



KS

TIP FAKÜLTESİ

KURUM KÜLTÜRÜ VE KALİTE

KURUM KÜLTÜRÜ

KURUM KÜLTÜRÜNÜN TANIMI

Toplumlar gibi kurumların da amaçları, iş yaşamına bakış açıları, değerleri, ilkeleri, yani kendilerine özgü nitelikleri vardır.

Bir işletmenin tüm çalışanları tarafından paylaşılan inanç, anlayış ve kurallar bütünü kurum kültürünü oluşturur.

Kurumda paylaşılan temel değerlerin ve inançların bütünüdür, Kurumun Ruhudur.

KURUM KÜLTÜRÜNÜN UNSURLARI

Kurum kültürü, misyon, vizyon, değerler, iş etiketi, liderlik tarzı ve çalışan ilişkileri gibi unsurlardan oluşur. Bu unsurlar, organizasyonun karakterini ve iş yapma biçimini belirler.

Nasıl giyinilmesi ve davranılması gerektiğini, iş arkadaşlarına, çalışanlara, yöneticilere ve müşterilere gösterilmesi gereken davranış biçimlerini belirler.

KURUM KÜLTÜRÜ TÜRLERİ

Kurum kültürleri, otoriter, demokratik, başıboş ve inovatif gibi çeşitlere ayrılır. Her tür, organizasyonun yapısını ve çalışanlar üzerindeki etkisini farklı şekillerde yönlendirir.

İnsanların giyim tarzları, birbirlerine ve diğer insanlara hitap tarzları, tutum ve davranışları, sloganları, törenleri, öyküleri, telefon konuşmaları, toplantı düzeni, fiziksel ortamları, yeni fikir geliştirme, öğrenme ve öğretme, araştırma, yaratıcılık, fedakârlık konuları Kurum Kültürünün parçalarıdır.

“İnsanları birleştiren duygular, ayıran ise fikirlerdir”

Goethe

KURUM KÜLTÜRÜNÜN ÖNEMİ

Güçlü bir kurum kültürü, çalışanların aidiyet hissini artırır ve motivasyonu yükseltir. Ayrıca, iş performansı ve müşteri memnuniyeti üzerinde olumlu etkiler yaratır.

- İformaldır, yazılı değildir,
- Tüm çalışanları aynı değerler ve aynı çalışma anlayışı çevresinde yakınlaştırıp birbirine bağlayıcı rol oynar,
- Kuruma bütünlük kazandırır,
- Hedef devamlılığı sağlar, yol göstericidir.
- Kişilerin nasıl davranması gerektiğini açıklar,

KURUM KÜLTÜRÜN ÖZELLİKLERİ

- Ayırt edicidir
- Bütünleştiricidir.
- Kararlı bir yapıdadır.
- Kabul görmüştür.
- İfade edilmeden de anlaşılabilir.
- Üst yönetimin bir yansımasıdır.
- Simgeseldir.

Kurum çalışanı, kurum kültürünün;
Eseri, Kullanıcısı, Taşıyıcısı ve Yaratıcısı'dır.

Bu dört boyut yerine gelebildiğinde kurum kültürü güçlü ve dinamik bir yapıya sahip olacaktır.

KURUM KÜLTÜRÜNÜN GELİŞİMİ

Kurum kültürü, sürekli bir iyileştirme ve adaptasyon süreciyle şekillenir.

Liderlik, iletişim ve geri bildirim mekanizmaları, bu gelişim için kritik öneme sahiptir.

KALİTE Nedir?

Bir mal veya hizmetin belirli bir ihtiyacı karşılayabilmesi için yeterliklerini ortaya koyan özelliklerin bütünüdür.

Bu özelliklerin bazıları dayanıklılık, şekil, boyut, biçim, ömür, kimyasal ve fiziksel özellikler, güvenilirliktir.

Bazı kalite tanımları ise kullanıcı tabanlıdır. Bu tanımlar, kalitenin kullanıcının bakış açısına, algılamasına bağlı olduğunu ifade eder.

KALİTE Ne Değildir?

- Kalite mutlak anlamda en iyi, en sağlam, en dayanıklı, en güzel değildir. Kalite her zaman güvenlik değildir.
- Kalite bu nedenle birden çok özelliği içine alan ve çeşitli karakteristikleri temsil eden bir beklenti, ihtiyaç ve inançtır.
- Kalite müşteriye, çevreye, topluma ve diğer insanlara zarar vermemektedir.
- Kalite müşteriye gösterilen bir saygıdır, müşteriye ürün ve hizmetle sunulan bir değerdir.

KALİTE YÖNETİMİNİN TEMEL İLKELERİ

Kalite yönetiminin temel ilkeleri, müşteri odaklılık, liderlik, süreç yaklaşımı ve sürekli iyileştirme gibi unsurları içerir. Bu ilkeler, organizasyonun hedeflerine daha etkin ve verimli bir şekilde ulaşmasını sağlar.

KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ

Kalite yönetim sistemleri, ISO 9001 gibi standartlarla belirlenen çerçeveler içinde geliştirilir.

Bu sistemler, sürekli iyileştirmeyi teşvik ederek müşteri memnuniyetini sağlamak üzerine odaklanır.

Kalite standartları,
bir ürün ya da hizmetin belirlenen gereklilikleri
karşıldığını garanti eden kriterlerdir.

Kalite ölçüm yöntemleri,
süreçlerin etkililiğini değerlendirmek için kullanılır.
Bu yöntemler arasında istatistiksel, kalite kontrol,
denetimler ve ankete dayalı geri bildirim yer alır.

KURUM KÜLTÜRÜ VE KALİTE İLİŞKİSİ

Kurum kültürü, çalışanların motivasyonunu ve bağlılığını artırırken, kalite standartlarını da belirler.

Güçlü bir kültür, kalite odaklı davranışları teşvik ederek organizasyon genelinde koordine bir yaklaşım sağlar.

KALİTE KÜLTÜRÜ OLUŞTURMA

Kalite kültürü, çalışanların her bireyin kalite hedeflerine katkı sağladığını hissetmesini sağlar.

Eğitim, yönlendirme ve ödüllendirme mekanizmaları ile desteklenen bu kültür, sürdürülebilir başarıyı beraberinde getirir.

ÇALIŞAN KATILIMI

Çalışanların karar alma süreçlerine dahil edilmesi, kalite iyileştirmelerini hızlandırır. Aktif katılımcılar, sorunları belirleme ve çözümler geliştirme noktasında organizasyona büyük değer katarlar.

İLETİŞİM VE ŞEFFAFLIK

Açık iletişim ve şeffaflık, kurum kültürünü güçlendirir ve kalite standartlarının benimsenmesini kolaylaştırır. Bilgi akışının sürekli olması, güven oluşturur ve sorunlara hızlı çözümler geliştirilmesine olanak tanır.

BAŞARI HİKAYELERİ

Kurum içindeki başarı hikayeleri, kaliteli hizmet ve ürünlerin önemini gösterir. Örnek vakalar, hem mevcut çalışanlara ilham verir hem de yeni yeteneklerin kurumla çalışmak istemesine sebep olur.

KURUM KÜLTÜRÜ VE KALİTE ARASINDAKİ DENGE

Kurum kültürü, çalışanların kaliteyi nasıl algıladığını etkiler. Sağlam bir kültür, kalite yönetimi süreçlerinin etkinliğini artırarak organizasyonun genel başarısına katkıda bulunur.

Kurum kültürü, çalışanların motivasyonunu ve bağlılığını artırırken, kalite standartlarını da belirler.

Güçlü bir kültür, kalite odaklı davranışları teşvik ederek organizasyon genelinde koordine bir yaklaşım sağlar.

Kalite kültürü, çalışanların kalite hedeflerine katkı sağladığını hissetmesini sağlar. Eğitim, yönlendirme ve ödüllendirme mekanizmaları ile desteklenen bu kültür, sürdürülebilir başarıyı beraberinde getirir.

SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Kurumların hem kültürlerini hem de kalite standartlarını geliştirmek için bir yöntemdir.

Sürekli İyileştirme Faaliyetine Öncelikle En Çok Sorun Olan Konunun Seçimi İle Başlanmalıdır.

Çözüm Planı Yapılmalı, Plan Uygulanmalı, Gerçekleşen Sonuçlar Kontrol Edilmeli, Olumsuzluk Varsa Farkın Kapatılmasına Yönelik Düzeltici Önlemler Alınmalıdır.

Bu Döngüye **Deming** Ya Da **Pukö Döngüsü** denilmekte olup Kaliteyi İyileştiren Temel Araçların En Önemlisidir.

P: Planla

U: Uygula

K: Kontrol Et

Ö: Önlem Al

Kurum Kültürü ve Kalite,
organizasyonların uzun vadeli başarısının ayrılmaz
bileşenleridir.

Daha sağlıklı çalışma ortamları oluşturmak ve başarıda
sürekliliėi sağlamak için kurum kültürü ve kaliteye
daha çok önem verilmesi kritik önem taşımaktadır.