

17

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ DÜŞÜNCE TARİHİ

Reziwanguli Tuerhong

İstanbul Ticaret Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı

GİRİŞ

Günümüzde hızla yenilenen teknoloji, Pazar ve müşterilerin arz ve taleplerinin sürekli değişmesine yol açmaktadır. İşletmeler bu değişen koşullarda ayakta kalmak ve gelişim sağlamak zorunda kalmaktadırlar. Çağdaş yönetim olarak işletmelerin müşterilerin arz, taleplerini ve beklentilerini anında iyi bir biçimde karşılamak ve sürekli gelişme sağlamak için kullanılan, önce insan sonra kaliteyi ön plana alan Toplam Kalite Yönetimi anlayışı işletmelerin rekabet gücünü artırarak hızlı değişime uyum sağlamasına katkıda bulunmaktadır.

Bu makale, 4 bölüme ayrılmıştır ve ilk bölümünde kalitenin yönetim bilimiyle beraber gelişerek yönetim bilim dalında bir önemli faktör olarak ortaya çıkması anlatılmaktadır. Daha sonra ünlü kalite bilimcileri ve onların kalite ile ilgili öne sürdüğü bilgiler anlatılmaktadır. Makalenin ikinci bölümünde, Toplam Kalite Yönetiminin tanımı ve klasik yönetim anlayışıyla karşılaştırılması ortaya koyulmakla beraber TKY'nin ilkeleri detaylı bir biçimde anlatılmaktadır. Üçüncü bölümde ise TKY uygulamasında kullanılan istatistiksel yöntemler hakkında bilgiler aktarılmaktadır. Son bölümde, ISO kalite standartları, dünyadaki ünlü kalite ödülleri ve bu kalite ödüllerinin değerlendirme kriterlerine kısaca değinilmektedir.

değişim ve hız içinde amaçlarına ulaşma sürecinde herkesin söz sahibi olmasını ve sorumlu tutulmasını sağlamakla beraber müşteri memnuniyetini öne çıkararak sürekli iyileştirme çabasında olması sağlamaktadır.

Ancak günümüzde gittikçe ilgi gören Toplam Kalite Yönetimi geniş bir uygulama alanlarına sahip olmasına rağmen birçok ülkede yeterli düzeyde uygulanmamaktadır. Bu çalışmada Toplam Kalite Yönetiminin tanımından yola çıkarak temel ilkelerine değinmiştir ve Toplam Kalite Yönetiminin uygulanmasında kullanılan teknik ve araçlar, dünyadaki kalite standartları ve ödüller hakkında temel bilgiler aktarılmıştır. Bilgi birikimine katkı sağlamak ve uygulamalarda ihtiyaç duyulan temel bilgilerin öğrenilmesi için altyapı hazırlamak amaçlanmıştır.

KAYNAKÇA

Kitap ve Makaleler:

- Bolat, T. (2000). Toplam Kalite Yönetimi (1. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A. Ş.
- Bedük, A. (2002). Benchmarking. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım Ltd. Şti.
- Crosby, P. B. (1979). Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain. New York: Mentor Books.
- Çetin, C., Akın, B. ve Erol, V. (1998). Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi. İstanbul: Beta Yayınları.
- Dale, H. B., Carol, B., Glen, H. B. ve Mary, B. S. (2003). Total Quality Management. USA: Pearson Education, Inc.
- Duran, C. (2007). Değer Analizinin Uygulama Süreci. *Kamu-İş Dergisi*. 9, 3.
- Efil, İ. (2016). Toplam Kalite Yönetimi (8. Baskı). Bursa: Dora Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti.
- Flood, R. L. (1993). Beyond TQM. England: Bookcraft (Bath) Ltd.
- Feigenbaum, A. V. (1986). Total Quality Control. New York: McGraw- Hill.
- Ishikawa, K. (1976). Guide to Quality Control. Tokyo: Asian Productivity Organisation.
- Ishikawa, K. (1997). Toplam Kalite Kontrol. (S. Ordaş ve N. Yayla). İstanbul: Kalder.
- Garvin, D. A. (1988). Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge. New York: Free Pres.
- Gözlü, S. (1990). Endüstriyel Kalite Kontrolü. İstanbul: I. T. Ü. Matbaası.
- George, S. ve Weimerskirch, A. (1994). Total Quality Management: Strategies and Techniques Proven at Today's Most Successful Companies. New York: John Wiley ve Sons, Inc.
- Kara, E. (2011). Tam Zamanlı Üretim Sisteminin Uygulanması ve Muhasebeleştirme İşlemleri: Merinos Masterbatch İşletmesinde Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 16, 409-423.
- Koçer, T. (2014). İşletme Yöneticiliği (15. Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.
- Karapetroviç, S. (2003). Musing On Integrated Management Systems. Measuring Business Excellence, Vol:7, No:1.
- Karıcıoğlu, R. (1993). JIT Üretim Sisteminin Maliyet ve Yönetim Muhasebesi Sistemlerine Etkisi. *Verimlilik Dergisi*. 4, 93-94.
- Madu, C. N. ve Kuei, C. H. (1994). Strategic Total Quality Management: Transformation Process Overview. *Total Quality Management*, 5 (5).
- Öztürk, N. (1993). Toplam Kalite Yönetiminde Motivasyon, Eğitim ve Katılımın Önemi. *Verimlilik dergisi*. MPM Yayını Özel sayı.

- Pike, J. ve Barnes, R. (1994). TQM in Action. England: Clays Ltd, St Ives plc.
- Süral, P. (1999). Benchmarking. İzmir: Vizyon Yayınları.
- Sarp, N. (2014). Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları. Ankara: Siyasal Kitap Evi.
- Shewhart, W. A. (1931). Economic Control of Quality of Manufactured Product. New York: Van Nostrand.
- Sanger, M. (1998). Supporting The Balanced Scorecard. Work Study, Vol: 47, No: 6.
- Şimşek, H. (2007). Toplam Kalite Yönetimi: Kuram, İlkeler, Uygulamalar. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Şirvancı, M. (1993). Toplam Kalite Yönetiminin Öğeleri. İstanbul: Kalder Yayınları.
- Şimşek, M. (2001). Toplam Kalite Yönetimi (3. Baskı). İstanbul: ALFA Basın Yayın Dağıtım Ltd. Şti.
- Acar, N. (1996). *Kalite Fonksiyon Göçerimi- Kalite Evi*. Verimlilik Dergisi Toplam Kalite Özel Sayı (2. Baskı). Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayını.
- Şen, D. H. (2010). *İlaç Sektöründeki İşletmelerde Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri Uygulamaları Şirket Performansı İlişkisi ve Saha Çalışması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi.
- Tenner, A. R. ve Detoro, I. J. (1992). Total Quality Management: Three Steps To Continuous Improvement (2. Baskı). USA: Addison-Wesley Publishing Company, Lnc.
- Uluçınar, A. T. (2000). Toplam Kalite Bağlamında Grup Dinamiği ve Çatışma Yönetimi. İstanbul: Türkmen Kitap evi.

İnternet Erişimleri:

- Etimoloji Türkçe. **Kalite Kelime Kökeni**. 21 Nisan 2018, <https://www.etimolojiturkce.com/kelime/kalite>.
- TEKİR, G. **Ishikawa Kimdir**. 25 Nisan 2018, <https://gokremtekir.com/2015/05/04/kaoru-ishikawa-kimdir/>
- Kaizen Institute. **Maasaki İmai**. 26 Nisan 2018, <https://tr.kaizen.com/hakkımızda/masaaki-imai-kaizen-pioneer-author-speaker.html>.
- TEMİROĞLU, A. (2011). **Tedarikçilerle İşbirliği**. 1 Mayıs 2018, <http://www.sanayicidergisi.com.tr/tedarikcilerle-isbirligi-makale,134.html>.
- Yapraklı, T. Ş. ve Güzel, D. **Sağlık Sektöründe Bir Kalite Fonksiyon Göçerimi Uygulaması**. 8 Mayıs 2018, <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/289177>.
- Baike. **Japonya Deming Kalite Ödülü**. 10 Mayıs 2018, <https://baike.baidu.com/item//5925354>
- Baike. **Çin Kalite Ödülü**. 10 Mayıs 2018, <https://baike.baidu.com/item/中国质量奖/1835350?fr=aladdin>