

## TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ (TKY) EĞİTİMİ

Süre: 2 gün

### Amaç:

Bu eğitimin amacı, katılımcılara toplam kalite yönetimi felsefesinin genel esaslarını, bu esasların yaşama geçirilmesinde kullanılan yöntemlerin neler olduğunu, yöntemlerin ve oluşturulacak süreçlerin uygulama adımlarını aktarmak ve bu konuda farkındalık yaratmaktır.

### İçerik:

- TKY'nin tanımları
- TKY'nin temel ilkeleri
- TKY yaratacağı değişim
  - Değişimin güçlükleri
  - Değişimi gerçekleştirebilmek için yapılması gerekenler
  - Direncin kırılması
- TKY ve Kaizen yaklaşımı
  - Koruma ve iyileştirme
  - Kaizen ve yenilik
  - Gelişim döngüleri
- TKY'de tüm çalışanların sorumlulukları
- TKY'de sıkça kullanılan yöntem ve teknikler
  - Süreçlerin yönetimi
  - Öneri sistemleri
  - Takım oluşturma uygulamalarının benimsenmesi
    - o TKY'de verimli takım çalışmaları oluşturmak için gerekenler
    - o Başarı faktörleri
- Sorun çözme takımları (Kalite çemberleri)
- İyileştirme proje ekipleri
- İşletme problemlerine yaklaşım
  - Problem kaynaklarının araştırılması
  - Çözümlere sistematik yaklaşım
  - Karşılaşılan engeller
  - Çözüm türleri
  - Çözüm takımlarında verimli düşüncüyü sağlamak
- Sık kullanılan araçlar
  - Fikir fırtınası
  - Workshop
  - Neden sonuç analizi
  - Workshop
  - Pareto analizi
  - Workshop
- Olası soruların yanıtlanması