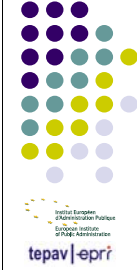


Sunum 1



Toplam Kalite Yönetimi'ne Giriş



Tarihçe

- Savaştan sonra: bolluk/çokluk : nicelik > nitelik; yetersiz ürünlerin yenileriyle değiştirilmesi
- 1973: petrol krizi: işsizlik, yüksek faiz ve enflasyon, düşen gelirler, kısıtlı kaynaklar
- Makul ücretli ürünler yerine kaliteli ürünlere talep: Japon ürünlerin Avrupa pazarlarını işgali
- Daha düşük masraflarla daha iyi kalite



Kalite kavramının gelişimi



- Taylor: uzmanlaşma: işçinin yaptığı için kalitesine olan faydasının azalması
- Bolluk toplumundan sonraki geliřme :
 1. Kalite kontrolü: Teknik kadro tarafından kalitesiz ürün  n saptanması
 2. Kalite güvencesi: ISO
 3. Kalite yönetimi: kalite  emberleri
 4. Toplam kalite yönetimi : iyileřtirmeleri mükemmele yönelik sürdürmek ve sorumluluęu herkesle paylařmak.

  EIPA CAF 2006

3

GENEL DEğERLENDİRME ÇERÇEVESİ EğİTİM SUNUMU

Toplam Kalite Yönetimi (TKY)



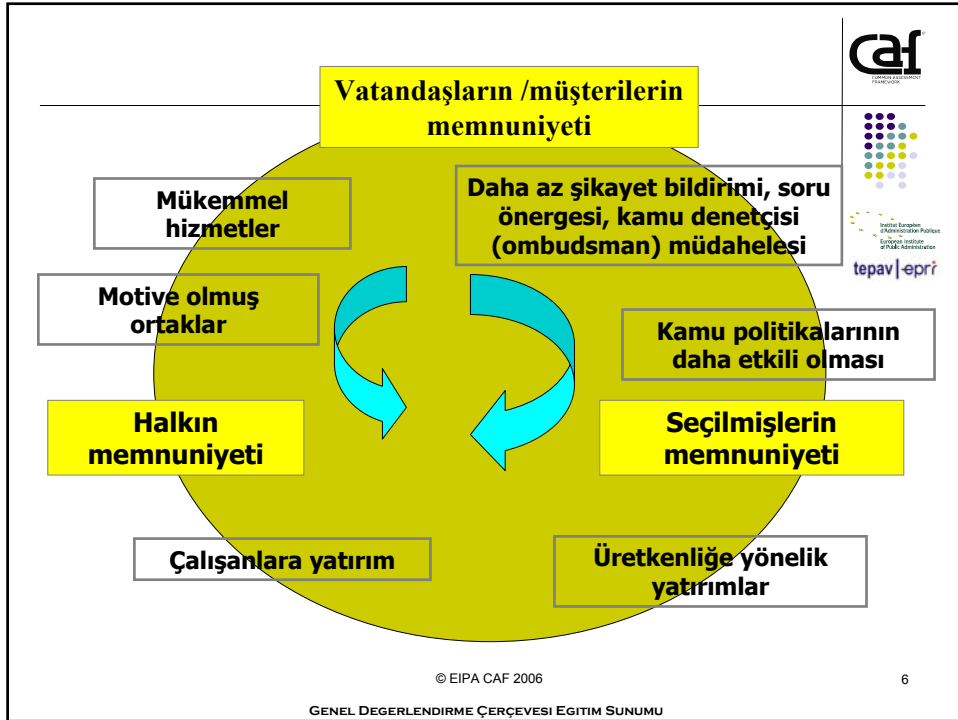
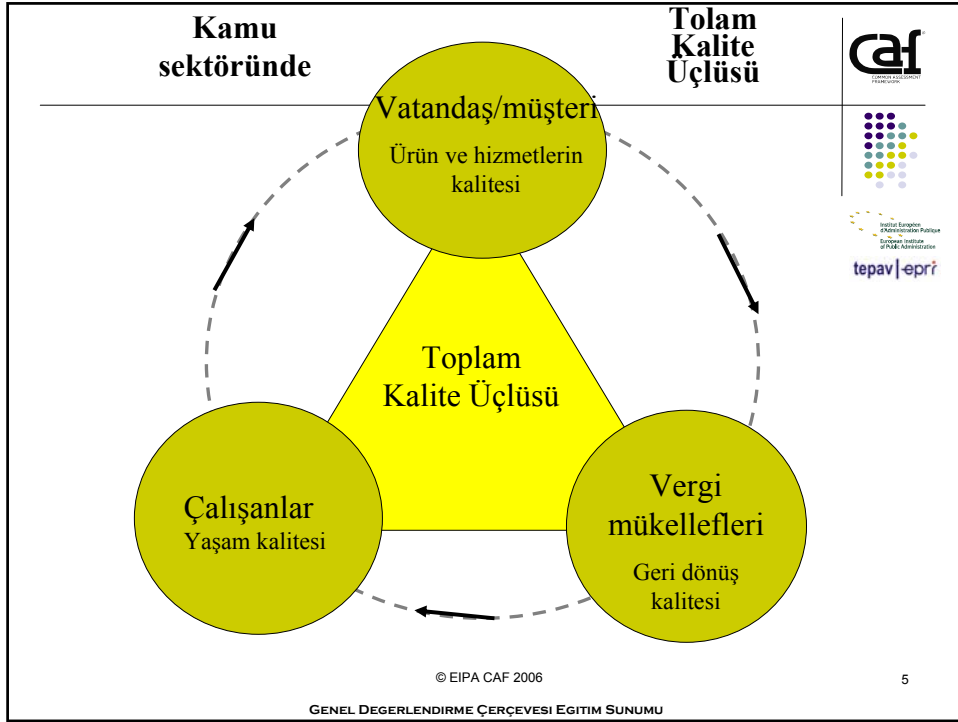
İyileştirmelerin sürekliliği için tüm kaynakların ( zellikle personel) daimi olarak harekete geçirilmesi :

- Bir kurumun iřlevleriyle ilgili tüm konular
- Mal ve hizmetlerin kalitesi
- Paydaşlarının memnuniyeti
-  evre ile bütünleřmesi

  EIPA CAF 2006

4

GENEL DEğERLENDİRME ÇERÇEVESİ EğİTİM SUNUMU



Özel sektör için TKY modelleri



- Deming Kalite Yönetim Ödülü (Japonya, 1970): ödül: ortalamanın 2 katı çıktı
- Malcom Baldrige Ödülü (ABD, 1987): ödül: ortalamanın 5 katı çıktı
- Avrupa Kalite Ödülü (Avrupa, 1992)

EFQM modeli

European Foundation for Quality Management
(Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı)



© EIPA CAF 2006

7

GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU

Avrupa'da Kamu Sektörü için TKY Modelleri



- EFQM – Kamu sektörü: 1998'den beri: Kamu sektörü ödülü
2000 : Inland revenue, Accounts office Cumbernauld (UK, Schotland)
2001: St Mary College Northern Ireland : 2QC Copenhagen 2002
2002: Customs and Tax Region Athus
2003: Runshaw College (UK)
- Speyer modeli
- Genel Değerlendirme Çerçevesi (CAF)



© EIPA CAF 2006

8


GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU

CAF'ın temeli



CAF...

Toplam Kalite Yönetimi'nin ilkelerini esas almaktadır

Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı (EFQM) modelinden 
Speyer Enstitüsü (Almanya)

Yenilikçi Kamu Hizmetleri Grubu tarafından geliştirilmiştir

Avrupa Birliğinde kamu yönetimi ile ilgili işlerden sorumlu
Genel Müdürlüğe raporlayan bir uzman grubudur.

EIPA ile işbirliğinde geliştirilmiştir (Avrupa Kamu Yönetimi Enstitüsü)
<http://www.eipa.nl>

© EIPA CAF 2006

9

GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU

Avrupa'daki Uygulama



- 1inci Avrupa Kalite Konferansı'nda, tanıtıldı Mayıs 2000, Lizbon
- 2nci Avrupa Kalite Konferansı'nda kullanıldı, Ekim 2002, Kopenhag
- 3üncü Avrupa Kalite Konferansı'nda 3 CAF Atölye Çalışması yapıldı, Eylül 2004, The Hague
- 4üncü Avrupa Kalite Konferansı'nda CAF 2006 tanıtılacak, Eylül 2006, Tampere, Finlandiya
- 5inci Avrupa Kalite Konferansı 2008 Paris
- Çeşitli AB üye devletlerindeki ulusal kalite konferanslarında kullanıldı
- 2005 sonunda yaklaşık 900 uygulama yapıldı
- 19 dile çevrildi

© EIPA CAF 2006

10

GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU