

SEKTÖRDE YAŞANAN GENEL YAKLAŞIM HATALARI VE NEDENLERİ

GİRİŞ

Etkin kalite sistemlerinin görevlerinden biri, yapılan yanlışlıklardan ders alınması ve aynı/benzer hataların tekrarının önlenilmesidir. Aşağıdaki bilgiler, sektördeki genel yaklaşım hatalarını ve olası kök nedenlerini bilgilerinize sunmaktadır.

Belgelendirme sürecinin başarılı ve kazanımların uzun soluklu olması; aşağıdaki konuların sadece kalite ve teknik elemanlarca değil; üst yönetimce de iyi bilinmesi, uygulanması, ve herşeyden öte, inanılması ile mümkün olacaktır.

Değişik kurumlarca Türkiye'de yapılan denetimler incelendiğinde ortaya çıkan temel bulgular ve olası nedenleri aşağıdaki gibidir:

KESTİRİMCİ BAKIM

Kestirimci bakımın sistemde hiç yer almaması (Kestirimci bakım işletme kaynaklarının optimum kullanılmasını sağlayan; makina/teçhizatın hata yapma durumunu temsil eden ölçülebilir göstergelerinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi ile bakım zamanının kestirilmesini sağlayan çok önemli bir tekniktir. Hem üretimin gereksiz kesintilerle durdurulmamasını ve üretimin sürekliliğini sağlar; hem de ancak gerektiği zaman ve ölçüde bakımın işletme için en uygun zamanda yapılmasına olanak sağlar) (Kök Nedenleri: Standart gerekliliklerinin tam olarak anlaşılması; Eğitim eksikliği; Kestirimci bakım kavramının ve kapsamının anlaşılabilmesi; Kestirimci bakımın sadece verilen kısıtlı örnekler (vibrasyon, ısı, yağ analizi

vb.) kapsamında olması gerektiği inancı; Ölçülemeyen ve/veya istatistiksel olarak takip edilmeyen yöntemlerin kestirimci bakım olarak/yerine kullanılması; Kestirimci bakımın getirisini götürüsünden daha fazla olması gerektiğine dikkat edilememesi; Gerekli istatistiksel kontrol yöntemlerinin kullanılmaması; Kulaktan dolma bilgiler ile uygulama; İşlerin yeterince sorgulanmadan ve sistem istiyor diye yapılmaya kalkışılması; PDCA döngüsünden uzak değerlendirmeler ve tüme varmadan (sentez) alınan kararlar; Üst yönetimin bilgi, bilinç ve destek eksikliği; vb.) (Olası Çözümler: Yeterli eğitimler alınması; Kestirimci bakım teknik ve araçlarının iyi bilinmesi ve tüm işletme ekipmanını içerecek şekilde uygulanması; Üst yönetimin etkili yönlendirmesi ve desteği; PDCA ve değerlendirme/faaliyet planı mantığının oluşturulması; Etkin iç denetimler ile sistem yeterliliğinin belirlenmesi; Ön denetim alınması; vb.)

PROBLEM ÇÖZME TEKNİKLERİ

Problem çözme tekniklerinin bilinmemesi; hata tekrarını önlemeye yönelik çalışmaların yapılmaması (Sistemin hata önleyici ve ortaya çıkan hataların tekrarını önlemeye yönelik yaklaşımı en önemli amaçlarından biridir) (Kök Nedenleri: Standart gerekliliklerinin tam olarak anlaşılması; Kök nedenler üzerinde yeterli zaman ayırmadan sorunların anlık çözümleri üzerine yoğunlaşılması; Problem çözme yöntemlerinin işletmenin tüm süreç sahiplerince bilinmemesi ve/veya uygulanmaması; Kalitesizlik (hata) maliyetlerinin bilinmemesi, hesaplanmaması ve işletmeye verdiği kayıpların ölçülmemesi; Üst yönetimin bilgi-bilinç

eksikliği; İşletmedeki sorunların yalnızca kalite güvence sürecinin sorumluluğunda olduğu ön-yargısı ve bilinçsizliği; Kolaycılığa kaçarak geleceği umursamazlık; Faaliyetlerin işletmenin kendi çıkarı için değil- müşteri isteği nedeniyle yapıldığına inanmak; Yetersiz eğitimler; Tekrar eden hataların etkin takibi ve azaltılmasına yönelik sistematik faaliyetler; Yetersiz ve etkisiz iç denetimler; vb.) (Olası Çözümler: Yeterli eğitimler alınması; Öğrenilen tekniklerin gündelik yaşam içinde sistemli uygulanması ile işletme kültürü olarak pekiştirilmesi; Performansın etkin ölçümü, takibi ve değerlendirmesi; Tüm süreç sahiplerinin problem çözme tekniklerine hakimiyetinin sağlanması; Etkin iç denetimler; Ön denetim; vb.)

PDCA (PLANLA UYGULA ÖLÇ/YÖNET ÖNLEM AL)

PDCA (Planla-Uygula-Ölç/Yönet-Önlem Al) Mantığının tam olarak anlaşılmasında ve uygulanmaması (Başarı ancak önceden planlama; doğru yöntemlerle uygulama; sonuçları ölçme-değerlendirme (analiz) ve bunun sonunda da tüm süreci geliştirecek faaliyet planlarının oluşturulması ve izlenilmesi ile olasıdır.) (Kök Nedenleri: Standart gerekliliklerinin tam olarak anlaşılmasında; Eğitim eksikliği; Süreç yönetim mantığının yeterli bilinmemesi-anlaşılmasında; Ölçme kavramının yetersizliği; Ölçme kavramının sadece fiziksel ölçüler (örn. Ürün ölçüleri) olarak algılanması; İşletme ve süreç hedeflerinin ölçülebilir olmaması; Amacın sadece ölçmek ve analiz etmek olduğu varsayımı; Yapılan işlerin işletmenin kendi yararına değil- belgelendirme kuruluşu ve/veya müşteriler için yapıldığının sanılması; Ölçme amacının sürekli gelişimi sağlayacak başlangıç olduğu gerçeğinin bilinmemesi-uygulanmaması; Sistemli gelişim ve iyileştirme

yöntemlerinin tam olarak bilinmemesi- uygulanmaması; Üst yönetimin ölçülebilir hedefler ve sürekli gelişim konusunda izleme ve sorgulama alışkanlıklarının olmaması; vb.) (Olası Çözümler: Yeterli eğitimler alınması; Süreç yönetim tekniklerinin iyi anlaşılması ve uygulanması; Hedeflerle yönetim ilkelerinin öğrenilmesi ve uygulanması; Ölçülebilir hedeflerin tüm süreç ve performans göstergelerine uygulanması; Sadece ölçüm ve analizlerle yetinmeden elde edilen bilgiler ışığında düzeltme, geliştirme ve yaygınlaştırmanın da sistematik olarak yapılması; Sonuçların analizi sonucu mutlaka sentezinin de yapılması ve faaliyet planlarının oluşturulması- bunların etkin olarak takibi; Ucu açık (PDCA döngüsünü tamamlamayan) kontrol yöntemlerinden titizlikle kaçınmak; Belgelendirme öncesi etkin iç denetimler ile sistem yeterliliğinin belirlenmesi; Ön denetim alınması; vb.)

KAYNAKÇA

1. <http://www.bvqi.com>

**DAHA ETKİN
BİR ODA İÇİN
ÜYELİK
ÖDENTİLERİMİZİ
ZAMANINDA
ÖDEYELİM**