



Tapu ve Kadastro
Genel Müdürlüğü

KALİTE BÜLTENİ



YIL : 1 SAYI : 2 - OCAK 2012

TKGM'DE KALİTE YOLCULUĞU DEVAM EDİYOR



TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ BELGELİ BİR KURUMDUR.

T.C.
ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI
Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü





Büttende yer alan konular...

Kalite Yolculuğumuz Sürüyor.....	(2)
Genel Müdürlüğümüz ile RÖportaj.....	(2)
Muda.....	(3)
Neden Kalite Yönetim Sistemi.....	(3)
Kalite Yönetim Sisteminde Süreç.....	(4)
Çalışanların Katılımı.....	(4)
Üstün Başarı Reçeteleri.....	
6 Ayda bir Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca yayımlanır.	
Sorumlular:	
Orhan DELİGÖZ Strateji Geliştirme Daire Başkanı	
Ferhan KONUŞ Kalite Müdürü	
Sayı Editörleri: Mehmet Baki ÖZTÜRK - Erkan ÇETİNTAŞ -	
Bülent KILIÇ - Nevzat KUL - Esma ERGÜNER	
Dizgi ve Tasarım:	
Faruk ÖZDÜZGÜN	

Kurumumuz Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarına etkin, verimli ve sonuç odaklı çözümler üretmek amaçlarıyla yapmış olduğumuz çalışmalarımız tüm hızıyla sürmektedir. Bilindiği üzere Kalite Yönetim Sisteminin yaygınlaştırılması çalışmaları kapsamında Türkiye genelinde 22 Bölge Müdürlüğü ve her bölgeye bağlı 10 Tapu/Kadastro Müdürlüğüne TS EN ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemi eğitimleri verilmiş, iç tetkikleri tamamlanmış ve sonucunda söz konusu kurumumuz birimlerine Kalite Yönetim Sistemi Belgesi alınmıştır. Yaygınlaştırma çalışmalarına 2012 yılı içerisinde de yine 22 Bölge Müdürlüğüne bağlı 10'ar Tapu/Kadastro Müdürlüğüne ilave edilmesiyle devam edilecektir. Bu kapsamda ilk olarak Kurumumuzun 2010-2014 Stratejik Planı ile Strateji Geliştirme Daire Başkanlığınca yürütülen Sürekli Kurumsal Gelişim Projesi (SKGP) kapsamında Kalite Konseyinin kararı ve Eğitim Kurulu Kararı gereği TS EN ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sisteminin Genel Müdürlük merkez birimlerindeki 30 kalite temsilcisi ile Türkiye genelinde 22 Bölge Müdürlüğü ve her bölgeye bağlı 20 Tapu/Kadastro Müdürlüğünü kapsamak üzere 462 Müdürlükteki 1034 personeli kapsayacak şekilde Kurum Kültürü , TS EN ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemi Standartlarını kapsayan Temel Kalite Kavramları eğitimi ile Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi Kurumsal internet sayfası, dokümantasyon, iç tetkik ve eğitici eğitimi Ocak – Şubat 2012'de tamamlanacaktır. Daha sonra ise TS EN ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemi eğitici eğitimini alan Genel Müdürlük merkez birimlerindeki 30 kalite temsilcisi ile Türkiye genelinde 22 Bölge Müdürlüğü ve her bölgeye bağlı 20 Tapu/Kadastro toplam 462 Müdürlükteki 1034 kalite sorumluları ile bağlı oldukları birimlerdeki yaklaşık 9960 personele Kurum Kültürü , TS EN ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemi Standartlarını kapsayan Temel Kalite Kavramları eğitimi ile Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi Kurumsal internet sayfası, dokümantasyon eğitimini

01.03.2012 ile 15.06.2012 tarihleri arasında belirlenecek eğitim programı çerçevesinde Genel Müdürlük Baş tetkikçileri gözetiminde Bölge Müdürlerinin sorumluluğu doğrultusunda gerçekleştirilecektir. **Kalite yolculuğunda bizleri destekleyen başta Genel Müdürlüğümüz olmak üzere Genel Müdür Yardımcılarımız ve diğer tüm üst düzey yöneticilerimiz ile emeği geçen tüm kurum çalışanlarımıza teşekkür eder saygılar sunarım.**

Orhan DELİGÖZ

Strateji Geliştirme Daire Başkanı



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNE BAKIŞ - GENEL MÜDÜRÜMÜZ SAYIN GÖKHAN KANAL İLE RÖPORTAJ



Sayın Genel Müdürlüğümüz Kurumumuzdaki geçmişinizden yola çıkarak kısaca kendinizden bahseder misiniz.

Ben küçük yaşta Tapu ve Kadastro camiası ile tanışan birisiyim... 1987 yılında Tapu ve Kadastro Meslek Lisesinde öğrenci olarak başladığım Tapu ve Kadastro serüvenime bugün Genel Müdür vekili olarak devam ediyorum... Teşkilatın muhtelif yerlerinde Kadastro Teknisyeni, Sicil Memuru, Mühendis, Kontrol Mühendisi, Kadastro Müdür Vekili,

Bölge Müdür Yardımcısı olarak görev yaptım... Hem Kadastro Müdürlüğünde, hem Tapu (Sicil) Müdürlüğünde, hem de Bölge Müdürlüğünde çalışarak; taşra birimlerimizi yakından bilen ve yaşayan biriyim... Çalıştığım kadrolara bakıldığında; teşkilatın bel kemiğini oluşturan kadrolar olduğu görülecektir...

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü son yıllarda projeleriyle, önemli yatırımlarıyla gündeme gelmektedir. Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğünün projeci kimliği hakkında bilgi verir misiniz?

Son yıllarda proje bazlı çalışmalarımız artarak sürmektedir. Proje üretmek kurum olmanın vazgeçilmezlerindendir. Bu yüzyılda gelişim çok hızlı yaşanmaktadır. Elbette ki bizim de kurum olarak bu gelişimin dışında kalmamız düşünülemez. Bu sebeple kurumu geliştirecek günümüz teknolojisine uygun hangi projeleri hayata geçirmeliyiz noktasında yoğun çalışmalarımız sürmektedir. Tamamlanan, halen devam eden ve tasarlanan bir çok projemiz var kurum olarak. Devletimize, vatandaşımıza ve personelimize faydalı olacak her türlü projenin altına imza atmaya devam edeceğiz. Sonuç olarak bizim projeci kimliğimiz kurumsal hedeflerimiz ve stratejilerimize uygun bir şekilde sürdürülecektir. Bu projeci kimliğimiz sayesinde kurumsal faydamızın maksimum düzeye ulaşacağına inanım tam ve sonsuzdur.

İstanbul Bölge Müdür Yardımcısı iken Sürekli Kurumsal Gelişim Projesine olan büyük ilginiz ve desteğinizi biliyoruz. Bilindiği üzere kalite çalışmalarının başarısında en önemli unsurlardan birisi aynı zamanda “Üst Yönetimin Liderliği” dir. Bu anlamda katkılarınızdan dolayı teşekkür ediyoruz. Üst yönetim olarak Kalite çalışmalarını ile ilgili kurum çalışanlarımıza ne gibi mesajlar iletmek istersiniz?

Bilindiği üzere Kalite Yönetim Sisteminin temel prensiplerinden birisi de aynı zamanda Üst Yönetimin desteğidir. Üst yönetimin desteği, öncelikle üst yönetimin sürekli iyileştirme mantığıyla gelişim ve değişime inanmasını, desteklemesini ve aynı zamanda bu inanç ve desteğin tüm personele yayılması konusunda yapılması gerekenleri ifade etmektedir. Böylece üst yönetimin desteği başarıyı sağlayacaktır.

Günümüzde klasik yönetici tipleri, yerini personelin fikirlerine destek veren onların önünü açan lider yönetici tiplerine bırakmıştır. İşte bu lider yöneticiler ekipleri ile kurumlarını başarıdan başarıya koşturmaktadırlar.

Köklü bir tarihe sahip olan kurumumuzun yaptığı işin stratejik önemi de dikkate alındığında, sonucunda başarısızlık olan bir çalışması olmamalı. Gerçekleştirilecek her faaliyet, her proje sonuçta bizi kurumsal olarak bir adım daha öteye götürecektir yapıda olmalı. Bu da ancak kurum içerisinde kurulan sistemin kusursuz işlemesiyle mümkün olacaktır. Bu sistemi işletecekler ise Teşkilatımızda görev yapan her kademedeki personelimizdir. Kalite Yönetim Sisteminde benim en fazla önemseydiğim argümanlardan birisi Öneri Sistemidir. Öneri sisteminde her fikir bize kadar geliyor. Bizi bir adım daha geleceğe taşıyacak her fikir bizim için değerlidir. İş yapan personel, işin hangi aşamasında hangi problemle karşılaştığını bilen ve o problemle nasıl başa çıkılabileceğini bilen ya da o problemin çözümü için emek sarf eden kişidir. Bu bağlamda istisnasız her personelimizden bu sisteme destek vermelerini, kalite konusunda kendilerini bilinçlendirmelerini ve araştırmalarını devam ettirmelerini arzu ediyordum. Üst yönetim olarak biz sistemin de personelimizin de yanında olacağız. Onların fikirleriyle, çalışmalarıyla, gayretleriyle yanımızda olmalarını dilerim...



MUDA

“Muda”, Japonca’da israf demektir, özellikle hiç bir değer yaratmadan kaynakları tüketen faaliyetleri gösterir. (Ohno, 1988) Kalite yönetim sisteminin mantığı kavranmadığı takdirde bu çerçevede oluşturulan öğeler; örneğin iyileştirme takımları, süreçler vb. bunların tamamı sadece kâğıt üzerinde kalır. Kâğıt üzerinde kalan bir bilgi ise amacına ulaşmaz, bir değer yaratmaz. Böylece “muda” ortaya çıkar. Bu bilgiyi üreten kişiye de yorar, zamanı da tüketir.

Konuyu diğer bir açıdan değerlendirecek, Kalite yönetim sisteminin bugün birçok anlamı vardır. Ancak her anlamının amacı aynıdır. Müşteri memnuniyeti. Müşterinin beklentilerini karşılamayan ürün ve hizmetler de bu kapsamda yine muda sayılabilmektedir (Womack ve Jones, 1996).

Müşteri memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi içerisinde tam anlamıyla anlaşılabilir mi? Bunu düşünmek gerekir. Müşteri memnuniyetinden sadece, hizmet alan vatandaşın memnuniyeti anlaşılmalıdır. Aşamalı bir memnuniyet olgusu oluşturulmalı ki esas müşteri memnuniyeti kavramı yerini bulsun. Nasıl olur bu aşamalı memnuniyet? Prensibi basit. Siz eğer bulunduğunuz konumdan memnun iseniz karşınızdakini de memnun edebilirsiniz. Bulduğunuz konumdan memnun olabilmemiz içinde var olan kanunların, yönetmeliklerin, talimatların vb. kuralların uygulanması gerekir. Eğer ki eksik kalan bir yer var ise süreçlerle, iyileştirme takımları ile giderilmeye çalışılmalı. Bunlar için yapılan çalışmalar amacına ulaşmıyor ise bu bilgi israfını (muda) ya sonlandırmalı ya da yeni çözümler bulmalı.

Örneğin, Yakın tarihte norm kadronun hayata geçirilmesi ile ilgili yapılan çalışmalar vardı. Bu çalışma personelin özlük haklarında görülen eksikliğin giderilmesi için yapılan bir çalışmaydı ve hala devam etmektedir. Biz bu olguyu Kalite Yönetim Sisteminde “iyileştirme” olarak niteliyoruz. Bu konuda bir sonuca varabilmek için toplantılar yapıp, ilgili kişilerin görüşü alınıyor. Aynı iyileştirme takımı toplantıların da olduğu gibi. Aşamalı memnuniyetin diğer tarafı olan vatandaşla, birebir irtibat kuran personel ise vatandaş memnuniyetini artırmak için iyileştirme takımları kurmalı. Tabii ki, marifet iltifata tabi olduğu için bu uygulamalara ödül sistemi getirilmeli. Böylece aşamalı memnuniyet hayata geçirilmeli. Bu sistem birbirine entegreli olarak devam ettiği sürece verim artacaktır. Bu da kişi başına düşen milli gelirin artmasına kadar gider. Hem kendimize hem de bizden sonraki nesillerimize daha ferah bir ortam oluşturmuş oluruz. Hayata geçmediği takdirde ise muda'lar ortaya çıkacaktır.

Unutulmaması gereken bir şey var ki, bizler bulunduğumuz yerlerde yarınlara daha gelişmiş bir toplum bırakmak, üretmek için varız. Çalışmadan, yorulmadan, üretmeden, rahat yaşamak isteyen toplumlar, önce haysiyetlerini, sonra hürriyetlerini ve daha sonrada istiklal ve istikballerini kaybederler (M.K. Atatürk).

Nevzat KUL
KYS Baştetkikçi



NEDEN KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ?

İnsanlar ve toplumlar yaşadıkları dönemleri hep bir gelişme, daha ileriye, daha yeniye ve daha farklıya ulaşma çabası içinde geçirmişlerdir.

İnsanlığın günümüze kadar geçirdiği evreleri dört ana başlıkta toplayabiliriz.

Bunlar;

İlkel Topluluklar, Tarım Toplumu, Sanayi Toplumu, Bilgi Toplumu.

Bu aşamalardan geçen insanlık Bilgi çağının kolaylıklarını yaşamaktadır. İnternet ve ileri iletişim olanakları ile bilgiye ulaşmak ve bunun sonucu olarak teknolojiyi kullanmak artık kolaylaşmış, teknoloji ve bilgi her yaştaki insan tarafından kullanılmaktadır. Günümüz bilgi çağına ulaşan insan yukarıda saydığımız aşamalardan geçerken kendine uygun kalkınma ve yönetim modelleri arayışında olmuştur.

Tarım toplumundan sanayi toplumuna geçiş aşamasındaki üretim modellerine baktığımızda; Küçük atölyeler ve tezgahlar, El becerisine dayalı üretim, İşin kalitesini etkileyen ustalar ürün kalitesini ve hızını belirliyordu.

Hızlı nüfus artışı ve insanların beklentileri ürün kalitesi ve çeşitliliği açısından yeni bir yaklaşım arayışına gerek olduğu gerçeğini ortaya çıkardı.

Sanayi devrimini başlatan buharlı makinelerin icadıdır. Bu makineler el emeğinin yerini aldı. Üretim hızlandı ve insanların ihtiyaçları hızlı ve daha ucuz bir şekilde karşılanır oldu. Ancak, üretimin hızlanması ürün kalitesini etkilediğinden “Kalite Kontrol Birimleri” kurulmasına ihtiyaç gösterdi. Böylece, hatalı ürünler ayıklanıyordu. Peki, bu bizim faaliyet yaptığımız sektörde olsa, yani hizmet gerçekleştikten sonra yanlış işlemleri ayıklamamız mümkün olur muydu?

Mümkün olamazdı, Çünkü işlemler gerçekleşmiş ve vatandaşın bizimle ilişkisi kalmamış olacaktı.

NE YAPMAK GEREKİR?

İşte bu aşamada Amerika yı Amerika yapan bir yönetim sistemi ortaya çıkıyor. “Rasyonel Yönetim” yani, “Taylorizm”. Fabrikalarda saatlerce işçilerin çalışmalarını gözlemleyen Mühendis F.Taylor;

Bütün yapılan işleri küçük parçalara bölelim,

Bu parçaları standardize edelim der, (Amerikan üretim tarzı)

Böylece en az 20 yılda yetişen ustalara ihtiyacımız kalmaz, işlerimizi az vasıflı elemanlarla yürütürüz. Sonuçlarına bakıldığında gerçekten üretim artar. Taylor'un dedikleri doğrudur. Bu yaklaşımla dünya en karışık işlemleri bile küçük parçalara bölerek mükemmel bir üretim yapabileceğini öğrenir.

Her şey yolunda gittiği düşünülürken ilginç bir şey olduğu fark edilir. Verimlilik artmıştı ama sorunlar başlamıştı. Ancak, Sorunların kişilerle ilgili olan bölümü hep göz ardı edildi. Çünkü, mevcut sistemin etkinliği köklü bir şekilde arttığından kişilerle ilgili sorunlar çokta önemsenmedi. Sorunların çözümü aşamasında yapılan iş renklendirilmeye çalışıldı ama olmadı.

Oysa ikinci plana atılan insan;

Yeniliği, Buluşçu, Farklı açıdan bakabilen, Düşünen ve hisseden bir varlıktı. Yaptıkları iş çalışanları memnun etmiyordu. Standardize ve küçük parçalara bölünen işler bir süre sonra insanlara sıkıcı gelmeye başlamıştı. Yapılan işe çalışanların hiçbir katkısı yoktu. İşçilik diye tabir ettiğimiz çalışanın bilgisi ve becerisini katacak bir ortam yoktu.

Bu durumu Dr. J. M. Juran “Taylor'un elde ettiği sonuç, hünarlı işçiliğe indirilen çok ağır bir darbedir.” şeklinde yorumlamıştır.

Bütün bunların bizimle ne ilgisi var diye sorabilirsiniz? Bizlerde üretim yapan bir kuruluştayız. “HİZMET ÜRETİYORUZ”

Kalite Yönetim Sistemi yaklaşımına bakıldığında sanayi kültüründen doğduğu için kavramlar soğuk gelmektedir. Örneğin; Tedarikçiler, Ürün, Süreç, Müşteri, Sıfır hata. Bu kavramlar bize uzak kavramlardır. Bu sistem kurulurken yeni kavramlar ve değişimin verdiği tedirginlik yüzünden dirençle karşılaşabilirsiniz.

İnsanlar bu kavramla ilk tanıştığı anda aşağıdaki gibi direnç gösterebilir.

“Biz zaten iyisini yapıyoruz”

“Bana kaynak verin bakın kalite nasıl olur”

“Bunlarda geçer aslanım”

“Vatandaşın müşterimi olur Allah aşkına”

“Her şeyin iyisini ben bilirim”

“Böyle gelmiş, böyle gider. Memleketi sen mi kurtaracaksın”

“Yine iş çıkardılar kim bilir kaç tane evrak hazırlanacak”

“Bu işler hikaye”

“Sen benim maaşıma zam yap, bak bakalım kalite nasıl olur” vs. vs.

Bu konuda bizler hayal kurmuyoruz. Direnç noktaları ve engellerle karşılaşılması beklenen tepkilerdir. Toplam Kalite Yönetim Sistemi (Japon üretim tarzı) bir ülkede tam anlamıyla hayata geçmesi 5-10 yıl sürmektedir. Şunu unutmamak gerekir “DEĞİŞMEYEN YA KLASİK OLUR YADA TARİH”.

BİZ NE YAPACAĞIZ?

Sistemi tüm çalışanları ile bir bütün olarak düşünürsek, her çalışanın düşüncesi önemlidir. Unutmayın ki küçük değişiklikler büyük değişikliklerin temelini oluşturur ve temel ne kadar sağlam atılırsa değişiklik o kadar kalıcı olur.

Kalite Yönetim Sistemini şöyle tanımlayabiliriz. “Bir kuruluştayla tüm çalışmaların sürekli olarak iyileştirilmesi ve organizasyondaki tüm çalışanların kesin aktif katılımıyla çalışanlar, müşteriler ve toplumun memnun edilmesidir”. Burada önemli olan şu soruyu kendi kendimize sormamızdır.

“KALİTELİ ÜRÜN MÜ?” “KALİTELİ ÜRETİM Mİ?”

Kalite Yönetim Sisteminin asıl yararı;

Yöneticilerin kendi kontrolleri altındaki mevcut sistemin aksaklıklarından kaynaklanan, bölümler arası ya da bölümler üstü olarak tanımlanabilecek sorunlara ortak çareler bulmasıdır. Toplam Kalite Yönetimi; Yönetimde bir düşünce değişimidir, Takım çalışmasıdır, Yöneticilerden çalışanlara kadar herkesin tüm süreçlere katılımını esas alır, Gerçeklerle yönetimdir, Verilerle yönetimdir, İnsanın başarısını ve yaratıcılığını önemser, Müşterilerinin (vatandaş) yönlendirdiği bir yönetim anlayışıdır, Kaliteli ürün ve hizmet sağlamak için bir araçtır, Kurum ve onun çevresinin yaşam standardını yükseltmektedir, Kullanıcının her türlü bilgi gereksinimini karşılamak üzere hizmet vermeyi amaçlayan bilgi merkezidir, EĞİTİMLE BAŞLAR-EĞİTİMLE BİTER.

Toplam Kalite bizler için sihirli bir değnek değildir. Daha çok ve daha sistemli bir çalışma sürecini ifade eder. Şunu unutmamak gerekir

“BEDAVA PEYNİR FARE KAPANINDA OLUR ”

Kalite Yönetim Sistemi bir yolculuktur. Tüm mesai arkadaşlarıma bu yolculukta başarılar dilerim.

Erkan ÇETİNTAŞ

KYS Başetkikçi



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNDE SÜREÇ

Kalite Yönetim Sistemi, müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla oluşturulan bir olguyu, uygulamada ve bu olgunun etkinliğinin iyileştirilmesinde süreç yaklaşımını benimser. Süreç ise müşteri/vatandaş için bir değer oluşturmak üzere, bir grup girdiyi kullanarak, bunlardan çıktılar elde etmeyi amaçlayan; tekrarlanabilen, ölçülebilen, sahibi ve sorumlusu olan, organizasyonel hiyerarşi gerektirmeyen, birimler arasında gerçekleşen, eylem ve işlemler dizisidir.

Kurumumuzdaki süreçleri bu klasik tanım üzerinden incelersek, konunun daha iyi anlaşılacağı kanaatindeyim. Örneğin, Tapu Müdürlüklerinin süreçlerinden biri olan “Ön Başvuru İşlemi Süreci”; vatandaş memnuniyetini artırmak üzere kurulmuş bir olgudur. Vatandaşın bu alandaki memnuniyeti ise zamana endekslenmiştir. Yani hemen sonuç vermemektedir. Bu sürecin amacı olan “Ön Başvurunun eksiksiz olarak değerlendirilmesinin” anlamı ise vatandaşın gerekli olan belgeler konusunda bilgilendirmedir. Ve bu olgu tekrarlanabilir, ölçülebilir bir işlemdir. Şunu unutmamak gerekir, bilinçli olan bir toplumun anlama kapasitesi daha yüksek olur ve kişi olayı anladığı takdirde sinirlenme duygusu minimuma düşer. Bu da tartışma sırasında kaybedilen zamandan kazanç sağlar ve diğer vatandaşla ilgilenilmesi gereken zaman çalınmamış olur. Süreç %100 e ulaştığı anda ise ön başvuruda istenen iyileştirme gerçekleşmiş olur. Sonuç olarak vatandaş Tapu Müdürlüğünden memnun ayrılırken çalışan memur da zaman kazanmış olacaktır. Yani müşteri memnuniyeti karşılıklı sağlanacaktır.

Süreçler, yaşantımızda da var olan olgulardır. Örneğin hayatınızda ekonomik açıdan ya da sağlık sorunları gibi birçok çözümler meydana gelebilir. Bunların her birini çözümlenebilmek için bir dizi plan yaparız ya da bizim için yapılan planlara uyarız. Aslında bunlar hayatımızdaki sonu olan süreçleri tanımlar. Planlanan programı aksatmak ise sürecin sonuçlanmasını geciktirir. Eğer ki planlanan programa uyulduğu halde süreç sonlanmıyor ise plan değiştirilir.

Buna göre bizlerde kurumda var olan süreçlerin kurumun birçok sorununu çözmesini bekleyemeyiz. Var olan süreçler zamanın getirdiği şartlara göre ve yaşanan sorunlara göre değiştirilebilir ve bunlara yenileri de eklenebilir. Unutmayalım ki hep aynı şeyleri yaparak farklı sonuçları almayı beklemek anlamsızlığın başka bir tanımıdır.

Esmâ ERGÜNER

KYS Başetkikçi

SÜREÇ YÖNETİM SİSTEMATİĞİ





ÇALIŞANLARIN KATILIMI

Çalışanlar; iç müşteriler, hizmeti üretenler, sunanlar, yani kurumun ortakları, yani biz.

Herkesin lider olduğu bir yerde hizmeti /üretimi kimler yapacak veya herkesin üreten olduğu bir yerde sistemin geliştirilmesi ve yeni ufuklar belirlenmesi işlerini kimler yapacak?

Üretime veya hizmete bu çerçeveden baktığımız zaman sisteme lider de gerekli çalışanlar da gereklidir. Çalışanlar, sisteme nasıl katılmalıdır? Çalışanların Sisteme katılması ne sağlar, katılmamasından sistem nasıl etkilenir? Bu soruların cevaplarını bulmaya çalışalım. Katılma şekillerini grupta inceleyebiliriz.

- 1- Kişisel katılımlar
- 2- Takım, ekip çalışmaları

Konuya ferdi olarak baktığımızda; her insan verilen görevi bir şekilde yerine getirmektedir. Aynı işi bir başkasına verdiğinizde farklı sonuçlar alıyorsanız hizmetin sunulmasında veya üretilmesinde ayrıntılar var demektir. Her kişinin yaptığı işi bir süreç kabul ettiğimizde sorun varsa bir sonraki süreç doğru işlemeyecektir hizmette aksama olacaktır.

Hizmeti yerine getiren iki kişiden birinin yaptıkları doğru mu? Veya işle ilgili kriterler belirlenmiş mi? Yapılan işlemin yapım standartları konmuşsa farklılığın giderilmesi için kişilerle ilgili geliştirici çalışmalar başlatılmalıdır. Hizmet standartları konmamışsa öncelikli olarak bunlar oluşturulmalı bunların uygulanabilmesiyle ilgili gerekli önlemler (otomatik sistem kapatılması gibi) alınmalı, işle ilgili gerek iş başı eğitimleri gerekse de çeşitli eğitim faaliyetleri verilmelidir. Gereken dokümanlar oluşturulmalıdır.

Kişinin işine odaklanması, kendisini işinin bir parçası sayması, yaptığı işin, norm ve kurallar içerisinde en iyisini yapmaya gayret etmesi amaçlanmaktadır.

Bu amaçla çalışanların kişisel katılımlarının sağlanacağı; yeni, uygulanabilir değişiklik ve gelişme önerilerini aktarabilecekleri çeşitli ortamlar oluşturulmalıdır. Çalışanlar bu konuda özendirilmelidir.

Takım, ekip olarak baktığımızda; "Hiçbirimiz hepimiz kadar akıllı değiliz", "Bir elin nesi var iki elin sesi var" Bununla ilgili birçok şey söylenebilir. Amaç, çalışanları sisteme dahil ederek Takım oluşturmak ve bir sinerji oluşturmaktır.

Çalışanların her biri birey olmakla birlikte aynı zamanda sosyal hayatın bir parçasıdır ve topluluk içinde yaşarlar. Ortak yaşam alanlarından biri de iş yerleridir.

Takım şekilleri: Üretilen hizmetin gereği olarak birimleri birer takım olarak görebiliriz. Aynı birim içerisinde çeşitli konular hakkında özel takımlar oluşabilir. Bunlar kişilerin uzmanlık alanlarına göre olabildiği gibi aynı uzmanlık alanından farklı kişilerden de oluşabilir.

Birimin, zayıf veya gelişmeye açık yönlerini iyileştirmek için çözümler getirmek. Bu kapsamda oluşturulan takım çalışmaları değerlendirilmeli, uygun bulunan çalışma sonuçları uygulanmak suretiyle sisteme katma değer sağlanmalıdır.

İnsanlar günün en verimli sekiz saatini çalışma ortamlarında geçirmektedir. İnsanların işleriyle ve iş ortamlarıyla ilgili katılımları sağlandığı zaman;

- ❖ Artan iş tatmini ve motivasyon
- ❖ Artan ürün verimliliği, kalite
- ❖ Azalan çatışma, devamsızlık
- ❖ Azalan maliyetler
- ❖ Artan kurumsal bağlılık

olarak geri dönüşümü sağlanacaktır.

Bu etki kişilerin, iş hayatından sonraki günlük faaliyetlerine de pozitif olarak yansıyacaktır. Dolayısıyla hizmet alanların beklentileri karşılanmış olacaktır.

Lider tarafından, öneri sistemlerinin kurum için önemli olduğu bir kez daha belirtilmeli, özendirilmeli ve ödüllendirilmelidir

SONUÇTA KURUMSAL PERFORMANSIN ARTMASI,

GELİŞEN BİR ÜLKE VE KİŞİ BAŞINA DÜŞEN MİLLİ GELİRİN ARTMASI.

Bülent KILIÇ

KYS Başetkikçi



**Zincirin gücü
en zayıf halkanın
gücü kadardır...**



ÜSTÜN BAŞARI REÇETELERİ

Kalite yolculuğunun ana hedefi başarılı, kaliteli, etkin ve verimli bir iş hayatı oluşturmaktır. Bu sayımızda kişisel ve kurumsal anlamda başarıyı yakalamak için bazı ipuçlarını sizinle paylaşacağız. Çünkü kaliteli bireyler, kaliteli kurumlar ve aileler; kaliteli kurumlar, kaliteli toplum ve devletleri oluşturur. Bu anlamda sizin başarı yolculuğuna katkı sağlaması dileğiyle bazı püf noktaları sıralamaya çalışacağım.

Kişisel gelişim alanında kısa sürede kendisini değiştirip geliştirerek kitaplarıyla, sohbetleriyle, yazılarıyla insanımıza faydalı olan Oğuz SAYGIN'ın üstün başarı reçetelerini ilgiyle okuyacaksınız...

- Hedeflediğini başarmak için bütün gücünle gayret sarf etmek başarının ta kendisidir.
- En büyük risk nedir? Risk almamak.
- Ruh sağlığının iyi olması için ne olmalıdır. Mutlaka bir şey mi olmalıdır?
- Bir parayı havaya atarak nasıl 5 kere tura getirebilirsiniz? 5 kere tura gelene kadar atarak!
- Hayallerimiz suya düştüğünde üzülmek için ne yaparsınız? Onlara önceden yüzme öğretim!
- Başarının ilk kuralı nedir? İnanmak.
- Bir şampiyon müsabaka öncesi nasıl düşünür? Şampiyon gibi.
- İnsan hayatında en önemli zaman hangi zamandır? Yaşadığı an.
- Dilekler nasıl gerçekleşir? İstek haline gelmezse asla gerçekleşmez.
- İnsanın en büyük düşmanı kimdir? Kendisi.
- Hayatımızın düzeyini başımıza gelen olaylar mı belirler? Hayır, olaylara karşı tepkilerimiz!

- Hangi mazeretler başarısızlık için geçerlidir? Hiçbir mazeret.
- Dünyada değişmeyen tek şey nedir? Değişim.
- Hedefe ulaşmak için gereken ruh halinin adı. Adanmak!
- Dünyadaki en önemli insan kimdir? O anda iletişimde bulunduğumuz kişi.
- Bir dünya şampiyonunu yenmenin ilk şartı nedir? Onunla kimliğini unutmak.
- Üzüntü, kaygı ve streslerimizi azaltmanın yolu nedir? Hedeflerimizi büyötmek.
- Hangi sabah sizin için fırsatlarla dolu başlangıçtır? Her sabah.
- Her şeyi başarmayı isteyen bir insan neyi başarır? Hiçbir şeyi.
- Bir şeyi başarmayı çok isteyen bir insan neyi başarır? Her şeyi.
- Kişisel gelişim için ilk şart nedir? Değişim.
- Paylaştıkça büyüyen şey nedir? Bilgi.
- İyi günde ve kötü günde, hastalıkta ve sağlıkta sizi asla yalnız bırakmayan şey nedir? Hedefleriniz.
- İnsanlar ne bildiğinizden çok neye önem verirler? Kendilerine ne kadar önem verdiğinizde.
- En çok bilmemiz gereken şey nedir? Ne istediğimiziz.
- En büyük zaman kaybı nedir? Zihnimizi gereksiz konularla meşgul etmek.
- Başarılı insanlar zamanı kullanma konusunda en çok neye dikkat ederler? Önceliklere.
- Bilginin miktarından daha önemli olan nedir? Kalitesi ve kullanım biçimi.
- Bir zincir ne kadar kuvvetlidir? En zayıf halkası kadar.
- İncanına uygun yaşamayanlar bir müddet sonra neye inanırlar? Yaşamına uygun inançlara.
- En kısa yol hangisidir? Bildiğimiz yol.
- Başarının en kolay yolu nedir? Sizin yapmayı istediğinizi başarmış birini model almak.
- Her iki tarafında her zaman kesinlikle mutlu olduğu alışveriş nedir? Yardım.
- Karşınızdaki insan ne zaman sizin istediğinizi anlamaz? Siz ne istediğinizi bilmiyorsanız.
- Bütün dünyayı bir şeye inandırmak isterseniz önce kimden başlarsınız? Kendinizden.
- Bir işin başarıma süresini ne belirler? O işi başarmaya olan istek ve heyecan.
- Hangi tartışma kazanılabilir? Hiçbir tartışma.
- En kör insan kimdir? Görmek istemeyen.
- Başarısızlık ne zaman gerçek bir başarısızlık olur? Ders almazsak.
- Başarısızlığı ancak kim kalıcı kılabilir? Biz.
- Fırsatları nasıl tanırsınız? Kendimizi eğiterek.
- Fırsatları nasıl yakalarız? Onları tanıyarak.
- Sizi harekete geçirecek şevk ne zaman gelir? Harekete geçince.
- İnsan ne zaman ayağa kalkar? Düşüğünü görünce.
- İnsanlar ne zaman yenilmiş sayılır? Kabul edince.
- Bir şeyi nasıl yaptığınızdan daha önemli olan nedir? Niçin yaptığınız.
- Sözlerinizden daha önemli olan nedir? Söyleyiş biçiminiz.
- Hayat sahnesinde başrolde genellikle erkeklerin olmasının en büyük sebebi erkeklerin, kadınların asla salıp olamayacakları bir güce sahip olmalarındandır. Bu güç nedir? Bir kadının muhteşem desteği.

Mehmet Baki ÖZTÜRK
KYS Başetkikçi

"Kötümser yalnız tüneli görür, iyimser tünelin sonundaki ışığı görür, gerçekçi tünelle birlikte hem ışığı hem de gelecek treni görür."

J. HARRIS