

Toplam Kalite Yönetimi ve Değişim Mühendisliği

(Total Quality Management and Reengineering)

Keywords: TKY, TQM, Değişim Mühendisliği, Reengineering, Kalite, Quality, ISO-9000, ISO-9001, müşteri tatmini, customer satisfaction, çalışanların yetkilendirilmesi, employee empowerment, küçük adımlarla değişim, incremental change, radikal değişim, radical change, Deming, Baldrige, e-kitap, e-book, pdf, Acrobat.

Ana Metin:

Toplam Kalite Yönetimi (TQM) ile Değişim Mühendisliği (Reengineering) arasında ilginç bir ilişki bulunmaktadır. TQM’de değişim küçük adımlarla ve yavaş yavaş gerçekleşmekte, Reengineering’de ise devrim diye adlandırılabilir radikal adımlar söz konusu olmaktadır.

Bir şirketin hatta ülkenin ve kişinin her ikisini de değişik dönemlerde uygulaması en iyi yöntemdir. Sadece TQM uygulanırsa mevcut işler daha etkin olarak yapılacak ve her geçen gün yaşam kalitesi artacak fakat çevresel koşullarda meydana gelen radikal değişikliklere cevap verilemeyecektir.

İnsanlık tarihinde de uzun barış dönemlerini sonlandıran karışıklık ve devrim dönemleri vardır. Bu anlamda ne TQM ne de Reengineering kendi başına yeterli değildir. Birbirini takip eden dönemlerde dönüşümlü kullanılmalıdırlar.

Bunlardan bir tanesi resmin sadece bir bölümünü açıklayacağı için ikisini birden ele almak ve ikisini birden öğrenmek gereklidir. Reengineering kavramı ilk ortaya çıktığında TQM’in alternatifi olarak öne sürüldü fakat bu doğru değildir.

Aslında Reengineering’in yeni bir kavram olduğu da o kadar doğru değildir. Nasıl kalite neredeyse insanlık tarihi kadar eski bir kavram ise radikal değişim belki ondan bile daha eski bir kavramdır.

Aslında bu ikisini doğada da gözlemlemek mümkündür. Rüzgarlar, sular TQM tarzında yavaş bir değişime neden olurlarken volkanlar, depremler, büyük göktaşları ise radikal değişime neden olurlar.

Bu dökümanın amacı bu iki kavramı etraflıca anlatmak değildir. Her ikisi için de Internet’te yeterinden fazla kaynak bulunmaktadır. Burada söz konusu olan her ikisini karşılaştırmak ve hatta birleştirmektir.

Bir değişim yavaşladıkça TQM’e yaklaşır, hızlandıkça da Reengineering’e yaklaşır. Bu ikisi ve arasındakiler en uçta TQM ve Reengineering’in bulunduğu bir yelpaze oluştururlar. İkisinin ortak adı da değişim olabilir ki o da çok eski ve köklü bir kavramdır.

İnsanlar içinde de kendini TQM ve Reengineering’e yakın hissedenler olacaktır. Bazı insanlar hayatlarında kısa sürede çok fazla değişim olmasını istemezler. Bazıları ise tam tersine hayatlarındaki olagelen değişimi yeterli görmezler ve maceraperest bir ruhla daha fazla değişimin peşinde koşarlar.

Gerçek çoğu zaman aşırılıkların ortasındadır, sürekli radikal değişim yapan birisi ya da bir şirket hiçbir konuda devamlılık sağlayamaz. Fakat çok gerekli olduğu durumlarda bile radikal adımlar atamayanlar ise hiçbir zaman büyük başarıların altına imza atamazlar.

Ülkelerin ve milletlerin de karakterleri vardır. Örneęin Japonlar TQM'e Amerikalılar ise Reengineering'e yakındırlar. TQM başlarda ABD'de geliştirildiği halde Japonlar bu kuramın kendilerine çok uygun olduğunu çabuk keşfettiler ve onu Amerikalılardan çok daha iyi uyguladılar. Reengineering ise en iyi uygulama alanını her zaman ABD'de buldu. Avrupa ise daha çok ikisinin arasında bir yerde konumlanmakta.

Türkiye açısından da TQM'in uzun yıllar sabır gerektiren yapısı o kadar uygun gözükmemekte. Türkler çabuk sonuç almaya önenme vermekteler. Gerçi Türkiye'den çıkan bazı firmalar kalite ödülleri aldılar ama toplumun geneline yayılmış bir kalite hareketi mümkün olmadı hiçbir zaman.

Hazırlayan: Faruk Karaman

farukka@yahoo.com

farukk@tech-strategy.org

Not: Kalite konusunda tartışmalar yaptığımız ve bilgi paylaştığımız bir Yahoogroup bulunmakta. Adresi:

<http://groups.yahoo.com/group/ToplamKalite-Grubu/>

ToplamKalite-Grubu-subscribe@yahoogroups.com adresine boş bir mesaj atarak üye olabilirsiniz.

İlginizi çekebilecek diğer e-kitaplara ve gruplara da www.tech-strategy.org adresinden ulaşabilirsiniz. Sitedeki e-kitapların zaman içinde güncellenmesi ve geliştirilmesi hedeflenmektedir. Siz de e-kitaplarınızı info@tech-strategy.org adresinden başvurarak uygun görülmesi koşuluyla sitede ücretsiz olarak yayımlayabilirsiniz.

Keywords: TKY, TQM, Değişim Mühendisliği, Reengineering, Kalite, Quality, ISO-9000, ISO-9001, müşteri tatmini, customer satisfaction, çalışanların yetkilendirilmesi, employee empowerment, küçük adımlarla değişim, incremental change, radikal değişim, radical change, Deming, Baldrige, e-kitap, e-book, pdf, Acrobat.
