

DETAM BİLGİLENDİRİYOR 2024

07.01.2024

BİR KURUMDA HİZMET ÜRETİM KALİTESİ NASIL KORUNUR?

Dr. İbrahim OĞUR
E.Baş İş Müfettişi

Bugün ülkemizde birçok Kurum, bir takım bilinen kalite modellerini uygulayarak, kalite üretimlerini geliştirmek amacıyla çalışmalar yapmaktadır. Yine bugün birçok profesyonel danışmanlar, sürekli iyileştirme ihtiyacını dile getirmekte ve Kurumların bu kalite yönetim sistemlerini uygulayarak, üretim kalitelerini yükseltebileceklerini ifade etmektedirler.

Peki;

- Gerçekten bu modellerin uygulanması ile, üretim kalitemizi yükseltebiliyor muyuz?
- Eğer istediğimiz sonucu alamamış isek, hiç durup, bu iyileştirme çabalarının çoğunun neden sonuçsuz kaldığını kendimize soruyor muyuz?
- **Başka bir anlatımla;** Kurumumuza münhasır olarak spesifik uyguladığımız bu iyileşme çabalarında neden sürekliliği sağlayamıyoruz.?

Bugün Dünyada uygulanan Kalite Modellerini, uygulamaya giriş tarihleri üzerinden, ele aldığımızda bunların aşağı yukarı, şu başlıklar altında toplandığını görmekteyiz.

1. İSTATİSTİKSEL SÜREÇ KONTROLÜ: 1924
2. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ: 1985
3. ALTI SİGMA: 1986
4. **ISO 9001:1987**
5. YALIN YÖNETİM: 1988

Şunu belirtelim ki, yukarıda belirtilmiş olan Kalite Modellerinin bazıları, uygulama süreçlerinde NET DEĞER GÖSTERMEKTE ve Uluslararası birçok KALİTE PROFESYONELLERİ tarafından da önerilmektedir. (detam@detam.com.tr)

Ancak, dikkatinizi çekti mi bilmiyorum. Yukarıda ki Kalite Modellerinin uygulamaya konulduğu tarihlere baktığımızda, **HEPSİNİNDE 30 (OTUZ) yaşı üstünde olduğunu görüyoruz.**

Peki, sormak isterim. Dünyamızda oluşumunu 4.0 Sanayi Modeline çıkartmış, 5.0' a doğru yol alan ve hemen hemen her evrede devreye girmiş olan teknoloji ile 30 yılda, üretim modellerimiz hep aynı yerde mi kaldı? Değerli okurlarım; Son 30 yılda dünyamızda meydana gelen bazı önemli değişiklikler üretimde uygulamakta olduğumuz çalışma şeklimizi büyük ölçüde dönüşüme uğratmıştır.

YAPAY Zekâ uygulamasını göz önüne aldığımızda, son 30 yılda dünyamızda meydana gelen değişiklikleri şu başlıklar altında toplamaktayız.

1. Teknoloji büyük bir hızla gelişmiş, Yapay Zeka Uygulaması üretimin hemen hemen her evresinde devreye girmiştir.
2. Sosyal medya gelişmiş, yaygınlaşarak, Küresel bazda şeffaflık göstergesi yaratmıştır.
3. Küresel lojistik alanında alınan mesafe, tedarik zincirlerini dönüşüme uğratmıştır.
4. Dünya milletleri birbirine yakınlaşmış, Dünya küçük bir köye dönüşerek, insanlarda Eşit haklar bilincini artırarak, bunu toplumsal hareketlere dönüştürmüştür.
5. 2019 itibarıyla Dünyamızda meydana gelen **PANDEMİ Vakası**, işyeri dinamiklerini ve yapısını değiştirmiştir.

İşte, KALİTE MODELLERİNİN uygulanması ile geçmişte başarı sağlanmış olmasına karşın, yukarıda belirmiş olduğumuz nedenler ve bunlara eklenebilecek daha birçok nedenler yüzünden, bugün artık eskisi kadar etkili olamamaktadır.

PEKİ NEDEN?

Gelin, bu süreç içerisinde, ne değişmiş veya neyi yapmakta eksik kalınmıştır ki, iyileştirme çabaları sürdürülebilir olamamıştır bunu gözden geçirelim.

Bunun en önemli Nedeni Farklı Bir Yaklaşım İhtiyacının Ortaya Çıkmasıdır. Yani Zamanın Ruhudur.

27 Yıl Çalışma Hayatında, hemen hemen, bütün sektörlerde denetmen görevi ile, elde etmiş olduğum tecrübe ve kariyerim sürecinde ve ayrıca 1996 yılından bu yana oluşturmuş olduğumuz DETAM Şirketler

Grubu, detam@detam.com.tr üzerinden, yaklaşık 1500' de fazla Firmada yürütmüş olduğumuz Danışmanlık Hizmeti sürecinde, elde etmiş olduğum tecrübeye dayanarak şunu rahatlıkla söyleyebilirim ki,

Bunun En Önemli Nedeni; Yukarıda ifade edildiği gibi, farklı bir yaklaşım ihtiyacının ortaya çıkmış olmasına karşın, Şirket kültürünün korunamaması, zamanın ruhuna bağlı olarak gerçekleştirilmesi gereken değişim ve iyileşme çalışmalarının yapılamaması, İşletmeye gelen yeni kuşak yönetimler tarafından bu değişimin iyi gözlemlenememesi, zorunlu olan değişimlerin takip edilerek zamanında uygulamaya konulamamasıdır.

2021 Yılına kadar aktif olarak Yönetiminde bulunduğum DETAM GRUP, nerde ise 30 yıla varan yönetim sürecinde bana şunu öğretmiştir ki; bir Kurumun gelişmesi, o kurumda yer alan çalışanlara bağlıdır.

Çalışanlar, Kurumlarına Ve Kurumun Başarısındaki Rollerine İlgili Duyduklarında Ve Heyecanlandıklarında Kalite Çabaları Da Gelişmektedir.

Diğer taraftan Çalışanlar; Bir Mesguliyet içerisinde olmadıklarında, ya da daha kötüsü, aktif olarak, görev aldıkları iş ile bağlantılarını kestiklerinde, o işi gönülsüz yapmaya veya aksatmaya başladıklarında bu kaliteli çabalar hızla sönmekte ve sonuçta başarı sağlanamamaktadır.

Bunun nedeni; **FABRİKA AYARLARINDA VAR OLAN KURUM KÜLTÜRÜNÜN ZEHİRLENMİŞ OLMASIDIR.**

Kültürün zehirli olduğu durumlarda kimse elinden gelenin en iyisini yapmayı düşünmeyecektir.

Ya "sessizce vazgeçerler" (en azını yaparlar) ya da aktif olarak ilgilerini kaybederler ve yeni bir fırsat ararlar. Kesinlikle kaliteyi iyileştirmeye yönelmeyeceklerdir.

Buradan hareketle; Hangi Kalite Modelini uygularsak uygulayalım. Ürün süreçlerine ilişkin düzeltmeye başlamadan önce, KURUM KÜLTÜRÜNÜ düzeltmemiz gerekmektedir.

İşte; Son 30 yılda dünyamızda meydana gelen değişimler, bize göstermiştir ki, mevcut kalite yönetim sistemlerinin başarıya ulaşabilmesi için , **metodolojiyle değil, insanlarla başlayan** bir model ele alarak, çalışmamızın sürdürülmesi gerekmektedir. DETAM Yönetim Sistemi Belgelendirme bu esas üzerine hizmet üretmektedir. detam@detam.com.tr.

SÜRDÜRÜLEBİLİR KALİTE YÖNETİM MODELİ NASIL OLMALIDIR.

Yukarıda yapılan açıklamalar ışığında, bir kurumda, sürdürülebilir Kalite modelinin gerçekleştirilebilmesi için çalışmanın aşağıda ki sistem üzerinden yürütülmesi bir zorunluluktur.



SÜRDÜRÜLEBİLİR KALİTE MODELİ

Sürdürülebilir Yeni Kalite Modelimiz, üç farklı katmandan oluşmaktadır.

1. BİRİNCİ KATMANDA (Piramidin Alt Kısmı) Kalite Kültürü Yer almaktadır.
2. İKİNCİ KATMANDA (Piramidin Orta Bölümü) Uygulanacak Kalite Stratejisi Yer almaktadır.
3. ÜÇÜNCÜ VE EN ÜST KATMANDA İSE, Kalitenin sürdürülebilmesinde kullanılacak Araçlar ve Uygulama verilecek Eğitimler yer almaktadır.

Kalitenin yakalanabilmesi için modelin uygulama sırası bağlayıcıdır. Evrelerin birisi tamamlanmadan, diğeri geçilmesi, sürdürülebilirliği sakatlar. Bunu bir nevi bir bina yapımına benzetebiliriz. (Burada Mesleki bilgi devreye sokulmuştur)

Tıpkı, bina yapımında olduğu gibi, yapı taşları sırasına göre, oluşturulmadığı, bina, Sağlam bir temel üzerine inşa edilmediği sürece bir evin çerçevesini çizmeye başlayamayız.

İŞTE KÜLTÜR BU TEMELDİR. Kalitenin sürdürülebilir olması için temelin sağlam oluşturulmuş olması gerekmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi uygulayıcıları olarak, çoğu zaman metodolojiler ve tekniklerle öncülük ederiz. İşte bu bizi yanlışlığa götüren de bu düşüncedir.

HER DAİM İLK TEMEL KÜLTÜR OLMALIDIR. DAHA SONRA, GELECEK İÇİN BİR VİZYON OLUŞTURABİLİRİZ.

Yapacağımız bu uygulama, yönümüzü belirleyecek ve çalışanlarımızı nerede yer almaları hususunda bir hizaya sokacaktır. Sürdürülebilir bir kalite yönetim sisteminin oluşturulmasında en son devreye sokulacak olan enstrümanlar ARAÇLAR ve TEKNİKLER olmalıdır. Bunun için Kurumumuzun yapısı, özel durumumuz, İlkelerimiz doğru metodolojiyi seçmede bize yol gösterecektir.

Bunu da ancak; Kurum üst düzey liderlerimizin, düşünme ve yeni bir zihniyetle liderlik etme, gerektiğinde değiştirme taahhüdü ile başarabiliriz.

PEKİ KALİTE KÜLTÜRÜNÜ NASIL OLUŞTURACAĞIZ?

Bir an durup, kişisel ya da iş yaşamınızda en iyi durumda olduğumuz bir zamanı ele alalım.

- O dönemde, Çalıştığımız ortam hakkında neler hissediyorduk?
- Bu süreçte Ne tür teşvik uygulanıyor ne tür bir destek sağlanıyordu?
- Yaptığımız asıl iş hakkında ne hissediyorduk?
- Yaptığımız işi bizim için önemli kılan itici faktörler nelerdi?

Bütün bu geriye dönük zamanı göz önüne aldığımızda;

1. Kaliteye yönelik uzun vadeli ve sürekli bir bağlılığın, yalnızca ellerinden gelenin en iyisini yapmak **için istekli ve ilham alan çalışanlardan** geldiğini görmekteyiz.
2. **Hem yaptıkları işi, hem de kimin için çalıştıklarını "kabul etmişler". Bir amaç duygusuna sahiptirler ve rollerinin bu amaca nasıl katkıda bulunduğunu anlamaktadırlar.**

Bu tür bir performans zihniyeti kişisel, ekip ve şirket hedeflerinin hepsi uyumlu olduğunda mümkün olabilir. Yine böyle bir ortam, Çalışanların kendilerini değerli ve takdir edildiklerini hissettiği olumlu bir çalışma sürecinde sağlanır.

Kalite Kültürü, Kuruma duyulan AİDİYET VE GURUR DUYGUSUNU İFADE EDER, odaklanma ve çabanın bir yansıması haline gelir.

MOTİVASYONU KIRAN DAVRANIŞLARDAN KAÇINMAK GEREKİR.

Liderliğin kesinlikle bir işletmenin kültürü üzerinde etkisi vardır. **Zayıf liderler çalışanların motivasyonunu kiran unsurları tetikler.**

Aşağıdakileri göz önünde bulundurduğumuzda, motivasyonumuzu düşüren bu faktörlerin çalışma ortamındaki huzur ve ahengimizi asıl azalttığını görmemiz mümkündür.

1. **Güvenilmez olmak.** Çalışanların çoğu şirketten değil patronlarından, Yöneticilerinden ayrılır. Çalışan, doğrudan patronuna veya yöneticisine güvenemezse, en azından motivasyonu kırılır. Büyük ihtimalle de sonunda yolunu ayıracaktır.
2. **Zorbalık.** Kötü bir kültür insanların üretkenliğini emer ve her türlü yaratıcılığı öldürür. Toksitler iş gücünü felç eder ve yüksek iş hacminin en önemli nedenidir. Her türlü taciz veya zorbalık, bağlantının kesilmesine neden olur. Bu tür sorunlar, çalışanlar istifa edene veya zorba kovulana kadar artmaya devam edecektir.
3. **Personeli aşırı çalıştırmak.** Çalışanlarımızın ara sıra uzun saatler işyerinde beklemesi mantıksız değildir. Ancak "ara sıra" "sürekli veya normal" hale geliyorsa burada bir sorun var demektir. Çalışanlarınızdan giderek daha fazlasını talep etmek tükenmişliğe, daha fazla hataya ve daha yüksek devamsızlığa yol açacaktır.
4. **Belirsiz beklentilere sahip olmak ve zayıf iletişim kurmak.** Hedefin ne olduğunu bilmeden hedefi vurmak zordur. Bu bir çalışan için çok sinir bozucu olabilir. Doğru şey üzerinde çalışıldığını, doğru işler yapıldığını çalışanlarımıza hissettirmemizdir.
5. **Mikro yönetim .** İhtiyaç duymayan çalışanların aşırı gözetilmesi, yönetilmesi, tıpkı bir bebek bakıcılığı gibi, davranılması yaratıcılığı ve güveni öldürür. Bu onları ya düşünmeyi bırakmaya ya da ayrılmaya iter.

6. Düşük performansa değinmemek. Bir çalışanın performans sorunuyla karşı karşıya kalması onun için asla rahat olacağı bir ortam yaratmaz. Onun performans düşüklüğü de aslında, yönetici sorumluluğunun bir parçasıdır ve düşük performansın ele alınmadığını gördüklerinde başkalarını da etkiler. Bir sorun olduğunun farkına varmazlarsa, kötü performans gösterenlere de faydası olmaz. Onun için performans ölçümlerinin mutlaka yapılması ve değerlendirme sonuçlarına göre davranılması gerekir. 4857 Sayılı Kanun koymuş olduğu düzenlemelerle, bu imkanı her iki tarafa da tanıştırdı.

7. İşe alım Prosedürünün olmaması . Hiçbir şey, aramıza yeni giren bir kişi için çalışma alanı, başlangıç görevleri, eğitim vb. gibi gerekli olan alt yapının hazırlanmamış olmasından daha kötü olamaz. Kuruma girerken içlerinde olan coşku hızla kaybolmaya başlayacaktır. O nedenle, işe yeni alınacak olan personelin çalışma mahallinin hazırlanmış olması, Kurum içi oryantasyon eğitimlerinin sürekli olarak verilmesi ve zaman içerisinde revize edilmesi gerekir.

Değerle okurlarım; Kısaca Kültür, hakkında bilgi sahibi olunan şeyin gerçekleşmesidir.

Bir lider olarak istediğiniz kültür türünü kasıtlı olarak yaratabilirsiniz. Ancak gözetimsiz bırakıldığında hâlâ bir kültüre sahip olmak istiyorsanız, unutmayın ki, bu, amaçladığınız türden bir kültür olmayabilir.

Saygılarımla

İbrahim OĞUR

İş Hukuku Uzmanı

E. Baş iş Müfettişi

06.01.2024

Anahtar Kelimeler; Kalite, Kalite Yönetim Sistemi, ISO 9001, Kurum Kültürü, Performans, lider, yönetici, motivasyon, sürdürülebilirlik, Güven, çalışan, personel

KAYNAK:

- <https://www.industryweek.com/operations/quality/article/21279726/to-fix-quality-you-must-first-fix-culture>
- Joseph Diele, Diele Consulting LLC'nin sahibi ve baş danışmanıdır ve Sürdürülebilir Kalite kitabının yazarıdır .

HİZMETLERİMİZ

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ HİZMETLERİMİZ

- ✓ İş Güvenliği Uzmanı Görevlendirilmesi
- ✓ İşyeri Hekimi Görevlendirilmesi
- ✓ Diğer Sağlık Personeli Görevlendirilmesi
- ✓ Acil Durum ve Eylem Planı Hazırlanması
- ✓ Risk Analizi
- ✓ Çalışma Ortamı Gözetimi
- ✓ Eğitim , Bilgilendirme ve Kayıt İşlemleri

EVDE ve İŞYERİNDE SAĞLIK HİZMETLERİ

- ✓ PCR- Covid- 19 Testi
- ✓ Antikor Testi- Covid-19
- ✓ Koruyucu Hekimlik Hizmeti
- ✓ Tıbbi Danışmanlık
- ✓ Psikolojik Danışmanlık
- ✓ Tahlil ve Tetkik Hizmetleri
- ✓ Ambulans Hizmetleri
- ✓ Mobil Sağlık Hizmetleri

5.2 EĞİTİM HİZMETLERİMİZ

- ✓ Uzaktan/Online Eğitim Hizmetleri
- ✓ Yüksekte Çalışma Eğitimi
- ✓ GWO-IRATA-SIPRATA Eğitimleri
- ✓ Dikey ve Düşey Kapalı Alan Çalışma Eğitimi
- ✓ Yangın Eğitimi
- ✓ Patlamadan Korunma Eğitimi
- ✓ Elektrik, Tehlikeleri, Riskleri ve Önlemleri Eğitimi
- ✓ Tahliye ve Kurtarma Eğitimi
- ✓ İlk Yardım Eğitimi

YAZILIM HİZMETLERİ

- ✓ İBYS (İSG6331) İSG Bilgi Yönetim Sistemi
- ✓ ESİS Şirket İçi Yönetim Yazılımı
- ✓ E-SONUÇ Sağlık Yazılımı
- ✓ E- REÇETE Uygulaması

YÖNETİM SİSTEMLERİ HİZMETİ

- ✓ ISO 19001
- ✓ ISO 45001
- ✓ ISO 27001
- ✓ ISO 14001
- ✓ ISO 10002

İSG ÖLÇÜM , TES , KONTROL VE MÜHENDİSLİK HİZMETLERİ

- ✓ İş Hijyeni, Test Ve Analizi
- ✓ Çevre Ölçüm ve Analizi
- ✓ Periyodik Test ve Kontroller

ÇEVRE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ

- ✓ Çevre Görevlisi Atama
- ✓ Atık Yönetim Planı
- ✓ Atık Beyan Formlarının Hazırlanması
- ✓ Sıfır Atık Danışmanlığı
- ✓ Enerji Verimliliği Danışmanlığı

YAPI SEKTÖRÜ VASIFLI PERSONEL HİZMETLERİ

- ✓ İskele Teknik Uzmanı Hizmeti
- ✓ Saha Gözetmeni Hizmeti
- ✓ Saha İSG İşçisi Hizmeti
- ✓ Saha İSG Kaynakçısı Hizmeti
- ✓ Yüksekte Çalışma/ Güvenlik Ağı/ İple Erişim Uzmanı Hizmeti

MERKEZ DANIŞMANLIK HİZMETLERİMİZ (DÖKÜMANTASYON , BİLGİ VE TEKNİK DESTEK)

- ✓ İş Hukuku ve SGK Danışmanlığı
- ✓ KVKK (Kişisel Veri Koruma Danışmanlığı)
- ✓ Gemi Sektörü Güvenlik ve Kurtarma Danışmanlığı