

Sunum 6

Genel Değerlendirme Çerçevesi ile Toplam Kalite Yönetimi yaklaşımı



Genel Değerlendirme Çerçevesi bir
kamu kurumunda nasıl kullanılır?



Bir projenin toplam kalite açısından başarılı olmasının koşulları

1. Kurumdaki herkesle etkin olarak haberleşen lider tarafından değişme gereksinimi ve isteği

Lider konunun önemini anlamalı ve

- bir sorunu çözmek,
- bir tehditle başa çıkmak,
- vatandaşların acil isteklerini yerine getirmek için
değişmek istemelidir

Lider, inanmış ve inandırıcı olacaktır



Bir projenin toplam kalite açısından başarılı olmasının koşulları (2)



2. Kurumda kalitenin ve toplam kalitenin açık ve somut olarak tanımlanması

Bir kişi nesnel bir biçimde tanımlayıp somut olarak ölçüm yapmazsa bunu gerçekleştiremez



3. TKY sürecinin nasıl oluşturulacağını bilmek

Örneğin: CAF'ın uygulanması: farkındalık yaratma ve personel eğitimi

Motivasyon: birlikte çalışanlar için yaşam kalitesinin iyileştirilmesi (çalışmak için ve kişisel olarak): mücadele, işi gerekçelendirme, güzel çalışma koşulları, katılım

©EIPA CAF 2006

3

GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU

Bir projenin toplam kalite açısından başarılı olmasının koşulları (3)



4. "Toplam Kalite"yi gündemde tutun, TKY'ye odaklı kalın

Nefessiz kalma olgusu, günlük işlere geri dönüş

→ Motivasyonu sağlayın

- Destekleme: personelin yaptıklarının resmi ve gayri resmi olarak tanınması
- Lider örnek kişidir

TKY = hedef değil, yolculuğun kendisi = sonu olmadan devam eden süreç

©EIPA CAF 2006

4

GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU

Bir TKY yaklaşımı başlatın

1. Genel Müdür ve Kurum yapısında farkındalık yaratma
2. Bir TKY Yönetim Kurulu oluşturulması
3. Bir koordinatör atanması
4. Toplam kalite teşhisi: CAF
5. Eylem Planı
6. İyileştirme takımı + eğitim
7. Harekete geçme (iletişim planı)



©EIPA CAF 2006

5

GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU

Bir TKY yaklaşımı başlatın (2)

8. Kavramların popüler hale getirilmesi: Kademeli olarak tüm personele harekete geçirme – popülerleştirme oturumları
9. İyileştirme takımlarının ve/veya kıyaslamanın organizasyonu
10. Eylem planının gerektirdiklerine göre eğitim programları
11. Genelleştirmeden önce nitelikli bir kişinin yardımıyla pilot proje başlatılması.



©EIPA CAF 2006

6

GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU

Bir TKY yaklaşımı başlatın (3)



12. Sürekli değerlendirme faaliyetleri (süreçler ve sonuçlar): PUKO

13. Olumlu destek yöntemi

İsteğe Bağlı:

14. Örneğin ISO 9000 Sertifikası

15. Bir kalite ödülü programına katılma



İstanbul Avrupa
Yönetişimi Enstitüsü
European Institute
of Public Administration
tepa | epr