

## DEĞER YARATAN KALİTE EĞİTİMLERİ

**Prof. Dr. Erdoğan TAŞKIN**  
Nuh Naci Yazgan Üniversitesi

Günümüz işletmeleri için kalite eğitimi değer yaratır ve böylece işletmelerin amaçlarına erişmesini sağlar.

Kaliteyi uygulamaya, üretime ve pazarlamaya dönüştüremeyen yöneticiler, değer yaratamaz ve sürekli fiyat indirimleri yaparak bir kısır döngüye girer.

Kalite eğitimi ve çalışanların geliştirilmesi, fiyat indirimleriyle yaşanan kısır döngüyü kırmanın, kazanç sağlamanın ve kaliteyi gündeme getirmenin bir yoludur.

Kalite eğitimi, eğitimcilerden belirgin yetenek ve işi benimseme ister.

Gerek özel sektör gerekse kamu işletmeleri, bir toplam kalite yaklaşımının çalışanların eğitimi ve geliştirmesi ile ürünlere sağlayacağı önemli katkıyı anlamalıdır.

Kaliteli ürünler ve kaliteli hizmetler, ne kendiliğinden ne de bir gecede ortaya çıkar.

Kaliteli ürünlerin oluşması için, özellikle üst yönetim düzeyinde olmak üzere, işletmenin her yerinde bütünleşmiş takım çalışması ruhu, bireysel yetenek, deneyim ve sorumluluk, sürekli iletişim, etkin bir takdir ve ödüllendirme sistemi, önderlik ve ortak bir hayale sahip olma duygusu gereklidir.

Aslında kalite, bir üretim işlemi değil, bir yöntemdir. Bu niteliği yüzünden kalitenin asla sonu yoktur.

Kalite eğitimi, işletmenin her düzeyinde kaliteli ürün ve hizmet sağlanması ilkesini benimsemeyi yani sürekli gelişime inanmayı sağlayacak bir dizi tavır ve değer geliştirilmesini hedefler.

Kalite eğitimi, bir yandan uygun beceri ve bilgilerin elde edilmesine yarayan bir araçken, diğer yandan işletmelerin tamamına yayılan son derece bütünleşmiş değer sistemlerinin yaratılmasına da etkin olarak katılır.

Coşku, ilgi ve inancın yaratılması, kalite eğitiminin temel şartlarından biridir. Bunları ise, makineler değil başlangıçta vurgulandığı gibi ancak insanlar yaratabilir.

Kalite bir anlamda bir inanç, bir hayaldir ve hayal insanlarına ihtiyacı vardır.

İşletmelerimiz sadece insanlara mal ve hizmet üreten, pazarlayan iktisadi birimler olmanın ötesine geçmeli ve bir fark yaratmalıdır.

Bu değer yaratan fark kalite olmalıdır. Kalitenin fark edilmesi yalnızca pazarlama, reklam kampanyalarında ve halkla ilişkiler faaliyetlerinde müşterilere verilen bir söz olmanın ötesine geçmelidir.

Kusursuz işletmelerin birçoğu müşterilerine karşı hizmet tutkusuyla dolu iken, en azından bir o kadarı da kalite ve güvenilirlik konusunda aynı tarzda duyarlı davranmaktadır.

İşletmenin satışlarını geliştirmek, işletmenin piyasa payını arttırmak, yatırım yapmak, yeni işler ve yeni markalar ile piyasalara nüfuz etmek, kendi kendine yeterli nakit akışını sağlamak gibi temel fonksiyonları çok önemlidir.

Ancak, bütün bunları gerçekleştirecek olan insanların öğrenmesini kolaylaştırmak, kalite için gerekli eğitim fırsatlarını sağlamak da işletme yönetiminin temel görevlerinden biridir.