

Küreselleşmeyle beraber işletmeler yoğun rekabet ortamında varoluşlarını sürdürebilmek için birbirleriyle yarışmaktadır. Rekabet yarışında avantajlı olmak isteyen işletmeler müşteri odaklı, kaliteli bir yönetim anlayışı ve metotlarını kullanmaya başlamışlardır. Bu metotlar içerisinde özellikle "Toplam Kalite Yönetimi" son yıllarda çoğu sektörü etkisi altına almıştır. Özellikle hizmet sektörünün yaklaşık yüzde ellisini oluşturan sağlık kurumlarında kaliteli hizmet sunumu rekabet avantajı kazanmak önemli bir araçtır. Sağlık alanında yürütülen bütün faaliyetlerin, kalite, güven, yüksek verim, isteklendirme, süreklilik, rekabet, ekip anlayışı ve kalite kültürü içinde gerçekleştirilmesi için tüm kaynakların etkin bir şekilde yönlendirilmesi ve dış müşteri tatminini göz önünde bulundurmanın yanı sıra iç müşteri diye adlandırılan çalışanların memnuniyetinin sağlanması gerekmektedir. Sağlık kurumları, toplum hayatı için kritik öneme sahiptir. Bu nedenle çalışanların iş verimlilikleri oldukça önemlidir. Çalışanların iş verimliliklerini arttırmada en önemli etkenlerden biri toplam kalite yönetimidir. Bu çalışmanın amacı; sağlık kurumlarında toplam kalite yönetimi uygulamalarının bireysel performansa etkilerini araştırmaktır. Çalışma üç bölüme ayrılmıştır. İlk bölümde kalitenin tarihsel gelişim süreci işlenerek ne kadar köklü bir geçmişe sahip olduğu ortaya konulmuştur. Ayrıca Toplam Kalite Yönetimi konusu ele alınmıştır. İkinci bölümde, performans ve bireysel performans konusu bütün boyutları ile ele alınmıştır. Üçüncü bölümde ise, sağlık kurumlarında Toplam Kalite uygulamalarının bireysel performansa etkisi üzerine bir alan araştırması yapılmış ve sonuçları belirtilmiştir.

Business organizations have been competing each other in order to maintain their existence in an intense competitive environment, besides globalization. Business organizations which aim to be advantageous in the competition, have started to use both customer oriented and qualified understanding of management and its methods. Among these methods, particularly 'Total Quality Management' has recently taken hold of most of the sectors. Especially in health institutions which comprise almost 50% of service sector, to gain a competitive advantage together with qualified service presentation is quite essential. It is required to provide a satisfaction of employees called as interior customer, besides considering the satisfaction of foreign customers as well, and govern all of the sources effectively in order to fulfill the entire activities conducted in health sector within the context of quality, reliability, high efficiency, encouragement, durability, competition, team mentality and quality culture. Health institutions have the utmost importance for the social life. Therefore, the business efficiency of employees is very vital. One of the most important factors in boosting the business efficiency of employees is the total quality management. The purpose of this survey aims to observe the effects of total quality management implementations on the performance of human resources in health institutions. This study is made up of three sections. In the first section, it is handled that by putting emphasis on the historical advancement process of quality, it is well understood that quality has a rooted history. Moreover, the subject of total quality management is mentioned. In the section, all aspects of performance and individual performance are addressed. In the third part, a field research on the effect of total quality practices on individual performance was performed in health institutions and the results were given.