



106 | KÖŞE YAZISI | KOBİ

# KOBİ'LER İÇİN TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ NEDEN ÖNEMLİ



**KalDer**, verimliliklerinin artırılması ve rekabet edebilirlik seviyelerinin artırılması noktasında KOBİ'lerin yanında.

## WHY IS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) IMPORTANT FOR SMES?

**KalDer** stands by SMEs in increasing their efficiency and competitiveness levels.

### SABRİ BÜLBÜL

**Türkiye Kalite Derneği (KalDer)**  
Genel Sekreteri

Secretary General of the Turkish Quality  
Association (**KalDer**)

**T**oplam Kalite Yönetimi (TKY); bir işletmede gerçekleştirilen bütün faaliyetlerde, müşteri beklentilerini karşılayabilmek için gerekli olan yönetim, insan, gerçekleştirilen iş, ürün ve hizmet kalitelerinin bir sistem yaklaşımı içerisinde, tüm paydaşların katılımı ile hedef ve fikir birliktelikleri sağlanarak geliştirilmesidir.

TKY; geleneksel yönetimden, kurumsal yönetim anlayışına geçme ve bütünsel bakış açısı sağlayan bir felsefedir!

TKY; verimliliği ve kaliteyi artırma, savurganlıkları önleme, şikayetleri ortadan kaldırma, maliyetleri azaltarak kaynakların optimum ve verimli kullanımını sağlama, işlem zamanını kısaltma ve gelişmelerin sürekli izlenerek örgütsel faaliyetlere aktarılması gibi çalışanlarla başarıma anlayışı ve kendisine özgü iletişim ve iş yapma yöntemlerinin kültür haline getirilmesi sürecidir.

Ülkemizdeki işletmelerin %99'unun KOBİ'ler olduğu düşünüldüğünde TKY kritik olmakla beraber sistem

**T**otal Quality Management (TQM) is the development of management, human resources, processes, product, and service qualities necessary to meet customer expectations in all activities carried out within a business, through a systemic approach that involves the participation of all stakeholders to establish goals and consensus.

TQM is a philosophy that enables the transition from traditional management to corporate governance and provides a holistic perspective. It involves increasing productivity and quality, preventing waste, eliminating complaints, reducing costs by optimizing and efficiently utilizing resources, shortening process time, and continuously monitoring developments to transfer them to organizational activities. It also involves cultivating a culture among employees that emphasizes achieving these goals through unique communication and business methods.

Considering that 99% of businesses in our country are SMEs, TQM plays a critical role in establishing a culture of continuous improvement and serves as a guide to enhance their competitiveness through a systematic approach.



yaklaşımı ile sürekli iyileştirme kültürünün oluşturulması ve rekabetçilikleri adına da bir rehber görevi görüyor.

#### KOBİ'LERİN KURUMSALLAŞMA VE REKABETÇİLİK YOLCULUĞUNA REHBERLİK EDİYOR

Genellikle yönetim sistemleri, yönetimin belirli bir boyutu ile ilgilenmekte ve dar bir çerçevede ele alınabilmektedir. Oysa yönetim işi çok boyutlu olup işin niteliği ve kuruluşun ölçeğine göre değişiklikler gösterir. TKY birçok yönetim araç ve tekniklerinin uyum içinde, bütünsel ve birbirini tamamlayıcı bir biçimde nasıl kullanılabileceğinin yöntemidir.

Günümüzde fark yaratabilmek için kalitenin nesnenin niteliklerine sıkıttığı kalite anlayışı yerine; nitelikli düşünce, kavrayış, davranış, yönetim kalitesi ve karar alma kabiliyeti kavramları olarak düşünmek ve bu bütünsel kalite anlayışının sağlanması ile fark edilmek ve rakiplerden sıyrılmak mümkün kılınabilir.

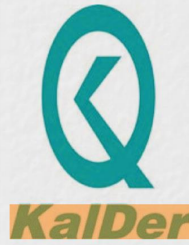
**KalDer**, ülkemiz genelinde evrensel yönetim yaklaşımlarının yaygınlık kazanması için kurulduğu 1990 yılından bu yana ve özellikle KOBİ'lerin kurumsal gelişimleri ve rekabetçi olabilmelerine dönük 1998 yılında başlattığı Ulusal Kalite Hareketi programı ile gelişim ihtiyaçlarına cevap vermeye devam ediyor.

2018 yılında UNDP ve T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı tarafından yürütülen ve **KalDer**'in dahil olduğu "Toplam Faktör Verimliliği" projesi kapsamında **KalDer**, üyesi olan KOBİ'ler özelinde gerçekleştirilen ve TKY felsefesinin yaşama geçirilmesinde EFQM Modelinin bir yönetim metodolojisi olarak kurumsallaşmaya etkisini belirlemek amacıyla bir çalışma gerçekleştirmiştir.

İşletme anayasası, Profesyonelleşme, Örgüt yapısı, Yetki Devri/Yetkelendirme, Stratejik Planlama ve Duyurma, Yönetime Katılma, Karar Alma, Kurum Kültürü ve **Sürdürülebilirlik**, İletişim, İç Denetim ve Hesap Verebilirlik ve Verimlilik ile ilgili 4 yıllık veriler ışığındaki ölçümlerde modelin kurumsallaşmaya etkisinin ortalama %40,8 olduğu görülmüştür.

**KalDer** olarak, yönetim kalitesinin artırılması ve kurumsallaşmanın güçlendirilmesi, bütünsel bir yönetim bakış açısı ve ulusal/uluslararası tanınmalarının sağlanması (EFQM Belgelendirme), verimliliklerinin artırılması ve rekabet edebilirlik seviyelerinin artırılması noktasında KOBİ'lerin yanındayız.

**KALDER, 1998 YILINDA BAŞLATTIĞI ULUSAL KALİTE HAREKETİ PROGRAMI İLE KOBİ'LERİN GELİŞİM İHTİYAÇLARINA CEVAP VERMEYE DEVAM EDİYOR.**



**KALDER CONTINUES TO RESPOND TO THE DEVELOPMENTAL NEEDS OF SMES THROUGH THE NATIONAL QUALITY MOVEMENT PROGRAM LAUNCHED IN 1998.**

#### GUIDING SMES ON THEIR JOURNEY TOWARDS INSTITUTIONALIZATION AND COMPETITIVENESS

Management systems are often focused on specific aspects of management and can be approached within a narrow framework. However, management is multidimensional and varies depending on the nature of the work and the scale of the organization. TQM is the method of using various management tools and techniques in harmony, comprehensively, and complementarily.

Today, instead of confining quality to the attributes of an object, it is possible to stand out and outperform competitors by thinking in terms of qualified thinking, comprehension, behavior, management quality, and decision-making ability, and achieving this holistic understanding of quality.

Since its establishment in 1990 with the aim of promoting universal management approaches throughout the country, **KalDer** has been continuing to respond to the developmental needs, particularly of SMEs, and enable their corporate development and competitiveness through the National Quality Movement program launched in 1998.

In 2018, within the scope of the "Total Factor Productivity" project conducted by UNDP and the Presidency of the Republic of Turkey Strategy and Budget Directorate, **KalDer** conducted a study to determine the impact of the EFQM Model as a management methodology on institutionalization within its member SMEs for the implementation of the TQM philosophy.

Based on the measurements in the light of 4-year data related to Business Constitution, Professionalism, Organizational Structure, Delegation of Authority/Empowerment, Strategic Planning and Communication, Participation in Management, Decision-Making, Organizational Culture and Sustainability, Communication, Internal Audit and Accountability, and Productivity, it was observed that the average impact of the model on institutionalization was 40.8%.

**KalDer** stands alongside SMEs in enhancing management quality, strengthening institutionalization, fostering a holistic management perspective, achieving national/international recognition (EFQM Certification), increasing productivity, and enhancing competitiveness.