

İŞLETMEDE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ AÇISINDAN KALİTE GÜVENCE SİSTEMLERİNİN ROLÜ

Çetin Bektas¹

¹ORCID ID: orcid.org/0000-0002-4295-2136

ÖZ

İşletmenin temel amaçları; etkinlik, verimlilik, karlılık ve sürdürülebilirliktir. Bunun sağlanabilmesi için birçok ekonomik ve sosyal bileşenin bir araya gelmesi gerekmektedir. İşletmede iş sağlığı ve güvenliği de işletmenin verimliliğinde etkili rol oynamaktadır. Çünkü personelin verimli olması sağlık ve güvenlik şartlarına bağlıdır. Bir diğer ifadeyle sağlıklı ve güvensiz bir ortamda personelin başarılı olması çok zordur. İşletmede sağlık ve güvenliğin sağlanmış olması personelin motivasyonu üzerinde etkilidir. İşletmede sağlık ve güvenliği sağlamak için de kalite güvence sistemlerinin kurulması gerekmektedir. Kalite güvence sistemleri hem yöneticilere, hem de çalışanlara rehberlik etmektedir. Çalışma koşullarının düzenlenmesinde ve yönetim uygulamalarında tarafları bağlayıcı hükümler içermektedir. Bu nedenle kalite güvence sistemleri iş sağlığı ve güvenliği ile önemli ölçüde bağlantılıdır. Bu sistem sayesinde iş kazaları ve meslek hastalıkları en alt düzeye indirilmektedir. Bu çalışmamızın amacı da iş sağlığı ve güvenliğini sağlamada kalite güvence sistemlerinin önemini vurgulamaktır. Bununla birlikte kalite güvence sisteminin sadece personele değil, aynı zamanda işletmeye olan avantajlarını açıklamaktır. Çalışmamız, literatür taraması niteliğindedir. Bu çalışmadan elde edilecek sonuçlar işletmede iş sağlığı ve güvenliğini sağlamada kalite güvence sistemlerinin önemine dikkat çekilmektedir.

Anahtar Kelimeler: İş Sağlığı, İş Güvenliği, Kalite Güvence Sistemleri

¹ Prof. Dr., Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Tokat /Türkiye.

E-posta: cetin.bektas@gop.edu.tr

HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi © Cilt: 8 Yıl: 8 Sayı:20 (2019/1)

ISSN: 2147-3668 – E-ISSN: 2587 – 103X

THE ROLE OF QUALITY ASSURANCE SYSTEMS IN OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY

Çetin Bektaş

ABSTRACT

The main purposes of the enterprise are efficiency, productivity, profitability and sustainability. In order to achieve this aim, many economic and social components need to come together. Occupational health and safety also plays an effective role in the efficiency of the enterprise. Because personnel efficiency depends on health and safety working environment. In other words, it is very difficult for the worker to be successful in unhealthy and insecure environment. Ensuring health and safety in the enterprise is very effective on personnel motivation. Quality assurance systems should be established to ensure health and safety in the enterprise. These systems guide both managers and employees. Thanks to this system, occupational accidents and occupational diseases are minimized. The aim of this study is to emphasize the importance of quality assurance systems in ensuring worker health and safety. In addition, the quality assurance system explains not only the staff but also the advantages to the business. Our study is a qualitative study and literature review. The result of this study draws attention to the importance of quality assurance systems in the enterprise. Implementation of quality assurance systems in the enterprise is important for efficiency, productivity, profitability and sustainability.

Keywords: Occupational health, Occupational safety, Quality assurance systems

Giriş

İşletmede etkinlik ve verimliliğinin sağlanması için öncelikle personelin sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamına sahip olması gerekmektedir. Bu nedenle verimliliği artırmak isteyen işletmede iş sağlığı ve güvenliği konusu her geçen gün daha önemli hale gelmektedir. Ekonomik ve endüstriyel olarak gelişmiş ülkeler, iş kazalarını düşük seviyelerde tutmayı başarmaktadırlar. Bu başarıları hiç kuşku yok ki çalışma deneyimleri, yönetim sistemleri, kalite bilinci ve başarılı kalite yönetim sistemleri kurmaları ile doğrudan ilişkilidir. Ülkemiz için ise bu alanda olumlu çalışmalar halen devam etmektedir. Bu konuda iyileştirici çalışmalar yapılırken, dünyadaki iyi uygulamaları alıp, kendi çalışma sistemimize uyarlamamız akılcı bir yöntem olacaktır. Bu nedenle ülkemizdeki iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanmasında ne tür adımlar atılabilir? İş kazaları minimum seviyeye nasıl indirilebilir? Çalışma ortamında iş ve yaşam kalitesi nasıl artırılabilir? Sağlıksız iş ortamının ve iş kazalarının maliyetleri minimum düzeye nasıl indirilebilir? Bu ve benzeri sorular iş dünyası ile ilgili tüm paydaşların üzerinde düşünmesi ve çözüm üretmesi gereken konulardır. Bahsedilen bu sorular bizi de bir çalışmaya yöneltmiştir. Bu çalışmanın hedefi; farklı ülkelerde tecrübe edilmiş, uygulanmış ve olumlu sonuçlar elde edilmiş olan kalite güvence sistemlerinin tanınması ve bu sistemlerin işletmede kurumsallaşmasının sağlanmasına katkı yapmaktır. Kalite güvence sistemleri işletmenin yönetimine bir sistem sunmaktadır. Sunulan bu sistem; çalışma yöntemlerini, çalışanları ve yöneticileri disipline etmektedir. Bununla birlikte, kalite güvence sistemleri “el yordamıyla” çalışmak yerine, “sistematik çalışmayı” öngörmektedir. Kalite yönetim sistemleri sayesinde iş sağlığı ve güvenliğinde iyileştirmeler sağlanırken, iş kazalarında da azalmalar yaşanacaktır. Bunun yanında kalite güvence sistemleri “iç müşteri” olan personelin etkinliğini artırarak, işletmenin verimlilik, sürdürülebilirlik ve karlılığına katkı yapacaktır.

İş Sağlığı ve Güvenliğinin Tanımı Ve Önemi

Bu başlık altında; iş sağlığı ve güvenliğinin tanımı, iş sağlığının işletme açısından önemi ve iş sağlığının personel açısından önemi konusu açıklanmaktadır.

İş Sağlığı ve Güvenliği Tanımı

İş sağlığı ve güvenliği genel olarak iş ortamında çalışan personelin sağlığının korunması ve güvenliğinin sağlanmasını konu edinmektedir. İş sağlığı kavramı her ne kadar beden gücü ile çalışan personeli için kullanılsa da, aslında hem

bedensel, hem de zihinsel çalışan tüm personeli ifade etmek için kullanılır. Bu nedenle bu çalışmada kullanılan “işçi” kavramı ile yöneten ve yönetilen tüm personel kastedilmektedir.

6331 Sayılı Kanun’da, çalışan kişi, kendi özel kanunlarındaki statülerine bakılmaksızın kamu veya özel işyerlerinde istihdam edilen gerçek kişi olarak tanımlanmıştır (md. 3/1-b). Bu tanıma göre iş sözleşmesi ile çalışan işçilerle; Devletin belirlediği statüye katılanlar (memurlar, sözleşmeli personel, geçici sözleşmeli personel) çalışan kavramına dâhil edilecektir. Bir başka ifade ile bağımlı iş görenler, stajyerler, çıraklar iş sağlığı ve güvenliğinin konusuna girmektedir (Yılmaz, 2013, s.46).

İş sağlığı, çalışan bir kişinin çalışma koşulları ile kullanılan araç ve gereçlerden doğabilecek tehlikelerden arınmış veya bu tehlikelerin asgari düzeye indirildiği bir iş çevresinde huzurlu biçimde yaşayabilmesini anlatır (Sabuncuoğlu, 2005, s.310). İş sağlığı ve iş güvenliği tedbirlerine uygun olarak yapılmayan bir çalışmanın verimli bir şekilde yürütülebilmesi de mümkün değildir (Aydın, 2014, s.222).

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) ve Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) iş sağlığı ve güvenliğini şu şekilde tanımlamaktadırlar: Tüm çalışanların bedensel, ruhsal ve toplumsal sağlıklarının en üst düzeye yükseltilmesi ve korunması, çevrenin ve üretilen mallarda sağlığa aykırı sonuçların ortadan kaldırılması, çalışanları yaralanma ve kazalara maruz bırakacak risklerin ortadan kaldırılmasıdır (Bingöl, 2016, s.592). Bu bağlamda iş sağlığının işletme ve personel açısından öneminin açıklanmasında yarar vardır.

İş Sağlığının İşletme Açısından Önemi

Üretim girdileri içerisinde en önemli girdi “emek” bir diğer deyişle “personel” olduğuna göre, onun sağlığı ve güvenliği de her yönüyle önem taşımaktadır. Öncelikle, personelin etkin ve verimli olması için sağlığının yerinde olması gerekmektedir. Sağlıksız bir personelin verimli iş üretmesi sürdürülebilir değildir. Diğer yandan, sağlıksız bir iş ortamının olması da işletmede uzun dönemde birçok sorunun yaşanmasına neden olacaktır. Bunlar; üretimde fire ve ıskartaların artması, makine ve donanımın zarar görmesi, iş kazaları gibi nedenlerle olabilir. İş kazalarına bağlı olarak işletmenin işgücü kaybı yanında, ödeyeceği tazminatlar da işletmenin zararına olacaktır. İş kazası sonucu ödenen tazminatların yanında personelde oluşan motivasyon kaybı da verimliliği olumsuz etkileyecektir. İşçi sağlığının yeterince önemsenmediği düşüncesi işletmeyi rakipleri karşısında hem içeride hem de dışarıda zor durumda bırakacaktır. Tüm bu sayılan nedenlerden dolayı iş sağlığı ve güvenliği işletme açısından önemlidir.

İş Sağlığının Personel Açısından Önemi

Personelin iş yaşamına devam edebilmesi ancak sağlıklı olması ile mümkündür. Sağlıksız bir şekilde iş yaşamını sürdürmeyeceği için kendisi ve bakmakla yükümlü olduğu kişiler için gelir elde edemeyecektir. Bu nedenle iş sağlığı ve güvenliği personelin kendisi için çok önemlidir. Personelin sağlıksız iş ortamında çalışması hem maddi olarak hem de psikolojik olarak kendisini yıpratmaktadır. İş ortamının yeterince güvenli olmadığı yerde personelin “örgütsel vatandaşlık” bilincinin gelişmesi beklenemez. Çünkü hayatını veya sağlığını kaybeden personel gelirini de kaybetmiş olacaktır. Bu nedenle, iş sağlığı ve güvenliği her personel için çok önemlidir.

İş Sağlığı ve Güvenliğini İyileştirme Yöntemleri

İş sağlığı ve güvenliğini iyileştirme yöntemlerini genel olarak iki alt başlık altında incelemek mümkündür. Bunlardan birincisi, işletmede kurumsal sağlık ve güvenlik eğitiminin verilmesi, ikincisi de işletmede iş güvenliğinin sağlanmasıdır.

Kurumsal Sağlık ve Güvenlik Eğitimi

Kamu işvereni, 6331 sayılı Kanununun 17. Maddesine göre çalışanların ve çalışan temsilcilerinin, iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri almasını sağlamak zorundadır. Bu eğitimlerde özellikle; işin riskleri ve değişen teknolojiye bağlı riskler anlatılır. Riskler, değişen aralıklarla çalışan ve çalışan temsilcilerine aktarılır. İşveren verilen eğitimleri belgelemek zorundadır (Yılmaz, 2013, s.28). 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanununun eğitimle ilgili 17. Maddesi şu şekildedir (ÇSGB, 2012, s.56):

- *İşveren, çalışanların iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerini almasını sağlar. Bu eğitim özellikle; işe başlamadan önce, çalışma yeri veya iş değişikliğinde, iş ekipmanının değişmesi hâlinde veya yeni teknoloji uygulanması hâlinde verilir. Eğitimler, değişen ve ortaya çıkan yeni risklere uygun olarak yenilenir, gerektiğinde ve düzenli aralıklarla tekrarlanır.*
- *Çalışan temsilcileri özel olarak eğitilir.*
- *Mesleki eğitim alma zorunluluğu bulunan tehlikeli ve çok tehlikeli sınıfta yer alan işlerde, yapacağı işle ilgili mesleki eğitim aldığı belgeleyemeyenler çalıştırılmaz.*
- *İş kazası geçiren veya meslek hastalığına yakalanan çalışana işe başlamadan önce, söz konusu kazanın veya meslek hastalığının sebepleri, korunma yolları ve güvenli çalışma yöntemleri ile ilgili ilave eğitim verilir. Ayrıca, herhangi bir*

sebeple altı aydan fazla süreyle işten uzak kalanlara, tekrar işe başlatılmadan önce bilgi yenileme eğitimi verilir.

- *Tehlikeli ve çok tehlikeli sınıfta yer alan işyerlerinde; yapılacak işlerde karşılaşılabilecek sağlık ve güvenlik riskleri ile ilgili yeterli bilgi ve talimatları içeren eğitimin alındığına dair belge olmaksızın, başka işyerlerinden çalışmak üzere gelen çalışanlar işe başlatılamaz.*
- *Geçici iş ilişkisi kurulan işveren, iş sağlığı ve güvenliği risklerine karşı çalışana gerekli eğitimin verilmesini sağlar.*
- *Bu madde kapsamında verilecek eğitimin maliyeti çalışanlara yansıtılamaz. Eğitimlerde geçen süre çalışma süresinden sayılır. Eğitim sürelerinin haftalık çalışma süresinin üzerinde olması hâlinde, bu süreler fazla sürelerle çalışma veya fazla çalışma olarak değerlendirilir.*

İş Güvenliğinin Sağlanması

6331 sayılı Kanununun 22'nci maddesine göre; 50 ve daha fazla personelin bulunduğu ve altı aydan fazla süren sürekli işlerin yapıldığı işyerlerinde kamu işvereni, iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışmalar için kurul oluşturmak zorundadır.

İş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması için çalışanlara, işverene ve işyeri hekimlerine ve iş güvenliği uzmanlarına bazı yükümlülükler düşmektedir. Bu yükümlülükleri şu şekilde özetlemek mümkündür (Akarsu vd., 2013, s.31):

Personelin Yükümlülükleri

İşyerindeki makine, cihaz, araç, gereç, tehlikeli madde, taşıma ekipmanı ve diğer üretim araçlarını kurallara uygun şekilde kullanmak, bunların güvenlik donanımlarını doğru olarak kullanmak, keyfi olarak çıkarmamak ve değiştirmemek,

- Kendilerine sağlanan kişisel koruyucu donanımı doğru kullanmak ve korumak,
- İşyerindeki makine, cihaz, araç, gereç, tesis ve binalarda sağlık ve güvenlik yönünden ciddi ve yakın bir tehlike ile karşılaştıklarında ve koruma tedbirlerinde bir eksiklik gördüklerinde, işverene veya çalışan temsilcisine derhal haber vermek,
- Teftişe yetkili makam tarafından işyerinde tespit edilen noksanlık ve mevzuata aykırılıkların giderilmesi konusunda, işveren ve çalışan temsilcisi ile iş birliği yapmak,
- Kendi görev alanında, iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması için işveren ve çalışan temsilcisi ile iş birliği yapmak,

- Çalışanlar, bir şeylerin yolunda gitmediğini fark ettiğinde onu izlemek ve bilgi edinmek,
- Çalışanlar kendilerine yanlış bir şeylerin olduğunu hissettiren tüm olası tehlikeleri işverene ve iş güvenliği uzmanına rapor etmekle yükümlüdür.

İşverenin Yükümlülükleri

İşyerlerinde iş kazası ve meslek hastalıklarının önüne geçilmesi amacıyla işverene veya işveren temsilcisine işyeri kayıtlarını idari makamlara bildirmeği zorunlu kılmaktadır. Kanununun 14. Maddesi işverenin yükümlülüklerini şu şekilde belirtmektedir:

- İşveren;
- Bütün iş kazalarının ve meslek hastalıklarının kaydını tutar, gerekli incelemeleri yaparak bunlar ile ilgili raporları düzenler.
- İşyerinde meydana gelen ancak yaralanma veya ölüme neden olmadığı halde işyeri ya da iş ekipmanının zarara uğramasına yol açan veya çalışan, işyeri ya da iş ekipmanını zarara uğratma potansiyeli olan olayları inceleyerek bunlar ile ilgili raporları düzenler.
- İşveren, aşağıdaki hallerde belirtilen sürede Sosyal Güvenlik Kurumuna bildirimde bulunur:
- İş kazalarını kazadan sonraki üç iş günü içinde,
- Sağlık hizmeti sunucuları veya işyeri hekimi tarafından kendisine bildirilen meslek hastalıklarını, öğrendiği tarihten itibaren üç iş günü içinde,
- İşyeri hekimi veya sağlık hizmeti sunucuları; meslek hastalığı ön tanısı koydukları vakaları, Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından yetkilendirilen sağlık hizmeti sunucularına sevk eder.
- Sağlık hizmeti sunucuları kendilerine intikal eden iş kazalarını, yetkilendirilen sağlık hizmeti sunucuları ise meslek hastalığı tanısı koydukları vakaları en geç on gün içinde Sosyal Güvenlik Kurumu'na bildirir.
- Bu maddenin uygulanmasına ilişkin usul ve esaslar, Sağlık Bakanlığı'nın uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

Yukarıdaki maddeler genel olarak değerlendirildiğinde işverenin yükümlülükleri şu şekilde özetlenebilir:

- Çalışana görev verirken, çalışanın sağlık ve güvenlik yönünden işe uygunluğunu göz önüne almalıdır.
- Mesleki risklerin önlenmesi, eğitim ve bilgi verilmesi dâhil her türlü tedbirin alınması, organizasyonun yapılması, gerekli araç ve gereçlerin sağlan-

- ması, sağlık ve güvenlik tedbirlerinin değişen şartlara uygun hale getirilmesi, mevcut durumun iyileştirilmesi için çalışmalar yapar.
- İşyerinde alınan iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine uyulup uyulmadığını izler, denetler ve uygunsuzlukların giderilmesini sağlar.
 - Risk değerlendirmesi yapar veya yaptırır.
 - Yeterli bilgi ve talimat verilenler dışındaki çalışanların hayati ve özel tehlike bulunan yerlere girmemesi için gerekli tedbirleri alır.
 - İş sağlığı ve güvenliği hizmetlerini yerine getirir.
 - Risk değerlendirmesi, kontrol, ölçüm ve araştırma yaptırır.
 - İş kazası ve meslek hastalıklarının kayıt ve bildirimini tutturur.
 - Çalışanları konularında eğitmek, bilgilendirmek, onların görüşlerin alarak işe aktif katılımlarını sağlamakla yükümlüdür.

İş Yeri Hekimi ve İş Güvenliği Uzmanının Yükümlülükleri

- İşyeri hekimi ve iş güvenliği uzmanının hak ve yetkileri, görevlerini yerine getirmeleri nedeniyle kısıtlanamaz. Bu kişiler, görevlerini mesleğin gerektirdiği etik ilkeler ve mesleki bağımsızlık içerisinde yürütürler.
- İşyeri hekimi ve iş güvenliği uzmanı; görevlendirildikleri işyerlerinde iş sağlığı ve güvenliğiyle ilgili alınması gereken tedbirleri işverene yazılı olarak bildirir. Bildirilen hususlardan hayati tehlike arz edenlerin işveren tarafından yerine getirilmemesi hâlinde, bu hususu Bakanlığın yetkili birimine bildirir.
- Hizmet sunan kuruluşlar ile işyeri hekimleri ve iş güvenliği uzmanları, iş sağlığı ve güvenliği hizmetlerinin yürütülmesindeki ihmallerinden dolayı, hizmet sundukları işverene karşı sorumludurlar.
- Çalışanın ölümü veya maluliyetiyle sonuçlanacak şekilde vücut bütünlüğünün bozulmasına neden olan iş kazası veya meslek hastalığının meydana gelmesinde ihmali tespit edilen işyeri hekimi veya iş güvenliği uzmanının yetki belgesi askıya alınır.

İş Güvenliği ve Kalite Güvence Sisteminin Kurulması

İş güvenliği; personelin işten kaynaklanan kazalar sonucunda yaralanma ve ölümden korunmasını kapsamaktadır. Güvenliğin üst tanımında; kas iskelet sistemi bozuklukları, strese bağlı yaralanmalar, iş yerinde şiddete bağlı faktörler yer almaktadır. Sağlık ise, personelin fiziksel ve duygusal hastalıklarının, herhangi bir rahatsızlıklarının bulunmamasıdır (Mondy, 2017, s.278). Bir işyerinde iş güvenliği ve sağlık konusunda sorun yaşanması, orada personelin verimliliğini düşürür. Bu sorunun önüne geçebilmek için, yönetiminin iş sağlığı ve

güvenliği programlarını geliştirilmesi gerekmektedir. Bu programların amacı, personelin iş sağlığı ve güvenliği bilincini geliştirerek, konunun önemini gündemde tutmaktır. İşletmede gerçekleştirilecek iş sağlığı ve güvenliği programlarının belirli bir plan çerçevesinde düzenli olarak yürütülmesi sosyal ve maddi kayıpların önüne geçecektir. Kalite güvence sistemleri işletmeye bu konuda kılavuzluk etmektedir. Kalite güvence sistemleri iş sağlığı ve güvenliğini sağlamada yönlendirici hükümler sunmaktadır. Bu nedenle işletmenin öncelikleri dikkate alınarak, sağlık ve güvenlik alanında yeni programlar geliştirilmelidir. İş güvenliği programları işletmede iş kazalarının azalmasına neden olacaktır. İş kazalarının azalması veya ortadan kaldırılması işyerinin güvenli olduğu algısını yaygınlaştıracaktır. Bu durum hem mevcut çalışanların işletmede kalmalarını sağlayacak, hem de yeni personel bulmayı kolaylaştıracaktır. Bu bağlamda kalite güvence sistemlerinin rolü çok etkilidir.

İş güvenliği programlarının yeterince uygulanmadığı işletmelerde ise iş kazaları kaçınılmazdır. Bu durum mevcut personelin motivasyonunu olumsuz etkileyecek ve iş verimini düşürecektir. Hatta işletmeden personelin ayrılmasına neden olacaktır. Bunun yanında işletmenin kötü bir üne sahip olması hem yeni personel bulmasını hem de mevcut personeli elinde tutmasını zorlaştıracaktır.

6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, iş yerlerinde iş güvenliği programlarının geliştirilmesini zorunlu kılmaktadır. Bu kapsamda; işverenin genel yükümlülüğü açıklanmaktadır. Bununla birlikte işyerinde risklerden korunma ilkeleri tarif edilmektedir. Kanun program geliştirme konusunda; iş sağlığı ve güvenliği hizmetleri ve bu hizmetlerin desteklenmesini istemektedir. İş sağlığı ve güvenliği konusunun başında iş kazaları gelmektedir. İş kazası; iş yerinde veya işin yürütümü nedeniyle meydana gelen, ölüme sebebiyet veren, vücut bütünlüğünü ruhen ya da bedenen özre uğratan olay olarak tanımlanır (Albayrak ve Albayrak, 2014, s.19).

İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu işyerinde tehlike sınıfının belirlenmesi, risk değerlendirmesinin yapılması, kontrol ve ölçüm yapılmasını istemektedir. Ayrıca, işyerinde acil durum planları, yangınla mücadele, ilk yardım ve tahliye konularına açıklamaktadır. Tüm bu çalışmaların yanında, iş kazası ve meslek hastalıklarının kayıtları, yetkili makamlara bildirim ve çalışanların bilgilendirilmesi gibi konular kanunda kapsamlı olarak ifade edilmektedir. İş kazasının birçok nedeni bulunmaktadır. Bu nedenler bireysel nedenlerden başlayarak, kurumsal nedenlere kadar uzanmaktadır (Silah, 2005, s.375).

İş güvenliğinin sağlanması için tabii ki kanunun uygulanması yasal olarak zorlayıcı bir hükümdür. Ancak kanunun uygulanması, kanuna inanma ve onu

içselleştirme ile doğrudan ilgilidir. Bir diğer ifadeyle kanunda yazan konuların uygulanması kurumsallaştırma ile doğru orantılıdır. Bu nedenle kalite güvence sistemi ve kalite yönetiminin işletmede uygulanması iş sağlığı ve güvenliği açısından önemli rol oynamaktadır.

Kalite Güvencesi ve Kalite Yönetimi

Kalite güvencesi, mal veya hizmetin kalite konusunda belirlenen istekleri karşılamak amacıyla yeterli güveni sağlaması için gereken planlı ve sistematik faaliyetler bütünüdür. Bu faaliyetler uygunsuzlukların ortaya çıkmaması veya tekrar etmemesi için yürütülen bir dizi eylemden ibarettir (Küçük, 2004, s.149). Başka bir tanımda ise kalite güvencesi; muayene gibi pahalı işleme başvurmadan, olası hataların oluşmasını engellemek ve en üst seviyede iç ve dış müşteri memnuniyetini yakalamak için oluşturulan kayıtlı çalışmalar bütünüdür (Şale, 2004, s.24). Yukarıdaki tanımlardan da anlaşılacağı gibi, kalite güvencesi, ürünlerin istenilen niteliklerde üretilmesi ve müşteriye sunulmasını sağlamak için getirilen bir güvence sistemidir. Bir diğer ifadeyle ilgili tarafların ürünün üretim ve kullanımında mutabık kaldıkları güvenceyi sağlamak ve bunu belgelen-dirmektir.

Kalite güvencesi ile kalite yönetimi eş anlamlı değildir. Kalite güvencesi sürekli iyileştirme uygulamaları gerektirmez, ayrıca işletmeye müşteriye memnun etme konusundaki sebatı yaratmak için gereken tutku ve enerjiyi vermez. Kalite güvencesi bütünsel bir yönetim yaklaşımı olarak, kalite yönetimine geçiş açısından bir temel yaratmada önemli bir ilk adım olabilir (Hardjonu vd., 1997, s.57).

Kalite güvencesini sağlamak kalite yönetimini destekleyen bir eylemdir. Bir diğer ifadeyle kalite yönetimi, kalite güvence sistemini de içine alan geniş kapsamlı bir yönetim faaliyetidir.

Kalite Güvencesi Sağlama Gereklere

Günümüzde rekabetin hız kazanması, ürün ömürlerinin kısılması, müşteri beklentilerinin yükselmesi gibi nedenler işletmeleri kaliteye ve sürekli gelişmeye odaklamaktadır. Bununla birlikte, rekabetten başarılı olarak çıkmanın temel gereklerinden birisi kaliteyi güvence altına almak ve daha sonra da kaliteyi sürekli geliştirmektir.

Klasik yönetim döneminde; ürün arzı, talebi karşılamada yetersiz kaldığı için işletmeler ürettiklerini kolaylıkla satabiliyorlardı. Müşteriler de bulduklarıyla yetinebiliyorlardı. Oysa neo klasik yönetim döneminden itibaren (1940) teknolojinin daha da gelişmesiyle birlikte istatistik ve matematikten yararlan-

ma oranı yükselmiş, yöneylem çalışmaları ve hata önlemeye dönük faaliyetler ön plana çıkmıştır. 1980'li yıllardan itibaren uygulamaya giren post modern yönetim yaklaşımlarında ise, sadece hataları bulmak ve çözmenin yeterli olmadığı görülmüştür. Bu dönemde rekabette başarıyı sağlayacak sürekli iyileştirme çalışmalarına önem verilmiştir. Bu çabalarla birlikte, kalite güvenceyi sağlama-ya dönük çabalar da hız kazanmıştır. Çünkü kalite güvence sistemi işletmede verimliliği artırırken, iş sağlığı ve güvenliğine önemli katkı yapmaktadır. Çalışma yaşamında ilgili tarafları kalite güvence sisteminde yazılı kurallara uymaya zorlamaktadır.

Kalite Güvence Sistemi Türleri

Günümüzde yönetimde kullanılan birçok güvence sistemi bulunmaktadır. Ancak yaygın olarak kullanılan ve kabul görenler şunlardır: Avrupa Kalite Ödülü (EFQM), Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü, ISO 9000 Kalite Sistemi, SA 8000 Standartları, ISO 14000 Çevre Yönetim Standartları ve OHSAS 18001 Standartlarıdır. Bu kalite yönetim sistemleri aşağıda sırası ile açıklanmaktadır.

Avrupa Kalite Ödülü (EFQM)

Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı'nın geliştirdiği mükemmellik modelinde (EFQM) 9 boyut ve 32 alt boyut bulunmaktadır. Bu boyutların 5'i "Girdi", 4'ü ise "Sonuç" boyutlarıdır.

Girdi kriterleri bir işletmenin yaptığı faaliyetleri, sonuç kriterleri ise girdilerden kaynaklanan sonuçları, bir diğer deyişle işletmenin neler gerçekleştirdiğini gösterir.

EFQM Mükemmellik Modeli'nin 9 Ana Kriteri şunlardır:

Girdiler;

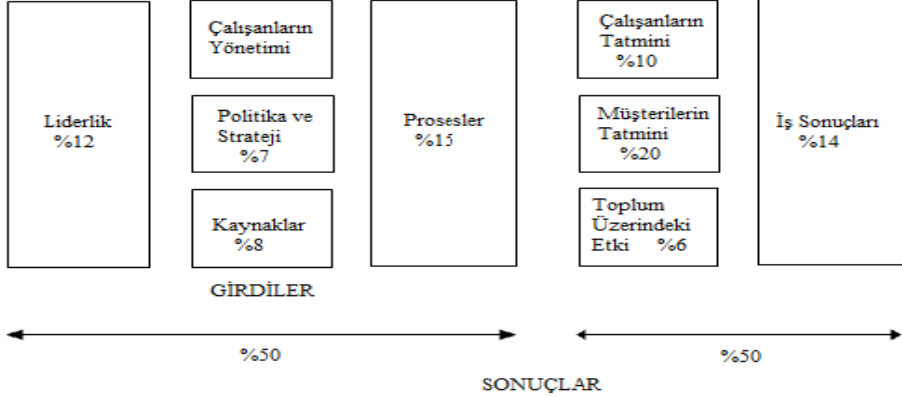
- Liderlik
- Politika ve strateji
- Çalışanlar
- İşbirlikleri ve Kaynaklar
- Süreçler

Çıktılar;

- Çalışanlarla ilgili sonuçlar
- Müşterilerle ilgili sonuçlar
- Toplumla ilgili sonuçlar
- Temel performans sonuçları

EFQM modelindeki bu 9 alt boyut ve bu boyutların yüzde olarak etkisi Şekil 1'de gösterilmektedir.

Şekil 1: EFQM Modeli



Kaynak: Hardjono T.W., Have S., Have W.D. (1997). *The European Way to Excellence*, (Çev: Enta Dil Hizmetleri), Rem Ofset Matbaacılık, İstanbul, s.52.

Şekil 1'de görüleceği gibi EFQM modeli, sistemdeki girdi ve çıktıyı göstermektedir. Bu model organizasyonların süreçlerinin nasıl iyileştirileceğini göstermektedir. Bunun yanında iyileşen sonuçlarda temel paydaşların (çalışanlar, müşteri ve toplum) her birinin izlendiğini ifade etmektedir. Değerlendirmelerin ayrıntılı olarak tanımlanmasında ve modelin elemanlarının her biriyle organizasyon performansının belirlenmesinde kullanılan ağırlıklı skor mekanizması vardır (Sarıkaya, 2003, s.81). Modele göre Toplam kalite yönetimi uygulamaları; çalışanların performansına, mutluluğuna, kaynakların verimliliğine ve tüm toplumun güven duygusuna olumlu katkılar sağlamaktadır. Bu modelde önce liderlik, sonra doğru yerde, doğru zamanda, doğru süreçlerden geçerek doğru sonuçlara ulaşma önermektedir. Modelde okların iki yönlü olması; sistemin dinamik yapısını ve sürekli iyileştirme ile yaşadığını göstermektedir (Parlak, 2004: 890).

EFQM Mükemmellik Modelinde değerlendirme RADAR mantığına göre yapılmaktadır. Radar; sürdürülebilir başarıyı elde etmeyi amaçlayan bir işletmenin, bu yolda karşılaşılan güçlükleri aşması için işletmeleri desteklemek üzere kullanılacak dinamik bir değerlendirme ve güçlü bir yönetim aracıdır (Efil, 2016, s.436).

Radar Puanlama Matrisi 4 Boyuttan Oluşur:

Sonuçlar- Results

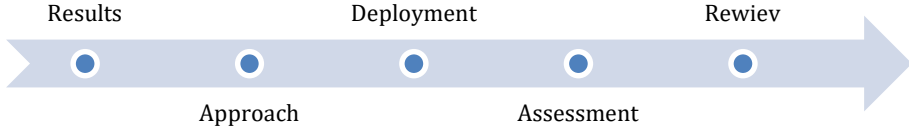
Yaklaşım- Approach

Yayılm- Deployment

Değerlendirme- Assessment ve Gözden Geçirme- Review

RADAR şekil üzerinde aşağıdaki gibi gösterilebilir:

Şekil 2: EFQM'de Değerlendirme=RADAR



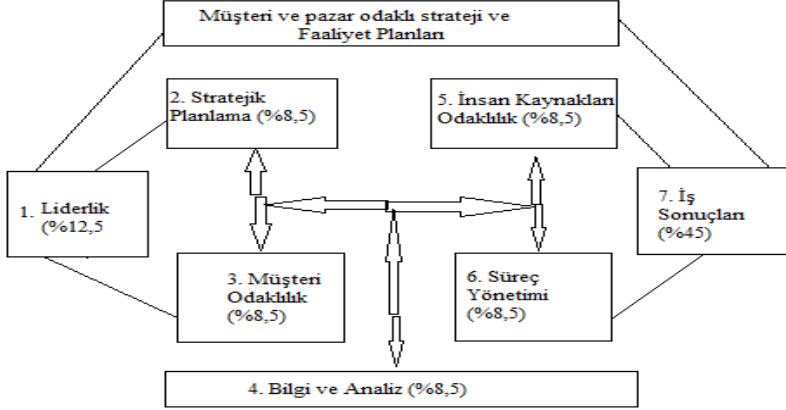
Şekil 2'de de görüldüğü gibi RADAR ş süreçlerini değerlendirmek için oluşturulmuş bir sistemdir. İş sonuçları, işe yaklaşım, Yayılım, iş değerlendirme ve gözden geçirmeden oluşmaktadır. RADAR bu kelimelerin İngilizce baş harflerinden oluşmaktadır.

Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü

Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü, Amerika Birleşik Devletleri'nde 1987 yılında Ticaret Bakanlığının kalite duyarlılığını teşvik etmek amacıyla önceki başkanlardan Ronald Reagan tarafından imzalanmış ve yasallaşmış bir ödüdür. Bu ödül adını kalite çalışmaları sırasında hayatını kaybeden dönemin Ticaret Bakanından almaktadır. Ödüllerin devlet başkanı tarafından verildiği bu ödül, Amerika'da iş mükemmelliği alanında en itibarlı ödül olarak kabul edilmektedir. Ödül yarışması her yıl üç kategoride düzenlenmektedir. Bu kategoriler; üretim işletmeleri, hizmet işletmeleri ve küçük ölçekli işletmelerden oluşmaktadır. Bu yarışmaya Amerika'da faaliyet gösteren kâr amaçlı işletmeler başvurabilmektedir. Bir diğer ifadeyle kâr amacı gütmeyen kurumlar ve kamu kurumları katılamamaktadır. Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü (MBNQA) kriterleri toplam kalite yönetiminin temel başarı kriterleriyle örtüşmektedir. Bir diğer ifadeyle MBNQA toplam kalite yönetimini destekleyen kriterler sunmaktadır (Curkovic vd., 2000, s.768). Bu ödülün verilmesinin üç temel nedeni bulunmaktadır: Bunlardan ilki, iş dünyasındaki liderlerin kalite bilincini yükseltmek, ikincisi, yöneticilerin kalite konusundaki çabalarını ölçmek ve üçüncüsü de kapsamlı bir toplam kalite yönetimi sistemi oluşturmak için bir şablon (örnek) oluşturmaktır (Curkovic vd., 2000, s.767). Ödüle temel teşkil eden kalite ödülü modeli işletmenin tüm süreçlerini 7 temel kriter ve bunlara bağlı 20 alt kriterde değerlendirmektedir (Miller, Parast 2018, s.5). Değerlendirme top-

lamda 1000 puan üzerinden yapılmaktadır. Aşağıda Şekil 3’de Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü Kriterleri gösterilmektedir.

Şekil 3: Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü Kriterleri



Kaynak: Darryl D.WILSON, David A. COLLIER; An Empirical Investigation of the Malcolm Baldrige National Quality Award Causal Model, Decision Sciences, 31 (2), 2000, s. 365.

Malcolm Baldrige Kalite Ödülünde 7 alt boyut (kriter) tan olmaktadır. Baldrige Ulusal Kalite Ödülü Kriterleri kısaca şu şekilde açıklanmaktadır:

- 1) **Liderlik:** Bu kriter (%12,5), işletmede yöneticilerin performans beklentilerini, değerlerini ilgili tüm paydaşlara yönelmeyi temel alır inceler.
- 2) **Stratejik Planlama:** Bu kriter (%8,5) işletmede strateji geliştirme sürecini, stratejik hedeflerini nasıl belirlediğini incelenir.
- 3) **Müşteri ve Pazar Odaklılık:** Bu kriter (%8,8) müşterileri ve pazara odaklanarak, müşterilerle nasıl ilişki kurulduğunu, müşterilerin taleplerine nasıl cevap verildiğini inceler.
- 4) **Bilgi ve Analiz:** Bu kriter (%8,5) işletmenin performans ölçüm sistemini ve bilgilerini nasıl analiz ettiğini inceler.
- 5) **İnsan Kaynaklarına Odaklılık:** Bu kriter (%8,5), işletmede personelin iş analizi ve personel planlamasıyla uyumlaştırılmasını inceler. Ayrıca, personelin performans yönetimi, kariyer yönetimi ve işle bütünleştirilmesi için insan kaynakları yönetim sistemini inceler.
- 6) **Süreç Yönetimi:** Bu kriter (%8,5), işletmede süreç yönetiminin temel unsurlarını inceler. İncelenen alanlar, müşteri odaklı tasarım, mal ve hizmetlerin dağıtımı, tedarik hizmetleri gibi süreçleri inceler.

- 7) **İş Sonuçları:** Bu kriter (%45) işletmenin temel iş alanlarındaki başarı-sını inceler. Bu alanlar, müşteri memnuniyeti, iş performansı, işletme-nin mali performansı, pazar performansı, işletmenin verimliliği gibi temel iş sonuçlarını inceler.

ISO 9000 Kalite Sistemi

Doksan bir ülkenin ulusal standartlarını içeren ISO, merkezi Genova'da (İtalya) bulunan Uluslararası Standartlar Organizasyonu'nun kısaltılmış adıdır. ISO 9000 mal ve hizmet endüstrilerinde kalite güvencesi için kurulmuş, kapsamlı bir standartlar kümesidir. Halen Avrupa, ABD ve Japonya dâhil dünyanın hemen hemen tüm ülkelerinde geçerli Kalite Güvence Standardı ISO 9000'dir ve değişik kodlar ülke diline çevrilerek İngilizcesiyle birlikte yayımlanmaktadır (Efil, 2016, s.233). Bir firmanın kalite sistemini geliştirmesi, belgelemesi ve sistemi bu doğrultuda çalıştırması ISO 9000'in gerekliliğidir. Bu standartlar, bir takım bürokratik düzenlemeler olmayıp günümüzde bir zorunluluk olarak ortaya çıkmış olan toplam kalite kontrolün seçeneklerinden birisidir (Erkan vd., 2008, s.93). ISO 9000 kalite yönetim sistemi üründe belirli bir kalite düzeyine ulaşmayı hedeflemektedir.

Dünyadaki ticari sınırların zayıflaması ve ilişkilerin artması nedeniyle müşterilerde ürünlere dönük beklentiler artmıştır. Beklentilerin karşılanması için üzerinde mutabık kalınan bir güvence sisteminin oluşturulması zorunluluğu doğmuştur. Bu zorunluluk sonucu Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO) 1987 yılından itibaren üretim sistemi standartları yayımlamaya başlamıştır. Kalite güvence ve yönetim standartları bu vesileyle ISO 9000 adıyla yayımlanmaya başlanmıştır (Küçük, 2004, s.152). Bu standartlar ürünlerin sağlamlası gereken özelliklerin dışında yönetim sisteminin taşıması gereken özellikleri de tanımlamaktadır. Üretimdeki yönetim sistemi; ürünün üretimine konu olan hammadde alımı, depolanması, üretimi, sevkiyatı, maliyet kontrolü, insan kaynakları yönetimi, müşteri ve tedarikçilerle ilişkiler gibi birçok konuyu kapsamlı olarak ele almakta ve açıklamaktadır. ISO 9000 kalite güvence sistemiyle üretim sürecine müdahale edilmektedir. Kaliteye ulaşılmasında da bu önemli unsurdur. Çünkü bitmiş bir ürünü kontrol etmek ve hatalıysa onu ayıklamanın maliyeti daha yüksektir. Bu bakış açısıyla değerlendirildiğinde toplam kaliteye ulaşmada en önemli araçlardan birisi ISO 9000 kalite güvence sistemlerinin kurulması ve işletilmesidir.

ISO 9000'in İçeriği

ISO 9000 serisi ve standartları aşağıda Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1. ISO Serisi ve Standartları

ISO Serisi	Standartları
ISO 9000	Kalite yönetim ve kalite güvencesi standartları seçim ve kullanma kılavuzu
ISO 9001	Kalite sistemleri tasarım/geliştirme, üretim tesis ve hizmette kalite güvencesi modeli
ISO 9002	Kalite sistemleri, üretim ve tesiste kalite güvencesi modeli
ISO 9003	Son muayene ve deneylerde kalite güvencesi modeli
ISO 9004	Kalite yönetimi ve kalite sistemleri elemanları-kılavuzu
ISO 9004-2	Hizmetler için kılavuz kalite sözlüğü
ISO 9005	Kalite sözlüğü
ISO 10011-1	Kalite sistemleri tetkiki-kılavuzu
ISO 10011-2	Kalite sistemleri tetkiki-kılavuz, kalite sistemi tetkikçileri için nitelendirme kriterleri
ISO 10011-3	Kalite sistemleri tetkiki-kılavuz, tetkik Programlarının yönetimi

Kaynak: İsmail EFİL; Toplam Kalite Yönetimi, Dora Yayınları, Bursa, 2016, s.235.

ISO 9000:2000 ve ISO 9000:2008 KYS standartlarını temel alan sekiz ilke (ISO 9000:2005 ve ISO 9000:2000) aşağıdaki şekilde belirlenmiştir (Efil, 2016, s.311):

İlke 1: Müşteri odaklılık

- Müşteri ihtiyaçlarını anlayabilmek
- Bu ihtiyaçları karşılayabilmek
- Müşteri beklentilerini aşabilmek gerekmektedir.

İlke 2: Liderlik

- Organizasyonun yönünü olumlu yönlendirebilmek ve belli bir gaye çerçevesinde birlik sağlanabilmesi gerekmektedir.
- Çalışanların kuruluşun amaçları doğrultusunda hareket edebilmesi için onları teşvik eden bir ortam oluşturulabilmelidir.

İlke 3: İnsanların duyarlılığını artırma (Ekip çalışması)

- Her düzeyde çalışanı katılıma teşvik edebilmelidir.
- Çalışanların geliştirilmesine ve yeteneklerini kullanmasına imkân verilmelidir.

İlke 4: Süreç yaklaşımı yönetimi

- Organizasyonların daha etkili ve etkin olması için proses metodu uygulanmalıdır.
- Kaynakların idare edilmesi ve etkin faaliyet sürdürmede organizasyonlar proses yaklaşımından yararlanırlar.

İlke 5: Sistem yaklaşımı

- Kuruluşlar prosesler arası bağlantılar belirlemeli ve sistem yaklaşımı içinde yaklaşmalıdırlar.
- Prosesler arasında yönetimi gerçekleştirmek sistem yaklaşımından yararlanmayı gerektirmektedir.

İlke 6: Sürekli iyileştirme

- Kuruluşlar performansı yükseltmek için sürekli iyileştirmeyi kalıcı bir taahhüt olarak kabul etmelidirler.

İlke 7: Bilgilendirme (verilerle hareket)

- Kuruluşlar maksimum düzeyde performansa erişmek için gerçek verilerle çalışmalıdırlar.
- Bunun içinse karar verirken gerçek, somut bilgi ve verilerle hareket etmelidirler.

İlke 8: Karşılıklı faydaya dayanan tedarikçi ilişkileri

- Kuruluşlar karşılıklı fayda esasına dayanan tedarikçilerle güvenli bir ilişki sağlamalıdırlar.

ISO 9000'in Amaç ve Yararları

ISO 9000 sertifikasyonu, firmanın uluslararası düzeyde geçerliliği olan bir sisteme sahip olmasını sağlar ve firmanın müşterilerine karşı kalite taahhüdünün bir delilidir. ISO 9000'in hem işletmelere hem de tüketicilere yararları olmakla birlikte yapılan çeşitli çalışmalar ile daha çok işletmelere olan yararları incelenmiştir. Bu açıdan bakıldığında, işletmelere olan yararları; içsel ve dışsal yararlar olarak iki grupta incelenebilir (İlkay ve Varinli, 2005, s.4).

İşletmelere sağladığı içsel yararlar şunlardır:

- Maliyetlerde düşüş,
- Fire oranlarında azalış,
- Yeni ürün geliştirme,
- Daha iyi personel motivasyonu,
- Daha iyi firma içi iletişim,
- Bölümler arası işbirliği,
- Problemleri tespit edebilme konusunda iyileşme,
- İyileşen dokümantasyon ve kalite bilincinin oluşmasıdır.

İşletmelere sağladığı dışsal yararlar ise şunlardır:

- Müşteri şikayetlerinde azalış,
- Satışlar ve pazar payında artış,
- Müşteri sayısında artış,
- Müşteri ilişkilerinde iyileşme,

- Algılanan kalitede iyileşme ve müşteri tatmini,
- Rekabet avantajı,
- İyileşen firma imajı ve dış pazarlara açılma fırsatıdır

ISO 9000 Belgesi Alma

ISO 9000 belgesi almak isteyen işletmeler temel olarak aşağıdaki faaliyetleri amaçlarlar:

- İşletmenin tanıtımında avantaj elde etmek,
- Yeni pazarlara girmek,
- Piyasadaki mevcut durumunu daha da güçlendirmek,
- Rekabet avantajı elde etmektir.

Örneğin, bir işletme mal veya hizmet tedarik edeceği işletmenin ISO 9000 kalite güvence belgesi sahibi olmasını şartnamesine yazıyorsa, ihaleye girecek işletmelerin bu şartı sağlamaları gerekmektedir. Bu belgenin alınmasında Türk Standartları Enstitüsü (TSE) ISO'nun üyesi ve Türkiye'deki tek temsilcisidir. Ayrıca yapılan ikili anlaşmalar çerçevesinde Almanya'dan DQS, İngiltere'den SGS Yarsley, Fransa'dan AFAQ, İtalya'dan IMQ ve CESI, Danimarka'dan DS, Avusturya'dan ÖQS, Norveç'ten NCS ve diğer ülkelerin ilgili kuruluşları ile ortak belgelendirme faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. ISO 9000 standartları TSE tarafından 1988'de TSE 6000, 1991 yılında da TSE/ISO 9000 standartları olarak kabul edilmiştir. 1994 yılında ISO 9000'de yapılan değişiklik aynı yıldan itibaren TSE tarafından da uygulamaya konulmuştur.

ISO9000 belgesi üç yıllığına verilmekte ve belgelendirmeyi yapan kuruluş tarafından yılda bir kez ara denetim yapılmaktadır.

SA 8000 Standartları

SA 8000 (social accountability) işletmelerin sosyal sorumluluğu ile ilgili olarak geliştirilen bir standarttır. Bu standart, mal ve hizmet üretiminde ahlaki kurallara uyumu garanti altına alır. İnsan Hakları Beyannamesi, Uluslararası Çalışma Örgütü Anlaşmaları ve Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Konvansiyonu'na dayanan SA 8000, çalışma koşullarına ilişkin en kapsamlı uluslararası standart olma özelliğine sahiptir. SA 8000 belgesini almak isteyen işletmeler, sosyal açıdan kabul edilebilir çalışma koşullarını destekleyen yönetim sistemlerini benimsemekle yükümlüdürler. Bu standartlar; çalışanların zorla istihdam edilmesi, maaş düzeyleri, çocuk işçiler, çalışanların sağlığı ve güvenliği, ayrımcı-

lık, toplu sözleşme hakkı gibi birçok konuyu kapsamaktadır (Bektaş, 2016, s.279).

SA 8000 standardı dört bölümden oluşmaktadır: Birinci bölüm standardın “amaç ve kapsamı”nı tanımlamaktadır. İkinci bölümde, bir işletmenin belge almaya hak kazanabilmesi için standarda ek olarak uymak zorunda olduğu yerel yasaları, Uluslararası Çalışma Örgütü’nün temel düzenlemelerini ve Birleşmiş Milletler Anayasasını belirtmektedir. Üçüncü bölüm, standartla ilgili “işletme”, “tedarikçi”, “çocuk işgören” ve “zorla çalıştırılan işgören” gibi kavramları tanımlamaktadır. Dördüncü bölüm ise, işletmenin yönetim sistemini uygularken ve belge alırken uymak zorunda olduğu genel koşulları açıklamaktadır (Aydemir, 2007, s.100).

Az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerdeki çalışma koşullarının kötü olması, insan hakları konusunda duyarlı gelişmiş ülkelerin bazı adımlar atmasını zorunlu hale getirmiş ve SA 8000, bu zorunluluğun sonucunda ortaya çıkmıştır. Uluslararası işletmelerin bu ülkelerdeki faaliyetlerini incelemek, standarda duyulan ihtiyacın daha iyi anlaşılmasına yardımcı olacaktır. İşletmelerin uymak zorunda oldukları bu standartlar aşağıdaki gibi sıralanabilir:

Çocuk işgören: 15 yaşın altında çocuk işgören çalıştırılmaz. Bu yaşın üzerindeki çocuk işgören eğer okula da devam ediyorsa, iş için harcayacağı toplam zaman, günde (iş+okul+ulaşım dâhil) 10 saati geçemez.

Zorla çalıştırılan işgören: İşletme zorla işgören çalıştıramaz veya işgörenlerin, kimliklerini ya da belli bir “depozit”i işletmeye bırakmalarını isteyemez.

Sendika kurma ve toplu pazarlık hakkı: İşgörenler sendika kurma, sendikaya katılma ve toplu pazarlık hakkına sahiptirler.

Çalışma saatleri: İşgörenler haftalık 48 saatten fazla çalıştırılmaz ve (kısa dönemli olağan üstü iş koşulları hariç) fazla mesailer, haftalık 12 saati geçemez.

Maaş ve ücretler: Ücretler en azından ülkenin “asgari ücret” seviyesinde ve personelin temel ihtiyaçlarını karşılamaya yetecek düzeyde olmak zorundadır.

Sağlık ve güvenlik: İşletme, sağlıklı bir çalışma ortamı sunmak, kaza ve yaralanmaları önleyici tedbirleri almak, sağlık ve güvenlik eğitimi vermek, temiz sağlık tesisleri ve içilebilir su sağlamak zorundadır.

Ayrımcılık ve disiplin uygulamaları: İşgörenler cinsiyet, etnik köken vb. nedenlerden dolayı farklı muameleye tabi tutulamaz ve işgörelere dayak, küfür vb. fiziksel ve psikolojik baskı uygulanamaz.

SA 8000 standardının ilkelerinde de görüldüğü gibi, iş sağlığı ve güvenliği konusuna önemli vurgu yapılmaktadır. Bu standardı benimseyen ve uygulayan işletmeler sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı oluşturmada önemli kazanımlar elde ederler.

ISO 14000 Çevre Yönetim Standartları

Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO-International Organization for Standardization) tarafından yayınlanan ISO 14000 standartlarının genel amacı, sosyo-ekonomik ihtiyaçlarla dengeli bir şekilde, çevrenin korunmasını ve kirlenmesinin önlenmesini desteklemektir. Çevre yönetimiyle ilgili uluslararası ISO14000 standartları, işletmelere ekonomik ve çevresel hedeflerine ulaşmalarında yardımcı olmaktadır. Bu yönetim standartları, etkin bir çevre yönetim sisteminin (ÇYS) başlıca unsurlarını sağlamak amacıyla oluşturulmuştur (<http://www.contrastegitim.com/> erişim: 05.02.2015).

ISO 14000 Çevre Yönetim Sistemi Standardının hazırlanması ilk olarak 1992 yılının Haziran ayında Rio'da yapılan dünya zirvesinde alınan kararlara ve Rio Sözleşmesi'nde yer alan prensiplere dayanmaktadır. Rio'da yapılan dünya zirvesinden yaklaşık bir yıl sonra, ISO tarafından, uluslararası çevre yönetim standartlarını hazırlamak üzere, yaklaşık 50 farklı ülkenin temsilcilerinden oluşan bir teknik komite kuruldu. Çevre konusundaki son zamanlarda artan hassasiyetler ölçüsünde Uluslararası Standartlar Organizasyonu tarafından geliştirilen ISO 14000 standartları, işletmenin çevre ile ilgili düzenlemelerini kapsamaktadır. Bu standartlar; çevre kirliliği, gürültü, atıklar, enerji tasarrufu, su kalitesi ve hava kirliliği konularında işletmelerin neleri yapacağını önceden tanımlayarak çevreyi koruma hususunda gerekli standartlara uyumunu sağlamaktadır. Ürünün müşterilere sunulmasına kadar geçen sürecin her aşamasında çevresel faktörlerin belirlenmesi ve çevreye verilen zararın en aza indirilmesini hedefler. Bu standartlar Uluslararası Standartlar Organizasyonu tarafından yayınlanmış olan standartlar serisidir. ISO 14000 bir ürün standardı değil, sistem standardıdır. ISO 14000 standartları gönüllük (Metin ve Aydın, 1997, s.9) ve rekabette devamlılığın ön koşulu haline gelmiştir. Bu standartları uygulayan işletmeler, çevreye duyarlı oldukları gibi, iş sağlığına ve güvenliğine karşı da duyarlı davranırlar.

OHSAS 18001

OHSAS 18001 işletmelerin iş sağlığı ve güvenliği, çevre ve kalite konularını birbiriyle uyumlu hale getirmek için geliştirilmiş standarttır. OHSAS; Occupational Health and Safety Assessment Series ifadesinin baş harflerinin bir araya getirilmesi ile oluşturulmuş ve Britanya Standartları Enstitüsü (BSI) tarafından 1999 yılında OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı olarak yayımlanmıştır (Akpınar ve Öğütoğulları, 2016, s.98). Bu standart Türk Standartları Enstitüsü (TSE) Genel Sekreterliğine bağlı olan Akreditasyon ve Belgelendirme Özel Daimî Komitesi tarafından yeniden düzenlenmiş ve TSE

Tetkik Kurulunun 9 Nisan 2001 tarihli toplantısında Türk Standartı olarak kabul edilerek TS18001/Nisan 2001 “İşçi Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri-Şartlar” başlığı altında yayımlanmıştır (Ertürk, 2018, s.401).

OHSAS 18001, ISO 9000 veya ISO 14000 gibi bir ISO standardı olmayıp, bazı ulusal standart ve belgelendirme kuruluşlarının birlikte çalışmasıyla ortaya çıkarılmış bir standarttır. Bu standart, iş sağlığı ve güvenliği yönetim sisteminin yasal şartlarını, iş risklerini belirleyerek işletmelere yardımcı olmaktadır. Bununla birlikte personeli olumsuz çalışma ortamından koruyarak, sağlıklı ve güvenli bir iş ortamı sunmayı hedeflemektedir. Ayrıca işletmenin iş sağlığı ve güvenliği risklerini kontrol etmesine rehberlik etmektedir. OHSAS 18001 standardı iş süreçlerinde sürekli iyileştirmeyi ve personelin tam katılımını amaçlamaktadır.

ISO 9000 Standardının uygulama mantığı ile benzerlikler taşıyan OHSAS 18001 standardı potansiyel tehlike risklerini önlemeye dayalı bir standart olarak dikkat çekmektedir. Bu standart yazılı doküman esasına dayalı olarak uygulandığında işletmenin sağlık ve güvenliği ile ilgili prensipler kalıcı ve uygulanır hale gelmektedir (Akpınar ve Öğütoğulları, 2016, s.99). OHSAS 18001 iş sağlığı ve güvenliği sistemiyle işletmeler temel olarak şu faaliyetleri hedeflemektedirler:

- İşletmede iş güvenliği ve sağlığı faaliyetlerinin sistematik olarak uygulanmasını sağlamak,
- Paydaşlarının beklentilerini karşılayarak rekabette başarılı olmak,
- Personelin iş motivasyonunu yükseltmek,
- Personelin yönetime etkili katılımı sağlamak,
- İnsan ve diğer üretim kaynaklarını korumak ve geliştirmek,
- İşletmenin verimliliğini, karlılığını ve sürdürülebilirliğini sağlamaktır.

Sonuç

İşletmede iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanmasında kalite güvence sistemleri aktif oynamaktadır. Çünkü kalite güvence sistemleri hem yöneticiler hem de personel için rehber yönergeler içermektedir. Söz konusu bu sistemler işletmede sağlık, güvenlik ve kalite bilincini geliştirmektedir. Bir diğer ifadeyle iş süreçlerinde toplam kaliteyi hedeflemektedir. Toplam kalite yönetimi ise, yönetimde mükemmelliğe ulaşmayı hedeflemektedir. Bu hedeflerini gerçekleştirmek için de müşteri odaklılık, liderlik, paydaşların katılımı, verilerle yönetim ve sürekli gelişme gibi ilkelerle hareket etmektedir. Dolayısıyla kalite güvence

sistemleri, toplam kalite yönetimi çatısı altında bulunmaktadır. Bir diğer ifadeyle toplam kalite yönetimi kalite güvence sistemlerini de bünyesinde bulunduran kapsamlı bir yönetim yaklaşımıdır.

Kalite güvence sistemleri; işleri doğru ve belirtilen standartta yapmayı ön-görmektedir. Bununla birlikte, kalite güvence sistemleri mal veya hizmet odaklı yönetim sistemi önermektedir. Ayrıca; kalite güvence sistemlerinde belirlenen standartların gerçekleştirilmesine odaklanılır. Bununla birlikte, standartların gerçekleştirilmesi için kalite güvence sisteminin kurulmuş ve sağlıklı işliyor olması gerekmektedir. Bu bağlamda kalite güvence sistemlerinin, toplam kalite yönetimi sistemini destekleyen bir araç olduğu görülmektedir. İşletmelerde iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanmasında öncelikli doğrudan ilgili olarak OHSAS 18001 kalite yönetim sistemi bulunmaktadır. Bunun yanında işletmede iş sağlığı ve güvenliğini sağlamada; Avrupa Kalite Ödülü, Malcolm Balrige Ulusal Kalite Ödülü, ISO 9000, ISO 14000, SA 8000 gibi kalite yönetim sistemleri etkili rol oynamaktadır.

Bu araçlar mal veya hizmet kalitesini güvence altına almak için oluşturulmuş birer kalite güvence standardıdır. İş sağlığı ve güvenliğinin sağlanmasında kalite güvence sistemlerin kurulması teşvik edilmelidir. Bununla birlikte kalite güvence sistemlerinin işletmenin verimlilik, karlılık ve sürdürülebilirliğini sağlamada etkili olduğu ilgili taraflarla yaygın olarak paylaşılmalıdır.

KAYNAKÇA

- Akarsu H., Ayan B., Çakmak E., Doğan B., Eravcı D., Karaman E.,ve Koç D. (2013). *Meslek hastalıkları*. Ankara: T.C. Çalışma Ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Çalışma Ve Sosyal Güvenlik Eğitim Ve Araştırma Merkezi (Çasgem)
- Akpınar T., ve Öğütoğulları E. (2016). Ohsas 18001 iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi. *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(03), 97-104.
- Albayrak S., ve Albayrak A. (2014). Bir kamu kurumundaki işçilerin iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarına yönelik algı ve beklentileri. *Çsgb Çalışma Dünyası Dergisi*, 1(1), 18-28.
- Aydemir M. (2007). *İşletmelerin iş görenlere karşı sosyal sorumlulukları ve SA8000 standardı, kurumsal sosyal sorumluluk, işletmeler ve sosyal sorumluluk*. İstanbul: İgiad Yayınları, No: 4.
- Aydın F. (2014). *İş sağlığı ve güvenliği uygulamaları rehberi*. Ankara: T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Yayın No: 09.
- Bektaş Ç. (2016). *İş ahlaki ve sosyal sorumluluk*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 1.Baskı.
- Bingöl D. (2016). *İnsan kaynakları yönetimi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 10.Baskı.

- Curkovic S., Melnyk S., Calantone R., Handfield R. (2000). Validating the malcolm baldrige national quality award framework through structural equation modelling. *International Journal of Production Research*, 38(4), 765-791.
- Efil, İ. (2016). Toplam kalite yönetimi. Bursa:Dora Yayınları.
- Erkan N., Alakavuk D., ve Tosun Y. (2008). Gıda sanayinde kullanılan kalite güvence sistemleri. *Journal Of Fisheries sciences.Com*, 2(1), 88-99.
- Ertürk M. (2018). *İnsan kaynakları yönetimi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Hardjono T.W., ve Have S. (1997). The europen way to excellence, (Çev: Enta Dil Hizmetleri). İstanbul: Rem Ofset Matbaacılık.
- İlkay S., ve Varinli İ. (2005). ISO9001:2000 Kalite yönetim sistemi: Dünya, Avrupa ve Türkiye uygulamalarının karşılaştırılması. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1) 1-19.
- Küçük O. (2004). *Standardizasyon ve kalite*. Ankara:Seçkin Yayıncılık San Ve Tic. A.Ş.
- Metin B., ve Aydın S.T. (1997). *Dünya Sağlık Örgütü ve Türkiye ile ilişkileri*. Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı, Dış İlişkiler Daire Başkanlığı.
- Miller J., ve Parast M.M. (2018). Learning by applying: The case of the malcolm baldrige national quality award. *Lee Transactions On Engineering Management*, 1-47.
- Mondy R W. (Çev: Güler Tozkoparan, Murat Çolak), (2017). *İnsan kaynakları yönetimi*. Ankara:Nobel Akademik Yayıncılık.
- Parlak S. (2004). *İşletmelerde toplam kalite yönetimi*. Ankara: Ekin Kitabevi.
- Sabuncuoğlu Z. (2005). *İnsan kaynakları yönetimi*. Bursa: Alfa Aktüel Yayınları, 2.Baskı.
- Sarıkaya N. (2003). *Toplam kalite yönetimi*. Adapazarı: Sakarya Kitabevi, 1. Baskı.
- Silah M. (2005). Endüstride çalışma psikolojisi. Ankara: Seçkin Yayıncılık San ve Tic. A. Ş.
- Şale İ. (2004). *ISO9001:2000 Kalite yönetim sistemi ve uygulamaları*. Ankara: Seçkin Yayıncılık San ve Tic. A.Ş.
- T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (Çsddg). (2012). İş Sağlığı Ve Güvenliği Genel Müdürlüğü, 6331 Sayılı İş Sağlığı Ve Güvenliği Kanunu, Ankara.
- Wilson D. Collier D.A. (2000). An empirical investigation of the Malcolm Baldrige national quality award causal model. *Decision Sciences*, 31(2), 361-396.
- Yılmaz M. (2013). Kamu kurumlarında iş sağlığı ve güvenliği kanunu'nun uygulanması. *Çsgb Çalışma Dünyası Dergisi*, 1(2), 39-51.