

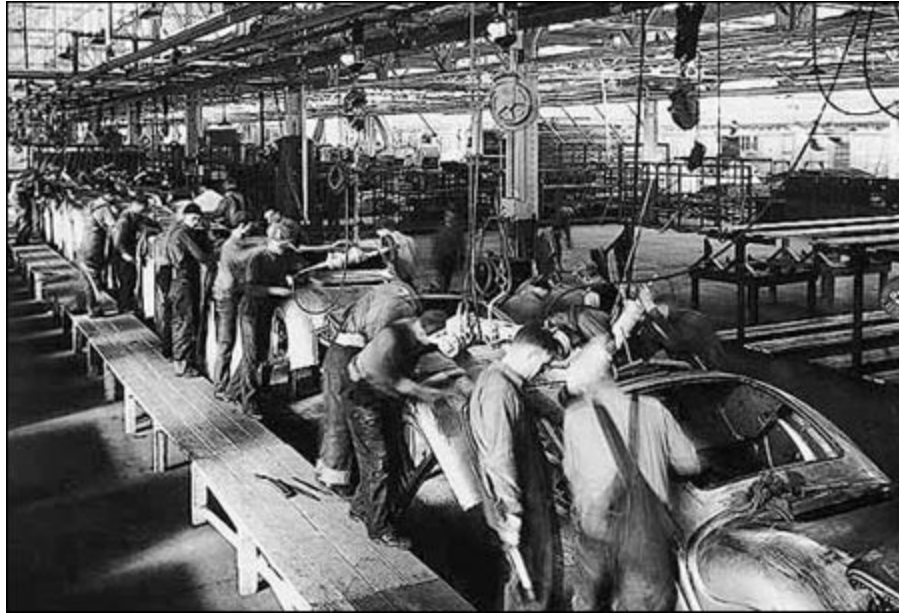
Toplam Kalite Yönetimi

Toplam kalite yönetimi ya da kısaca TKY olarak bilinen yöntem, müşteri ihtiyaçlarını yerine getirebilmek için kullanılan insan, iş, ürün ve/veya hizmet kalitelerinin sistematik bir yaklaşım ile tüm çalışanların katkıları ile sağlanmasıdır. Bu yönetim şeklinde uygulanan her süreçte tüm çalışanların fikir ve hedefleri kullanılmakta ve tüm çalışanlar kaliteye dahil edilmektedir.

Toplam Kalite Yönetimi; uzun dönemde müşterilerin tatmin olmasını başarmayı, kendi personeli ve toplum için yararlar elde etmeyi amaçlar ve kalite üzerine yoğunlaşır. Tüm personelin katılıma dayalı bir yönetim modelidir.

Toplam Kalite Yönetimi

TKY (Total quality management), ilk olarak Henry Ford tarafından kullanılmış ve 1926 yılında yayımladığı *My Life and Work* (Hayatım ve İşim) adlı kitabında yeni bir yönetim biçimi olarak tanımlanmıştır. Ancak o sıralarda rağbet görmeyen bu yönetim biçimi, Japonlar tarafından benimsenmiş ve Japon Kalitesini bu günlere taşımıştır.



Ford Montaj Hattı, 1913