

Quality

ISO 9001 BELGESİ

PROBLEM ÇÖZME SÜREÇ AŞAMALARI

Problem Nedir?

Problem, istenmeyen bir durumun ortaya çıkması ya da istenmeyen bir durum ile karşı karşıya kalmaktır.

Problem Çözme Süreci

Problemler, yönetim sisteminin neredeyse her kademesinde karşılaşılan bir kritiktir. Kriterlerle başlayıp, müşteri memnuniyeti olarak elde edilmek istenen amaçlar ve sonuçlarına ulaşılmasına kadar uzanan zinciri oluşturur. Bu zincir planla, uygula, kontrol ve ölçüm döngüsüne tabidir ve neticesinde problem çözme sürecini oluşturur.

Süreci önemli hale getiren ise mevcut durum ile ulaşılmak istenen amaç arasında nasıl bir yol izleneceğinin belirlenmesine dayanmasıdır. Mevcut ile ulaşılmak istenen amaç arasındaki sürecin doğru ve eksiksiz tanımlanması ile ulaşılmak istenen amaç için elde edilecek olan sonucun maksimum gerçekleşme ihtimalinin gerçekleşmesi sağlanacaktır. Süreç gerektiği gibi tanımlanmaz ise bu durumda istenen ile ulaşılan amaç arasında gerçekleşme ihtimali azalacaktır ve istenmeyen durumlar ortaya çıkacaktır.

Ulaşılmak istenen amaç için süreci doğru tanımlamak ve yapılandırmak çok önemlidir.

Problem çözümü de süreç ile ilgili verilen bilgilendirme gereği bir süreç yapısına büründürülmeli, süreç olarak işletilmeli ve değerlendirilmelidir. Süreç kriterleri uygulamaları ile karşılaşılan bir durumun problem olup olmadığının anlaşılması sağlanmalıdır. Şayet karşılaşılan durum problem ise izlenecek yol hayati önem taşımaktadır. Problemden karar verme durumu problem çözme sürecinde bulunan kriterlerin farkındalığına ve yetkinliğe bağlıdır. Bu nedenle bir problemin çözümünün sağlanması, problem çözme sürecinin kriterlerinin doğru ve eksiksiz uygulanması ile yapılır.

