Route Educational and Social Science Journal

Volume 1(2), April 2014

AN ETHICAL BUSINESS FOR SOCIAL RESPONSIBILITY AND TOTAL QUALITY MANAGEMENT: AHI COMMUNITY CASE

ETİK BİR İŞ DÜNYASI İÇİN SOSYAL SORUMLULUK VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ: AHİLİK ÖRNEĞİ

***Zeynep KANTARCI*[1]**

Abstract

The morality which is an indispensable part of personal and social life emerges in the business life as in all areas. In this regard, the concept of business ethics recently seen that stand out. In the context of business ethics, this is becoming increasingly common business world have an important responsibility towards the society should be necessary besides their ends achieve This responsibility also brought in a total quality management. This understanding refers that approach based on the satisfaction of people from production to consumption. In this study, in order to create an atmosphere of ethical in the business world the impact of social responsibility and total quality management will be focuses the best example of this is Ahi community.

Keywords: Morality, ethics, business ethics, social responsibility, total quality management, Ahi community.

Özet

Kişisel ve sosyal hayatın vazgeçilmez bir parçası olan ahlak her alanda olduğu gibi iş yaşantısında da karşımıza çıkmaktadır. Bu bakımdan son zamanlarda iş etiği kavramının öne çıktığı görülmektedir. İş etiği çerçevesinde iş dünyasının kendi amaçlarını gerçekleştirmesinin yanı sıra topluma karşı da önemli bir sorumluluğa sahip olması gerektiği düşüncesi giderek yaygınlaşmaktadır. Bu sorumluluk aynı zamanda toplam kalite yönetimini de beraberinde getirmiştir. Bu anlayış üretimden tüketime kadar insanların memnuniyetini esas alan bir yaklaşımı ifade eder. Bu çalışmada, iş dünyasında etik bir atmosfer oluşturmak için sosyal sorumluk ve toplam kalite yönetiminin etkisi ele alınarak bunun en güzel örneği olan Ahilik üzerinde durulacaktır.

Anahtar kelimeler: Ahlak, etik, iş etiği, sosyal sorumluluk, toplam kalite yönetimi, Ahilik.

[1] Araştırma Görevlisi, Muş Alparslan Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Felsefe Bölümü, zeynepkantarci@mynet.com.

GİRİŞ

İyi yaşamın temelinde bulunan ahlak; insanların toplum içinde uyumlu yaşamak amacıyla, toplum içindeki davranış, eylem ve birbirleriyle olan ilişkilerini düzenlemek için kabul edilen ilkeler bütünüdür (Çüçen, 1999: 283). Bu ilkeler, bir kültür çevresi içinde kabul görmüş, belirlenmiş ve tanımlanmış değerler manzumesi ve amaçlarla, bu değerlerin nasıl yaşatılacaklarını, söz konusu amaçlara nasıl ulaşacağını ortaya koyan kurallardır. Bundan dolayıdır ki ahlak, bir insan topluluğunun belli bir tarihsel dönem boyunca belli türden inanç, emir, yasak, norm ve değerlere göre düzenlenmiş ve bu düzenlemeye bağlı olarak töreleşmiş, gelenekleşmiş yaşama biçimidir. İnsan bu yaşama biçimini şahsen yaşar, içinde bulunduğu toplumun ahlaki ilke ve değerlerini eylemleriyle cisimleştirir. Fakat insan bununla da kalmayıp hayata geçirmeye çalıştığı değerlerin anlamı üzerinde düşünmeye başladığı, kullandığı ahlaki kavramların gerçekte ne olduklarını ve ne anlam ifade ettiklerini araştırmaya, ahlaklılığın unsurlarını tartışmaya ve bu ve benzeri konularda düşündüğü ve hissettiği şeyleri dile getirmeye, başkalarına aktarmaya başladığında, normal ahlaklılık düzeyini aşıp etik yoluna girmiş olur. Neyin iyi ve doğru, neyin kötü ve yanlış olduğunu araştırır, insan hayatının gerçek amacının ne olması gerektiğini soruşturur, ahlaklı ve erdemli bir yaşayışın hangi unsurları içerdiğini irdeler. Dolayısıyla ahlak üzerine sistemli bir şekilde düşünme, soruşturma, ahlaki hayata dair bir araştırma ve tartışma olarak tanımladığımız (Cevizci, 2002: 3-5) etik en genel anlamıyla iyinin, iyi olanın, iyi davranışların doğasının, iyinin özünün ve kaynaklarının araştırılmasıdır. İnsan için iyi bir yaşam ne tür bir yaşamdır? Nasıl bir hayat yaşanmaya değerdir? Doğru bir yaşam sürmek için hangi seçimlerin yapılması gereklidir? türünden birbirini bütünleyen sorular eşliğinde nasıl yaşamalı sorusuna yanıt arar (Güçlü vd. , 2003: 500–501).

Bugün toplumlarda yaşanan olumsuz durumların nedeni olarak ahlaki değerlerdeki yozlaşma görülmekte ve yapılacak olan ahlaki iyileştirmelerle bu olumsuzlukların ortadan kaldırılacağına dair inanç giderek yaygınlaşmaktadır. Tabii ki, temiz toplum oluşturmanın en önemli ayağı şüphesiz ahlaktır. Çünkü insanı sadece maddi öğeler var etmez, insan manevi boyutu da olan bir varlık olduğu için insani ilişkilerde bu manevi boyutu yok sayamayız. İnsanın manevi boyutu görmezden gelinirse günümüzde örneklerine sıkça rastladığımız yaşanılan çevreyi yaşanmaz hale getiren hırsızlık, cinayet, rüşvet, yolsuzluk türünden problemlerle karşılaşmamız kaçınılmaz olur. Bu yüzden tüm gruplar, topluluklar, toplumlar, kurumlar, kuruluşlar, işletmeler temel ahlaki ilkeler belirleme yolunu seçmiştir. Çünkü hangi topluluk olursa olsun ahlaki ilkeler olmaksızın yaşamını sürdüremez, varlığını devam ettiremez. Ahlak sayesinde insanların birbiri ile olan ilişkileri hakça esaslara göre düzenlenir ve insanların toplumsal yaşama zarar vermesi engellenir. Bu açıdan bakıldığında ahlak toplum düzenini sağlar, birlikte yaşamayı olanaklı kılar, toplumu birleştirir ve bütünleştirir.

İnsanlar yaşamlarını sürdürmek için birçok şeye ihtiyaç duyarlar ve hayat bir bakıma insanların bu ihtiyaçlarını karşılama mücadelesidir. Bu mücadele toplumsal yaşam sayesinde daha da kolaylaşır. Bütün ihtiyaçlarının üstesinden yalnız başına gelemeyen insan, toplumsal yaşamda birbirinin ihtiyaçlarını karşılar. İhtiyaçlar karşılanırken diğer insanların haklarını ihlal etmemek için kurallar koyulur, düzenlemeler yapılır. Yani toplumsal yaşantının olmazsa olmazı olan ahlak, iş yaşantısında da karşımıza çıkar. Bu bakımdan insanlar hayatın her alanında olduğu gibi iş hayatında da yol gösterici ilkelere ihtiyaç duyarlar. Bu yüzden çalışma hayatında ve iş dünyasında ahlaki bir iklimin yerleşmesi için doğru olmayan davranışları sorgulamak, haksız kazancı ve rekabeti engellemek, kaliteyi artırmak için " iş etiği" üzerinde önemle durulmaktadır. İş etiği, iş dünyasındaki davranışlara rehberlik etmek üzere geliştirilen ahlaki ilkeler bütününü kapsamaktadır. İş etiği kapsamında dile gelen sosyal sorumluluk kavramı iş dünyasının topluma karşı olan yükümlülüklerini ifade ederken iş etiği ile anılan diğer bir kavram olan toplam kalite

yönetimi ise hem iş dünyasında hem de toplumsal hayatta memnuniyeti sağlamak için herkesin katılımının sağlanması olarak ifade edilebilir. Günümüzde etik bir iş dünyası oluşturmak için sosyal sorumluluk ve toplam kalite yönetimi üzerinde önemle durulurken Anadolu'da kurulan Ahilik teşkilatı dostluk ve kardeşlik havası içerisinde toplumun ihtiyaçlarını karşılarken kaliteli ve ucuz mal üretmek, çalışmayı ve üretmeyi ibadet kabul etmek, müşteri memnuniyeti sağlamak, üretici ve tüketici arasındaki dengeyi kurmak, ahlaki değerlere sıkı sıkıya bağlı olmak gibi amaçlara sahip olmasıyla bize iş etiğinin, sosyal sorumluluğun ve toplam kalite yönetiminin en iyi örneğini sunar.

İş Etiği

Tüm kültürlerde, dinlerde, sosyal yapılarda, siyasi ve ekonomik sistemlerde çalışmak çok önemli bir değer olarak görülmüştür. Çünkü çalışmak hem toplumsal hayatı devam ettirmek için mal ve hizmet üretmenin yanı sıra insanın kendisini gerçekleştirmesinin bir vasıtasıdır. Yani çalışmak yaşamsal bir öneme sahiptir. Bu yüzden insanoğlu var olduğu günden bu güne çabalar, gayret eder üretir ve çalışır. İnsan bu üretim ve çalışma sürecinde belli standartları, ilkeleri ve davranış kalıplarını gözetmek zorundadır. Her yanda yaşamımızın içinde olan ahlak çalışma ve iş yaşantısın da karşımıza çıkmakta ve davranışlarımızı etkilemektedir. İş yaşamında neyi yapmanın doğru, neyi yapmanın yanlış olduğunu belirleyen ahlâk bu süreci tüm boyutlarıyla etkiler. Birini işe almak ya da işten çıkarmak, fiyatları düzenlemek, çalışma zamanlarını ayarlamak, çalışanların hakları ve sorumlulukları gibi konuların hepsi ahlaki ilkelere göre düzenlenir ve etik kararlar içerir. Bu yüzden "iş etiği" kavramı toplumların hayatında giderek daha önemli rol üstlenmiştir.

İş etiği kavramının çok yeni olması ve bu son zamanlarda gündemi çokça meşgul etmesi ile birlikte bu kavrama yüklenen anlam her zaman var olmuştur. Çünkü yöneticiler, çalışanlar, ortaklar, müşteriler arasındaki ilişkilerin düzenlenmesine, sorunların çözümlenmesine, birbirlerine karşı durumlarının belirlenmesine her zaman gerek duyulmuştur. Özellikle dünya nüfusunun giderek artmasıyla karşılaşılan işsizlik ve beraberinde ortaya çıkan yoksulluk, yaşanan ekonomik krizler, skandallar, doğanın tahrip edilmesi, iş dünyasının elinde olan biyolojik ve kimyasal teknolojinin insanlığı tehdit etmesi etik ilkelerin iş dünyasına taşınmasına neden olmuştur. Bu açıdan bakıldığında iş hayatını düzenleyen kurallar bütünü olan iş etiği yapılan işin ruhudur. İş etiği ile iş yerinde arzulanan davranışlar teşvik edilerek istenmeyen davranışlar yok edilmeye çalışılır.

İş etiği dendiği zaman işe ve çalışmaya karşı geliştirilen tavırlar ve bu konudaki değerler anlaşılmaktadır (Arslan, 2005: 51). İş hayatında hüküm süren doğru ve yanlış davranışları kapsar, çalışma hayatındaki tüm ilişkilere düzenleme getirerek dürüstlüğü, sözünde durmayı, insanlara saygılı olmayı, haksızlığa karşı çıkmayı bünyesinde bulundurur. İş etiği ile iş hayatına yön veren ilkeler standartlar belirlenir ve ekonomik faaliyetler ile de toplumsal adaletin gerçekleşmesine katkı sağlanır (Özgener, 2004: 51). İş etiği, etiğin iş yaşamındaki uygulamalarında ortaya çıkan problemleri, açmazları, ikilemleri, sıkıntıları çözmeye çalışan iş dünyasının tutumlarını ahlaki açıdan ele alan dalıdır. İş etiği ile bir yandan iş adamlarının ya da işverenlerin çalışma koşullarının güvenliği, işe alım sürecinde fırsat eşitliği, mali konularda şeffaflık, doğaya karşı duyarlılığın altı çizilirken, diğer yandan da çalışanların birbirleri arasındaki ilişkileri, işverene karşı sorumlulukları toplumsal sorumluluk kapsamında ele alınır (Güçlü vd. , 2003: 777).

İş dünyasında bir meslek elemanının yeterli görülebilmesi için ondan gerekli bilgi, beceri, donanım, doğru iş alışkanlıkları ve tutumlarına sahip olması beklenir. Bunun anlamı bir meslekte bilgi ve beceriler kadar mesleki değer ve etik ilkelerinin de tanımlanmış olmasıdır (Aydın, 1998: 73). Yani çok bilgili, becerikli olmasına rağmen işini kötüye kullanan biri iş dünyasında istenmediği gibi, namuslu ve dürüst olmasına

karşın donanımsız ve beceriksiz bir çalışanın da iş dünyasında tutunması mümkün değildir. Öyleyse iş dünyasının teknik donanımı ahlaki ilkelerle süslenirse bir anlam ifade eder.

Gittikçe daha da karmaşık hale gelen, yoğunlaşan iş dünyasında insanların hem kendilerine hem de diğer insanlara zarar vermemek adına doğru şeyleri yapmaları, çalışanların, müşterilerin, yönetimin memnuniyeti, adil rekabet, fırsat eşitliği ve nihayetinde toplumun refahı için etik yönetime ihtiyaç giderek artmıştır. Günümüzde artık iş dünyası başarıyı yalnızca daha fazla kâr elde etmekte değil etik değerlerle ilişkilendirmektedir. İş mükemmelliği artık etik bir iş ortamı yaratmakla tanımlanmaktadır.

Etik bir iş ortamı yaratmak için gereken etik standartlar şöyle özetlenebilir: (Resnik 2004, Aydın 2002, Bilgi ve İpbüker 2005):

a. Dürüstlük: Çalışanlar, bilgiyi veya sonuçları saptırmamalı, yalanlara dayandırmamalı ve yanlış sunmamalıdırlar. Bilgilerin analizi, üretimi ve sunumunda, her açıdan nesnel, tarafsız ve dürüst olmaları gerekir. Yanlış ve uydurma bilgi sunma veya sonuçların doğru ve nesnel olarak bildirilmemesinden oluşan tahrifat, hilekârlık anlamında en ciddi etik ihlaller olarak kabul edilir.

b. Dikkat: Çalışanlar hatalardan kaçınmalıdır. Yöntemsel hataları ve insan hatalarını asgari düzeye indirmeli ve kendi kendini kandırmaktan, taraflılıktan ve menfaat çatışmalarından uzak durmalıdırlar.

c. Açıklık: Çalışanlar verileri, sonuçları, yöntemleri, fikirleri, etkinlikleri ve araçları paylaşmalıdırlar. Başkalarının kendi çalışmalarını değerlendirmelerine izin vermeli, eleştiriye, yeni fikirlere açık olmalıdırlar.

d. Onur payı: Çalışanlar, fikri mülkiyet haklarına ve bu hakları ellerinde bulunduranların önceliklerine saygılı olmalıdırlar. Patentli, lisanslı ürünleri bedellerini ödeyerek kullanmalıdırlar. Kullandıkları verilerin, başkalarının ürettikleri sonuçların telif haklarını ödemelidirler. Maddi bedellerin dışında, hak edilen yerde, hak eden kişiye mutlaka onur payı vermelidirler.

e. Toplumsal sorumluluk: Toplumsal sorumluluk, halkın güvenini sarsmamayı ve bu güvene saygı göstermeyi gerektirdiği için çalışanlar topluma faydalı olmaya özen göstermelidir.

f. Yasallık: Çalışanlar, çalışmaları ile ilgili olan yasa, yönetmelik ve mevzuata uymalı, uyulması konusunda duyarlı olmalıdır.

g. Karşılıklı saygı: Çalışanlar birbirine karşı saygılı bir tutum içerisinde olmalıdırlar. Çünkü çalışma ortamında işbirliği ve güven son derece önemlidir. Çalışanların birbirlerine fiziksel veya psikolojik olarak zarar vermeleri, kişisel sırlarına saygı göstermemeleri, birbirlerinin çalışmalarını müdahale anlamında haksız eleştirmeleri gibi olumsuz durumlar güven ve işbirliğini zedeler.

h. Verimlilik: Ekonomik, insani, doğal ve teknolojik kaynaklar israf edilmeden amacına uygun şekilde akıllıca kullanılmalıdır.

Etik standartlar çalışanlara yol gösterir. Bu standartlar iş dünyasında sağduyulu seçimler yapılmasını sağlar. İşyerinde doğru ve yanlışın ne olduğunu belirleyerek, çalışanları doğru olan şeye yapmaya yönlendirir. İş yaşamındaki sorunlara ve çıkmazlara çözüm üretir. Ekonomik faaliyetlerde adalet, dürüstlük, güven, saygının yerleşmesini sağlarken topluma faydalı olmayı esas alır.

Sosyal Sorumluluk

İş dünyası insan, toplum ve çevreyle etkileşim halindedir. Sadece ekonomik öğelerin bir toplamı olmayan iş dünyası faaliyetlerini gerçekleştirirken toplumdan etkilenir ve yaşama yaptığı katkılar ile toplumu etkiler. Günümüzde iş etiğine verilen önem çerçevesinde iş dünyasının kendi amaçlarını gerçekleştirmesinin yanında topluma karşı da önemli bir sorumluluğa sahip olması gerektiği düşüncesi giderek yaygınlaşmaktadır. Bu sorumluluk ile iş dünyasının hem kendi amaçlarına hem de toplumsal değer ve beklentilerine uygun uygulama ve faaliyetleri yerine getirme, toplumsal yaşamı iyileştirme amaçlanmaktadır (Özgener, 2004: 157). Bu yüzdendir ki üretimin ilk aşamasından başlanarak tüketime kadar geçen bütün aşamalarda toplum için olumsuz ve zararlı olabilecek etkilere karşı önlem alınmakta, yararlı ve olumlu olabilecek faaliyetler desteklenip arttırılmaktadır. Yani, işletmelerin davranışlarını topluma zararlı faaliyetler açısından sınırlayan ve insan yaşamının iyileştirilmesi için onları katkıda bulunmaya zorlayan, toplum yararı için tarafsız bir sorumluluk hissi yaratmak amaçlanmaktadır (Petit, 1967: 6). Sosyal sorumluluk adı verilen bu durum, iş dünyasının ahlaki atmosferini toplumdaki kişi, kurum ve kuruluşların istek ve beklentilerine uygun olarak düzenleyerek, faaliyetlerde toplumun etkisini ciddi bir şekilde değerlendirerek, ortaya çıkan sonuçlardan kendisini sorumlu hissederek, sınırlarını kendisini belirlediği topluma dönük faaliyetler, katkılar, yardımlar ve yükümlülükler bütünüdür (Özgener, 2004: 158). İş dünyasının topluma karşı sorumluluk üstlenmesi, topluma karşı hesap vermekle yükümlü olması anlamına gelmektedir. Sosyal sorumluluk kavramı 20.yüzyılın ikinci yarısından sonra iş dünyasının sorumluluklarının artmasıyla sosyal değerlere duyulan ihtiyaç karşısında önem kazanmıştır. İş ahlakı ile ilişkilendirilen sosyal sorumluluk kavramı ile ekonomik faaliyetlerin toplumsal boyutuna dikkat çekilmiştir. Buna göre sosyal sorumluluk; işletmelerin kendi amaçlarına hem de toplumsal değerler ve beklentilere uygun politikalar belirleme ve uygulama, karar verme ve faaliyetleri yerine getirmeyle toplumun yaşamını iyileştirmeye ilişkin yükümlülükler bütünü olarak tanımlanabilir (Bowen, 1953: 6).

İşletmeler tıpkı insanlar gibi sosyal çevre içinde varlıklarını sürdürdükleri için dolayısıyla sadece üretimini yaptıkları ticari ürünle değil, toplumsal beklentileri karşılayacak sosyal varlıklarıyla da topluma karşı sorumludurlar (Lembert,2013: 5). İş hayatında ekonomik değerlerin yanında ödev ve sorumluluklar üzerinde yoğunlaşmanın ve sosyal olarak yöneticileri, çalışanları, müşterileri sorumlu tutmanın önem kazanmasına neden olan faktörleri şu şekilde sıralayabiliriz (Diken, 1998: 469–480):

a. İşletmelerin toplumun tercih ve beklentilerine uygun mal ve hizmet üretme isteği,

b. İşletmelerin iyi bir izlenim bırakma zorunluluğu,

c. Toplumun ve işletmelerin sınırlı doğal kaynakları etkin bir biçimde kullanma isteği,

d. Artan sosyal huzursuzluklar karşısında işletmelerin daha ölçülü davranma isteği,

e. Profesyonel iş dünyası oluşturma,

f. İşletmelerin ömrünü uzatma,

g. Kaliteli üretim yapma,

h. Çevre kirliliğini önleme

i. Ve en nihayetinde dolaylı olarak toplumun refah ve huzurunu sağlama olduğu söylenebilir.

Bu nedenlerden dolayı 20. yüzyılın başlarından itibaren iş dünyası kendisine çeki düzen vererek çevreyi tahrip eden ve sosyal sorunlara yol açan faaliyetlere karşı önlem alma gereği duymuş ve faaliyetlerini gerçekleştirirken topluma karşı daha duyarlı, hassas ve sorumlu olmaya özen gösterme başlamıştır. Bundan dolayıdır ki son yıllarda, işletmelerin sadece sahiplerine karşı değil topluma karşı da sorumlu olduğu inancı oldukça sık duyulmaya başlanmış ve işletmeler kendi çıkarlarını düşünmenin yanı sıra toplumun çıkarlarını koruyup kollayan, toplum refahını sağlayan yükümlülükler üstlenme gereği duymuştur.

Önceleri iş dünyası sadece temel üretim ilişkileri ile ilgilenirken günümüzde iş dünyasının aktiviteleri toplumu geniş ölçüde etkilemektedir. İşletmelerin faaliyetlerinden çalışanlar, müşteriler, yöneticiler, sahipler, hissedarlar, sendikalar, bankalar, medya, siyasi örgütler, sivil toplum kuruluşları, doğal çevre etkilenmektedir. Bu faktörler birbirinden ayrı düşünülemez. Bundan dolayı işletme tüm etkilenenlere karşı sorumludur. İşletme ayakta kalabilmek için sosyal sorumluluklarını göz önünde tutmak ve ekonomik sonuçların yanında sosyal sonuçları da düşünerek hareket etmek zorundadır.

İşletmelerin amacı "mümkün olduğunca çok para kazanmak ve kâr elde etmek, herhangi bir sorumluluk üstlenmemektir" şeklindeki bir yaklaşım artık yerini başka bir anlayışa bırakmıştır. Buna göre işletmelerin amacı artık hem toplumsal yaşam standardını ve genel refahı korumak ve iyileştirmek hem de kâr elde etmektir. İşletmelerin sosyal sorumluluğu, işletmenin etkileşim içinde olduğu iç ve dış çevrenin sorunlarına eğilmeyi ve bunlara en uygun çözümler getirmeyi amaç edinen bir anlayış olmalıdır. Bu anlayış etkilenen tüm unsurları göz önünde bulundurmalıdır. Çünkü iş dünyasının sadece ekonomik sorunları yoktur. Etkilenen tüm unsurlara dikkat edilmezse tüm toplumu etkileyen ciddi sorunlar ortaya çıkacaktır. Bu tür sorunlar ortaya çıkmadan önlenmesi için faaliyetlerin önceden düzenlenmesi gerekmektedir. Bu anlayış çok geniş ve kapsamlı düşünmeyi ve hareket etmeyi amaçlamaktadır. Bu yüzden işletmeler üretim kaynaklarını kendilerinin ve toplumun yararına olacak şekilde kullanarak mal ve hizmet üretmelidir (Petit, 1977: 58).

Günümüzde işletmelerin, yöneticilerin ve çalışanların ahlaki bir tutum ve etik bilince sahip olduklarının göstergesi ilişki içinde oldukları sektöre, tedarikçiler, devlet kurumlarına, rakiplerine, bağlı bulundukları hukuk sistemi gibi kurum, kuruluş, örgüt ve kişilere karşı olan sorumlulukları ve bu sorumlulukların yerine getirilme derecesi ile değerlendirilmektedir (Ülgen, 2003: 9 – 10). Bu yüzden iş dünyasında etik bilinç oluşturmak sosyal sorumluluk bilinci geliştirmek ile eş değer tutulmaktadır. Çünkü sosyal sorumluluk bilincinin gelişmesiyle ahlak sosyo-ekonomik süreçteki ilişkiler üzerinde daha etkili olur. Etik ilkelerinin hakim olduğu bir iş dünyası sadece kendi çıkarlarını düşünen bencil bir yaklaşım geliştirmek yerine toplumun tüm kesimlerinin çıkarlarını dikkate alan topluma karşı sorumlu bir anlayış geliştirmek zorunda kalır.

İş dünyası ekonomik amaçların ve yasal zorunlulukların ötesinde uzun vadede daha sağlıklı bir toplum için sorumluluklar üstlenmesidir. Diğer bir deyişle, iktisadi amaçlar gerçekleştirilmeye çalışılırken, aynı zamanda toplumsal yaşama katkıda bulunmak üzere sosyal amaçlara da hizmet edilmelidir. Dolayısıyla, işletmenin topluma artı değer sunması ve bununla ilgili "hesap verebilir" olması beklenmektedir. Bu bağlamda, iş dünyası için finansal performans kadar sosyal performans da bir ölçüt haline gelmiştir. Artık geleneksel performans ölçme yöntemlerinin yanı sıra müşteri memnuniyeti, çalışanların tatmin düzeyi, işletmenin öğrenme ve gelişme boyutu gibi finansal olmayan kriterler de göz önünde bulundurularak değerlendirilme yapılmaya başlanmıştır. İş dünyası artık sadece bilanço ve kar gibi mali göstergeler ile değil, toplumsal duyarlılık, sosyal performans, sorumluluk üstlenme gibi kriterler üzerinden değerlendirilir hale gelmiştir. İş etiğine bağlılık ve sosyal sorumluluk bilincinde olmak

toplum gözünde meşruiyet, saygı ve güven kazanmak için şart olmuştur (Tüsiad, 2009: 52).

Toplam Kalite Yönetimi

İş dünyasında toplumsal faydanın esas alınıp sosyal sorumluluğun göz önünde tutulmasının yanı sıra geliştirilen Toplam Kalite Yönetimi Felsefesi ile işletmedeki herkesin katılımının sağlanması ve yapılanların sorumluluğunun paylaştırılmasıyla topyekûn bir yönetim felsefesi oluşturulmuştur (Kovancı, 2001: 13). Toplam Kalite Yönetiminde toplam sözcüğü tüm çalışanların katılımını, yapılan işlerin tüm yönlerini, müşterilerin ve üretilen ürün ile hizmetlerin tümünü; kalite sözcüğü, müşterinin bugünkü beklenti ve ihtiyaçlarını tam ve zamanında karşılayıp onlara gelecekteki beklentilerini aşan ürün ve hizmetler sunmayı; yönetim sözcüğü ise, yönetimin her konuda çalışanlara liderlik yapması, çalışanlara örnek model oluşturması ve şirket çapında katılımcı yönetimin sağlanması anlamına gelmektedir (Hurşitoğlu, 2010: 15). Bu felsefe ile üretim yapan işletmelerden başlayarak hizmet sektörü, kamu sektörü hatta kâr amacı gütmeyen kurum ve kuruluşlara (okul, hastane... vb.) kadar tüm alanlarda başarılı bir iş yönetimi gerçekleştirmek hedeflenmektedir. Bu açıdan bakıldığında Toplam Kalite Yönetimi'nin bir işletmede yapılan bütün işlerde, müşteri isteklerini karşılayabilmek için şart olan yönetim, insan, yapılan iş, ürün ve hizmet kalitelerinin, bir sistem yaklaşımı içinde, tüm çalışanların katılımı, hedef ve fikir birlikleri sağlanarak ele alınması ve geliştirilmesi olduğunu söyleyebiliriz (Şimşek, 2001: 78). Bu anlayış ile tüm toplumun memnuniyeti amaçlanırken toplum için avantajlar elde etmek için kalite üzerine yoğunlaşılır. Kaliteyi yakalamak ve işletmedeki faaliyetlerin iyileştirilmesi tüm çalışanların aktif katılımı ile gerçekleşeceği için herkesin katılımı esas alınır. Esas amaç ise insanın kendisinin, ailelerin, işletmenin, hissedarların, sanayinin, müşterilerin mutluluğudur. Bundan dolayı Toplam Kalite Yönetimi için iş hayatında memnun çalışanlar, memnun müşteriler, mutlu toplum, kaliteli üretim, sürekli gelişim, doğaya karşı hassasiyet düşüncesini kapsayan bir sistemdir diyebiliriz.

Koşulsuz ve sürekli insan mutluluğunu amaçlayan, değişimi ve katılımı öngören Toplam Kalite Yönetimi'nin başarısı insan unsurunu etkin olarak yönlendirme ile sağlanabilir (Oymak vd. , 2009: 24). Bu yüzden Toplam Kalite Yönetimi'nin sağlanması bir işletmedeki en üst personelden alt personele kadar tüm personelin kalitenin elde edilmesine katılması, kalitenin sağlanması, kalitenin güvence altına alınması ve kalitenin sürekli olarak iyileştirilmesi faaliyetlerini kapsar (Efil, 1999: 46). Toplam Kalite Yönetimi'nde hedef toplumun memnuniyet duyarak satın alacağı ürün ve hizmetleri geliştirmek, tasarlamak, üretmek, pazarlamak olduğu için bu amaçları gerçekleştirirken bir işletmedeki bütün kısımların birlikte çalışması gerekmektedir. Bunun için de işletmenin bütün kısımlarının işbirliğini kolaylaştıracak sistemleri kurmak ve standartları hazırlamak ve uygulamak için çaba sarf etmek gerekir (Şimşek, 2001: 83–84).

Günümüzde işletmelerin ve firmaların başarılı ve kalıcı olmak için toplumun beklentilerine yönelme, kaliteli ve ucuz üretime, insan ve çevre sağlığını dikkate alma eğilimleri Toplam Kalite Yöntemini gerekli kılmıştır (Şale, 2005: 7). Çünkü 19.yüzyılda başlayan sanayileşme ile değişen iş dünyasının yüzü 20.yüzyılda da yaşanan krizler, artan rekabet, kalkınma projeleri, ekonomik istikrar sağlama gibi gelişmeler ile eski yöntemlerle çalışma olanaklarının pek kalmadığını köklü bir değişikliğin olması gerektiğini şart koşmuştur. Dünyada yaşanan bu anlaşmazlıklarına gerekli uyumu sağlamada işletmelere çeşitli görevler düşmektedir. Bunların başında rekabet, pazar, teknoloji ve insanlarla ilgili olarak ortaya çıkan sorunlara cevap aramak, işletme tarafından sürekli olarak personelin değişim kapasitesini, piyasada genişleme ve iyileştirici yolu bulmak gerekir (Efil, 1999:5). Bu amaçla benimsenen Toplam Kalite Yönetimi'ne geçildikten sonra işletmeler değişik bir yönetim anlayışına sahip

olduklarını, süreçleri iyileştirmeyle daha fazla ilgilendiklerini, daha kaliteli ürünler üretip hizmetlerin maliyetlerini düşürdüklerini, müşterilerin memnun edildiklerini, daha yenilikçi olduklarını ve piyasadan gün geçtikçe daha büyük pay aldıklarını fark etmişlerdir (Weaver, 1997: 9).

Toplam Kalite Yönetimi ile işletmelere farklı bir bakış açısı getirilerek bir dönüşüm sağlanmıştır. Geleneksel kuruluşlar genellikle yaptıkları yatırımlar karşısında makul kazançlar elde etmek isteyen işletmeler oldukları için bu işletmelerde girilen mali risk karşılığında gelir elde etmek hedeflenir. Bu yüzden böyle işletmeler işletme kumanda zinciri, otorite, sorumluluk, denetim gibi yönetim ilkeleriyle yönetilir. Amaç işletme sahibinin mutluluğudur, müşteriye ve topluma karşı genel tutum ise "Elimizden gelen bu kadar" anlayışıdır. Toplam Kalite Yönetimi ile topluma karşı elimizden gelen bu kadar anlayışı yıkılıp işletmenin ayakta kalması müşteri memnuniyetine bağlıdır anlayışına geçilmiş ve böylece müşteri bilinci aşamasına adım atılmıştır. Müşteri bilinci ile iyi bir iş çıkarmak amaçlanır ve hizmetin aksayan yönleri önlenir. Fakat sadece müşteri memnuniyetinin yeterli olmadığı fark edilince iyi hizmetin sağlanabilmesi için iyi eğitilmiş, işine hâkim sahip kimselere ihtiyacın önemli olduğu, uygun ve gelişmiş donanım ve memnun edici çalışma şartlarının da bulunması gerektiği ortaya çıkmıştır. Süreç iyileştirme olarak adlandırılan bu aşamada mevcut sistemin aksayan yönleri bulunarak ve buna karşı çözüm önerileri oluşturulur. Bu iyileştirme sürecinin tam başarıya ulaşması isteniyorsa çalışmanın mevcut tüm bölümlerine yansıtılması ve işletmenin bir yaşam biçimi haline getirilmesi gerekir. Toplam Kalite Yönetimi'nin yenilik aşamasında ise ürün ve hizmetlerde yenilik gerçekleştirilmeye çalışılır. Çünkü sadece müşteriyi memnun etmek ve süreçleri iyileştirmek yeterli değildir. Müşterileri memnun etmenin ve süreçleri iyileştirmenin ötesinde bir şey yapılmalıdır. Bu da yenilik yapmak ile sağlanır. Yenilik yapmak, müşterilerin istemeyecekleri, hatta mümkün olduğunu bile düşünmeyecekleri ürün ve hizmetleri sağlamaktır. Bu kat edilen aşamalar ile Toplam Kalite Yönetimi 'ne geçiş sağlanmaktadır (Weaver, 1997: 10–14).

Etkin ve etkili bir iş dünyası oluşturmak için benimsenen Toplam Kalite Yönetimi'nin temel özelliklerini ve felsefesini şu şekilde izah edebiliriz: İnsana saygı esastır. İşletmenin politikasına kalite kavramı yön vermelidir ve önce kalite anlayışı işletme politikası olmalıdır. Müşterinin tam ve sürekli tatmini ilk hedeftir. Kalite bilinci yaygınlaştırılmalı ve çalışanların tamamı bu bilinçle her alanda kaliteyi arttırmaya çalışmalıdır. Kalite herkesin işi olmalıdır. Herkes işini zamanında, her defasında, tam ve doğru olarak yapmalıdır. Bir işi en iyi bilen yöneten değil, o işi yapandır fikri benimsenmelidir. Sürekli iyileşme anlayışı esas olmalı, ürünün kontrolüne değil üretim sürecinin kontrolüne öncelik verilmelidir. Yöneticiler dâhil bütün çalışanların katılacağı sürekli bir eğitim programı uygulanmalıdır. Grup çalışması benimsenmeli ve her kademede uygulanmalıdır. Ben değil, biz anlayışı tüm çalışanlar tarafından benimsenmelidir. Her kademede katılımcı yönetim uygulanmalıdır. Her alanda sürekli ve periyodik bir istatistiksel süreç kontrolü yapılmalıdır (Kovancı, 2001: 39–40).

Toplam Kalite Yönetimi, benimsediği ilkeler ile uzun vadede memnuniyetleri esas alır. Hem çalışanlar hem de toplumun her kesimindeki insanlar için avantajlar elde etmeyi amaçlayan, kalite üzerine yoğunlaşmış ve tüm personelin katılımına dayanan bir yönetim modeli oluşturur. Burada amaç, piyasanın ihtiyaçlarında yoğunlaşma, tüm alanlarda kaliteyi sağlama, kalite standartları oluşturma, süreçlerin sürekli geliştirilmesi ve iletişimin sağlanmasıdır. Bu açıdan bakıldığında Toplam Kalite Yönetimi, kaliteyi ucuza üreterek müşteri tatminini, sürekli iyileştirme felsefesi doğrultusunda sağlamayı amaç edinen bir yönetim biçimidir. Toplam Kalite Yönetimi'nin bu amaca ulaşabilmesi, işletme çalışanlarının tümünün kalite iyileştirme çalışmalarına gönüllü olarak katılımının sağlanmasına bağlıdır. Yani Toplam Kalite Yönetimi'nde gönüllük esastır. Bu gönüllüğü sağlamak ise ancak çalışan odaklı bir anlayışla gerçekleşir.

Ahilik Örneği

İçinde bulunduğumuz çağda iş etiği, sosyal sorumluk, toplam kalite yönetimi kavramları sadece ülkemiz için değil tüm dünya için yeni yeni gündeme gelen kavramlardır. Günümüzde her işletme, kurum ya da kuruluş verdiği hizmetin kalitesini arttırmak, devamlılığını sağlamak için bazı ilkeler belirleyerek tüm çalışanları üretim sürecine dâhil etmeyi ve böylece topluma karşı sorumlu ve duyarlı olmayı amaçlamaktadır. Günümüzden birkaç yüzyıl önce ortaya çıkan Ahilik teşkilatı da iş dünyasının maddi ve manevi motiflerinin ahenkli bir uyumunu yaparak tüm dünyaya örnek olabilecek bir sistem ortaya koymuştur. Ahilik insanları kabiliyetleri doğrultusunda bir iş kolunda uzman olarak yetiştirip aktif olarak iş yaşantısında yer almalarını, üretken olup geçimlerini temin etmelerini sağlarken çalışanın ahlaki düzeyini yükselterek iş yaşamında hem maddi hem de manevi doyuma ulaşmayı amaçlamıştır.

Adını Arapça 'da "kardeşim" anlamına gelen "Ahi" sözcüğünden ya da Türkçe' de "yiğit, cömert, eli açık" anlamına gelen "akı" sözcüğünden alan Ahilik, Anadolu'da birliği, refahı, toplum düzenini sağlayan ve halkın maddi, manevi tüm ihtiyaçlarına cevap verecek tarzda teşkilatlanan bir sivil toplum kuruluşudur (Demir,2000: 323). Bu kuruluş, köylere kadar yayılan örgütleriyle, birliği ve bütünlüğü, sosyal dayanışma ve yardımı temel ilke olarak benimseyen, dostluk ve kardeşlik havası içinde, toplumsal ahlak kurallarına sıkı sıkıya bağlı bir toplum kurmayı amaçlayan, yurt ekonomisinde temel ihtiyaç maddelerini en kaliteli, en ucuz biçimde üretmeyi öngören bir örgüt biçimi idi (İvgin, 1996: 71). Bu yüzden Ahilik, birbirini seven, birbirine saygı duyan, yardım eden, fakiri gözeten, yoksulu barındıran, işi kutsal, çalışmayı ibadet sayan ve ahlak kurallarına sıkı sıkıya bağlı esnaf ve sanatkârların teşkilatı manasını taşır (Bıyıklı, 2003: 20).

Ahi Evran tarafından kurulan küçük esnaf, usta ve çırakları içine alan, mesleklerini doğruluk, dürüstlük prensiplerine uygun olarak yapmalarını ve ayrıca eğitim görmelerini hedefleyen bir teşkilat olan Ahilik, 13. yüzyılın ilk yarısından başlayarak 20. yüzyılın başlarına dek Anadolu şehir, kasaba ve hatta köylerindeki esnaf ve sanatkâr kuruluşlarına eleman yetiştiren, işleyiş ve kontrolleri düzenleyen sosyal ve ekonomik özellikleri olan bir örgüttür (Şimşek, 2002: 18, Çağatay, 1989: 3). Yaşadığı dönemde Ahiliği çok itibarlı bir duruma getiren Ahi Evran, Anadolu halkına alın teri ile geçinme, başı dik, kendine güvençli ve minnetsiz yaşama yeteneğini kazandırmaya, yurt ve ulus sevgisi benimsetmeye çalışmış, sistemin işleyişini ve fikri temellerini biçimlendirerek özünü ve yönünü belirlemiş, örgütü şekillendirmiştir (Çağatay, 1989: 89, Arslan, 2005: 90).

Ahiliğin özünde insan sevgisi vardır. Ahilik, insanı bir bütün olarak görmekte ve onu bütün yönleriyle birlikte geliştirmeyi amaçlamaktadır. İnsanlara kendi emekleri ile geçinmelerini ve kimseye muhtaç olmamalarını öğütlerken herkesin emeğini değerlendirebileceği bir işi, özellikle bir sanatı olması ahlak kuralı haline gelmiştir. Bu yüzden Ahilik sistemi ile insanların yaşaması için gerekli olan ihtiyaçları karşılamak amacıyla herkesi ilgisi ve yeteneği ölçüsünde bir meslek dalına yönlendirmiştir. İnsanlara bir meslek, bir sanat öğretilirken aynı zamanda toplum hayatını düzenleyen kuralları benimsetmek, kişilere kendi kazancıyla onurlu, ahlaklı, erdemli yaşamayı sunmak da bir hedeflenmiştir. Ahilikte iş başında verilen eğitim ile iş dışında yapılan eğitim birbirini tamamlayacak niteliktedir (Çakır ve Gümüş, 2011: 43). Sanatla ahlakı bütünleştiren bir teşkilat olan Ahilikte, zaviyelerde ahlaki eğitim yapılırken, iş hayatında da mesleki eğitim, kişiye bir meslek kazandırma çabası sürdürülürdü. Bir meslek öğrenmesi amacıyla çocukların erken yaşlarda bir ustanın yanına verilmesiyle başlayan mesleki eğitim süreci yamaklık, çıraklık, kalfalık ve ustalık ile şeklinde basamak basamak devam ederken diğer yandan da kişilerin iyi insan olarak yetiştirilmesi de sağlanırdı. Bu süreçte kişi hem mesleki hem de ahlaki açıdan yeterli

derecede olgunlaştığı ustası tarafından onaylandığı takdirde kişi için tören düzenlenerek yükselmesi sağlanırdı. Kaliteli ve ucuz mal üretmek, müşteri memnuniyetini sağlamak amacını güden Ahilik sistemi bu amaca hizmet için tek yolun eğitimden geçmek olduğuna inanmaktaydı. Bu yüzden üretimde hatayı sıfıra indirmek, mükemmele ulaşmak ancak iyi eğitilmiş yamak, çırak, kalfa ve ustalar ile mümkündü. Bunun için özellikle esnafın eğitilmesine önem verilmiştir. Bu açıdan bakıldığında Ahiliği; insanlara bir meslek dalında uzman olmalarını sağlayan, çalışma yaşamında bir mevki elde etmelerini hedefleyen, sanatkârın ahlaki düzeyini yükselten ve böylece iş dünyasına insancıl boyutlar kazandıran bir sosyo-ekonomik kuruluş olduğunu görmekteyiz. İyiliği, doğruluğu, kardeşliği, yardımı kısacası bütün güzel değerleri yapısında içselleştiren Ahilik, yaşadığı dönemde ahlak, eğitim, bilim, kalite-standart, üretici-tüketici, denetim konularında toplumsal işleyişlere nüfuz etmiştir (Yalkın, 1996: 177-181).

Ahilik kurumu, esnaf ve sanatkârların oluşturduğu, faaliyetleri ve prensipleri ile toplumsal yaşamı doğrudan etkileyen bir kuruluştur. Böyle bir kurumun uzun yıllar sosyal ve ekonomik hayata huzur, barış ve kazanç getirmesi, birtakım ilkelere bağlı olmanın bir sonucu olarak kendini göstermektedir. Ahilikte uygulanan en önemli ilkelerden biri kişinin mesleğe girmesi ve meslekte yükselmesi konusudur. Çünkü kabiliyetli ve zeki kişilerin işe alınması, o mesleği ve yapılan işi daha kaliteli ve verimli hale getirmenin en önemli yollarından biridir (Soysal, 2013: 10). Bunun yanında Ahilerin "Elini, dilini ve belini bağlı tut; kapını, keseni ve sofranı açık tut" düsturuyla yetişmeleri hem kendi aralarında güçlü bir yardımlaşma ve dayanışma meydana getirmelerine hem de yerli ve yabancı tüccar ve sanatkârlarla rekabet edebilecek duruma yükselmelerine neden olmuştur (Gülerman ve Taştekil, 1993:3) . Ayrıca tatlı dilli olmak, güler yüzlü olmak, öfkeye hâkim olmak, sabırlı olmak, hile yapmamak, affedici olmak, kimseyi azarlamamak, zina yapmamak gibi ilkeler ile toplum iyi, güzel ve doğru olana yönlendirilmeye çalışılmıştır. Çünkü Ahilik'te odak noktası insan, hedef ise insanı mutlu kılmaktır (Ekinci, 2001: 21). Bu yüzden Ahilikte kişiyi eğitip üretici ve faydalı bir hale getirmek ve bu suretle onu toplumda layık olduğu en uygun yere ulaştırmak; ahlaklı verimli ve üretken bir çalışma ortamı meydana getirmek ve bu sürekliliği sağlamak; karşılıklı anlayış ve güvene dayalı işbölümü ve işbirliği gerçekleştirerek sosyo-ekonomik dengeleri kurmak amaçlanmıştır (Soykurt, 1971: 51). Bu amaçlara hizmet etmek için Ahilikte gündüz iş yerlerinde yamak, çırak, kalfa ve usta hiyerarşisinde mesleğin incelikleri öğretilirken akşam toplantılarında da ahlak ve terbiye eğitimi uygulanırdı. Böylece bireyler hem ahlaki gelişimlerini tamamlayıp kendi aralarında güçlü bir işbirliği sağlar hem de rakipleri ile rekabet edecek bilgi ve beceri ile donatılırdı. Ahlaklı, bilinçli üretici bireylerden oluşan esnaf ve sanatkârlar topluluğu toplumsal huzura katkı sağlayıp toplumda dengeyi sağlamaktaydı. Bu yüzden Ahilikte eğitim ve öğretime önem verilerek öğrenilenlerin uygulamalarda gösterilmesine özen gösterilmiştir. Çeşitli basamaklardan geçerek sanat ve meslek becerisi kazanmak, ahlak ve terbiye sahibi kâmil bir insan olarak ustalık derecesini elde edip bağımsız olarak dükkân, tezgâh sahibi olduğunda, kazanılan paranın hilesiz, aldatmacasız, alın teri ile ve helalinden kazanılması gereği düşüncesinin benimsetilmesi Ahilikte önemli bir yer tutmaktaydı. Bilenin bilmeyeni yetiştirdiği bu sistemde insanların bilgi birikiminin artması, tutum ve davranışlarında tutarlı olmayı öğrenmesi hedeflenerek öğrenenin meslektaşları ve müşterileri gözünde olumlu görüntü kazanmasına çalışılmaktaydı (Arslan, 2005: 94). Böylece Ahilik sistemi toplumun bir bütün olarak kalkınmasına ve refah düzeyine ulaşmasına aynı zamanda toplumun uyumlu ve huzurlu bir bütün olarak varlığının devam etmesine önemli katkılar sağlamıştır.

Ahilikte sanatı ile bütünleşen insan ürününe kendinden bir şey katmak için uğraştığı için mamul ekonomik manasından öte bir anlam kazanmaktaydı ve rekabet de piyasaya daha mükemmel ürün sunma temelinde gerçekleşmekteydi. Kişi kâmil

olmayı ve olgunluğu ürettiği malına da yansıttığı için bu durum daha kaliteli malların pazara sürülmesine neden olmaktaydı (Arslan, 2005: 101). Böylece bunları kullanan halk arasında toplumsal huzur, güven, birlik, beraberlik oluşmaktaydı. Bu durumun bir göstergesi olan "Pabucu dama atılmak" deyimi geçmişten günümüze uzanarak o günlerin üretici-tüketici ilişkisine bir ışık tutmaktadır. Şöyle ki Ahi Evran yapımını beğenmediği ayakkabıları onları yapan ustanın damına atarak tüketiciyi korumayı bozuk ve kalitesiz malların piyasaya sürülmesine engel olmayı amaçlamıştır. Ayrıca bu uygulaması ile Ahi Evran üreticilerin bilgi ve becerilerini yükselterek kaliteli mal üretmeye teşvik etmekteydi. Üretici ve tüketici arasında kurulan bu denge toplum içinde bireyler arasında sosyal sorumluluk duygusunun gelişmesine neden olmaktaydı. Ayrıca Ahilik teşkilatında üretim, tüketim, tasarruf, yatırım gibi ekonominin temel unsurlarını düzenlenmesinde önemli bir araç olan "orta sandıkları" mevcuttu. Yardımlaşma sandığı olarak da bilinen bu sandıklar teşkilattaki çalışmaların devamını sağlamak için kullanılırken aynı zamanda fakirlere, kimsesizlere, yaşlılara bu sandıktan yardım yapılarak sosyal hayatta da dayanışma sürdürülmüştür. Orta Sandıkların en önemli fonksiyonu, şüphesiz ki sosyal güvenliğin gerçekleştirilmesinde ortaya çıkmıştır. Bu sandıklar, üyelerine gerekli yardım yapıldıktan sonra arta kalan paraların esnafa kredi olarak verilmesi, onlara hammadde sağlanması ve çeşitli sosyal risklerin meydana getirdiği zararların giderilmesi, karaborsanın ve farklı fiyat belirlemelerinin bertaraf edilmesi gibi fonksiyonlar icra etmiştir (Gülerman ve Taştekil, 1993: 11). Bu sandıkta toplanan paralar ile ihtiyacı olan esnafa kredi sağlanarak teşebbüs cesareti verilirken esnafın gereksiz hırs ve nefsani davranışları frenlenerek kanaatkârlığa yönlendirilmiştir (Ekinci, 2001: 67).

Ahilik Teşkilatının öngördüğü üretim sistemi, hiçbir zaman kişisel kâra, çıkara ve güçlüye göre şekillenmemiş, aksine toplum refahı için bütün gücüyle çalışmaya, başkaları için yeterli ve kaliteli mal üretmeye, adalet ve hak üzere paylaştırma anlayışına göre tesis edilmiştir (Karagül, 2012: 10). Toplumsal değerleri önemseyen ve onların hayata geçirilmesini sağlayan bir anlayış geliştirdiği için Ahilik bir meslek kuruluşu olmaktan öteye geçmiştir. Bu anlayış, toplumda yaşayan fertleri birbirine yaklaştırmış ve aralarında dayanışma kurulmasını sağlamıştır. Ahilik, bir toplumdaki birlik ve dayanışmayı sağlamanın en önemli unsurunun müşterek değerlerin korunması olduğunu kendine düstur edinerek toplumsal değerlere önem göstermişlerdir. Ahi anlayışına göre din, dil, ırk farkı gözetmeksizin herkese eşit muamele yapılması gerekmektedir. Bir toplumda sosyal tabakalaşma olabilir. Kimi zengin, kimi fakir olabilir; fakat ikisi arasındaki fark fazla olmamalıdır. Ahilik zenginliğe karşı değildir. Çalışmak ve üretmek, alın teri ile kazanmak Ahilikte ahlaki bir değerdir. Bunun için herkesin mutlaka bir mesleği ve işi olmalıdır. Ahilik, halkın sırtından geçinenlere, bir köşeye çekilip miskin miskin oturanlara karşıdır. Kendinden önce başkalarını düşünmek ve kollamak, hak ettiğinden fazlasını istememek, kanaat ve tevazu ölçüleri içinde hırs ve tamahtan uzaklaşmak, kendi yeteğine uygun bir işle meşgul olmak ve birliğin, beraberliğin koruması için dayanışma içinde bulunmak Ahiliğin olmazsa olmaz ahlak kaidelerindendi. Bu kaideler, Ahileri tekke ve türbelerde çöreklenerek, el açıp halkın kutsal duygularını sömürerek onların sırtından bedava geçinen asalak zümrelerden ayıran farktır. Ahiler yeniliğe açık insanlar olup, halka sanat, meslek ve genel bilgiler öğretmek için var gücüyle çalışırlar. İşyeri sanatın ve ahlakın öğretildiği bir okuldur. Burada üretilen mal, belli bir ihtiyacı karşılayacak şekilde kusursuz ve tam olarak üretilir. Emeğin karşılığı çalışanın alın teri kurumadan ödenir. İş yerlerinde çalışanlar ve çalıştıranlar dayanışma içerisindedir. Bu uygulama emek ve sermeyenin barışık olduğu bir model oluşturur. Günümüzde toplam kalite, müşteri beklentileri, tüketici korunması, standart üretim gibi kavramların önemi yeni yeni anlaşılmaya başlanmıştır. Bugün kaliteli üretim için başvurulan tedbirlerle tüketicinin daha ucuz, daha kaliteli mal alma imkânı doğmuştur. Fakat Ahilik sisteminde daha o zamanlarda bunların çok önemli değerler olduğunun farkına

varılmış ve bir malın üretiminden tüketicinin eline geçene kadar üretimin her safhasında bütün insanlar bu sorumluluğa ortak olmuşlardır. Ayrıca günümüzde toplam kalite yönetimi kapsamında kalitede mükemmellik, verimlilik, hatasız üretim, kalite güvenliği, ülke ve uluslararası standartlara uyum, ISO 9001, tüketiciye cevap verme hattı, tüketici tatmini gibi konular henüz yeni yeni iş yerlerinde gündeme gelmeye başlanırken Ahilik sisteminde oto kontrol sistemi ile malın kalitesi sürekli denetlenirdi (www.memocal.com, 2006).

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Sonuç olarak insanlar arası ilişkileri düzenleyen ahlak, iyi davranışları yaygınlaştırıp kötü davranışları yok etmek, insanın iyi doğasını yüceltip kötü doğasını baskı altına almak ve böylece huzurlu, mutlu ve sağlıklı bir toplum oluşturmak amacıyla kurallar koymaktadır. Bu kurallara hayatın her alanında rastlamak mümkündür. Buradan hareketle insanın üretim faaliyetlerini gerçekleştirdiği iş yaşamımda da iyi davranışları sergileyen insanların var olması beklenir. Bu yüzden son zamanlarda adını sıkça duyduğumuz iş etiği ile temiz bir iş dünyası oluşturmak ve işletmelerin ve kuruluşların işlerini yaparken çalıştırdığı elemanlara, tüketiciye, çevreye ve topluma zarar vermemesi ve en fazla yararın sağlanması hedeflenmektedir. Bu hedef ancak toplumun tüm kesimlerinin katılımıyla gerçekleştirilebilir. Bu nedenle iş dünyasına yönelik olumlu tutum ve davranışlar belirlenmeli ve teşvik edilmelidir. Etkin, verimli ve kaliteli hizmet sunabilmek için konusunu iyi bilen, gelişime açık, yenilikçi, kendisi ve çevresiyle barışık, üretken ve çalışkan, insan haklarına saygılı, çevreye ve doğaya duyarlı insan kaynağına sahip olmak önemsenmelidir.

Bilgi ve teknoloji çağını yaşayan dünyamızda her alanda olduğu gibi iş dünyasında da hızlı ve geniş kapsamlı değişiklikler yaşanıyor. Bu durum iş ilişkilerinde farklı bir atmosferin yaratılmasını gerekli kılmıştır. Öncelikle iş dünyası faaliyet ve davranışlarında gerekli değişiklikleri yaparak işletmenin topluma karşı olan sorumluluğu konusunda duyarlı olduğunu hissettirmesi gerekir. İşletmeler kendilerinin sadece teknik donanıma sahip, kâr elde etmeye koşullanmış ekonomik sistemler olduğu anlayışını geride bırakmalı ve sosyal fonksiyonlar üzerine de yoğunlaşmalıdır. Kendi çıkarlarının yanında toplumun geneli de koruyacak ve geliştirecek hizmetlerde bulunmalıdır. Bu hizmetlerin içinde yaşanılan çevreye ve doğaya karşı duyarlı olma, müşterilerin isteklerini dikkate alma, kaliteli ve güvenli ürünler sunma, çalışanların temel hak ve özgürlüklerini koruma, toplumun gelişmesine ve refah seviyesine katkıda bulunacak eğitim, sağlık ve sanat etkinliklerini destekleme yer alır. İşletmelerin topluma karşı daha hassas ve duyarlı, toplumsal gelişmeyi destekleyici, toplumsal sorunlara karşı empati yapabilen ve çözümlenmesine katkı sağlayan yapılara dönüşmeleri oluşturulan bir yönetim felsefesi ile daha rasyonel bir zemine oturmuştur. Bu yüzden günümüzde yaşamın her alanında gittikçe yaygınlaşan Toplam Kalite Yönetimi anlayışı ile insanları memnun kılacak kalitede ürünler sunmak ve hizmetin kalitesini arttırmak amaçlanmaktadır. Toplam Kalite Yönetimi yönlendirici, yenilikçi, şeffaf, güvenilir, bilgili ve donanımlı bir yöneticiyi, insan odaklı olmayı, herkesin katılımını, sağlıklı iletişimi, sürekli eğitimi ve gelişmeyi esas almaktadır. Temel ilkeleri ve amaçları göz önünde tutulduğunda Toplam Kalite Yönetimi iş dünyasının vazgeçilmez bir parçası ve toplumu en iyi duruma getirmenin bir aracıdır. Çünkü kalite anlayışını işletmenin bütün birimleri ve iş görenlerine yayarak toplam kalite anlayışını gerçekleştirmeye çalışır. Böylece kalitenin iyileştirilmesi beraberinde müşteri tatminini, verimliliğin artmasını, kârın artışını, çalışanların motivasyonun yükselmesini, kaynak israfının azalmasını getirir.

İş yaşamında sosyal sorumluluk ve toplam kalite yönetiminin tarihteki en güzel örneğini Ahilik sisteminde görmekteyiz. “Hak ile sabır dileyip bize gelen bizdendir. Akıl ve ahlak yolunda ilim ile çalışıp bizi geçen bizdendir.” diyen Ahiler akıl-ahlak temelli çalışmayı kendilerine ilke edinerek üretmeyi hedeflemişler ve bunu hayata

geçirmişlerdir. Var olduğu çağda sosyal ve ekonomik hayatını düzenleme misyonunu üstlenen ve topluma rehberlik ederek toplumun tüm kesiminden insanı bir sanatla uğraşmayı yönlendiren ve bunu yaparken kâmil insan olma yönünde insanları teşvik eden Ahilik sistemi ile toplumsal yaşamın her alanında sorumluluk bilincine, dayanışmaya, birlik ve beraberliğe ulaşmaya çalışmışlardır. Yaptıkları iş ne olursa olsun tüm çalışanların topluma karşı duyarlı olarak üretim sürecine katılması sağlanırken kaliteyi esas almaları önemsenerek "Müşteri velinimetimizdir." ilkesi gözetilmiştir. Böylece sadece kendi çıkarlarını gözetmek yerine topluma karşı sorumlu, toplumu düşünen, toplumsal faydayı amaçlayan kişilerden oluşan bir toplum oluşturmayı amaçlamışlardır ve tepeden tırnağa toplumun her kademesine bunu yayarak bir toplumsal yaşam oluşturmayı önemsemişlerdir. Bu açıdan bakıldığında Ahilik için tüm dünyaya örnek olabilecek bir sistem olduğu söylenebilir.

KAYNAKÇA

Arslan, M. (2005). *İş ve meslek ahlakı.* Ankara: Siyasal Kitabevi.

Aydın Pehlivan, İ. (1998). *Yönetsel mesleki ve örgütsel etik.* Ankara: Pegem A Yayınları.

Bıyıklı, Y. (2003). *Ahilik.* Trabzon: Eser Ofset.

Bilgi, S. ve İpbüker, C. (2005). CBS Etiği, TMMOB Harita ve Kadastro Mühendisleri Odası, 10. Türkiye Harita Bilimsel ve Teknik Kurultayı, 28 Mart-1 Nisan 2005, Ankara.

Bowen, H. R. (1953). *Social responsibilities of the businessman.* New York: Harper&Brothers Publishers.

Cevizci, A. (2002). *Etiğe giriş*, İstanbul: Paradigma Yayınları.

Çağatay, N. (1989). *Bir Türk kurumu olan ahilik.* Konya: Selçuk Üniversitesi Yayınları.

Çakır, B. ve Gümüş, İ. (2011). *Ahilik.* Kırklareli: Kırklareli Üniversitesi Yayınları.

Çüçen, A. K. (1999). *Felsefeye giriş.* Bursa: Erkam Matbaacılık.

Demir, G. (2000). *Osmanlı devleti'nin kuruluşu ve ahilik.* İstanbul: Sade Ofset Matbaası.

Diken, A. (1998), *İşletmelerde iş ahlakı ve sosyal sorumluluk ilişkisi.* Siyasette ve Yönetimde Etik Sempozyumu, Sakarya: Merkez Matbaacılık.

Efil, İ. (1999), *Toplam kalite yönetimi ve ISO 9000 kalite güvence sistemi.* İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.

Ekinci, Y.(2001). *Ahilik.* İstanbul: Talat Matbaası.

Güçlü, A. B. vd (2003), Felsefe Sözlüğü, Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.

Gülerman, A. ve Taştekil, S. (1993). *Ahi teşkilatının Türk toplumunun sosyal ve ekonomik yapısı üzerindeki etkileri.* Ankara: Kültür Bakanlığı Yayınları.

Hurşitoğlu, C. (2010). *Kalite yönetim sistemi.* İstanbul: International Certification Registrar Semineri.

İvgin, H. (1996). Ahilerde ahlaki değerler ve bunların ticarette uygulanması. Ankara: Kültür Bakanlığı Yayınları.

Karagül, M. (2012). Ahilik ve sosyal sermaye bağlamında iş ahlakı ve üretim ilişkisi. *Akademik Barış Dergisi Sayı: 32.*

Kovancı, A. (2001). Toplam kalite yönetimi fakat nasıl. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Lembert Z.(2013). Markalar ve kurumsal sosyal sorumluluk. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi.*

Oymak, H. vd. (2009). *Toplam kalite yönetimi.* Ankara: Elma Yayınevi.

Özgener, Ş. (2004). *İş Ahlakının temelleri.* Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Petit, A. T. (1967), *The moral crisis in management,* New York: Mc Graw-Hill Book Co.

Resn.k, D. (2004). *Bilim etiği.* İstanbul: Ayrıntı Yayınları, Çev: Vicdan Mutlu.

Soykurt, R.(1971). *Orta yol ahilik,* Ankara: Güneş Matbaacılık.

Şale, İ. (2005). *Toplam kalite yönetimi,* Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Soysal, A. (2013). İşletmelerin başarısında ahilik ilke ve uygulamalarının önemi: bir değerlendirme, *Çimento Endüstrisi İşverenleri Sendikası Dergisi Cilt: 27* Sayı:2.

Şimşek, M. (2001). *Toplam kalite yönetimi,* İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.

Şimşek, M. (2002). *Tky ve tarihteki bir uygulaması ahilik*, İstanbul: Hayat Yayıncılık.

Tüsiad (2009). *Dünyada ve türkiye'de iş etiği ve etik yönetimi,* İstanbul: Tüsiad Yayınları.

Ülgen, A. (2003). Global Etik ve global işletmelerde uygulanan etik yaklaşımlar üzerine bir araştırma, İstanbul Üniversitesi Sbe, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Weaver N. C. (1997). *Toplam kalite yönetiminin dört aşaması,* İstanbul: Sistem Yayıncılık, Çev: Osman Akınhay, Tuncay Birkan.

www.Memocal.Com (2006).

Yalkın, S. (1996). *Esnaf-Sanatkâr kesimin tarihinde ahiliğin önemi*, Ankara: Kültür Bakanlığı Yayınları.