretim Planlama
  - Üretim Kaynakları Planlaması
  - Maliyet Geliştirme ve Verimlilik
- Toplam Kalite
  - ISO 9001
  - Avrupa Kalite Modeli
- İnsan Kaynakları
  - Stratejik yaklaşım
  - Kurumsal Verimlilik
- Şirket Politika ve Yönetmelikleri

# İnsan Kaynakları – En İyi Uygulamalar



# Toplam Kalite - Modeller

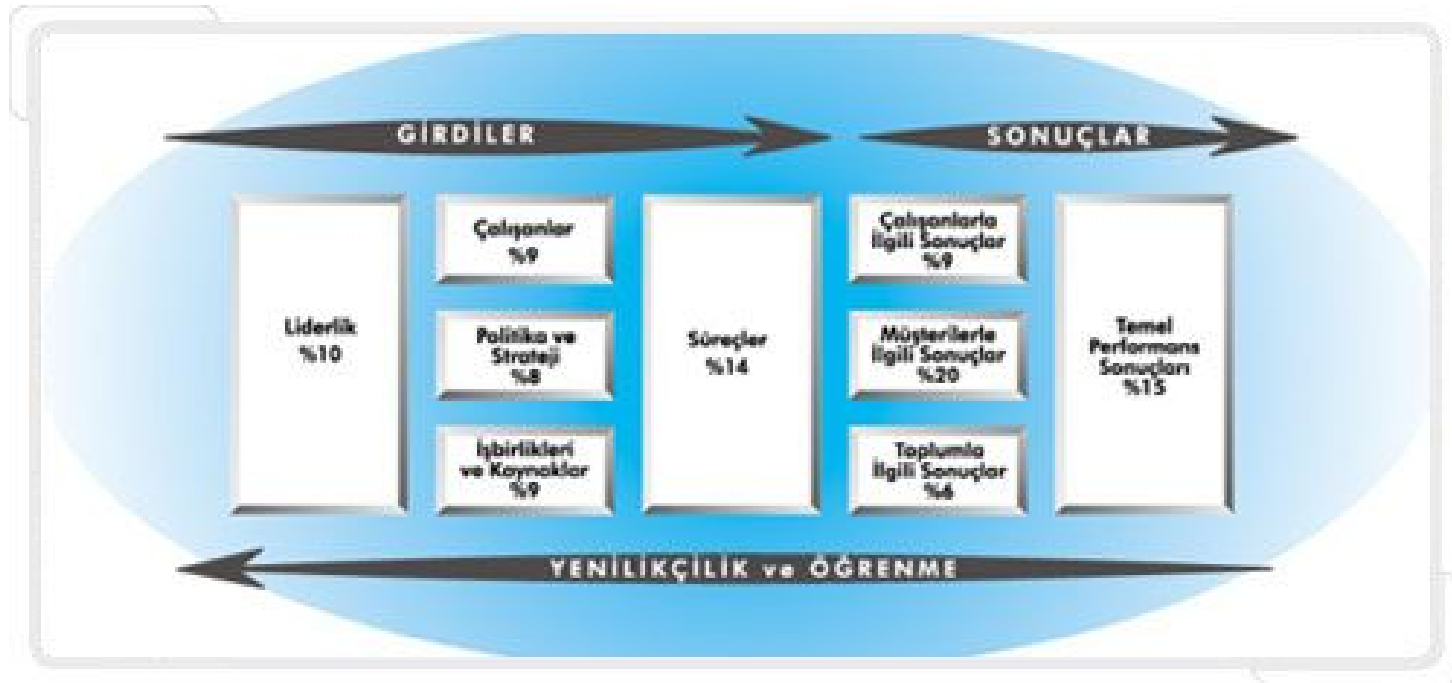


# Toplam Kalite – Teknikler

---

- PDCA
- Quality Circles
- Statistical Process Control
- Business Process Reengineering
- Lean Manufacturing
- Total Productive Maintenance
- Kaizen – Continual Improvement
- 5S
- FMEA

# Avrupa Kalite Modeli



# Toplam Kalite Organizasyonu

