



T.C.
KAYSERİ VALİLİĞİ
İL MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ



TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ REHBERİ
EL KİTAPÇIĞI

Yönetimde yeni bir anlayış;

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

Bu yönetim anlayışına göre;

~~OKULU MÜDÜR YÖNETİR~~

OKULU OGYE YÖNETİR
(OKUL GELİŞİMİ YÖNETİM EKİBİ)



TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ REHBERİ

Bakanlığımız TKY uygulaması hazırlık çalışmalarına TKY Uygulama Yönergesi ve TKY Uygulama Projesi'nin 19.10.1999 tarih ve 401 sayılı Makam Oluru ile yürürlüğe konulmasıyla başlanılmıştır.

AMAC

Müfredat Laboratuvar Okulları yönetiminde, Toplam Kalite Yönetimi felsefesi ve ilkeleri ile eğitim ve öğretim hizmetlerinin yürütülmesi amaçlanmıştır.

ANA İLKE

Müfredat Laboratuvar Okullarının sistemin pilot okulları olmaları nedeniyle; MLO Modelinde ilke olarak yer alan Toplam Kalite Yönetimi felsefesi doğrultusunda sürekli iyileştirme ve olumlu değişiklikler yapma çabasında olan okulumuzun tüm çalışanları ile birlikte gelişebilmesi ve pilot çalışmaların sonunda tüm sistem için belirleyici politikaların belirlenmesi amacıyla örnek çalışmaların teşvik edilmesi ve desteklenmesi benimsenmiştir.

Toplam Kalite Yönetiminin Felsefesi

- Toplam kalite yönetimi felsefesinin esası sürekli gelişmeye dayanmaktadır. Sürekli gelişme=iyileştirmenin temel felsefesi, sistem sonunda sistem hatalarının tespit edilip giderilmesinden ziyade sistemin kendi kendisini hatasız çıktıya ulaşacak şekilde kontrol etmesidir. Bir bakıma, hatalar oluşmadan hataların oluşmasına neden olacak etmenlerin ortadan kaldırılması anlayışıdır.
- Kısaca; Toplam Kalite Yönetimi, Kaliteyi artırarak rekabet gücünü geliştirmenin çağdaş yönetim biçimidir.
- Toplam Kalite Yönetimi Anlayışının Eğitim boyutunda "**Tam Öğrenme**" yaklaşımı yer almaktadır.
- Tam öğrenmeyi hedefleyen değişim ve yenilenme **stratejik plânlama** ile gerçekleştirilir.
- Stratejik eğitim planlaması, okul örgütünde bulunan bütün madde ve insan gücü kaynaklarının önceden kestirilmesi sürecidir.
- Tam öğrenmeye götüren süreçte "**öğrenmeyi öğretme**" etkili bir stratejidir.
- Diğer bir strateji ise; "**Bütün öğrenciler öğrenebilir**"dir. Bu anlayışın okula yerleşmesi ve bütün çalışmaların bu çerçevede plânlanıp gerçekleştirilmesi Toplam Kalite Yönetim anlayışının okullara yansımaları olacaktır.
- Toplam Kalite Yönetiminin temel taşlarını; Herhangi bir kurumda çalışan herkesin katılımıyla, sürecin sürekli olarak iyileştirilmesi ve geliştirilmesi, **Belli bir standardı tutturmak yerine seviyenin sürekli ve hızlı tempoda yükseltilmesi, Örgüt içinde katılımcı ve işbirliğine dayalı anlayışı esas alarak, çalışanların potansiyellerinden en yüksek derecede yararlanılması ve ülke için iyi olan sosyal paydaşlarda buluşulması, oluşturur.**
- Toplam Kalite Yönetimi Uygulaması ile savurganlığın önlenmesi, verimliliğin ve kalitenin artırılması, zamanın verimli olarak kullanılması ve sürekli iyileşme ve gelişmenin sağlanması amaçlanmaktadır.

Toplam Kalite Yönetiminin İlkeleri:

- Uygulamanın okullarca yapılacak bir plân dahilinde gerçekleştirilmesi,
- Eğitim hizmetlerinden yararlananların memnuniyetini sağlayacak önlemlerin alınması,
- Uygulamanın her aşamasında ilgili tarafların gönül ve beyin gücüyle katılımı sağlanarak ekip çalışmasının ön plânda tutulması,
- Uygulama çerçevesinde kaynakların etkili ve verimli kullanılması,
- **Ölçülemeyen hizmet geliştirilemez** anlayışından hareketle hedeflere ulaşma düzeyinin sürekli ölçülmesi,
- Sistemin sürekli gözden geçirilmesi, geliştirilmesi, iyileştirilmesi ve bu amaca hizmet etmesi için öz değerlendirme yönteminin uygulanması,
- Personelin sürekli eğitimi kurumsallaştırılarak niteliğinin yükseltilmesi, hizmet sunumunda mükemmeli yakalamanın sağlanması,
- Personelin tüm potansiyelini kullanabileceği çalışma ortamının sağlanması,
- Çağın ve çevrenin sürekli değişimi göz önünde bulundurularak öğrenen birey, öğrenen organizasyon anlayışının plânlı bir şekilde kurumsallaştırılması,
- Çalışanlara problemin bir parçası olmak yerine, çözümün bir parçası olunması anlayışının benimsetilmesi,
- Kurumsal ve bireysel amaçlar arasında denge sağlanarak çalışanların iş doyumunun göz önünde bulundurulması,
- Bu ilkeleri gerçekleştirmek için okullarda Kalite Kurulları ve Kalite Geliştirme Ekiplerinin oluşturulması, esastır.

TKY Uygulaması İşlem Basamakları

- Kalite Kurulu (KK) ve Kalite Geliştirme Ekipleri (KGE/OGYE)'nin oluşturulması
- TKY eğitimleri
- Birimin mevcut analizi (Durum analizi ve SWOT analizinin yapılması)
- Stratejik planlama
- Uygulama planının hazırlanması
- Uygulama planının gerçekleştirilmesi
- Değerlendirme

KALİTE KURULU / OGYE

Okul Gelişim Yönetim Ekibi, Kalite Kurulu olarak çalışır, toplam kalite yönetiminin uygulanması için gereken kararları alır, yürütür ve geliştirir.

Bu çerçevede;

- KGE' nin çalışmalarına destek verir.
- Stratejik plan hazırlar ve birim çalışanları ile paylaşır.
- Okulun uygulama planını hazırlar ve uygulanmasını sağlar.
- Ayda bir kez toplanarak çalışmaları değerlendirir ve sonuçları hakkında okul çalışanlarına bilgi verir.

KALİTE GELİŞTİRME EKİBİ/EKİPLERİ (ÇALIŞMA GRUPLARI)

- Toplam Kalite Yönetimi felsefesinin motor gücü olarak tanımlanan Kalite Geliştirme Ekipleri, aynı iş yerinde çalışan kişilerden iş ile ilgili problemleri çözmek için bir araya gelen çalışanlar grubudur.
- Kalite Geliştirme Ekipleri bir ekip lideri ve üyelerinden oluşur. Çalışanları harekete geçirerek onların etkin çalışmasını sağlayacak karar ve kaynaklarla uygulamanın her aşamasında teşvik edici rol üstlenir.
- Okuldaki Kalite Geliştirme Ekiplerinin çalışmalarını verimli bir şekilde gerçekleştirebilmeleri için uygun bir ortam sağlanmalıdır.
- Okul Yönetimi Kalite Geliştirme Ekiplerinin yararlı olacağına inanmalı ve ılımlı bir okul iklimi yaratmalıdır.
- Kalite Geliştirme Ekipleri, kalitenin geliştirilmesi ve kontrolü amacıyla kurulur ve okul ile ilgili her çeşit problemin çözülmesi için çalışırlar.
- Kalite Geliştirme Ekipleri, aynı zamanda okulları çalışma süreci içinde kalıcı iyileştirmelere ulaştırmak, gelişmeleri başarmak, sorunlara çözüm bulmak için bir araya gelirler.

KALİTE GELİŞTİRME/ İYİLEŞTİRME EKİPLERİNİN TEMEL KAVRAMLARI (ÇALIŞMA GRUPLARI)

Okul bünyesinde iyileştirme ve geliştirme çalışmalarının bir parçası olarak yürütülen Kalite Geliştirme Ekipleri (Çalışma Grupları) faaliyetlerinin temel kavramları; Tüm çalışanların kendi potansiyellerini farkına varması ve geliştirmesi için daha geniş olanaklar sağlamak. Çalışanların moralini yükseltmek ve ekip çalışması ruhunu geliştirmek. Eğitimde ve öğretimde yapılan işlerde kaliteyi artırmak, Çalışanın işini daha iyi yapabilmesi için teşvik etmek, Problem çözme yeteneğini geliştirmek. İş ortamını iyileştirmek, Liderlik yeteneğini geliştirmek. İnsana değer vermek, Okulun tüm yönleri ile iyileşmesi ve gelişmesine katkıda bulunmak, Tüm personelin potansiyellerini en yüksek seviyeye çıkartabilecekleri mutlu, zevkli ve üretken bir çalışma ortamı yaratmak. Okul içi personelin bireysel ve mesleki gelişimlerini ve yeteneklerini en yüksek seviyeye çıkartmak.

KALİTE GELİŞTİRME/İYİLEŞTİRME EKİPLERİNİN GÖREVLERİ

1. Kalite Geliştirme Ekiplerinin çalışma esaslarını belirler.
2. Okulun stratejik planına uygun yıllık uygulama planını hazırlayarak Kalite Kurulu'na/ OGYE ye sunar.
3. Yapılan çalışmaların anal iz ve değerlendirmesini yaparak, hedeflerin gerçekleşme düzeyine ilişkin aylık rapor hazırlar.
4. Üç ayda bir okulun ulaştığı noktayı gösteren bir rapor hazırlayarak Kalite Kurulu'na
5. /OGYE ye sunar.
6. Yapılan çalışmalara ilişkin dönem sonunda ara değerlendirme raporu; yılsonunda ise yılsonu faaliyet raporu hazırlayarak Kalite Kuruluna/ OGYE ye sunar.
7. Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Geliştirme Ekipleri çalışmalarının tanıtımı için gerekli metot, araç, gereç, kitaplık, duyuru, pano, poster, bülten vb. hazırlanması çalışmalarının organize edilmesini sağlar.
8. Okula özgü bir ödül ve tanınma sistemi oluşturarak, yapılan çalışmaların okul yönetimi tarafından onurlandırılmasını sağlar.

KALİTE GELİŞTİRME EKİP(CALIŞMA GRUPLARI) LİDERİ

Ekipler kurulduktan sonra ekip tarafından seçilen lider çalışmalarını organize eder ve raporlarını hazırlar. Üyeler lidere karşı sorumludurlar ve liderlik görevini dönüşümlü olarak üstlenebilirler.

Nitelikleri:

- Okulun deneyimli personeli olmak
- Grup dinamiği deneyimine sahip olmak
- Plânlama konusunda bilgi sahibi olmak
- Koordinasyon yeteneğine sahip olmak
- Kolayca iletişim kurabilen kişi olmak

Görevleri:

- Ekip Liderleri kalite kurulu/ OGYE ve kalite geliştirme ekipleri arasında koordinasyon görevlerini gerçekleştirir.
- Ekip çalışmalarında aktif bir şekilde çalışır.
- Tekniklerin usulüne uygun şekilde kullanılmasına yardımcı olur.
- Kalite Geliştirme Ekip üyelerinin istedikleri bilgileri temin etmek için Kalite Kurulu /OGYE ile yakın bir iletişim kurarlar.

KALİTE GELİŞTİRME EKİPLERİ Neleri Yapar?

1. Çalışmalarını sorumluluk alanındaki sorunlara yönlendirir.
2. Problem çözme analiz ve tekniklerini uygular.
3. Toplantı programları günlük iş yükünü göz önünde bulundurarak hazırlanır.
4. Ekip olma bilinci ile verimli ve etkili olunabilecek bir sorun ya da proje seçer.
5. Sorunun çözümünde belirledikleri yöntemin uygulanmasına geçer.

NELERİ YAPAMAZ

1. Maaş ve Ücretler
2. Sosyal haklar
3. Politikalar
4. Çatışma sahası dışındaki sorunlar
5. Kişisel ve sosyal problemler