İncelenen aynaklarda Toplam Kalite Yönetimi ve süreç yönetimi hakkında söylenenler, Süreç Yönetimi'nin daha geniş bağlamında önemli bir yer tutmaktadır.

Süreç Yönetimi ve Süreç Tanımı

Süreç yönetimi, kurumda misyon, vizyon ve temel değerler doğrultusunda süreçlerin belirlenmesi, tanımlanması, planlanması, sahiplendirilmesi, sürekli izlenmesi ve iyileştirilmesidir. Bir süreç ise, en az bir girdisi ve bir çıktısı olan, girdi ve çıktıların etkileşimiyle değer yaratan ve tekrar eden işlem veya işlemler dizisidir. Süreç, amaçlanan bir çıktıyı elde edebilmek için kullanılan çeşitli girdiler üzerinde değer katan faaliyetlerin tümüdür. Çalışanların bilgi, mali imkanlar vb. girdileri alarak ve belirli işlemlerden geçirerek çıktılar üretmesi olarak da belirlenmiştir. Bir iş akış diyagramında bir işlemin gerçekliğini gösteren nesnel çıktıdır. Süreçler tekrarlanabilir, ölçülebilir, sahibi ve sorumlusu olan, organizasyonel hiyerarşi gerektirmeyen eylem ve işlemler dizisidir. Ayrıca, süreçler tanımlı olmalıdır; süreç yönetimi uygulayabilmek için tüm süreçleri belirlemek ve yazılı olarak tanımlamak gerekir.

Toplam Kalite Yönetimi (TKY) Tanımı

Toplam Kalite Yönetimi (TKY) veya Kalite Yönetim Sistemi (KYS), kalite güvenliğini sağlama kavramıyla iç içe olup, ürünün kaliteden bekleneni sağlaması için bir plan doğrultusundaki tüm etkinliklerin sistematik uygulamasıdır. TKY, kalite güvenliğinin gerçekleştirilebilmesi için geliştirilmiş bir sistem olup organizasyonda yeterliliği, uygun tasarımı, yöntemlerde uygunluğu, ekipman yeterliliğini, nitelikli personel seçimini, depolama ve dağıtım koşullarının optimizasyonunu içerir. TKY; hızda, kalitede, maliyette, üretimde, rekabet konusunda üstünlük ilkesini uygulamaktadır. Sürekli gelişim odağı ile hedefleri ve bu hedeflerin kimler tarafından gerçekleştirileceğini belirlemek, hedefleri nitelik ve nicelik olarak izlemek, değerlendirmek ve ulaşılan sonuçları kontrol ederek ihtiyaç duyulan iyileştirmeleri yapmaktır. TKY bir yaşam felsefesidir.

Süreç Yönetimi ve TKY İlişkisi

Kaynaklar, Süreç Yönetimi ve TKY arasında yakın ve tamamlayıcı bir ilişki olduğunu vurgulamaktadır.

- **TKY'nin temel amaçlarından biri süreçleri belirlemek, analiz ederek katma değeri olmayan eylemlerden arındırmak ve iyileştirmektir**. Bu durum, süreç yönetiminin TKY'nin hedeflerine ulaşmasında kritik bir araç olduğunu gösterir.
- **Süreç Yönetimi, TKY'nin "sürekli gelişme" ilkesinin hayata geçirilmesinde temel bir rol oynar**. Deming Çemberi (PUKÖ Döngüsü) gibi sürekli iyileştirme modelleri hem TKY'de hem de Süreç Yönetimi'nde genel çalışma çerçevesi olarak kullanılır. Kaynaklar, süreçlerin PUKÖ döngüsüne uygun olarak planlandığını, uygulandığını, kontrol edildiğini ve gerekli önlemlerin alındığını belirtmektedir.
- **Süreç yönetimi ve TKY, yüksek rekabetçilik gerektiren global iş çevresinde**

ihtiyaç duyulmaktadır. Her iki yaklaşım, kuruluşların müşterilerine beklentilerinin üzerinde hizmet verebilmeleri için gereklidir.

- **TKY sorun giderme aracıyla aşamalı geliştirmeler elde etmeyi amaçlarken, süreç yönetimi büyük iyileştirme gerçekleştirilebilecek kritik süreçler üzerinde yoğunlaşır**. Bu, her iki yaklaşımın farklı odak noktalarına sahip olduğunu ancak birbirini tamamladığını gösterir.
- **TKY'deki kalite çemberlerinin ve çember liderinin görevini süreç yönetiminde süreç sahibi almıştır**. Bu durum, süreç sahipliğinin süreç yönetimi açısından önemini vurgular.
- **Toplam kalite yönetiminde yer alan iş süreçlerinin yeniden tasarlanmasıyla değer katmayan aktiviteler atılır ve değer katan aktiviteler basitleştirilerek yeni süreç ortaya çıkartılır**. Süreç iyileştirme çalışmaları, TKY'nin temel prensiplerindendir.
- **Süreç yönetimi, müşteri odaklılık gibi TKY'nin temel unsurları için bir baz oluşturur**. Müşteri memnuniyetini artırmak hem süreç yönetiminin hem de TKY'nin ortak hedeflerindendir.
- **Sürekli iyileştirme (Kaizen) kavramı, TKY'nin temel unsurlarından biridir ve süreçlerin sürekli olarak gözden geçirilmesini ve iyileştirilmesini öngörür**. Kaizen felsefesi, süreçlerin, zamanın, insanların ve teknolojilerin sürekli iyileştirilmesini esas alır.
- **Süreç** yaklaşımının **benimsenmesi, TKY'nin başarısı için kritik faktörlerden biri olarak kabul edilir**. Süreçlerin etkin bir şekilde yönetilmesi, kuruluşun genel kalitesini ve performansını artırır.

Süreç Yönetimi'nin Daha Geniş Bağlamı

Süreç Yönetimi, TKY'nin ötesine geçerek kuruluşun tüm faaliyetlerini süreçler aracılığıyla yönetme ve iyileştirme felsefesini kapsar.

- **Süreçlerle Yönetim, yönetim işini süreçlere odaklanarak yapmak anlamına gelir** ve bu anlayışın uygulanabilmesi için süreçlerin etkin bir biçimde yönetilmesi, yani Süreç Yönetimi aşamasından geçmek gereklidir.
- **Geleneksel yönetim anlayışı işi uzmanlıklara göre bölümlendirirken, süreç yönetimi farklı birimlerin iş birliği içinde, işin başından sonuna kadar sorumlu olduğu "takım oyunu" olgusunu gündeme getirir**. Bu, yatay bir yönetim anlayışını teşvik eder.
- **Süreç Yönetimi, stratejik yönetimle bütünleşerek kurumun hedeflerine ulaşmasına katkıda bulunur**.
- **Süreç yönetimi, sadece maliyetleri azaltmak veya müşteri memnuniyetini sağlamakla kalmaz, aynı zamanda sürecin çevrim süresini kısaltarak verimlilik artışı sağlar**.
- **Süreç iyileştirme çalışmaları, sorunların kök nedenlerini bularak kalıcı çözümler üretmeyi hedefler**. Farklı iyileştirme yöntemleri (örneğin, kıyaslama, kök neden analizi) süreçlerin daha etkin hale getirilmesine yardımcı olur.

Sonuç olarak, kaynaklar TKY'yi süreç yönetimi için önemli bir temel ve itici güç olarak görmektedir. Süreç Yönetimi, TKY'nin prensiplerini operasyonel düzeye indirgeyerek sürekli iyileştirme, müşteri odaklılık ve verimlilik gibi hedeflere ulaşmayı sağlar. Süreçlerle yönetim ise, bu yaklaşımı kuruluşun tüm yönetim felsefesine yayarak daha etkin, verimli ve müşteri odaklı bir yapı oluşturmayı amaçlar. Süreç yönetimi, TKY'nin kavramsal çerçevesini pratik uygulamalara dönüştüren ve kuruluşların rekabet avantajı elde etmelerine yardımcı olan dinamik bir yaklaşımdır.