

Arkadaşlar; yeni bir çalışma yılına beraberce başlamış bulunuyoruz. Bu yeni çalışma yılı, hepimize ve beraberce hizmet verdiğimiz Başak Konutlarına hayırlı olsun.

Bugün; hem sizlerle bu yeni başlangıçta biraz sohbet etmek, hem de Personel ve Personel Yönetimi konularında kısaca genel bilgiler vermek istiyorum.

Arkadaşlar, Başak Konutları; kar amacı gütmeyen bir işletmedir, tekrar ediyorum bir işletmedir. Buradaki sistem ve işleyiş de bu bağlamda ele alınmalıdır. Sistemin esasları kanunlar ve tüzük tarafından maddelerle belli şartlara bağlanmıştır. Ancak esas ve önemli olan bu maddeleri gerçekten kitabına uygun olarak uygulamak, keyfi hareket ve uygulamalardan kaçınmak, yani tabiren "kitabına uydurmak, böyle gelmiş böyle gitsin" şekil ve kavramından uzak durmaktır".

Bu sistem içinde, Personel ve Personel yönetimi ise; gerek işlerin doğru ve kuralına göre yürütülmesi, gerekse sağlanması gereken düzenin kitabına göre uygulanması açısından esas olan olgudur. Bu olguya, iş yerlerinde "İnsan kaynakları yönetimi" adı verilir. Bugün ilk olarak bir miktar bu konudan sizlere bahsedeceğiz.

İK Yönetiminin belli safhaları vardır. Bunları "İşe alım süreci (ki içinde işe alınacak aday kriterlerinin belirlenmesi, bu kriterlere göre eleman seçimi, adayın değerlendirilmesi, ücret belirleme, sosyal hakların şirket politikalarına göre belirlenmesi, oryantasyon eğitimleri yer alır) performans değerlendirmesi, zam oranlarının belirlenmesi, işten çıkış işlemlerinin takibi olarak sıralayabiliriz.

Bu maddelerin içinde en öne çıkanlardan ikisini; " 1 > Belirlenen ya da ihtiyaç olan kriterlere göre eleman seçimi, 2 > Bu elemanların Performans ve Ücret Yönetimleri " olarak sayabiliriz.

İşe alımda (ve daha sonra çalışma sürecinde) İK'nın (dolayısıyla şirketin) dikkatle üstünde durması gereken ilk madde ve süreç; işin özelliklerinin ve teknik kriterlerinin belirlenmesi ile işe alınacak elemanın bu özellik ve kriterlere uygun olmasıdır.

Performans yönetimine gelirse; bu süreç işe alım sonrası elemanların çalışma safhasında, başarılarını ve iş yerine katkılarını sürdürme ve geliştirme amacı doğrultusunda, "performansın planlanması, değerlendirilmesi ve geliştirilmesi" aşamalarını içeren bir süreçtir. Bu süreçteki değerlendirmelerin bilinçli ve sistemli bir biçimde değerlendirilmesi gereklidir. Çünkü sistemli olmayan, belli kriterler göz önünde bulundurulmadan yapılmayan değerlendirmeler, çoğunlukla hatalıdır ve yararlılıkları düşük sonuçlar doğurur; ayrıca iş yerine ve dolayısıyla üretilen hizmete, ayrıca bu şirketten hizmet alana ya da menfaat bekleyenlere zarar verir.

Performans yönetimine bağlı olan önemli bir sonuç da ücret yönetimidir. Ücret yönetimi işlevi, ücret yönetimi sisteminin oluşturulması, uygulanması, kontrol edilerek ve güncellenerek devamlılığının sağlanması" aşamalarını içeren bir süreçtir.

Performans ve Ücret Yönetimi değerlendirmelerinde esas olan etkenleri ise çalışanın: liyakat; (yapacağı iş konusunda yeterli, yetenekli ve eğitim sahibi olması) tecrübe; verimlilik; belirlenen kurallara uyma (disiplin) kişisel motivasyon; iş arkadaşları ile iletişim; kişisel ahlak ve iş ahlakı değerlerindeki tutumu ve durumu; iş yerinde olması gereken çalışma huzuruna katkı (veya tam tersi davranışlar ki örnek olarak; gruplaştırmaya, dedikodu, hizip, kaos yaratma ve bu durumdan fayda sağlama niyeti, yalan, kişileri çekiştirme, birbirine düşürme bunlardan bazılarıdır ki iş ahlakı ile bağlantılıdır); iyi niyet (veya tam tersi davranışlar); çalışma gayretini; işe fayda (ki verimlilik ve üretkenlikle bağlantılıdır); alt, üst ve hizmet alanlara karşı saygı (veya tam tersi davranışlar) konularındaki yeterlilik veya yetersizlikleri olarak sıralayabiliriz.

Bu anlattığım konular direkt olarak bir iş yerindeki başarı veya başarısızlıkla ilgilidir. Bir iş yeri başarılı veya başarısız diye nitelendirilebilir; ama aslında bu sonucu getiren, en tepe noktadan en alt noktaya kadar olan hizmet sağlayıcılar ve uygulamalardır.

Günümüzde değişen yaşam şartları, değişen alışkanlıklar ve sosyolojik yapı, hizmet alanların taleplerindeki değişimler; hizmet sektöründe faaliyet gösteren iş yerlerinin, personel yönetimi konusunda klasik (*babadan kalma*) yöntemler yerine bilimsel, modern ve kitabına göre tabir edebileceğimiz uygulamalarla çalışmasını gerektirmektedir. Zaten genel olarak arz – talep ilişkilerini ve uygulamaları takip ettiğimiz ve gözlemlediğimizde; semtimizde de, şehrimizde de değişimi açık olarak görebiliriz. Talep edilen Hizmet kalitesi, işyeri politikalarının yanında, en çok doğru Personel Yapısı ve Yönetimiyle elde edilebilmektedir.

(*Uzun lafın kısası*), Bir iş yerindeki personel yapılanması ve yönetimi; o işyerindeki hizmetin kalitesi ile, ayrıca hizmet alanların huzur ve mutluluğu ile direk olarak ilgilidir. Zaten iş yeri ve personel yapılanmasının burada oluşmasının sebebi de talep edilen hizmetin verilebilmesidir; yani 1274 dairenin talep ettiği hizmetin.

Bizler de; gerek belirlenecek / belirlenen politikalarla, gerek doğru personel yapısı ve personel yönetimiyle zamanın / şartların gereklerine göre, talep edilen hizmeti karşılayabilmek amacıyla hareket etmek durumundayız / olacağız.

Nitekim; son kabul edilen bütçenin görüşmelerinde, bazı konularda yeni adımlar atmaya planladık; çalışmalarımızı yaptık.

İlk olarak personel ve ücret yönetimi konularında çalışma yaptık. Zira o esnada, ülkemiz genelinde ücretler konusunda bir yapılanma oldu ve bizler çalışmalarımızı bu yapılanmayı da dikkate alarak yürüttük.

Bu seneki Ücretlendirme konusuna girersek; gönül ister ki çalışanlarımız daha da refah içinde olsun, emsallerine göre en iyi ücreti alsın... Ancak, ilk başta belirttiğim gibi; burası kar amacı taşımayan bir işletme ve tek gelir kaynağı ikamet edenlerin ödedikleri aidatlar. (*faiz gelirleri de bu aidatlarla bağlantılıdır*) Dolayısıyla; hizmet sağlayıcı olarak; en makul aidat oranları ile, en iyi hizmeti verebilme sorumluluğu ile karşı karşıyayız. Aynı zamanda; yönetim olarak çalışan personeli de, en iyi / verim alacak şekilde, adil ve hak edilen şekilde yapılandırmak (*bu ücret kademelendirmeleri de demektir*) ve onların emeklerinin karşılığını da olabildiğince vermek durumundayız.

Dediğim gibi bu amaçlarla çalışmalarımızı yaptık, yapmak istediğimiz bir diğer yenilik de; bazı departmanlara destek amaçlı katkılar koymaktı. Aynı zamanda kıdem / özellik / ihtiyaç / sosyal haklar konularında da modern anlayışta bir personel yapısının temellerini atmaya planladık. Bu amaçla ücretlendirme konusunda kişiler bazında kapsamlı bir çalışma da yaptık. Yine bir ilk olarak; bu çalışmalarımızı temsilciler kurulu ile görüş alış verişinde olarak değerlendirmeyi, sonuçlandırmayı düşündük ve toplantıya hazırlandık. Amacımız hem hizmet alıcıları (*yani sakinleri*), hem de hizmet sağlayıcıları olabildiğince gözetip mutlu etmektir.

Ancak malum bir nedenden dolayı; ne bu çalışmaları temsilciler kurulu ile paylaşabildik, ne de beraber sitemizi ilgilendiren bazı konularda çalışıp bazı değişikliklere gidebildik. (doğru dürüst konuşamadık bile) Ne bazı konulardaki düşüncelerimizi / fikirlerimizi açıklayabildik, ne de onlardan fikir alabildik...

Fakat bu demek değildir ki, bazı şeyler düzelmeyecek... bazı şeyler zamanın gereklerine göre gelişim gösterip daha iyi / adil / olabildiğince güzel olmayacak... Bu demek değildir ki; bırak elleme, uğraşma böyle gelmiş böyle gider anlayışı hakim kalacak, değişmeyecek...

Bizlerin çalışmaları ve uğraşı bu şekil ve anlayışla devam edecek...

Bu konuda söylemek istediğim son bir şey var. Bir çok şeyin yapılması planlandı, oldu olmadı, olamadı, oldurulmadı, taslak bir şekilde onaylandı ve sonuçta yeni bir yıla başladık. Konuşmamın ilk başlarında Performans ve Ücret Yönetimi değerlendirmelerinde esas olan etkenlerden bahsetmiştim. Neydi bunlar...

liyakat (*yapacağı iş konusunda yeterli, yetenekli ve eğitim sahibi olması*); tecrübe; verimlilik; belirlenen kurallara uyma (*disiplin*); kişisel motivasyon; iş arkadaşları ile iletişim; kişisel ahlak ve iş ahlakı değerlerindeki tutumu ve durumu; iş yerinde olması gereken çalışma huzuruna katkı (*veya tam tersi davranışlar ki örnek olarak; gruplaştırma, dedikodu, hizip, kaos yaratma ve bu durumdan fayda sağlama niyeti, yalan, kişileri çekiştirme, birbirine düşürme bunlardan bazılarıdır ki iş ahlakı ile bağlantılıdır*); iyi niyet (*veya tam tersi davranışlar*); çalışma gayreti; işe fayda (*ki verimlilik ve üretkenlikle bağlantılıdır*); alt, üst ve hizmet alanlara karşı saygı (*veya tam tersi davranışlar*)

---

### **Bu bölümde “doğaçlama” anlatım / bilgilendirme gerçekleşecektir.**

Bir diğer konu;

Hizmet sektöründe çalışanların talep edilen hizmet kalitesini verebilmek adına özellikle dikkat etmesi gereken konular vardır.

Burada; gerek idari personel, gerek güvenlik, gerek apartman görevlileri, gerek teknik elemanların bu konulara azami şekilde dikkat göstermeleri elzemdir.

(hizmet sektörü / konut sakinlerine hizmet / konut en mahrem şeydir, sizler o konutları kullananlara hizmet veriyorsunuz)

- Halkla ilişkiler:  
Sizler hepiniz birer halkla ilişkiler uzmanısınız aslında, değilseniz de olmalısınız; zorundasınız...  
Neden?  
İnsanlar evlerinde aile olarak Toplu halde yaşıyor, yetmiyor aileler toplu yapılarda toplu halde yaşıyor. Topluluklarda sorunlar bitmez, her çalışanın görevi de o sorunlara çözümün birer parçası olmaktır.  
İdari Personel / Güvenlikler / Apartman Görevlileri / Teknik Elemanlar sizlere söylüyorum arkadaşlar...
- Saygı ve hoşgörü:  
İdari Personel / Güvenlikler / Apartman Görevlileri / Teknik

- Dikkat  
Özellikle Güvenlikler / Apartman Görevlileri
- Ciddiyet / Mesafe  
İdari Personel / Güvenlikler / Apartman Görevlileri /Teknik
- İdare etmek, gerektiğinde kriz yönetmek, sabır, çelik gibi sınırlar  
Özellikle İdari Personel ve Güvenlikler / Apartman Görevlileri
- İşini iyi ve layıkıyla yapma (*kaytarma /mesai saatleri / disiplinsizlik / üst baş*)  
İdari Personel / Güvenlikler / Apartman Görevlileri /Teknik