

## Tekin Süreç Yaklaşımının Önemi Algılıyor (Ino ve Tekin hikayesi)



Petek KAPLANGI

KYYP Mezun

No: 33 - 2006

Tarih: 10.12.2006

### Özet

*Tekin babasının ölümü sonucu şirketi devralır. Ancak her şey babasının hayatta olduğu zamanki gibi iyi gitmez. Şirket Tekin'in sert tavırları nedeni ile sıkıntıya girer. Bir gün Ino Teki'ne görünür ve bir cümle ile hayatının değişmesine neden olur.*

Tekin babasının yanında Fransa'da yüksek lisansını sonra çalışmaya başlamıştı. Küçük ölçekli toplam 15 kişinin çalıştığı şirketlerinde işi öğrenmeye çalışıyordu. Aslında babasının hatırı olmasa bir saat bile burada durmaya değmezdi. O büyük şirketlerde yönetici olabilecek yetenekte olduğunu düşünüyordu. Sekiz ay sonra babası aniden ölünce tüm işleri tamamen devralmak zorunda kalmıştı. İş yerinde sanki yeni bir devir açılmış gibiydi. Tekin her dediğinin sorgusuz yapılmasını istiyordu. Her defasında müşteri memnuniyetinin esas olduğunu tekrarlıyor ve alınan siparişlerin sorgusuz, kendisinin belirlediği sürede karşılanmasını istiyordu. Tekinin babasının çocukluk arkadaşı olan ve şirketin iyi ve kötü zamanlarını bilen, planlamadan da sorumlu Ahmet usta, başlarda bunun yanlış olduğunu Tekin'e anlatmaya çalışsa da bir türlü işe yaramadığını gördüğünden sonunda vazgeçmişti. Ayrıca Tekin'in küçümseyici tavrı Ahmet ustayı derinden incitmesi bir yana bu tavrı diğer tüm şirket çalışanlarında da tepki uyandırmıştı. İki ay sonra müşteri sevkiyatlarında gecikmeler olmaya başladı. Tekin raporları eline aldığı anda sınırdan ne yapacağını şaşırılmış bir halde acil olarak tüm

üretimi toplantıya çağırdı. Toplantı odasında bir aşağıya bir yukarıya doğru giderken bir yandan da bağırarak direktifler veriyordu, her şey planlamanın yanlış yapılmasından kaynaklanıyordu ona göre. Ahmet usta planlamadan anlamıyordu zaten yaşlıydı da, bunca sene nasıl da babası ona katlanmıştı anlam veremiyordu. En son sözü sevkiyatlarda yaşanacak tüm gecikmeler dolayısıyla fazla süreli çalışılacağını ve ayrıca kendi işlerini savsaklamalarından kaynaklandığı için de fazla mesai ücretlerinin ödenmeyeceğini açıkladı. Bunun da tek sorumlusunun Ahmet usta olduğunu açıkça dile getirdi. Oldukça sınırlı bir şekilde kapıyı çarparak odadan dışarı çıktı. Ahmet ustanın gözleri dolmuştu. Bunca yıl bu şirkette çalıştığı halde hiç bu kadar ağır eleştirilmemişti. Artık şirketle hiçbir bağının kalmadığını acı bir şekilde anlamıştı. Gözleri dolarak eline beyaz bir sayfa ile kalem aldı. Hiç düşünmeden kağıda kelimeler çoktan dökülmüştü. "İstifamı bilgilerinize sunarım" ... Tekin'in yanına giderek elindeki kağıdı masanın üzerine bıraktı ve arkasını dönerek odadan dışarı çıktı. Tekin elindeki kağıdı okuduğunda etrafı bembeyaz bir duman kapladı. Karşısında başı dünya gibi yuvarlak, omuzlarından iki tarafa uzanan kolları bileklerine doğru gelindikçe sivrilen, kalın bacakları kolları gibi dizinden ayaklarına doğru incelen ve ayakları olmayan, hayalet gibi bir yaratık belirdi. Önce ne olduğunu anlayamadı sonra bir anda irkildi. Ama hayaletin sevimli yüzü ve sempatik hareketleri içini ısıttı. (İzninizle; hayalet yaratığa kısaca İno diye hitap edelim ve betimlemeyi fazla uzatmayalım).

İno kendisine bakarak "sorumlu bir kişi mi?" diye sordu. Tekin ne demek istediğini anlamadığına dair boş gözlerle baktı ona. İno, Tekin'in tam gözlerinin içine bakarak "sorunlar bireysel değil" sistemle

ilgilidir dedi. Tekin daha ne olduğunu anlayamadan duman bir anda yok olmuştu. Dışarıdan gürültüler gelmekteydi. Ahmet ustanın gidişi diğerlerini de etkilemişti onun yankıları sürmekteydi, Çalışanlar Ahmet usta olmadan çalışıp çalışamayacaklarını tartışıyorlardı.

Tekin hemen odasından dışarı çıkarak Ahmet ustanın odasına gitti. Ahmet usta masasının başında evraklarını topluyordu. Tekin Ahmet ustanın karşısına gelerek elini uzattı. Ahmet usta hakkını helal et diye elini sıkacakken Tekin avucunda tuttuğu eli öperek "affet beni Ahmet amca ben bir hata ettim" derken gözlerinden yaşlar damlıyordu. "Senin suçun değil biliyorum ama bir hata var ortada ne olduğunu bir türlü bulamıyorum ne olur yardım et bana dedi". Böyle giderse ihalelere ödediğimiz cezalardan kapağı vuracağım dedi. Ahmet usta da ne yapacağını şaşırmişti. Tekin'in çocukluğunu bilirdi aslında iyi bir çocuktuktu, evet o daha çocuktuktu. Sistemi tam olarak göremediğinden kendi istediğinin hemen olmasını istemiş babasının kurduğu şirketin süreçlerini hiçe saymıştı, sorunları bütün olarak göremeyip değerlendiremediği gibi, sebeplerini de kişilerde aramıştı. Aslında sorun en baştaydı; alınan siparişler sadece müşteri istekleri doğrultusunda, planlamanın planlama, satın almanın da en uygun tedarikçi araştırması yapmasına süre tanınmıyordu. Geç gelen yüksek maliyetli hammaddeler üretimi aksatıyor, aniden çıkan acil siparişlerin ve ekstra masrafların ardı arkası kesilmiyordu. İşte tüm sorun, taleplerin süreçler değerlendirilmeden bireysel istekler doğrultusuna gerçekleştirilmesi istenmesinden kaynaklandığından zaten küçük ölçekli olan şirket ancak 2 ay dayanabilmişti.

Tekin o günden sonra tüm sorumlularla bir toplantı yaparak süreçlerin etkileşimleriyle ilgili ayrıntılı bilgi aldı. Tüm sistemdeki yetki ve sorumlulukları kendisinin de dahil olmak üzere tekrar gözden geçirdi. Aslında kendisinin de süreç sorumlularının haricinde süreçlere müdahale edemeyeceğinin bilincindeydi. Bu biraz ona ters gelse de babasının kurduğu şirketin uzun ömürlü olmasını sağlamak için toplam kalite anlayışının öne çıkardığı dört özelliğinin hepsini çok iyi benimsemek zorunluluğu olduğunun bilincindeydi. Bunu acı bir tecrübeyle de olsa

anlamıştı. Sadece müşteri odaklı olmak yetmiyor, süreç odaklı olup kaynak yönetimi ve sürekli iyileştirme sağlanması gerektiğini kendi kendine tekrarlararken İno'ya bunları fark etmesini sağladığı için içinden teşekkür ediyordu.