

1. ಸಹಕಾರ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಲ್ಲಿ ಗುಣಮಟ್ಟ ನಿರ್ವಹಣೆ

ಶ್ರೀ ಬಿ.ಎ. ಮಹದೇವಪ್ಪ, (ಡಿ)

ರಾಜ್ಯವೊಂದರ ಮಂತ್ರಿಗಳು ಅವರ ಇಲಾಖೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಆಕಸ್ಮಿಕ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದಾಗ ಕಂಡು ಬಂದದ್ದು

- ❖ ಆಫೀಸಿನ ಬೀರುವಿನಲ್ಲಿ ಖಾಲಿ ವಿಸ್ಕಿ ಬಾಟಲ್‌ಗಳು.
- ❖ ಟೇಬಲ್ ಡ್ರಾಯರ್‌ನಲ್ಲಿ ಗರ್ಭ ನಿರೋಧಕ ಮಾತ್ರಗಳು.
- ❖ ಮೀಟಿಂಗ್ ನಡೆಸುವ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪೊರಕೆ, ಫಿನಾಯಿಲ್‌ಗಳು.

...ಎರ್‌ಕಂಡೀಷನ್ ಕಟ್ಟಡಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಿಕೊಂಡು, ಸೂಪರ್ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಮಾತ್ರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಸಂಸ್ಥೆ ಯಶಸ್ವಿಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿದವರು ಹೇಗೆ ಇರಬೇಕು? ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು ಅನ್ನುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನೇ ಗುಣಮಟ್ಟ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಮೊದಲ ಹಂತ ಎನ್ನಲಾಗಿದೆ.

ಏನೇ ಕಾನೂನು ಇದ್ದರೂ ... ಎಂತಹ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡಿದರೂ ಕರ್ತವ್ಯ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯತೆ, ಉದಾಸೀನತೆ, ನನ್ನದಲ್ಲ ಅನ್ನುವ ಮನೋಭಾವ ಅಶಿಸ್ತು - ಇವುಗಳು ಹೋಗುವ ತನಕ ಯಾವುದೇ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಲ್ಲಿ ಗುಣಮಟ್ಟ ನಿರ್ವಹಣೆ ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ.

ಗುಣಮಟ್ಟ ನಿರ್ವಹಣೆ ಹೇಗಿರಬೇಕು? ಎಂಬುದನ್ನು ಜಪಾನ್ ದೇಶದಿಂದ ಕಲಿಯಬೇಕು. ಅವರ ಗುಣಮಟ್ಟ ನಿರ್ವಹಣೆ ಕೇವಲ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರವಲ್ಲ, ಮನೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಕೂಲು-ಕಾಲೇಜುಗಳಲ್ಲಿ, ಆಸ್ಪತ್ರೆಗಳಲ್ಲಿ ... ಕೊನೆಗೆ ಶವಗಳನ್ನು ಇಡುವ ಕೋಣೆಯೂ ಸಹ ಹೇಗೆ ಇರಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಅವರಿಂದ ಕಲಿಯಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ಕೇವಲ ನಮಗೆ, ನಮ್ಮ ದೇಶಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಮಾತಲ್ಲ. ಅಮೆರಿಕಾ ಮತ್ತು ಇತರೆ ಯೂರೋಪು ದೇಶಗಳಿಗೂ ಸಹ ಈ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಜಪಾನ್ ಮಾದರಿಯಾಗಿದೆ.

ಗುಣಮಟ್ಟ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ಹೇಗಿರಬೇಕು? ಎಂಬುದನ್ನು ಜಪಾನ್ ಗುರುಗಳು "5 ಎಸ್" (ಐದು ಎಸ್) ಮೂಲಕ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ವಿವರಿಸಿದ್ದಾರೆ.

'5 ಎಸ್' ಎಂದರೆ ಜಪಾನ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ...

- 1) ಸೈರಿ (SEIRI)
- 2) ಸೈಟಾನ್ (SEITON)
- 3) ಸೈಸೋ (SEISO)
- 4) ಸೈಕೆತ್ಸು (SEIKETSU)
- 5) ಶಿತ್ಸುಕೆ (SHITSUKE)

ಈ 5 ಎಸ್ ಪದಗಳ ಅರ್ಥ ಈ ರೀತಿ ಇದೆ ...'5 ಎಸ್' ಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವ ಯಾವ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಲಿ ಅಂದವಾಗಿ, ಆಕರ್ಷಣೀಯವಾಗಿ ಎಲ್ಲರಿಗೂ ಮೆಚ್ಚುಗೆಯಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ಬಂದು ಹೋಗುವ ಕಚೇರಿಗಳು, ಫ್ಯಾಕ್ಟರಿಗಳು, ಸಂಘ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಆಸ್ಪತ್ರೆಗಳು ಸರಿಯಾದ ನಿರ್ವಹಣೆ ಇಲ್ಲದೆ ಅನೇಕ ಕೊರತೆಗಳಿಂದ ಕೂಡಿರುವ ಬಹಳಷ್ಟು ನಿದರ್ಶನಗಳು ನಮ್ಮಲ್ಲಿವೆ.

ಜಪಾನ್ ದೇಶದಲ್ಲಿ ಯಾವ ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ನೋಡಿದರೂ, ಶುಭ್ರತೆ, ಶಿಸ್ತುಪಾಲನೆ ಬಹಳ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಕಾಣಿಸುತ್ತದೆ. ಅಲ್ಲಿನ ಕೆಲಸಗಾರರು, ಕೆಲಸದ ಪರಿಸರ ಎಲ್ಲವೂ ಶುಭ್ರ. ಆದುದರಿಂದ ಅವರಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯತತ್ಪರತೆ, ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ನಿರ್ವಹಣೆ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಬೆಳೆದಿದೆ. ಅವರು ಉತ್ಪಾದಿಸುವ ವಸ್ತುಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟ ಇವೊತ್ತಿಗೂ ವಿಶ್ವಪ್ರಸಿದ್ಧ. ಅವರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಶೇಕಡಾ ನೂರಕ್ಕೆ ತೊಂಭತ್ತೈದರಷ್ಟು ವಸ್ತುಗಳು ರಫ್ತಿಗೆ ಅರ್ಹತೆ ಪಡೆದಿದ್ದರೆ, ಅದೇ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಉತ್ಪತ್ತಿ ಮಾಡಿದ ಇತರೆ ದೇಶಗಳ ವಸ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಕೇವಲ ಶೇ.58 ರಷ್ಟು ಮಾತ್ರ ರಫ್ತಿಗೆ ಅವಕಾಶ ಪಡೆದಿವೆ. '5 ಎಸ್' ಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ದೇಶದವರು ಎಲ್ಲ ವಿಧಗಳಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಮೌಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ.

'ಐದು ಎಸ್' ಗಳ ಒಂದು ಪಕ್ಷಿನೋಟ ಇಲ್ಲಿದೆ ..

(1) ಸ್ಮಿರಿ (ವಸ್ತುಗಳ ವಿಂಗಡಣೆ):

ನಾವು ಒಂದು ಕಛೇರಿಗೆ ಹೋದಾಗ ಅಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸುವ ವಸ್ತುಗಳು ನಮಗೆ ಮೊದಲ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತವೆ. ಕಾರ್ಯಾಲಯದ ಒಳಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸಿದಾಗ ಎದುರಿಗೆ ಪೊರಕೆ, ಕಸದ ಬುಟ್ಟಿಗಳು, ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಬಾರದ ವಸ್ತುಗಳು ಇದ್ದರೆ ನಮಗೇನನ್ನಿಸುತ್ತದೆ? ಒಳಗೆ ಹೋದಾಗ ಬಾಸ್‌ನ ಕೋಣೆಯಲ್ಲಿ ಸುವಾಸನೆ, ಏರ್‌ಕಂಡೀಷನಿಂಗ್ ಎಲ್ಲಾ ಇದ್ದರೂ ಮೊದಲ ಅಭಿಪ್ರಾಯ ಬದಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದ್ದರಿಂದ ಮೊಟ್ಟಮೊದಲ ಸೂತ್ರ - ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಬಾರದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು, ಯಾವಾಗಲೋ ಬಳಸಿದ ಹಳೆಯ ಸೈಕ್ಲೋಸ್ಟೈಯಿಲ್ ಮೆಷಿನ್ನುಗಳನ್ನು, ಇತರೆ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು, ಯಾರಿಗಾದರೂ ಕೊಡುವುದೋ ಇಲ್ಲ ಮಾರುವುದೋ ಮಾಡಬೇಕು. ಮನೆಯಲ್ಲಿ ಕೂಡಾ ಮುರಿದುಹೋದ ಕುರ್ಚಿಗಳು, ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಬಾರದ ಮೇಜುಗಳು, ತುಕ್ಕು ಹಿಡಿದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ತೆಗೆದು ಹಾಕುವುದು ಒಳ್ಳೆಯದು.

(2) ಸೈಟಾನ್ (ಕ್ರಮಬದ್ಧತೆ):

“ವಸ್ತುಗಳು ಎಲ್ಲಿರಬೇಕೋ ಅಲ್ಲಿ ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾಗಿ ಇರಬೇಕೆಂಬ ಪಾಲಿಸಿಯೇ ಈ ಸೂತ್ರದ ಮುಖ್ಯ ಉದ್ದೇಶ. ಕಾರ್ಯಾಲಯದಲ್ಲಿನ ಫೈಲುಗಳನ್ನು ಅಡ್ಡಾಡಿದ್ಡಿಯಾಗಿ ಬೀರುಗಳಲ್ಲಿ ತುರುಕುವ ಬದಲು ಸುಂದರವಾಗಿ ಹೆಸರು ಬರೆದು, ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ, ದಿನಾಂಕ, ಇಲ್ಲವೇ ವರ್ಷಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಕೆಲಸದ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿಡಬೇಕೋ ಅಲ್ಲೇ ಇಡಬೇಕು. ಕೊನೆಗೆ ಕರೆಂಟು ಹೋದರೆ ಕತ್ತಲಲ್ಲಿ ಕೂಡಾ ಹೋಗಿ ತಂದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಹಾಗೆ ಇರಬೇಕಾದರೆ ಎಲ್ಲರೂ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸ ಪೂರ್ತಿಯಾದಾಗ ಆ ವಸ್ತುವನ್ನು ಅಲ್ಲೇ ಇಡಬೇಕು. ಹಾಗೆ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಪ್ರತಿ ವಸ್ತುವನ್ನು ಹುಡುಕುವ ಸಮಯ ಉಳಿಯುತ್ತದೆ. ಆ ವಸ್ತುವು ದೊರಕದಿದ್ದರೆ ಉಂಟಾಗುವ ಒತ್ತಡ ಇರುವುದಿಲ್ಲ. ನಿಜ ಹೇಳಬೇಕೆಂದರೆ, ಇಂತಹ ಮೇನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ರಹಸ್ಯ ನಮ್ಮ ಗೃಹಿಣಿಯರಿಗೆ ಅನಾದಿಕಾಲದಿಂದಲೂ ಗೊತ್ತು. ಅಡುಗೆ ಮನೆಯಲ್ಲಿ ಹುರಿಗಡ್ಡೆ ಡಬ್ಬಿ ಎಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ ಅವರಿಗೆ ಗೊತ್ತಿದ್ದು, ಕಣ್ಣು ಮುಚ್ಚಿಕೊಂಡು ತೆಗೆಯಬಲ್ಲರು. ಆದರೆ ಆ ಮನೆಯ ಯಜಮಾನ ಮಾತ್ರ ಪ್ರತಿ ದಿನ ತನ್ನ ಕನ್ನಡಕವನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಿರುತ್ತಾನೆ.

(3) ಸೈಸೋ (ಶುಭ್ರತೆ):

ಸೈಸೋ ಎಂದರೆ ಕ್ಲೀನ್ಲಿನೆಸ್. ಶುಚಿ, ಶುಭ್ರತೆ ಇಲ್ಲದ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ನಾವು ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ಇರಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಯಾವುದನ್ನೂ ತಿನ್ನಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಇನ್ನು ದಿನವೆಲ್ಲಾ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕಾದರೆ ಹೇಗಿರುತ್ತದೆಂದು ಊಹಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಆಫೀಸು ಗೋಡೆಗಳ ಮೇಲೆ ಉಗುಳು, ಆಸ್ಪತ್ರೆಯಲ್ಲಿ ಅಶುದ್ಧತೆ, ಫ್ಯಾಕ್ಟರಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಕಸ, ಕೊಳೆ, ಉಪಯೋಗಿಸಿ ಬಿಸಾಡಿದ ಪದಾರ್ಥಗಳು ಇರಬಾರದು. ಆಗಿಂದಾಗ್ಗೆ ಶುಭ್ರವಾಗಿಡಬೇಕು. ಸ್ವೀಪರುಗಳು ಸೊಂಟ ಬಗ್ಗಿಸಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು. ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಪರಿಸರ ಶುಭ್ರವಾಗಿರುವ ಹಾಗೆ, ಅಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ನೌಕರರೂ ಕೂಡಾ ಶುಭ್ರವಾಗಿ ಇರಬೇಕು. ಯಾರಾದರೂ ಬಂದು ಅವರನ್ನು ಸಹಾಯ ಕೇಳುವಂತೆ ನಮ್ಮತೆಯಿಂದ ಇರಬೇಕು. ತಲೆ ಬಾಚದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಮಾಸಿದ ಗಡ್ಡದಲ್ಲಿದ್ದರೆ, ಶುಭ್ರವಾದ ಬಟ್ಟೆಗಳನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಧರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬರುವ ಕಸ್ಪಮರ್ಸ್ ಬೇಜಾರಾಗಿ ಹೊರಟು ಹೋಗಬಹುದು.

(4) ಸೈಕೆತ್ತು (ಗುಣಮಟ್ಟ):

ಒಂದು ಸಂಸ್ಥೆ ತಯಾರು ಮಾಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಸ್ತಮರ್ಗೆ ಎಷ್ಟೋ ನಂಬಿಕೆ. ಪಾಪಿಗೆ ಹೋದಾಗ ಬ್ರಾಂಡ್ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ನೋಡಿಕೊಂಡು ಖರೀದಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅದಕ್ಕೆ ಕಾರಣ ಆ ಸಂಸ್ಥೆ ಅದಕ್ಕೆ ಮುಂಚೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಕ್ರಮಗಳು. ಉತ್ಪಾದನೆಯ ಪ್ರತಿ ಸ್ಟೇಜ್‌ನಲ್ಲಿ ಅವರು ಕೆಲವು ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತಾರೆ. ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳ ಬೆಲೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ಹಾಗೆ ಕಾಪಾಡಿ-ಕೊಂಡ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಹೃದಯದಲ್ಲಿ ದಾಖಲಾಗಿರುತ್ತವೆ. ಆ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿ -ಕೊಳ್ಳದಿದ್ದರೆ ಜನರು ದೂರವಾಗುತ್ತಾರೆ. ಸ್ವಲ್ಪ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮರೆತು ಹೋಗುತ್ತಾರೆ. ಹಾಗೆ ಮರೆತುಹೋದ ವಸ್ತುಗಳು, ಕಂಪೆನಿಗಳು, ಶಾಲೆಗಳು ಕೊನೆಗೆ ಪತ್ರಿಕೆಗಳು ಕೂಡಾ ಎಷ್ಟೋ ಇವೆ.

(5) ಸಿತ್ನುಕೆ (ಶಿಸ್ತುಪಾಲನೆ):

ಸಿತ್ನುಕೆ ಎಂದರೆ ಡಿಸಿಪ್ಲಿನ್. ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ ನಾಲ್ಕು ಎಸ್ ಗಳನ್ನು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಿಂದ ಪಾಲಿಸುವುದೇ ಸಿತ್ನುಕೆ ಸಿದ್ಧಾಂತ. ಕೆಲಸದವರೆಲ್ಲಾ ಬಂದಿರುವರೇ? ಅವರವರ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆಯೇ? ಶುಭ್ತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತಿ- ದ್ದಾರೆಯೇ? ಎಂಬ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿದಿನ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು. ಇತ್ತೀಚೆಗೆ ಒಂದು ದೊಡ್ಡ ಆಸ್ಪತ್ರೆಯಲ್ಲಿ ಶವಗಳನ್ನು ಭದ್ರವಾಗಿಡುವ ರೂಮಿನಲ್ಲಿ ಶವಗಳನ್ನು ಇಡಬೇಕಾದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಇಡದೆ, ಒಂದೇ ಕಡೆ ರಾಶಿ ಹಾಕಿದ್ದರು. ಬಂಧುಗಳು ಬಂದು ಕೇಳಿದಾಗ ಒಬ್ಬರ ಶವವನ್ನು ಇನ್ನೊಬ್ಬರಿಗೆ ಕೊಡುವುದು ಜರುಗಿತು.

ಹೀಗೆ ಏನಾದರೂ ಆಗಬಹುದು. 'ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಮಾಡುವವರಿಗಿಂತಾ, ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಮಾಡುವವರನ್ನು ತಿಳಿದೋ ತಿಳಿಯದೆಯೋ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವವರೇ ಅಪರಾಧಿಗಳು' ಅನ್ನುವುದು ಸಿತ್ನುಕೆ ಸಿದ್ಧಾಂತ. ಯಾವುದಕ್ಕಾದರೂ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವವರೇ ಬಾಸ್‌ಗಳಾಗಿ ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಭಾಗ-2

ನಾವು ಜಪಾನ್ ದೇಶವನ್ನು ನೆನಪಿಸಿ- ಕೊಂಡಾಗ ಮೊದಲು ನಮ್ಮ ಮನಸ್ಸಿಗೆ ಬರುವ ವಿಷಯ ಯಾವುದು? 'ಸೋನಿ' ಎಂದಾಕ್ಷಣ ಟಿವಿ, ಟೀಪ್ ರೆಕಾರ್ಡರ್, ಡಿವಿಡಿ, ಕ್ಯಾಮರಾ ಎಲ್ಲವೂ ನೆನಪಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ. ಸೋನಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಂಸ್ಥಾಪಕರಾದ ಅಕಿಯೋ ಮೊರಿಟಾರವರು ಬರೆದಿರುವ 'ಮೇಡ್ ಇನ್ ಜಪಾನ್' ಪುಸ್ತಕ ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತುತವೆನಿಸುತ್ತದೆ. ಒಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಗುಣಮಟ್ಟ ನಿರ್ವಹಣೆ ಹೇಗಿರಬೇಕು ಎಂಬ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಅನೇಕ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಈ ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ ...

ಅವರು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಮಾಡಿರುವ ಅದ್ಭುತ ಪ್ರಗತಿ. ಇಂದು ಎಲ್ಲರ ಮನೆಯಲ್ಲಿ ಮೇಡ್-ಇನ್-ಜಪಾನ್ ಉಪಕರಣಗಳು ಇಲ್ಲದೇ ಇರುವುದು ಅಪರೂಪ. ಈ ಸಾಧನೆಗೆ ಕಾರಣ ಜಪಾನಿಯರ ಸ್ಪರ್ಧಾ ಮನೋಭಾವ, ಅವರ ಸೃಜನ ಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಎಂಥಾ ಕಠಿಣ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲೂ ಛಲ ಬಿಡದ ಮನೋಭಾವ. ಎಲ್ಲಕ್ಕಿಂತ ಮಿಗಿಲಾಗಿ ಅವರ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಶಕ್ತಿ (ಪಾಸಿಟಿವ್ ಎನರ್ಜಿ).

- ಯಾವುದೇ ನೌಕರನಿಗೆ ಅವನ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಸಂತೋಷವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಆಡಳಿತ ವರ್ಗ ಹೊಣೆಯಲ್ಲ. ಯಾಕೆಂದರೆ ಸಂತೋಷವನ್ನು ಅವನಿಗೆ ಅವನೇ ಸೃಷ್ಟಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕೇ ಹೊರತು ಬೇರೆಯವರಿಂದ ಸಂತೋಷ ಉಂಟು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ.
- ಯಾವುದೇ ಕೆಲಸಗಾರರನ್ನು ಬಲವಂತವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಸಂಸ್ಥೆ ಸೇರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ. ಅವರು ಸ್ವ ಇಚ್ಛೆಯಿಂದ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಸೇರುತ್ತಾರೆ. ಒಂದು ಸಾರಿ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಸೇರಿದ ಬಳಿಕ ಅವರು 30-35 ವರ್ಷಗಳ ತನಕ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಇದೊಂದು ಅಪೂರ್ವ ಅವಕಾಶ. ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಅಷ್ಟು ದೀರ್ಘಕಾಲ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಿ, ನಿವೃತ್ತಿಯಾಗುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಆತ್ಮ ತೃಪ್ತಿಯಿಂದ ಹೊರ ಹೋಗಬೇಕು. ಇದು ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಕೆಲಸಗಾರರಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಸಾಧ್ಯ. ಇದನ್ನು ಎಲ್ಲ ರೀತಿಯ ಕೆಲಸಗಾರರು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗಿದೆ.
- ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಕೆಲಸ ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ಗೊತ್ತಿದ್ದರೆ ಅವನು ಸುಮ್ಮನೆ ಅವನ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತಾನೆ. ಆದರೆ ಅವನಿಗೆ ಕೆಲಸವನ್ನು 'ಏಕೆ ಮಾಡಬೇಕು?' ಎಂದು ತಿಳಿದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಆ ಕೆಲಸವನ್ನು ಅವನು

ಪ್ರೀತಿಸಿದರೆ ಆ ಕೆಲಸ ಗುಣಮಟ್ಟದಿಂದ ಕೂಡಿರುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಆ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಅವನು ಪರಿಣಿತನಾಗುತ್ತಾನೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ನಾವು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ರೀತಿ ನಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆ ಹಾಗೂ ನಮ್ಮ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ.

- ಒಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಾಲೀಕರಾರು? ಆಡಳಿತ ವರ್ಗವೆ? ಸಿಬ್ಬಂದಿ ವರ್ಗದವರೆ? ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ರೂಪದಲ್ಲಿರುವ ಸದಸ್ಯರು ಮತ್ತು ಠೇವಣಿದಾರರೆ? ಇಂಥ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುವುದು ಸ್ವಲ್ಪ ಕಷ್ಟವಾಗುತ್ತದೆ. ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಾವು ಮರೆಯುವಂತಿಲ್ಲ. ಇಂದಿಗೂ ... ಎಂದೆಂದಿಗೂ “ಗ್ರಾಹಕನೇ ರಾಜ” (Customer is a king). ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸಕ್ಕೆ ನಾವು ಧಕ್ಕೆ ತರಬಾರದು. ಅವರ ವ್ಯವಹಾರವೇ ನಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯ ಅಡಿಗಲ್ಲ.
- ಒಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿನ ಜನರು ತಮ್ಮ ತಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಅರಿತುಕೊಂಡು ಎಲ್ಲರೂ ಒಟ್ಟಾಗಿ ಉತ್ಪಾದಿಸಿದ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವಂಥ ವಾತಾವರಣ ಇದ್ದರೆ ಅಂಥ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಸಂತೋಷ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದುತ್ತವೆ.
- ಒಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ನ ಮುಖ್ಯ ಗುರಿ ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಜೊತೆ ಒಂದು ಆರೋಗ್ಯಕರವಾದ ಸಂಬಂಧ (Healthy)
- ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಹಾಗೂ ಜನರಿಗೆ ಎಟುಕುವ ಬೆಲೆಯಲ್ಲಿ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಕೊಡುವುದರ ಜೊತೆಗೆ, ಒಂದು ವಸ್ತುವಿನ ಮಾರಾಟದ ನಂತರದ ಸೇವೆ (After - sales service) ಯನ್ನು ನೀಡುವುದರ ಮೂಲಕ ಜಪಾನ್ ಇಂದಿಗೂ ವಿಶ್ವ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ತನ್ನದೇ ವಿಶಿಷ್ಟ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಂಡು ಬರುತ್ತಿದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ವಸ್ತುಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಏನಾದರೂ ನ್ಯೂನತೆಗಳು ಕಂಡು ಬಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಒಂದು ದೂರವಾಣಿ ಕರೆ ಸಾಕು. ಅವಶ್ಯಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಾಳಜಿ ತೋರುತ್ತಾರೆ. ಇದನ್ನೇ ಗುಣಮಟ್ಟ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎನ್ನುತ್ತಾರೆ.
- ಸಹಕಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮ ಸಂಬಂಧ (Relationship) ಹೊಂದುವುದು ಒಳ್ಳೆಯದು ಒಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಮನೆಯ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸಿ, ಅಂದರೆ ಯಾವ ರೀತಿ ಮನೆಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲರೂ ಕಷ್ಟ ಸುಖಗಳನ್ನು ಸಮಭಾಗವಾಗಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೋ ಅದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲೂ ಸಹ ಕಷ್ಟ ಸುಖಗಳನ್ನು ಆಡಳಿತ ವರ್ಗ ಮತ್ತು ನೌಕರ ವರ್ಗದವರು ಸಹಭಾಗಿಗಳಾಗಿ ಹಂಚಿಕೊಂಡು ಟೀಂ-ವರ್ಕ್ ಮಾದರಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದರಲ್ಲಿ ಗುಣಮಟ್ಟ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಡಗಿದೆ.

ಭಾಗ-3

- ಸಹಕಾರಿ ಸಂಘಗಳು “ಸಾಮಾಜಿಕ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು”-ಸಹಕಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಲ್ಲಿ ಆಂತರಿಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಹೊರಗಿನ ಗ್ರಾಹಕರು ಎಂಬ ಎರಡು ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರಿದ್ದಾರೆ. ಸಿಬ್ಬಂದಿ ವರ್ಗದವರು ಆಂತರಿಕ ಗ್ರಾಹಕರು. ಆಂತರಿಕ ಗ್ರಾಹಕ ತನ್ನ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಪ್ರೀತಿ, ಸಂತೋಷಗಳನ್ನು ಕಂಡುಕೊಂಡಾಗ ಮಾತ್ರ ಹೊರಗಿನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾದೀತು. ಆದ್ದರಿಂದ **Employees First ... Customer Second** ಎನ್ನುವ ಚಿಂತನೆ ಆಗಬೇಕಿದೆ. ಸಾಮಾಜಿಕ ಹಿತವನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟು- ಕೊಂಡು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಏನು ಬೇಕೋ ... ಅದನ್ನು ನ್ಯೂನತೆಗಳಿಲ್ಲದಂತೆ ಪೂರೈಸುವುದೇ ಇಂದಿನ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಗುರಿಯಾಗಬೇಕಿದೆ.
- ಗುಣಮಟ್ಟದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯಿಲ್ಲದಂತೆ ಆಗಾಗ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾ, ನಿರ್ವಹಣಾ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಉತ್ತಮಗೊಳಿಸ- ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಬಗ್ಗೆ 4 ಸುವರ್ಣಾಕ್ಷರಗಳನ್ನು ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. **PDCA** “Plan, do, check and Act”. ಇದು ಒಂದು ಸೈಕಲ್ ಚಕ್ರದಂತೆ. “Implementing

the plan, checking the result, and taking corrective measures". ಈ

ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಸಾಗುತ್ತಿರಬೇಕು. ಇದು ಆಡಳಿತ ವರ್ಗದ ಕೆಲಸ.

- ಐಷಾರಾಮಿ ವಸ್ತುಗಳಿಗೆ ಜಾಸ್ತಿಯಾಗುತ್ತಿರುವ ಬೇಡಿಕೆ, ಬದಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಜೀವನಾವಶ್ಯಕತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಇಂದು ಗ್ರಾಹಕರ ಚಿಂತನೆಯೇ ಬೇರೆಯಾಗಿದೆ. ಅವರ ಅಭಿರುಚಿ, ಫ್ಯಾಷನ್, ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಕ್ಷಣ ಕ್ಷಣಕ್ಕೆ ಬದಲಾಗುತ್ತಿವೆ. ಇದಕ್ಕೆ ಕಾರಣ ಮಾಧ್ಯಮಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮಿಷ-ನಿಮಿಷಕ್ಕೆ ಬರುತ್ತಿರುವ ಹೊಸ-ಹೊಸ ಜಾಹೀರಾತುಗಳು, ಕೌಶಲ್ಯದಿಂದ ಇರಬೇಕು. ಇದನ್ನು ನಮ್ಮ ನೌಕರವರ್ಗದವರಿಗೂ ಹೇಳಬೇಕು. ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಸದಾ ನಮ್ಮ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿರುವಂತೆ ವ್ಯವಹಾರ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಗುಣಮಟ್ಟ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎನ್ನಬಹುದು.
- ಸಹಕಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ತಮ್ಮ ಸದಸ್ಯರಿಗೆ/ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಏನಾದರೂ ನ್ಯೂನತೆಗಳು ಕಂಡು ಬಂದಲ್ಲಿ ತಕ್ಷಣವೇ ಅವುಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿ, ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರಾತ್ಮಕ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಂಡಾಗ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಹೆಚ್ಚುತ್ತದೆ. ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ವ್ಯವಹಾರದ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯಾಗುವ ಸಾಧ್ಯತೆಗಳು ಕಡಿಮೆಯಾಗುತ್ತವೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ಸಹಕಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಆಡಳಿತ ವರ್ಗ ಮತ್ತು ನೌಕರವರ್ಗ ಕಾಲಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಬದಲಾಗಬೇಕಿದೆ. ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳದೇ ಹೋದರೆ, ಇಂದಿನ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಯುಗದಲ್ಲಿ ಬದುಕುಳಿಯುವುದು ಸಾಧ್ಯವೇ ಇಲ್ಲ.
- ಸೃಜನಾತ್ಮಕ ತಾಂತ್ರಿಕತೆ (Creative Technology), ಗಣಕೀಕೃತ ಆಡಳಿತ ಮಾಹಿತಿ ಪದ್ಧತಿ (Computerized Management Information System), ಕಾಗದ ರಹಿತ ಆಡಳಿತ (Paper-less Administration) ವನ್ನು ಸಹಕಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಲ್ಲಿ ಹಂತ-ಹಂತವಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಅನಿವಾರ್ಯತೆ ಇದೆ. ಇದರಿಂದ ಸಂಸ್ಥೆಯ ವ್ಯವಹಾರದ ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣ (Planning & Control) ಸುಲಭವಾಗುತ್ತದೆ. RTGS/NEFT/ECS ಮುಂತಾದ ತಾಂತ್ರಿಕ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಡಿಮೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಡಿಮೆ ಖರ್ಚಿನಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ಸಹಕಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ, ಅವರಿಗಿಂತ ಮುಂಚೆಯೇ... ಅಂದರೆ ಸಹಕಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಯೋಚಿಸುವಷ್ಟರಲ್ಲಿ, ಬೇರೆ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡಿ, ಅವರಿಗೆ ಬೇಕಾದ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಮಾಡಿ ಕೊಟ್ಟಿರುತ್ತಾರೆ. ಇದರಿಂದ ಸಹಕಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ವ್ಯವಹಾರ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಕುಸಿದು ಬೀಳುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ನಾವು ಬಹಳ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ಮತ್ತು ಸೃಜನಾತ್ಮಕ ತಾಂತ್ರಿಕತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕಿದೆ. ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟ ನಿರ್ವಹಣೆವನ್ನು ಸಹಕಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಲ್ಲಿ ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಅತ್ಯಂತ ಅವಶ್ಯಕ.

ಇಬ್ಬರ ಸ್ನೇಹಿತರ ಸಂಭಾಷಣೆ ಗಮನಿಸಿ.

ಇಬ್ಬರು ಸ್ನೇಹಿತರು ಕಾಡಿನಲ್ಲಿ ನಡೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗುತ್ತಿರುವಾಗ ದೂರದಲ್ಲಿ ಸಿಂಹವೊಂದು ಅವರ ಎದುರಿಗೆ ಓಡಿ ಬರುತ್ತಿರುವುದನ್ನು ನೋಡುತ್ತಾರೆ. ಆಗ ಒಬ್ಬನು ತಕ್ಷಣವೇ ಕಾಲಿಗೆ ಷೂ ಹಾಕಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತಾನೆ. ಇದನ್ನು ನೋಡಿದ ಇನ್ನೊಬ್ಬ ಸ್ನೇಹಿತ "ನೀನು ಸಿಂಹಕ್ಕಿಂತಲೂ ವೇಗವಾಗಿ ಓಡಿ ಸಿಂಹದಿಂದ ತಪ್ಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಿದ್ದೀಯಾ?" - ಇದು ಸಾಧ್ಯವೇ?" ಎಂದು ಕೇಳುತ್ತಾನೆ.

ಆಗ ಮೊದಲ ಸ್ನೇಹಿತ ... "ನಾನು ಸಿಂಹಕ್ಕಿಂತಲೂ ವೇಗವಾಗಿ ಓಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂಬುದು ನನಗೆ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಗೊತ್ತು. ಆದರೆ ನಿನಗಿಂತಲೂ ವೇಗವಾಗಿ ನಾನು ಓಡಲೇಬೇಕಾಗಿದೆ. ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಸಿದ್ಧತೆ" ಎನ್ನುತ್ತಾನೆ.

ಇಲ್ಲಿ ಸಿಂಹ ಎಂದರೆ ಸ್ಪರ್ಧೆ. ಸ್ನೇಹಿತರು ಎಂದರೆ ಸ್ಪರ್ಧೆಗಳು. ಷೂ ಹಾಕಿಕೊಳ್ಳುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯೇ ಗುಣಮಟ್ಟದ ನಿರ್ವಹಣೆ. ಇದು ಸಹಕಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೂ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಉಳಿದುದನ್ನು ನೀವೇ ಚಿಂತಿಸಿ.