

# İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER .....	1
MİSYON-VİZYON .....	2
2005 YILI DEĞERLENDİRMESİ .....	3
KalDer YÖNETİM KURULU ÜYELERİ .....	5
KalDer DENETLEME KURULU VE YÜRÜTME KURULU ÜYELERİ .....	6
KalDer MERKEZ ÇALIŞANLARI .....	7
ÜYELİK .....	8
ULUSAL KALİTE HAREKETİ (UKH) .....	11
ULUSAL KALİTE ÖDÜLÜ .....	13
MÜKEMMELLİK AŞAMALARI .....	14
MÜKEMMELLİKTE SÜREKLİLİK ÖDÜLLERİ .....	14
YEREL KALİTE ÖDÜLLERİ .....	14
TÜRKİYE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ENDEKSİ (TMME) .....	16
ETKİNLİKLER VE TANITIM FAALİYETLERİ .....	17
14. ULUSAL KALİTE KONGRESİ .....	17
MEDYADA YERALMA .....	25
EĞİTİM .....	26
KIYASLAMA .....	28
EXCELLENCE ONE .....	29
İŞBİRLİKLERİ .....	29
YAYINLARIMIZ .....	30
KÜTÜPHANE .....	31
WEB SİTEMİZ (www.kalder.org) .....	32
ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN GERİ BİLDİRİM ALINMASI .....	32

## **MİSYON-VİZYON**

### **MİSYONUMUZ**

Tüm özel, kamu kurum ve kuruluşları ile sivil toplum örgütlerine, dünya çapında kalite seviyesine ulaşmaları ve rekabet güçlerini artırmaları için uygun ortamlar yaratmak

### **VİZYONUMUZ**

Toplam Kalite Yönetimi'nin ülke bazında yaygın ve etkin kullanımını sağlayarak dünyada örnek ve önder bir kuruluş olmak



*Yolunda yürüyen bir yolcunun yalnız ufku görmesi yeterli değildir.  
Mutlaka ufkun ötesini de görmesi ve bilmesi gerekir...  
M. K. Atatürk*

## 2005 YILI DEĞERLENDİRMESİ

Kurumların nitelikli yönetimi sonucu Türkiye'nin sürdürülebilir rekabet gücünün artması için çalışan KalDer, 2005 yılı içerisinde gerçekleştirdiği geniş katımlı Ulusal Kalite Hareketi, eğitimler, etkinlikler, ödül süreci, müşteri memnuniyeti endeksi, kıyaslama grup projeleri, yenilikçiliğin 8 dalgası yaklaşımı ve işbirlikleri ile bu amacına önemli katkılarda bulundu. Bu çerçevede KalDer yönetimi olarak, geçtiğimiz yılın bir değerlendirmesini yapmak ve neleri gerçekleştirdiğimize kısaca değinmek istiyorum:

- 2004 yılı Haziran ayı içerisinde yaptığımız Arama Konferansları ve sonrasında yapılan değerlendirmeler göstermiştir ki KalDer'in temel misyonunu yerine getirebilmesi, kurum imajının güçlendirilmesi için paydaşlarının iki temel beklentisi vardır: KalDer'in alanında **Entellektüel Lider (Yol Gösterici) bir STK** rolünü üstlenmesi ve toplumda **değişimin ve kalite hareketinin öncülerinden biri** olmasıdır. Bu hedefler doğrultusunda 03 Ekim 2005 günü başlayan AB ile tam üyelik müzakere sürecine destek vermek amacı ile bir sonraki gün (04 Ekim 2005) Avrupa ve Ulusal Basında gazete ilanları verilmiştir. Özellikle Financial Times gazetesinde çıkan "Who cares about Europe?" başlıklı ilan hem Türkiye'nin kuruluşları en çok Avrupa Kalite Ödülü alan ülke olduğunu vurgulamış hem de kuruluşlarımızın Avrupa'nın gelişimine desteğini ifade edilmiştir. Bu ilan, Hürriyet Gazetesi tarafından basın reklamlarında yaratıcılığı teşvik etmek, reklamverenlerin, reklam ajanslarının ve reklam sektörü çalışanlarının başarısını belgeleyip ödüllendirmek için düzenlediği "Kırmızı Basında En İyiler Reklam Ödülleri"nde 900'e yakın reklam içerisinde içerik ve yaratıcılık açısından başarılı bulunarak "Kırmızı Jüri Özel Ödülü"ne layık görüldü.
- Aynı zamanda bu gazete ilanlarında ülkemizin değerli kuruluşları Ulusal Kalite Hareketi'ne katılmaya çağrılmıştır. Çağrıya paralel Ulusal Kalite Hareketi süreci Avrupa Kalite Yönetim Vakfı'nın (EFQM) Mükemmellik Aşamaları süreci ile bütünleştirildi. Böylece kuruluşlarımızın Ulusal Kalite Hareketi'nde elde ettikleri gelişmeleri Kararlılık ve Yetkinlik Belgeleri olarak Avrupa'ya duyurmaları daha da kolaylaştırıldı. Sürece eklenen KalDer tarafından sağlanacak dış değerlendirme desteği ile kuruluşlarımızın Ulusal Kalite Hareketi'nde daha hızlı yol almaları da sağlandı.
- KalDer'in kurumsal yapısının güçlendirilmesi ve dünyadaki gelişmelerin izlenerek altyapısının geliştirilmesi için bir çok işbirliği çalışması başlatıldı. İşbirliklerinin desteği ile dünya uygulamalarından ülkemizin ihtiyaçları dikkate alınarak yeni yaklaşımlar geliştirildi. Yenilikçiliğin 8 Dalgası yaklaşımı, LaSalle Matris Düşünme eğitimi, Muhteşem 7'li eğitimi, Süreç Olgunluk Seviyesi çalıştay ve eğitimleri gibi.
- 14. Ulusal Kalite Kongresi katılımcı sayısı ve memnuniyeti açısından geçtiğimiz yıllardaki başarılı performansını bu yılda sürdürdü. Kongre kadar başarılı bir etkinlik de 2. Sporda Kalite Sempozyumu oldu. Sempozyum ile sporda etik rekabet konusu bir kez daha ülkemiz gündemine taşındı. Şubelerimiz de birbirinden başarılı etkinlikler gerçekleştirdiler.
- Ulusal Kalite Hareketi ile entegre olan Mükemmellik Aşamaları programımızda İsdemir yaptığı çalışmalar ile Mükemmellikte Kararlılık belgesi almaya hak kazandı. Ulusal Kalite Ödülü sürecinde ise işletmeler, kamu ve sivil toplum kuruluşları kategorilerinin tümünde birer kuruluşumuz Başarı Ödülü kazandılar: Viko Elektrik ve Elektronik Endüstrisi San. Ve Tic. A.Ş., T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Eskişehir Şehit Ali Gaffar Okkan İlköğretim Okulu, BÜMED Boğaziçi Üniversitesi Mezunlar Derneği.
- Eğitimlerimiz uygulamaya dayanan içerikleri ve deneyimli eğitimcilerimizle en yüksek beğeni oranlarını sağlamayı sürdürdü. Ulusal Kalite Hareketi' ne katılan kuruluşlarla yaptığımız

değerlendirme ve eğitim planlama çalışmaları bu alandaki en önemli başarı unsuru oldu. Başlatılan 5 kıyaslama grup projesi ile kuruluşlarımızın kurumsal gelişimlerine destek olundu.

- 20'yi aşkın ülkede yürütülmekte olan Ulusal Müşteri Memnuniyeti Endeksi'nin Türkiye uygulaması Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi (TMME) 2005 yılında pilot proje uygulaması ile başlatıldı. Uluslararası bir modele göre uygulanan Endeks'in temel amacı, ülke genelinde kalite ve müşteri memnuniyeti bilincinin geliştirilmesi. Sektör ve kurum bazında sonuçlar verebilen Endeks, şirketlere, kendi sektöründeki yerini ve rakiplerinin durumunu görme ve strateji geliştirme imkanı veriyor. Ülkemiz için hayırlı olmasını diliyorum.

Tüm çalışmalarımızda değerli üyelerimizin ve işbirliği yaptığımız kurumların yönetimlerinden büyük destek ve teşvik görmekteyiz. Bu vesile ile bu kurumların değerli yöneticilerine, tüm işbirliği ortaklarımıza, KalDer'in bu başarılarını gerçekleştirmesini gönüllü katkıları ile mümkün kılan kalite gönüllüsü üyelerimize, Ulusal Kalite Ödülü değerlendircilerimize, danışma kurulu üyelerimize, eğitimcilerimize, yönetim, denetleme ve yürütme kurullarımıza KalDer'e gösterdikleri yakın ilgi, güven ve destekleri için teşekkür etmeyi bir borç biliyoruz.

Ayrıca özverili çalışmaları ile KalDer'in misyonunu gerçekleştirmesinde en büyük paya sahip olan çalışanlarımıza da teşekkürlerimizi sunarız.

Saygılarımla,



Hasan Subaşı  
Yönetim Kurulu Başkanı

# KalDer YÖNETİM KURULU ÜYELERİ

<p><b><u>Yönetim Kurulu Başkanı</u></b></p> <p><b>Hasan Subaşı</b> Koç Holding A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi</p> <p><b><u>Yönetim Kurulu Başkan Yardımcıları</u></b></p> <p><b>İbrahim Aybar</b> Renault Mais A.Ş. Genel Müdür</p> <p><b>Mehmet Ali Berkman</b> Akkök Şirketler Grubu İcra Kurulu Başkanı</p> <p><b><u>Yönetim Kurulu Sayman Üyesi</u></b></p> <p><b>Agah Uğur</b> Borusan Holding A.Ş. Genel Müdür</p> <p><b><u>Yönetim Kurulu Asil Üyeleri</u></b></p> <p><b>Sedat Birol</b> Eczacıbaşı Holding A.Ş. İlaç Grubu Koordinatörü</p> <p><b>Faruk Güler</b> Cafer Sadık Abaloğlu Holding A.Ş. CEO</p> <p><b>Dr. Levent Hatay</b> Vestel Dayanıklı Tüketim Malları Pazarlama A.Ş. Genel Müdür</p> <p><b>Yılmaz Kanbak</b> Kocaeli Sanayi Odası Yönetim Kurulu Başkanı</p> <p><b>Prof. Dr. Ali Rıza Kaylan</b> Boğaziçi Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Dekanı</p> <p><b>Erhan Tunçay</b> Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği Genel Sekreter</p> <p><b>Semavi Yorgancılar</b> Yorim Cam San. Ve Tic. A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi</p>	<p><b><u>Yönetim Kurulu Yedek Üyeleri</u></b></p> <p><b>Bahadır Akın</b> Arçelik A.Ş. Kalite Sistemleri Yöneticisi</p> <p><b>Dr. Yılmaz Argüden</b> ARGE Danışmanlık A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı</p> <p><b>Lütfi H. Ensari</b> Yönetişim Yönetim Danışmanlık Genel Müdür</p> <p><b>Sami Erol</b> KalDer Bursa Şubesi Yönetim Kurulu Başkanı</p> <p><b>Ahmet Gökçümen</b> KalDer Eskişehir Şubesi Yönetim Kurulu Başkanı</p> <p><b>Haluk Gümüşderelioğlu</b> KalDer Ankara Şubesi Yönetim Kurulu Başkanı</p> <p><b>Yalçın İpbüken</b> İpbüken Danışmanlık Genel Müdür</p> <p><b>Önder Kıratlılar</b> Emas Makina Sanayi A.Ş. Genel Müdür</p> <p><b>Şener Muter</b> KalDer İzmir Şubesi Yönetim Kurulu Başkanı</p> <p><b>Prof. Dr. Barış Tan</b> Koç Üniversitesi İşletme Enstitüsü Direktörü</p> <p><b>Turgut Uzer</b> H.Ö. Sabancı Holding A.Ş. Lastik, Takviye Malzemeleri ve Otomotiv Grup Başkanı</p>
--	--

# KalDer DENETLEME KURULU VE YÜRÜTME KURULU ÜYELERİ

<b><u>Denetleme Kurulu Üyeleri</u></b>	<b><u>Yürütme Kurulu Üyeleri</u></b>
<b><u>Denetleme Kurulu Başkanı</u></b>	<b>Hakan Kilitçioğlu</b> KalDer Genel Sekreter
<b>Ali Kamil Uzun</b> Oyak Mali Kontrolörlük ve Koordinasyon Grubu Mali Kontrolör	<b>Eşber Çekiç</b> Koç Holding A.Ş. İnsan Kaynakları Koordinatörü
<b><u>Asil Üyeler</u></b>	<b>İpek Çubukçuoğlu</b> Renault-Mais A.Ş. İnsan Kaynakları Müdürü
<b>Nerma Gökçe</b> Kalite Sistem Laboratuvarları Yönetim Kurulu Başkanı	<b>Tuncer Köklü</b> Ata Holding A.Ş. İnsan Kaynakları ve Toplam Kalite Müdürü
<b>Necati Hakoğlu</b> Cognis Kimya A.Ş. Fabrika Müdürü	<b>Hakan Öker</b> H.Ö. Sabancı Holding A.Ş. Lastik, Takviye Malzemeleri ve Otomotiv Grup Başkanlığı Proje Direktörü
<b><u>Yedek Üyeler</u></b>	<b>Dr. Aydın Kosova</b> KalDer Ulusal Kalite Ödül Sekreteri
<b>Cumhur Güzel</b>	<b>İrfan Onay</b> KalDer Başkan'a Yardımcı – İçerik Geliştirme
<b>Ş. Fahri Özok</b> Brisa A.Ş. Kalite Sistemleri Müdürü	<b>Samih Yedievli</b> KalDer Pazarlama ve İletişim Koordinatörü
<b>Azmi Yarımkaaya</b> Eczacıbaşı İpekkağıt A.Ş. İnsan Kaynakları Müdürü	<b>Mehmet Yücel</b> KalDer İş Geliştirme ve Projeler Koordinatörü
	<b>Çağrı Ataman</b> KalDer Eskişehir Şubesi Genel Sekreter
	<b>Kenan Keskinöğlu</b> KalDer İzmir Şubesi Genel Sekreter
	<b>Aykan Kurkur</b> KalDer Bursa Şubesi Genel Sekreter
	<b>Berker Telek</b> KalDer Ankara Şubesi Genel Sekreter

# KalDer MERKEZ ÇALIŞANLARI

**Orhan Argon**

Ulusal Kalite Ödül Sorumlusu

**Yılmaz Baş**

Muhasebe Sorumlusu

**Bülent Bektaş**

Bilgi Sistem Sorumlusu

**Can Raşit Ergün**

İnsan Kaynakları Koordinatörü

**Sabriye Ersin**

Genel Hizmetler Sorumlusu

**Neslihan Gök**

Pazarlama Sorumlusu

**Aylin Gökçe**

Eğitim Sorumlusu

**Zülal Kızıldaş**

Ulusal Kalite Hareketi Sorumlusu (Sözleşmeli)

**Hakan Kilitçioğlu**

Genel Sekreter

**Dr. Aydın Kosova**

Ulusal Kalite Ödül Sekreteri

**Pınar Yurdakul Kuyumcu**

İçerik ve İletişim Sorumlusu

**İrfan Onay**

Başkana Yardımcı – İçerik Yönetimi

**Pınar Önal**

Genel Sekreter Asistanı

**Sanem Sümer**

Üyelik Hizmetleri Sorumlusu

**Canan Tezsezen**

Kurumsal Hizmetler Sorumlusu

**Elif Turan**

Muhasebe Sorumlusu (Sözleşmeli)

**Samih Yedievli**

Pazarlama ve İletişim Koordinatörü

**Burçin Yeşiltepe**

Ulusal Kalite Kongresi ve Etkinlikler Sorumlusu

**Mehmet Yücel**

İş Geliştirme ve Projeler Koordinatörü

# ÜYELİK

2005 yılında KalDer ailesine 72 Tüzel Üye (bu kuruluşları temsilen 106 Asıl Üye), ayrıca 8'i Bireysel Asıl, 28'i Fahri ve 161'i Öğrenci olmak üzere toplam 197 Bireysel Üye katılmıştır. Aramıza katılan yeni üyelerimize kalite konusundaki çalışmalarında başarılar dileriz.

2005 yılında aramıza katılan yeni üyelerimiz aşağıdadır.

## TÜZEL ÜYELER :

ADANA ÇİMENTO SANAYİ A.Ş.  
AGB TEKNOLOJİ SANAYİ VE TİC. A.Ş.  
AK PRES  
ALKİM YÖNETİM DANIŞMANLIĞI TİC. LTD. ŞTİ.  
ANKARA ÇETAŞ OTOMOTİV A.Ş.  
ATIŞ MAKİNA  
AUDIO ELEKTRONİK LTD. ŞTİ.  
AUTOLİV CANKOR OTOMOTİV EMNİYET  
SİSTEMLERİ A.Ş.  
AV. MAİL BÜYÜKERMEN ANAOKULU  
BELBİM A.Ş.  
BORÇELİK  
BORUSAN HOLDİNG A.Ş.  
BURSA ANADOLU LİSESİ  
BÜMED BOĞAZIÇI ÜNİVERSİTESİ MEZUNLAR  
DERNEĞİ  
CÜNO TEKSTİL KONFEKSİYON SAN. VE TİC. LTD.  
ŞTİ.  
DAMAK HAZIR YEMEK ÜRETİM VE HİZ. A.Ş.  
DENİZ GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ LTD. ŞTİ.  
DURAVİT YAPI ÜRÜNLERİ SAN. VE TİC. A.Ş.  
DUYAR VANA MAKİNE SAN. VE TİC. A.Ş.  
EGE BÖLGESİ SANAYİ ODASI  
ESKİŞEHİR ANADOLU TEKNİK LİSESİ  
ESKİŞEHİR EĞİTİM VE ÖĞRETİMİ DESTEKLEME  
DERNEĞİ  
ETKEN MAKİNE  
FEVZİYE MEKTEPLERİ VAKFI VE FMV IŞIK  
OKULLARI  
FİNANS YATIRIM MENKUL DEĞERLER A.Ş.  
GAZİANTEP SANAYİ ODASI  
GLOBAL HORIZON HİJYENİK ÜRÜNLER SAN. VE  
TİC. LTD. ŞTİ.  
GRUNDFOS POMPA  
GÜNMAK ENDÜSTRİYEL ALET POMPA VE  
OTOMASYON SİS. SAN. VE TİC. A.Ş.  
H. Ö. SABANCI HOLDİNG A.Ş.  
HAKKI DEMİRÖRS KAÇUK SAN. TİC. LTD. ŞTİ.  
HAS KALIP MAKİNA SAN. VE TİC. A.Ş.  
İC İÇTAŞ İNŞAAT SAN. VE TİC. A.Ş.  
IIP DANIŞMANLIK VE EĞİTİM HİZMETLERİ A.Ş.  
İNEGÖL GAZİ PAŞA İLKÖĞRETİM OKULU

İSFALT A.Ş.  
İZMİR İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ  
İZMİR TİCARET ODASI  
İZMİT SARAYBAHÇE BELEDİYESİ  
KA ARAŞTIRMA HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.  
KADIKÖY ŞİFA HASTANESİ A.Ş.  
KALİTE SİSTEM DANIŞMANLIK LTD. ŞTİ.  
KARTAL BELEDİYESİ  
KEREMOĞLU ÖZEL EĞİTİM İŞLETMELERİ A.Ş.  
KOÇAK FARMA İLAÇ VE KİMYA SANAYİ A.Ş.  
METİŞ-EPİK ADI ORTAKLIĞI  
NECATİ ÖZEN TEKSTİL LTD. ŞTİ.  
NUHPANEL YAPI ELEMANLARI SAN. VE TİC. A.Ş.  
NURUS A.Ş.  
ODTÜ MEZUNLARI DERNEĞİ  
OPET MADENİ YAĞ SAN. VE TİC. A.Ş.  
OTOMOTİV LASTİKLERİ TEVZİ A.Ş.  
ÖZBUCAK SANAYİ VE TİCARET A.Ş.  
ÖZEL DENTİSTANBUL DIŞ HASTANESİ  
ÖZEL EMİNE ÖRNEK EĞİTİM KURUMLARI  
PLASTİKKART AKILLI KART İLET. SİS. SAN. VE  
TİC. A.Ş.  
PREKONS İNŞAAT SANAYİ A.Ş.  
PRESMETAL A.Ş.  
PROFİLO ALIŞVERİŞ MERKEZİ  
PROTEL BİLGİSAYAR ÖZEL EĞİTİM VE  
SER.HİZ.LTD.ŞTİ.  
SEÇKİN DANIŞMANLIK EĞİTİM VE TİCARET LTD.  
ŞTİ.  
SELECTA/SOFRA A.Ş.  
SERTRANS ULUSLARARASI NAKLİYAT LTD. ŞTİ.  
SETUR SERVİS TURİSTİK A.Ş.  
SOFRA YEMEK ÜRETİM VE HİZMET A.Ş.  
SUN TEKSTİL SAN. TİC. AŞ.  
ŞEHİT ALİ GAFFAR OKKAN İLKÖĞRETİM OKULU  
TAŞANLAR TURİZM OTOM. İNŞ. VE GIDA MAD.  
TİC. LTD. ŞTİ.  
TQCSI ULUSLARARASI BELGELENDİRME TEKN.  
KONT. GÖZ. HİZM. LTD. ŞTİ.  
TÜRKSAT UYDU HABERLEŞME VE İŞLETME A.Ş.  
UZMAN YAY MAKİNE SANAYİ A.Ş.  
ZF SACHS SÜSPANSİYON SİS. SAN. VE TİC. A.Ş.



## ÖĞRENCİ ÜYELER :

NURDAN ACAR  
OKAN ACAR  
ARZU AÇAR  
MUSTAFA AĞIÇ  
SELİN AĞIN  
ÇİĞDEM AĞTAŞ  
NAZİF AKAR  
TUĞÇE AKGÖR  
EKREM AKIN  
GÜLAY AKIN  
İBRAHİM AKYÜZ  
ESİN ALKAYA  
TURAN KORAY ALTUN  
HARUN ANAÇ  
ÖZLEM NUR ARAS  
PINAR ARAT  
GÖNÜL ARAY  
FERHAT ARIKAN  
KEREM HAKAN ARMAY  
ARZU NİHAL ARSLAN  
METİN ARSLAN  
METE ARSLANOĞLU  
İBRAHİM ATEŞ  
ÖZLEM ATEŞ  
İLKNUR ATLAS  
İHSAN AYAZ  
MEHMET AKİF AYDIN  
ÖZDE BADUR  
FARUK BAHAR  
ÇİĞDEM BALIM  
KÜBRA BAYKUL  
PELİN BAYRAM  
NİHAL BENLİ  
BAKİ BODUR  
ERSİN BOLU  
FATİH BOLU  
HAKAN BORAZAN  
AHMET BOZ  
ZELİHA BÖCÜ  
NEVİN CAN  
MELİKE CENGİZ  
ZAFER CENGİZ  
GÜRSU COŞAN  
ÖZEL COŞKUNER  
BİRGÜL ÇAKIR  
AYŞEGÜL ÇANLI  
FIRAT ÇELİK  
SİNEM ÇINAR  
ELİF ÇİÇEK  
EMRE ÇORAP  
BURCU DALGIN  
MİTHAT DANIŞAN  
ONUR DAVUL  
YASEMİN DEMİRKAYA

ÖZGE DEMLİ  
GİZEM DÖNERTAŞ  
NACİ UMUT DURU  
NESLİHAN DÜZGÜN  
OKAN EKDİ  
MÜGE EKMEN  
SELMAN ERDOĞAN  
ERDEM EREN  
BEYHAN ERİŞİR  
MEHMET EVCİ  
HASAN FIRTINA  
AYŞE GEÇER  
BİLGE GÜLAL  
AYBİKE GÜNAŞ  
KEMAL GÜNER  
SEVDİYE HACIOĞLU  
HAKAN HATİP  
MERT HÜNAKINCI  
KIVANÇ İNCEKLİ  
F. KÜBRA İŞBİR  
İLGİM KAHRAMAN  
ÖZGE KAMİLOĞLU  
HAVVA KARABULUT  
ESİN KARABRAHİMOĞLU  
AYŞE DUYGU KARAYİĞİT  
E. MÜGE KAYA  
GİZEM KAYA  
HAMİT KAYA  
MUHYETTİN KAYA  
CEREN KAYACI  
EMEL KAZANIR  
HİLAL KESER  
ASLI KIVRAKDAL  
FATMA KONU  
NERGİS KONUK  
ÖZGE KOVALI  
ÇAĞLAR KÖK  
ŞAKİR KÖK  
HÜSEYİN KÜÇÜKDEMİRCİ  
BAYRAM KAMER  
KÜÇÜKİSLAMOĞLU  
EMRE KÜÇÜKKAYA  
FARUK NAYMAN  
CAN NEBİGİL  
FUNDA BERNA ONUR  
ASLIM ÖZGE ÖCAL  
EFSUN ÖZAT  
BUKET ÖZBAKIR  
BAHAR ÖZCAN  
SADIK GÖRKEM ÖZER  
ELİF ÖZKAPLAN  
HİLAL ÖZSOY  
BİLGEHAN DENİZ ÖZTÜRK  
MECİT ÖZTÜRK

FEVZİ CİHAT ÖZYURT  
SİMGE PEKMERTOL  
SİNAN PEŞEN  
HEDİYE RAVCI  
KEZBAN SARIKAYA  
SERKAN SARIKAYA  
MEHMET UĞUR SAYDAM  
ECE SELVİ  
GAMZE SEMİZ  
KADER SEVİNÇ  
ZEYNEPSEZGEN  
ZELİHA SUÇIKARANLAR  
FİLİZ SUNAL  
LEMAN SÜTÇÜ  
RIZA ŞAHİN  
AHMET ŞEKERCİ  
M. YİĞİT ŞEKERSOY  
AKGÜL ŞEN  
DERYA ŞEN  
MUSTAFA EMRE ŞENDENEL  
SAMET ŞENOCAK  
DENİZ ŞENTÜRK  
BAŞAK TAŞCI  
SEDAT TAŞKIN  
SEVİ TAVİLOĞLU  
ZUHAL TEMEL  
ABDULLAH TOSUN  
CANAN TOSUN  
EBRU TUNÇ  
BENGİ TURGAN  
HASAN TURUNÇ  
ATAKAN UĞRAŞ  
HAYDAR ALİ ULU  
IŞIK UZUN  
KURTULUŞ UZUN  
CENGİZ ÜNLÜ  
SEDA ÜREN  
FUNDA ÜSTÜN  
BAŞAK VURGUNCU  
SEVCAN YAATASI  
BARIŞ YAMAN  
SEVİLCAN YANIK  
BİLGEN YAVAŞ  
FATİH YAVUZ  
ÖZLEM YAYALAN  
MEHMET YILDIRIM  
ÖVÜNÇ YILDIRIM  
BAŞAK YILMAZ  
GÜLFER ŞENİZ YILMAZ  
MERTER YILMAZ  
SEVDA YILMAZ  
ŞENAY YURDUSEVEN  
AHMET YETKİN ZEYBEK  
SERKAN ZEYTİNOĞLU

## **BİREYSEL ASIL ÜYELER :**

SIDIKA AKBULUT  
AHMET ATADAN  
N. KENAN ERSÖZLÜ  
H. ERSİN İKİER  
HASAN KÖRÜK  
AHMET ÖZBEK  
ERKAN ÖZGÜNERGİN  
ARİF PAKKAN

## **FAHRİ ÜYELER :**

İLKER HALUK AKKAYA  
LEBRİZ HALE AKTÜN  
SÜLEYMAN ŞEREF ALLEZ  
YEŞİM ALTUN  
ÇİĞDEM ARI  
F. TULİN ATIK  
SERDAR BİLİŞİK  
YASEMİN BOSTAN  
BAŞAK ÇETİN CONGUR  
SELMA ÇAKMAKLI  
PEMBE EBRU DEMİRKOL  
ERGÜL DOĞAN  
ADNAN HAMARAT  
ÇİĞDEM HOCAOĞLU  
UMUT KAYTAZ  
ÖZLEM KIZILAY  
TÜRKAY KOÇ  
SENEM KUTLUAT  
SİBEL NEBİGİL  
PROF. DR. İSMAİL OĞUZ  
ASLI ÖKTEN  
KEVSER ÖZMEN  
TEVFİK CEM SERİN  
CENGİZ SEZGİN  
TEVFİK MURAT TAMER  
EDİBE TAYLAN  
O. VEHBİ UÇAL  
ZARİFE YİĞİT

# ULUSAL KALİTE HAREKETİ (UKH)

KalDer'in Yönetim Kalitesi'ni ülke genelinde yaygınlaştırmak amacıyla başlattığı program 2003 yılında paydaşlardan alınan geri bildirimler doğrultusunda değerlendirilerek yeniden tasarlanmıştır. Tasarlanan program etkinliklerimizde değişik araçlarla tanıtılmış olup, 2005 yılında katılımcı kuruluş sayısı 36 sayısına ulaşmıştır.

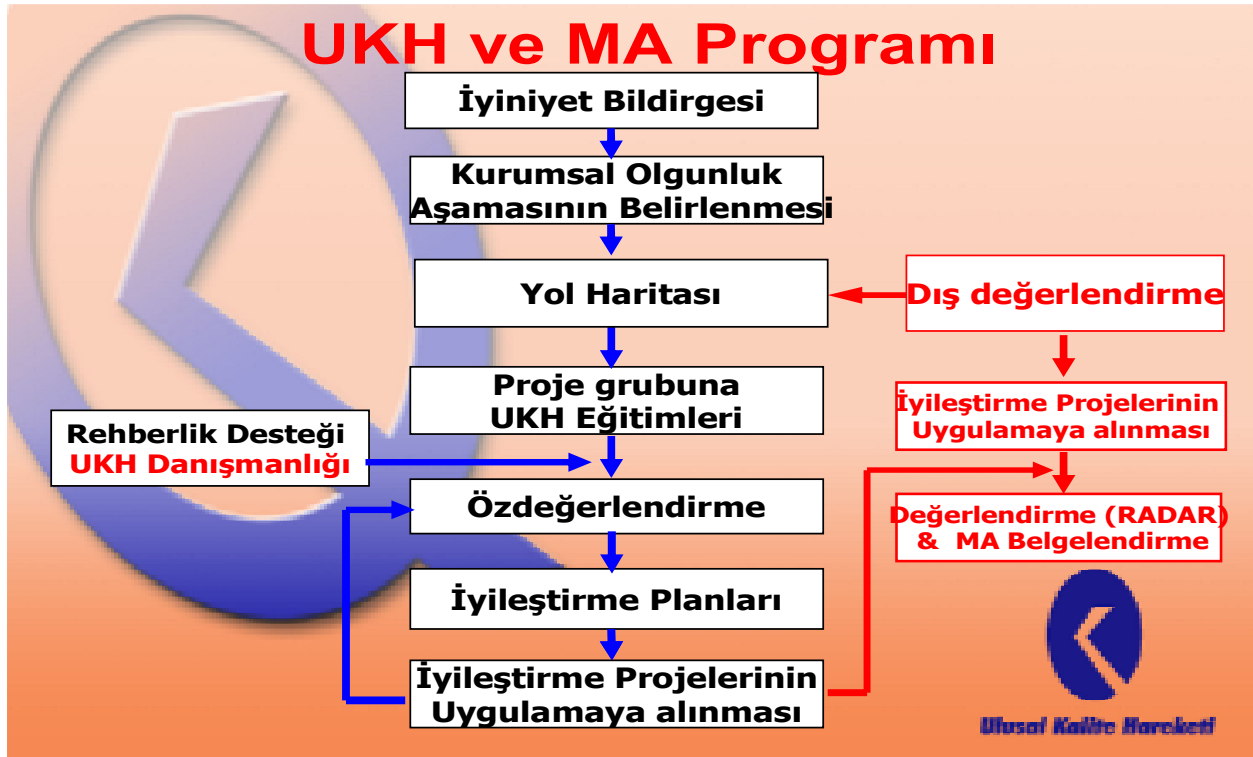
Bu program çerçevesinde; kuruluş yöneticilerine yapılan tanıtımları takiben kuruluş ve KalDer arasında karşılıklı sorumlulukların belirlenmesi ve kuruluşun TKY konusundaki kararlılığının ifadesi olan "İyiniyet Bildirgesi" imzalanır. Kuruluşun yönetim kadrosuna uygulanan anket ile TKY olgunluk aşaması ve eğitim ihtiyaçları belirlenir ve kuruluşa önerilir. Şirket içinde Mükemmellik Modeline uygun faaliyetleri başlatacak ve sürdürecektir. Proje grubunun eğitilmesi hedeflenmiştir, eğitimlerin tamamlanmasından sonra ilk özdeğerlendirme deneyimlerinde kuruluşlara deneyimli değerlendiriciler 2 gün kolaylaştırıcı rolü ile gönüllü rehberlik yaparlar.

Ulusal Kalite Hareketi'nden başlayarak Mükemmellik yolculuğunda çeşitli başarıya imza atmış kuruluşlar, ilk özdeğerlendirmelerini yapanlar ve henüz bu sürece katılmamış kuruluşlar periyodik olarak bir araya gelerek deneyimlerini paylaşırlar. İlk özdeğerlendirmelerini tamamlayan şirketler bu toplantıda onurlandırılırlar.

Sürecin değerlendirilme ve gözden geçirilmesi ise yıllık toplantıda ve gerektiğinde yapılabilmektedir.

2005 yılı sonunda Ulusal Kalite Hareketi ve Mükemmellik Aşamaları programımız entegre edilmiştir. UKH Üyelerimizden özdeğerlendirmesini yapan ve 3 iyileştirme projelerini uygulamaya geçiren kuruluşlarımız Mükemmellikte Kararlılık Belgesi almak için başvuruda bulunabilmektedir. Yapılacak saha ziyareti sonrasında değerlendirme olumlu ise; Mükemmellikte Kararlılık Belgesini almaya hak kazanacaklardır.

Bu süreçte; kuruluşlara talep ettikleri takdirde KalDer tarafından dış değerlendirme hizmeti verilecektir. Bu uygulamamız 2006 yılında devreye alınacaktır.

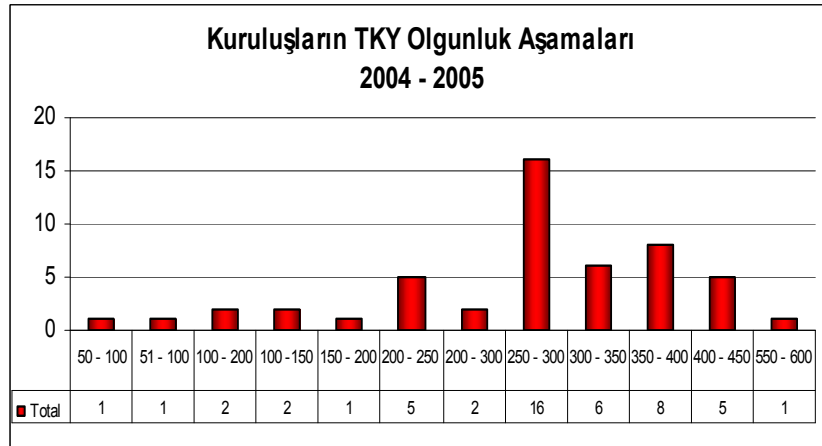


## 2005 YILINDA ULUSAL KALİTE HAREKETİ'NE KATILAN KURULUŞLAR

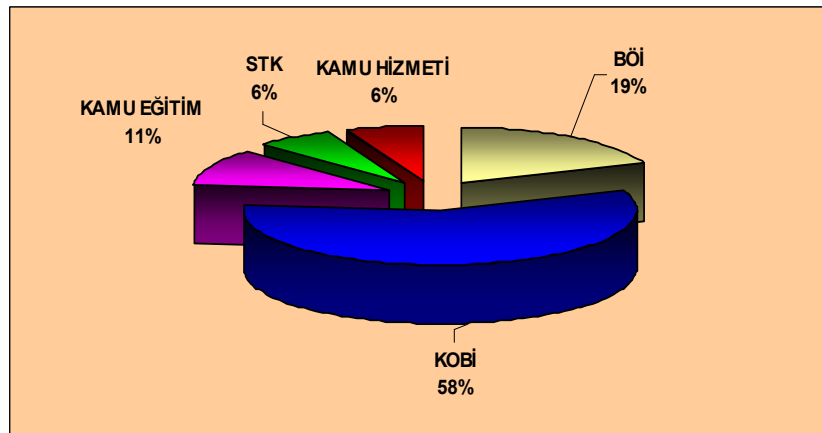
PLASTİKKART AKILLI KART İLETİŞİM SİS. SAN. Ve  
TİC. A.Ş.  
SYK GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ LTD. ŞTİ.  
METİŞ-EPİK ADİ ORTAKLIĞI  
ULUSTRANSTRANS ULUSLAR ARASI NAK. Ve TİC.  
A. Ş.  
KILIÇ ULUS. NAK. İTH. İHR. SAN. Ve TİC. LTD.  
ŞTİ.  
ODTÜ MEZUNLARI DERNEĞİ  
KARTAL BELEDİYESİ  
TÜRKİYE SINAİ KALKINMA BANKASI A.Ş.  
DENİZ TİCARET ODASI  
GAZİPAŞA İLKÖĞRETİM OKULU  
CUNO TEKSTİL KONF. SAN. ve TİC. A.Ş.  
YURTIÇİ KARGO SERVİSİ A.Ş.  
ESKİŞEHİR EĞİTİM ve ÖĞRETİMİ DESTEKLEME  
DERNEĞİ  
CONTITECH LASTİK SAN. Ve TİC. A.Ş.  
OLTAS OTOMOTİV LASTİKLERİ TEVZİ A.Ş.  
PINAR SÜT MAMÜLLERİ SAN. TİC. A.Ş.  
ACCOR SERVİSLERİ INTERNATIONAL A.Ş.

AV. MAİL BÜYÜKERMEN ANAOKULU  
ÇİMTAŞ BORU İMALAT ve TİC. LTD. ŞTİ.  
SİLA TEKNİK OTO YAN SAN. A.Ş.  
ETKEN MAKİNA KİMYA GIDA İNŞAAT MALZ.  
İZMİT SARAYBAHCE BELEDİYESİ  
BORUSAN LOJİSTİK DAĞITIM, DEPOLAMA VE  
TAŞIMACILIK A.Ş  
ÖZEL DENTİSTANBUL DİŞ HASTANESİ  
NUHPANEL YAPI ELEMANLARI SAN. TİC. A.Ş.  
ÖZEL EMİNE ÖRNEK EĞİTİM VE ÖĞRETİM  
TESİSLERİ LTD. ŞTİ  
BURSA ANADOLU LİSESİ  
ÇELEBİ HAVA YOLLARI  
EMAS  
BURSA ECZA KOOP.  
SKT  
GAZİANTEP SANAYİ ODASI  
FENİŞ TEKNİK ÜRÜNLER  
HAS KALIP MAKİNA  
TURKBARTER  
ZF SACHS

## ULUSAL KALİTE HAREKETİ'NE KATILAN KURULUŞLARIN PROFİLİ



Şekil 1: Kuruluşların TKY Olgunluk Aşamaları



Şekil 2: UKH Üyeleri Ölçek Dağılımı

# ULUSAL KALİTE ÖDÜLÜ

Bu yılki Ulusal Kalite Kongresi'nde Ulusal Kalite Ödüllerinin onüçüncüsü verildi. Ulusal Kalite Ödülü değerlendirmeleri, Avrupa Kalite Ödülü'nde de kullanılan EFQM Mükemmellik Modeli esas alınarak ve bu konuda özel olarak yetiştirilmiş değerlendiricilerden oluşan ekipler tarafından gerçekleştiriliyor. On aya yayılan bu değerlendirme sürecinin ayrıntıları KalDer'den ya da KalDer web sayfasından elde edilebilir.

Ulusal Kalite Ödülleri İşletme Kategorileri, Kamu Kategorisi ve Sivil Toplum Kuruluşları (STK) Kategorisi'nde verilmektedir.

2005 yılında İşletme Kategorileri'nde 3 kuruluş, Sivil Toplum Kuruluşları Kategorisi'nde 2 kuruluş, Kamu Kategorisi'nde ise 5 kurum olmak üzere toplam 10 kurum ve kuruluş başvuruda bulundu.

## BAŞVURUDA BULUNAN KURUM VE KURULUŞLAR

### İşletme Kategorileri : (1 Kuruluşun ismi gizli)

TNT EXPRESS

VİKO ELEKTRİK VE ELEKTRONİK ENDÜSTRİSİ SAN. VE TİC. A.Ş

### Kamu Kategorisi:

T.C. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI ESKİŞEHİR ANADOLU TEKNİK LİSESİ

T.C. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI ODTÜ GELİŞTİRME VAKFI ANKARA OKULLARI

T.C. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI ESKİŞEHİR ŞEHİT ALİ GAFFAR OKKAN İLKÖĞRETİM OKULU

T.C. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI ZİYA KALKAVAN ANADOLU DENİZCİLİK MESLEK

T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI ESKİŞEHİR DOĞUM VE ÇOCUK HASTALIKLARI HASTANESİ

### Sivil Toplum Kuruluşları Kategorisi:

BOĞAZIÇI ÜNİVERSİTESİ MEZUNLAR DERNEĞİ (BÜMED)

ODTÜ MEZUNLAR DERNEĞİ

## ULUSAL KALİTE ÖDÜLÜ KAZANAN KURULUŞLAR

### İşletme Kategorileri:

VİKO ELEKTRİK VE ELEKTRONİK ENDÜSTRİSİ SAN. VE TİC. A.Ş

**BAŞARI ÖDÜLÜ**

### Kamu Kategorisi:

T.C. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI ESKİŞEHİR ŞEHİT ALİ GAFFAR OKKAN İLKÖĞRETİM OKULU

**BAŞARI ÖDÜLÜ**

T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI ESKİŞEHİR DOĞUM VE ÇOCUK HASTALIKLARI HASTANESİ

**JÜRİ TEŞVİK ÖDÜLÜ**

### STK Kategorisi:

BOĞAZIÇI ÜNİVERSİTESİ MEZUNLAR DERNEĞİ (BÜMED)

**BAŞARI ÖDÜLÜ**

# MÜKEMMELLİK AŞAMALARI

## MÜKEMMELLİKTE KARARLILIK

İskenderun Demir Çelik A.Ş. 2005 yılında Kararlılık Onayı için başvurmuş; Mükemmellikte Kararlılık belgesi almaya hak kazanmıştır.

## MÜKEMMELLİKTE SÜREKLİLİK ÖDÜLLERİ

Büyük Ödül almış kuruluşların iş başarılarını artarak sürdürebilmelerini teşvik etmek ve ödüllendirmek için Türkiye ve/veya Avrupa'da en az üç yıl önce Büyük Ödül almış kuruluşların başvurabileceği Mükemmellikte Süreklilik Ödülleri'nin verilmesi KalDer Yönetim Kurulu tarafından kararlaştırılmıştır. Ulusal Kalite Ödülleri kapsamında yeralacak olan Mükemmellikte Süreklilik Ödülleri 14. Ulusal Kalite Kongresi'nde anons edilmiştir ve 2007 yılından itibaren verilmeye başlanacaktır.

## YEREL KALİTE ÖDÜLLERİ

Yerel Kalite Ödülleri, Toplam Kalite Yönetimi'ni bölgelerde yaygınlaştırmak ve Ulusal Kalite Hareketi'ne kuruluşların katılımını sağlamak üzere şubeler tarafından işbirlikleri ile düzenlenmektedir.

### BURSA KALİTE ÖDÜLÜ

KalDer ve BUSİAD işbirliği ile düzenlenmektedir.

### BAŞVURUDA BULUNAN KURUM VE KURULUŞLAR

AĞAOĞLU KİMYASAL MADDELER A.Ş.  
BEYÇELİK KALIP VE OTOMOTİV A.Ş.  
CANSAN ALÜMİNYUM A.Ş.  
FEKA OTOMOTİV MAMULLERİ A.Ş.

### BURSA KALİTE ÖDÜLÜ'NÜ KAZANAN KURULUŞLAR

BEYÇELİK KALIP VE OTOMOTİV A.Ş.

### EGE BÖLGESİ KALİTE ÖDÜLÜ VE YILIN BAŞARILI EKİBİ ÖDÜLÜ

### BAŞVURUDA BULUNAN KURUM VE KURULUŞLAR

EGE FREN  
EGE GENÇ İŞADAMLARI DERNEĞİ

### 2005 YILI BAŞARILI EKİBİ ÖDÜLÜ

ZF LEMFÖRDER – Denge  
**BÜYÜK ÖDÜL**

AKG YALITIM – Grup T  
TETRA PAK - 10 Adım Kalite  
**BAŞARI ÖDÜLÜ**

## **2005 EGE BÖLGESİ KALİTE ÖDÜLÜ**

ERBAKIR  
**BÜYÜK ÖDÜL**

ÖZEL EGE LİSESİ  
**JÜRİ ÖZEL ÖDÜLÜ**

### **YILIN BAŞARILI EKİBİ ÖDÜLÜ**

ALCAN PACKAGING İZMİR A.Ş.  
HAYES LEMMERZ JANTAŞ  
İZELTAŞ  
PINAR GIDA GRUBU  
SÖKTAŞ  
SUN TEKSTİL  
TUKAŞ

## **ESKİŞEHİR EĞİTİM KURUMLARI KALİTE ÖDÜLÜ**

KalDer ve Eskişehir Milli Eğitim Müdürlüğü işbirliği ile düzenlenmektedir.

### **BAŞVURUDA BULUNAN KURUM VE KURULUŞLAR**

AV. MAİL BÜYÜKERMEN ANAOKULU  
GAZİ ANADOLU MESLEK LİSESİ  
MAT-FKB ÖZEL GELİŞİM OKULLARI  
MUZAFFER ÇİL ANADOLU LİSESİ  
ÖZEL ATAYURT OKULLARI  
YUNUSKENT ANAOKULU

### **ESKİŞEHİR EĞİTİM KURUMLARI KALİTE ÖDÜLÜ'NÜ KAZANAN KURULUŞLAR**

AV. MAİL BÜYÜKERMEN ANAOKULU  
**BAŞARI ÖDÜLÜ**

ÖZEL ATAYURT OKULLARI  
**BAŞARI ÖDÜLÜ**

MAT-FKB ÖZEL GELİŞİM OKULLARI  
**JÜRİ TEŞVİK ÖDÜLÜ**

# TÜRKİYE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ENDEKSİ (TMME)

TMME, 20'yi aşkın ülkede yürütülmekte olan Ulusal Müşteri Memnuniyeti Endeksi'nin Türkiye uygulamasıdır. Uluslararası bir modele göre uygulanan Endeks'in temel amacı, ülke genelinde kalite ve müşteri memnuniyeti bilincinin geliştirilmesidir. Sektör ve kurum bazında sonuçlar verebilen Endeks, şirketlere, kendi sektöründeki yerini ve rakiplerinin durumunu görme ve strateji geliştirme imkanı vermektedir. Türkiye Kalite Derneği (KalDer) ve KA Araştırma ortak girişimiyle yürütülen TMME, yeni sektörler ve kurumlar için her 3 ayda bir yapılmaktadır.

Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi (TMME) çalışmasının, 2005 yılı son çeyreğinde gerçekleştirilen pilot proje ile başlatılmıştır. Pilot projede, çalışmaya konu olan sektörler esas alındığında, müşterilerin üretim sektöründeki memnuniyet düzeyinin, hizmet sektörüne oranla daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Bu doğrultuda oluşan Ulusal Endeks ise 72,5 seviyesinde gerçekleşmiştir.

TMME'nin Türkiye'deki ilk uygulaması, 2005 yılı son çeyreğine yönelik ve 7 sektörü (beyaz eşya, televizyon, binek otomobil, zincir market, bireysel bankacılık, eğitim hizmetleri, sağlık hizmetleri) kapsayacak şekilde yapılmıştır. 81 ilde, 10 binin üzerinde müşteri görüşmesi ile yürütülen çalışmada, sektörlerden toplam 35 kuruluş ele alınmıştır. TMME sonuçlarına göre, ele alınan sektörler arasında beyaz eşya ilk sırada yer alırken, televizyon ve binek otomobilde memnuniyet düzeyinin beyaz eşyaya çok yakın olduğu görülmüştür.

## TMME 2005 IV. ÇEYREK SONUÇLARI

TMME Sonuçları Ve ABD Endeks Karşılaştırması	Müşteri Beklentileri	Algılanan Kalite	Algılanan Değer	Müşteri Memnuniyeti Endeksi	Müşteri Şikayetleri	Müşteri Bağlılığı	Amerika Müşteri Memnuniyeti Endeksi
<b>Ulusal Sektörler</b>	79	79	68	<b>72,5</b>	%8,4	%68	<b>73,2</b>
Beyaz Eşya	83	84	74	<b>78</b>	%9,6	%74	<b>80</b>
Televizyon	82	83	75	<b>77</b>	%7,4	%73	<b>81</b>
Binek Otomobil	83	82	74	<b>77</b>	%9,0	%65	<b>80</b>
Zincir Market	80	82	71	<b>74</b>	%4,0	%77	<b>73</b>
Bireysel Bankacılık	76	79	68	<b>73</b>	%7,6	%71	<b>75</b>
Eğitim Hizmetleri	68	68	57	<b>62</b>	%8,7	%70	<b>77</b>
Sağlık Hizmetleri	61	64	55	<b>59</b>	%2,8	%69	<b>71</b>
	<b>Girdiler</b>			<b>Çıktılar</b>			

### TMME çalışması 3 ayda bir yapılacaktır

TMME çalışması, Türkiye çapında, değişik sektörleri ve bu sektörlerdeki kurumları kapsayacak şekilde her 3 aylık dönemde yapılacaktır. Cep telefonundan gıdaya, kişisel bilgisayardan sigortacılığa kadar, onlarca değişik sektörde müşterilerin memnuniyet derecesinin güncel olarak ortaya konulması hedeflenmektedir. TMME'nin kurumsal üyeleri, araştırma sonuçlarını sektör veya kurum/rakip bazında elde edebilmektedirler. Kurumsal Üyeler, TMME Modeli kapsamında, Müşteri Memnuniyet Endeksi dışında, Müşteri Beklenti Endeksi, Algılanan Kalite Endeksi, Algılanan Değer Endeksi, Müşteri Şikayet Endeksi ve Müşteri Bağlılık Endeksi verilerine kurumsal, sektörel ve ulusal bazda ulaşabilmekte, ayrıca bu endeksler arası etki modeli ile strateji üretebilmektedir. TMME'nin yılda 4 kez Ulusal Gelişim Raporları da hazırlayacaktır.



# ETKİNLİKLER VE TANITIM FAALİYETLERİ

## 14. ULUSAL KALİTE KONGRESİ

“Vizyondan Eyleme” ana temasını işleyen 14. Ulusal Kalite Kongresi, 15-17 Kasım 2005 tarihleri arasında İstanbul Lütfi Kırdar Uluslararası Kongre Merkezi’nde gerçekleştirilmiştir.

TÜSİAD’ın katkılarıyla düzenlenen Kongre, KalDer Yönetim Kurulu Başkanı Hasan Subaşı’nın açılış konuşmasıyla başladı. Açılış gününün özel oturum konuşmacısı Time Dergisi tarafından Yeni Binyılın Liderleri’nden biri seçilen Hernando De Soto idi. İkinci günün özel oturum konuşmacısı ise dünyanın önde gelen kuruluşlarında yönetici olarak bulunan Robert Herbold oldu.

Kongre süresince, TÜSİAD Yönetim Kurulu Üyesi Ayça Dinçkök, İrlanda Rekabet Merkezi’nden Adrian Gundy, Franklin Covey Amerika’dan Vandy Evans, Xerox Yalın 6 Sigma Uygulamalarından sorumlu Başkan Yardımcısı Alicia Fernandez Campfield gibi Türkiye’den ve dünyadan çok sayıda akademisyen, işadama, siyasetçi ve bürokrat olan 80’in üzerinde konuşmacı geleceğin şekillendirilmesi konusunu değişik yönlerden ele alarak görüşlerini katılımcılarla paylaştı. Kongre’den bir gün önce moderatörlerin yönetiminde toplam 16 çalıştay gerçekleştirilmiştir. Çalıştaylar; Acıbadem Sağlık Grubu, Kurumsal Yönetim Derneği, MÜDEK, BSI ve IIP işbirlikleri ile gerçekleştirilmiştir. Her yıl olduğu üzere bu yıl da Ulusal Kalite Ödül Töreni ünlü bir isme evsahipliği yaptı. Mazhar-Fuat-Özkan üçlüsünün Fuat’ı müziğindeki kalite yolculuğunu katılımcılarla paylaştı.

14. Ulusal Kalite Kongresi, çeşitli kategorilerden toplam 66 sponsor tarafından desteklenmiştir. Kongre; özel sektör, kamu ve sivil toplum kuruluşlarından toplam 2.508 kişinin katılımı ile gerçekleşmiştir. Ka Araştırma tarafından 673 kongre katılımcısı ile yüzyüze yapılan görüşmelerde, “Beklentileri Karşılama Derecesi” için iyi ve çok iyi yanıtını verenlerin oranı %86’dır.

## LİDERLER FORUMU

Bu yıl ilk kez düzenlenen etkinlik Harbiye Askeri Müze, Ahmet Fethi Paşa Salonu’nda gerçekleştirildi. Forum’un davetlisi olarak Türkiye’ye gelen Stephane Garelli “Rekabetin Deşifresi” ve Roger LaSalle “Yaratıcılık: Pazar Başarısının Anahtarı” başlıklı iki özel oturumda 100’ü aşkın katılımcıyla deneyimlerini paylaştılar. Gerçekleştirilen akşam yemeği sonrasında ise uluslararası iş dünyasının Türkiye’yi, Türk iş dünyasının uluslararası iş alemini nasıl değerlendirdiğinin ele alındığı bir panel düzenlendi. Panele Hüsamettin Kavi, Stephane Garelli katılırken, panel başkanlığını Dr. Yılmaz Argüden üstlendi.

## 10. KALİTE VE YÖNETİM SİSTEMLERİ FUARI

Yönetim Kalitesi konusunda hizmet sunan ve bu hizmetlere talip olan kuruluşları aynı çatı altında buluşturarak bu alandaki bilgi ve deneyim birikiminin paylaşılmasını sağlamak amacıyla KalDer tarafından her yıl düzenlenen fuar, 16-17 Kasım 2005 tarihlerinde İstanbul Lütfi Kırdar Kongre ve Sergi Sarayı’nda 14. Ulusal Kalite Kongresi’ne paralel olarak gerçekleştirilmiştir.

Yönetim, insan kaynakları, standartlar, veri toplama, şirket kaynakları, toplam kalite yönetimi, üretim kontrol ve dokümantasyon, yazılım, yayın, kalibrasyon, eğitim, araştırma, müşteri ilişkileri, outsourcing hizmetleri, danışmanlık ve belgelendirme konularında faaliyet gösteren ulusal ve uluslararası kuruluşlar fuara katılmıştır. Toplam 45 standın bulunduğu fuarda; standların 17 tanesi ücretli, 28 tanesi de sponsor ve işbirliği çerçevesinde tahsis edilmiştir.

Fuardaki KalDer standında dernek faaliyetleri, üyelik koşulları, Eğitim Lisans Yönetmeliği, Excellence One, Mükemmellik Aşamaları ve yayınlarımız hakkında bilgi verilmiştir.

<b>SAYILARLA ULUSAL KALİTE KONGRESİ</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
<b>Algılama Ölçümü (5 üzerinden)</b>		
Katılımcının genel memnuniyeti	4,09	4,08
Etkinliğin Temasının Uygunluğu	4,25	4,36
Oturum İçeriğinin Yeterliliği	4,1	3,92
Konuşmacıların Yetkinliği	4,02	3,97
Etkinlik Ortamı	3,97	4,25
Organizasyonun Genel Değerlendirmesi (Yeni)	-	4,07
Yetkililerin İlgisi	3,99	4,25
Kayıt ve Karşılama İşlemleri	4	4,53
Çanta Dağıtımı	4	4,44
Öğle Yemeği	2,7	3,97
Kahve Molaları	3,2	3,64
Yönlendirme	3,6	3,84
Simultane Tercüme	3,8	4,11
Teknik Ekipman	3,9	4,16
Etkinlikten memnuniyet	3,85	4,01
5'lik skalada 4/5 verenlerin oranı	80	84,9
Tekrar katılma talebi	96	93,8
Oturumun genel memnuniyeti	4,1	4,1
Sunuş İçeriği	4,1	4,06
Sunum Kalitesi	4,1	4,08
Konu Seçimi	4,2	4,26
Oturum Süresi	4,1	4,09
Uygulamaya yönelik bilginin verilmesi	4	3,93
Konuşmacı yetkinliği	4,1	4,2
Oturum Formatı	4,1	4,1
Çalıştay Genel Memnuniyet - Egitici	4,1	4,33
Çalıştay Genel Memnuniyet - Dokumanlar (Yeni)	-	3,83
Çalıştay Genel Memnuniyet - Kapsam ve İçerik (Yeni)	-	3,98
Çalıştay Genel Memnuniyet - Eğitim Ortamı (Yeni)	-	4
1. Gün Keynote Speaker – Genel Memnuniyet	4,36	4,12
1. Gün Keynote Speaker – Sunuş İçeriği	4,36	4,03
1. Gün Keynote Speaker – Sunum Kalitesi	4,38	4,03
1. Gün Keynote Speaker – Konu Seçimi	4,34	4,15
1. Gün Keynote Speaker – Oturum Süresi	4,31	4,03
1. Gün Keynote Speaker – Uygulamaya Yönelik Bilgi	4,21	3,74
1. Gün Keynote Speaker – Yetkinlik	4,41	4,21
1. Gün Keynote Speaker – Oturum formatı	4,28	4,03
2. Gün Keynote Speaker – Genel Memnuniyet (Yeni)	-	4,45
2. Gün Keynote Speaker – Sunuş İçeriği (Yeni)	-	4,51
2. Gün Keynote Speaker – Sunum Kalitesi (Yeni)	-	4,61
2. Gün Keynote Speaker – Konu Seçimi (Yeni)	-	4,55
2. Gün Keynote Speaker – Oturum Süresi (Yeni)	-	4,34
2. Gün Keynote Speaker – Uygulamaya Yönelik Bilgi (Yeni)	-	4,39
2. Gün Keynote Speaker – Yetkinlik (Yeni)	-	4,77
2. Gün Keynote Speaker – Oturum formatı (Yeni)	-	4,53

<b>SAYILARLA ULUSAL KALİTE KONGRESİ</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
<b>Diğer Göstergeler (2004 = 100 ; 2004 de ölçülmeyen göstergelerin gerçekleşme değerleri verilmiştir)</b>		
Toplam Ücretli Katılım (Kişi)	100	84,9
Kongre Ücretli Katılım (Kişi)	100	81,2
Çalıştay Ücretli Katılım (Kişi)	100	208
Ödül Töreni Ücretli Katılım (Kişi)	100	45,1
Nakdi Sponsor Sayısı (Adet)	100	79,4
Hizmet sponsoru Sayısı (Adet)	100	109,5
İletişim Sponsoru Sayısı (Adet)	100	72,7
Ücretli Stand Sayısı (Adet)	100	77,3
Toplam Sponsorluk Bedeli (Adet)	100	78,8
Toplam Barter Bedeli (Adet)	100	125,6
Toplam Katılımcı Geliri (Adet)	100	151
Toplam Stand Geliri (Adet)	100	64,4
Toplam Konuşmacı Harcaması	100	116,2
Toplam Organizasyon Harcaması	100	104,4
Toplam Tanıtım Harcaması	100	519
Basın Toplantılarına Katılım (Kişi)	100	78,1
Basın Toplantılarının Medya Yansımaları (Adet)	100	81,8
Yemekli Medya Toplantılarına Katılım (Kişi)	100	33,3
Yemekli Medya Toplantılarının Medya Yansımaları (Adet)	100	42,8
Yapılan Medya Ziyaretlerinin Sayısı (Adet)	100	100
Medya Ziyaretlerinin Medya Yansımaları (Adet)	-	5
Basın Bültenlerinin Medya Yansımaları (Adet)	100	50
Video Konferansa katılan Medya Mensubu Sayısı	100	0
Video Konferansın Medya Yansımaları (Adet)	100	0
Etkinliğe katılan Basın Mensubu Sayısı	100	110,2
Etkinliğin Medya Yansımaları	100	83,6
Toplam Yazılı Basın Medya Yansımaları	100	97,7
Yerel Medya Yansımaları	-	6
a. Kongre Öncesi	-	3
b. Kongre Sonrası	-	3
Ulusal Medya Yansımaları	-	158
a. Kongre Öncesi	-	81
b. Kongre Sonrası	-	77
Roportajların Medya Yansımaları	-	29
a. Kongre Öncesi	-	10
b. Kongre Sonrası	-	19
Köşe Yazarları Yansımaları	-	11
a. Kongre Öncesi	-	8
b. Kongre Sonrası	-	3
TV ilgili yayın süresi	-	162 dak.
TV spot film süresi	-	28 dak.
Billboard sayısı	-	111
Etkinlik ilan sayısı	-	67

## **AVRUPA KALİTE ÖDÜLÜ KAZANANLAR KONFERANSI**

KalDer tarafından düzenlenen Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı Kazananlar Konferansı 6 Temmuz 2005 tarihinde Koç Üniversitesi'nde, Bosch San.Tic.A.Ş-Bursa'nın sponsorluğunda; Koç Üniversitesi ve Vip Turizm katkılarıyla gerçekleştirilmiştir. Program, davet edilen kuruluşların başarı öyküleri ön plana çıkartılarak oluşturulmuştur. Konferansa 11 konuşmacı katılmıştır. Katılımcı sayısı 183 olarak gerçekleşmiştir.

## **ULUSAL KALİTE HAREKETİ-MÜKEMMELLİK AŞAMALARI TANITIM VE DENEYİM PAYLAŞIM GÜNÜ**

Paylaşım Günü 30 Mart 2005 tarihinde KalDer Centrum İş Merkezi'nde gerçekleştirilmiştir. Paylaşım gününe 4'ü açılış konuşması yapmak üzere toplam 8 konuşmacı katılmıştır. Yaklaşık 100 kişinin katıldığı paylaşım gününde uygulayıcı kuruluşların deneyimleri paylaşarak, İyi Uygulama Örnekleri ve Kuruluşların özdeğerlendirme deneyimleri ele alınmıştır. Program Özdeğerlendirmesini tamamlayan kuruluşların plaket töreni ile sona ermiştir.

## **2. SPORDA KALİTE SEMPOZYUMU**

Sempozyum 12 Mayıs 2005 tarihinde KalDer ve Türkiye Milli Olimpiyat Komitesi tarafından, Olimpiyatevi - İstanbul'da gerçekleştirilmiştir. KalDer'in "Sporda Kalite Sempozyumu"nu bu yıl "Etik Rekabet ve Başarı" teması altında düzenleyerek topluma vermeyi hedeflediği temel mesaj, ancak etik rekabet anlayışı ile sportif faaliyetlerde başarı sağlanabileceğidir. Tüm bu konuların bütünsel olarak değerlendirilmesi, etkileşimlerinin gözden geçirilmesi, fırsatların görülmesi için Sporda Kalite Sempozyumu'nun gerçekleştirilmesi planlanmıştır. Bu buluşmanın etkinliği için Türkiye Milli Olimpiyat Komitesinin tam desteği sağlanmıştır. Sempozyuma 1'i yurtdışından olmak üzere toplam 9 konuşmacı ve 2 oturum başkanı katılmıştır. Katılımcı sayısı 340 olarak gerçekleşmiştir.

## **DR. STEPHEN R. COVEY KONFERANSI**

Konferans 1 Temmuz 2005 tarihinde Ritz Carlton Oteli-İstanbul'da gerçekleştirilmiştir. Kuruluşlarımızın küresel kalite seviyesini yakalamalarını ve rekabet güçlerine katkıda bulunmak üzere ortamlar yaratmayı hedefleyen KalDer, bu konferansla uluslararası liderlik otoritesi, kurumsal gelişim danışmanı Dr. Stephen R. Covey'in, 21. yüzyılda gelişme ve başarı için ihtiyaç duyduğumuz yeni liderlik vizyonu, bu liderliğin gerektirdiği araçlar ve yeni algılama yeteneğine ilişkin düşüncelerini bizlerle paylaşacağı etkileşimli bir ortam sunmayı amaçlamıştır. Katılımcı sayısı 260 olarak gerçekleşmiştir.

## **6. KAMU KALİTE SEMPOZYUMU**

Sempozyum 8-9 Haziran 2005 tarihlerinde Ankara ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi'nde düzenlenmiştir. Ana teması "Kurumsal Performans ve Vatandaş Memnuniyeti" olarak belirlenen sempozyuma 401 kişi katılmıştır. Ulusal Kalite Ödülü çerçevesinde verilen Kamu Sektörü Kalite Ödülü Kategorisi'nde Şehit Ali Gaffar İlköğretim Okulu Başarı Ödülü almıştır.

## **YEREL KALİTE GÜNLERİ**

Bölgelerin ilgisini kazanmak ve Ulusal Kalite Hareketi'ni yaymak adına düzenlenen Yerel Kalite Günü 27 Ekim 2005 tarihinde Kocaeli'nde düzenlendi.

KalDer ve Kocaeli Sanayi Odası tarafından düzenlenen, KalDer Genel Sekreteri Hakan Kilitçioğlu ve Kocaeli Sanayi Odası Yönetim Kurulu Başkanı Yılmaz Kanbak'ın açılış konuşmaları ile başlayan Kocaeli Yerel Kalite Günü, yaklaşık 140 kişilik katılımı gerçekleştirildi.

## **ANKARA ŞUBESİ'NİN 2005 YILINDA DÜZENLEDİĞİ ETKİNLİKLER**

### **8. KALİTE ÇEMBERLERİ PAYLAŞIM KONFERANSI**

30 Eylül 2005 tarihinde Ankara ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi'nde düzenlenen konferansa 524 kişi katılmıştır.

İpragaz A.Ş., VİKO Elektrik ve Elektronik End. San. ve Tic. A.Ş., Türk Traktör ve Ziraat Makineleri A.Ş., K.K.K.İği 6.Bakım Merkez Komutanlığı, Temsa A.Ş., T.C. Maliye Bakanlığı Adana Defterdarlığı konferansta sunum yaparak deneyimlerini paylaşmışlardır.

### **2. İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ KONGRESİ**

KalDer ve PERYÖN Ankara Şubeleri'nin işbirliği ile 17 Mart 2005 tarihinde Ankara ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi'nde düzenlenen konferansa 682 kişi katılmıştır.

İnsan kaynağı yönetimine ilişkin bilgi ve deneyim zenginliğinin arttırılmasına katkıda bulunmak amacıyla düzenlenen Kongre "Farklı Sektörler, Farklı Öyküler" ana teması altında gerçekleştirilmiştir.

### **STRATEJİK YÖNETİM PANELİ**

25 Kasım 2005 tarihinde Stratejik Yönetim Paneli 179 kişinin katılımı ile gerçekleşmiştir.

## **BURSA ŞUBESİ'NİN 2005 YILINDA DÜZENLEDİĞİ ETKİNLİKLER**

### **3. KALİTE VE BAŞARI SEMPOZYUMU**

3. Kalite ve Başarı Sempozyumu 15-16 Nisan 2005 tarihlerinde, "Yüzüncü Yıl Stratejileri" ana temasıyla, BUSİAD İşbirliği, T.C. Bursa Valiliği, Uludağ Üniversitesi ve AIESEC'in destekleriyle Almira Otel'de gerçekleştirmiştir.

Açılış konuşmaları KalDer Bursa Şubesi Yönetim Kurulu Başkanı Sami Erol, BUSİAD Yönetim Kurulu Başkanı Ali İhsan Yeşilova ve Bursa Valisi Oğuz Kağan Köksal tarafından yapıldıktan sonra, açılış oturumlarıyla sempozyuma başlanmıştır. Tekstilde Gelişme Stratejileri, Tarımda Gelecek Yaklaşımları, Küresel Marka Yaratma Stratejileri, Etik ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk, Otomotivde Gelişme Stratejileri, Geleceğin Şekillendirilmesi için Eğitim, Kalite ve Başarı için Mükemmellik Modeli ve Geleceğin Kamu Yönetimi Yaklaşımları başlıklı oturumlar gerçekleşmiştir.

Sempozyumun son oturumunda Yaşam Kalitesi Paneli'nin ardından "Mutluluğa Giden Yolun Kilometre Taşları" konulu özel oturum yapılmıştır.

Devlet Bakanı Kürşad Tüzmen, TÜSİAD Başkanı Ömer Sabancı ve İSO Meclis Başkanı Hüsamettin Kavi gibi önemli isimlere ev sahipliği yapan 3. Kalite ve Başarı Sempozyumu, 2610 kişilik katılımı, yararlı bilgi ve deneyimlerin paylaşıldığı başarılı bir organizasyonla tamamlanmıştır.

### **3. KALİTE VE BAŞARI FUARI**

Bursa ve çevresindeki ilk ve tek Kalite Fuarı olan 3. Kalite ve Başarı Fuarı, 15-16 Nisan 2005 tarihlerindeki 3. Kalite ve Başarı Sempozyumu ile aynı mekanda gerçekleştirildi.

### **MODEL KULÜBÜ**

İşletmelerde EFQM Mükemmellik Modeli'nin ele alındığı, kriterlerin irdelenerek iyi uygulamaların aktarıldığı özel ve kamu sektöründen yoğun ilgiyle karşılanan Model Kulübü Toplantıları, 2005 yılında 3 farklı konuda gerçekleştirilmiştir.

## **Mükemmel İş Sonuçları Yolunda EFQM Modeli / 27.01.2005**

Axel Hockenberger / Bosch A.Ş. / İş Mükemmelliğini Geliştirme Departman Müdürü

## **İnsana Yatırım Ve İnsan Kaynakları Sistemleri / 03.03.2005**

Dr. Sezai Kaya / Hugo Boss / Genel Müdür / CEO

## **Rekabette Uyumlu, Çevik Ve Enerjik Kuruluş Olmak / 02.06.2005**

Sinan Polater / Polater Eğitim ve Danışmanlık Ltd. / Yönetim Danışmanı

## **ISO 14001:2004 ÇEVRE YÖNETİM SİSTEMİ TOPLANTISI**

KalDer Bursa Şubesi ve As Kültür Merkezi işbirliğinde 6 Haziran 2005 tarihinde "ISO 14001:2004 Standart Revizyonu Sonucu Gelen Değişiklikler" konulu seminer düzenlenmiştir. Katılımcılara Çevre Yönetim Sistemi'nde yapılan değişiklikler hakkında bilgilendirmelerde bulunan seminere Temis Yönetim Sistemi Eğitim ve Danışmanlık Ltd. Şti.'den Asuman Kabatepe konuşmacı olarak konuk oldu.

## **RİSK DEĞERLENDİRME KONFERANSI**

Konferans, KalDer İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Uzmanlık Grubu ve KalDer Bursa Şubesi tarafından 25.02.2005 tarihinde As Kültür Merkezi'nde düzenlenmiştir. Hizmet sponsorluğunu Obasan A.Ş. ve Bizden Gıda'nın üstlendiği konferans, KalDer Bursa Şubesi Yönetim Kurulu Başkanı Sami Erol'un, Marsh Sigorta Brokerliği Danışman Hekimi Dr. Murat Fırat'ın ve Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası Genel Sekreter Yardımcısı Dilek Kurt'un açılış konuşmaları ile başlamıştır.

Konferansa Dr. Özcan Baripoğlu, Melda Garipağaoğlu Şahin, Dr. Deniz Erduran, Yusuf Topaloğlu, Engin Cebeci, Olek Zilkowski, Elif User ve Yıldırım Merkan konuşmacı olarak konuk oldular. Kemal's İş Güvenliği, Keskin İş Güvenlik ve Temis Yönetim Sistemleri gibi kuruluşların stand açtığı konferans, katılımcıların yönelttikleri sorulara verilen cevaplar ile son buldu.

## **ESKİŞEHİR ŞUBESİ'NİN 2005 YILINDA DÜZENLEDİĞİ ETKİNLİKLER**

### **4. KALİTE ŞÖLENİ**

4. Kalite Şöleni, 24-25 Mayıs 2005 tarihlerinde "Bireysel Ahlak ve Yaşamda Kalite" ana temasıyla Eskişehir Anemon Otel'de düzenlenmiştir. Farklı sektörlerden firma yöneticilerinin ve sanat dünyasından seçkin konukların katıldığı ve sunumlar yaptıkları Kalite Şöleni'nde bu yıl katılımcı sayısı 720'ye ulaştı.

### **2. ESKİŞEHİR EĞİTİM KURUMLARI KALİTE ÖDÜLÜ VE EĞİTİMDE KALİTE SEMPOZYUMU**

Eskişehir Milli Eğitim Müdürlüğü işbirliği ile düzenlenen Eskişehir Eğitim Kurumları Kalite Ödül süreci sonunda düzenlenen Ödül töreni ve Eğitimde Kalite Sempozyumu 4 Ekim 2005 tarihinde 400 kişinin katılımı ile "Yerelden Evrensele Eğitimde Kalite" ana teması ile gerçekleştirilmiştir.

### **ÇALIŞTAY, PANEL, SEMİNER TOPLANTILARI**

Süreç Yönetim Sistemi ve Süreç İyileştirme Çalıştayı, Yalın Üretim Çalıştayı, Anadolu Üniversitesi ve Osmangazi Üniversitesi öğrencilerine yönelik TKY bilinçlendirme programı, 6 Sigma Çalıştayı, Ödül Bilgilendirme Toplantısı.

## **UZUN SÜRELİ BİLİNÇLENDİRME PROGRAMLARI**

Anadolu Üniversitesi öğrencileri, Osmangazi Üniversitesi öğrencileri, Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği öğrencileri ve gönüllüleri, Eskişehir Milli Eğitim Müdürlüğü kapsamında müfettişlere uygulanmıştır.

## **İZMİR ŞUBESİ'NİN 2005 YILINDA DÜZENLEDİĞİ ETKİNLİKLER**

### **6. MÜKEMMELLİĞİ ARAYIŞ SEMPOZYUMU (MAS)**

27-29 Nisan 2005 tarihleri arasında Ege Üniversitesi Atatürk Kültür Merkezi'nde 6.sı düzenlenen Mükemmelliği Arayış Sempozyumu, "Kelebek Etkisi" ana teması ile Egeli firmaların rekabet seviyelerini arttırmada ve yarının stratejilerine yönelik vizyon yaratmada önemli ipuçları sundu.

KalDer İzmir Şubesi'nin, Ege Üniversitesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Ege Bölgesi Sanayi Odası (EBSO), Ege Genç İş Adamları Derneği (EGİAD), Ege Sanayici İş Adamları Derneği (ESİAD) ve İzmir Atatürk Organize Sanayi Bölgesi (İAOSB) ile birlikte düzenlediği sempozyum, İzmir Valisi Yusuf Ziya Göksu'nun tam desteğini aldı.

615 kişinin katılımıyla 28 Nisan'da açılış töreni gerçekleşen sempozyumda, Philips Elektronik Avrupa Kalite Direktörü Carlos de Castro KalDer'in özel konuydu.

6. MAS' ın giderlerini karşılamak için 1 Resmi, 11 Ana Sponsor ve 7 Oturum Sponsoru temin edilmiş; ayrıca, 14 Hizmet Sponsoru sempozyuma faaliyet bazında destek vermek için çalışmalarımıza katılmıştır.

### **3. KALİTE FUARI**

Yönetim, insan kaynakları, standartlar, veri toplama, toplam kalite yönetimi, dokümantasyon, yazılım, yayın, kalibrasyon, eğitim, araştırma, danışmanlık ve belgelendirme konularında faaliyet gösteren ulusal ve uluslararası kuruluşların katıldığı, Mükemmelliği Arayış Sempozyumu kapsamında düzenlenen Ege Bölgesi'nin tek kalite fuarındır.

6. Mükemmelliği Arayış Sempozyumu kapsamında 28-29 Nisan 2005 tarihinde katılımcıların ziyaretine açık olan 3. Kalite Fuarı'na farklı sektörlerden toplam 25 firma katılmıştır.

### **KAZANANLAR KONFERANSI**

Ege'nin kalitesi tescilli firmaları, KalDer'in 23 Eylül 2005 tarihinde düzenlediği Kazananlar Konferansı'nda biraraya geldi.

Hugo Boss'un ev sahipliğinde düzenlenen konferansta, Ege Bölgesi Kalite Ödülü ve Yılın Başarılı Ekibi Ödülü'nü kazananlar, bilgi ve deneyimlerini katılımcılarla paylaştılar. Yaklaşık 200 kişinin katıldığı etkinlikte, Ege Bölgesi Kalite Büyük Ödülü sahibi Erbakır firması İnsan Kaynakları Müdürü Sevim Özaltun ve Yılın Başarılı Ekibi Büyük Ödülü sahibi ZF Lemförder firması Genel Müdürü Cemal Aydoğan, bu yıl sahibi oldukları bu ödülle kazandıklarını aktardılar. KalDer'den Aydın Kosova'nın da katıldığı konferansta ayrıca Hugo Boss, Pınar Süt, Özel Ege Lisesi, Söktaş, Tetra Pak, İzeltaş ve Sun Tekstil firmaları yetkilileri de ödül deneyimlerini paylaştılar.

### **TANITIM FAALİYETLERİ**

KalDer, Yönetim Kalitesi bilincinin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması için çeşitli kurum ve kuruluşları ziyaret etmekte, düzenlenen faaliyetlere içerik anlamında destek vermekte, sunumlar yapmakta, uygun yerlerde stand açarak misyon ve hizmetlerini tanıtmaktadır.

## **KATILINAN ETKİNLİKLER (İSTANBUL)**

- 11. İnsan Kaynakları Zirvesi (22-23 Şubat 2005)
- İTÜ Endüstri Mühendisliği Öğrenci Sempozyumu (2-5 Mart 2005)
- 4. Stratejist Zirvesi (14-16 Haziran 2005)
- Bilişim Zirvesi (6-9 Eylül 2005)
- 3. KOBİ Zirvesi (16-17 Eylül 2005)
- 13. Ulusal İnsan Kaynakları Kongresi (9-11 Kasım 2005)
- 6. Pazarlama Zirvesi'nde stand (8-9 Aralık 2005)
- Eczacıbaşı Yaratıcı ve Yenilikçi Buluşmalar etkinliğinde stand (21 Aralık 2005)

## **TANITIM YAPILAN KURULUŞLAR (ANKARA)**

Başbakanlık Müsteşarlığı, BDDK Daire Başkanlığı, Bilkent Üniversitesi, Cumhurbaşkanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Çankaya Belediyesi, Çimento Müstahsilleri Birliği, Eskişehir Belediye Başkanlığı, Genelkurmay Başkanlığı, Hacettepe Üniversitesi Rektörlüğü, İçişleri Bakanlığı, İGEME, Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü, Maliye Bakanlığı Müsteşarlığı, Man Türkiye, MEB Müsteşarlığı / MEB Müsteşar Yardımcılığı, MEB Ortaöğretim Genel Müdürlüğü, Mesa Hastanesi, Milsoft, MKEK, ODTÜ Geliştirme Vakfı Okulları, ODTÜ Mezunlar Derneği, Savunma Sanayi Müsteşarlığı, TBMM Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı, TODEK, TSE Genel Sekreterliği

## **TANITIM YAPILAN KURULUŞLAR (BURSA)**

Ahmet Uyar Lisesi, Almira Otel, AS TV, Barışçı Ajans, Besaş, Bisaş İlköğretim Okulu, Bursa Anadolu Lisesi, Bursa Büyükşehir Belediyesi, Bursa Ecza Kooperatifi, Bursa Haber Gazetesi, Bursa Valiliği, Burulaş, Contitech, Çimtaş Pipe, Emine Örnek Koleji, Erbak Uludağ, Haskalıp, Olay Medya Center, SKT, Şaypa, Tredin, Yıldırım Kırtasiye.

## **KATILINAN ETKİNLİKLER (BURSA)**

- Uludağ Üniversitesi 2. Öğrenci Kongresi
- Uludağ Üniversitesi İşletme Topluluğu Profesyoneller ve Başarılı Kişiler ile Sektörler Haftası
- Endüstri Mühendisliği ve Sanayi Zirvesi
- Balıkesir Hava Kuvvetleri Komutanlığı 6. Ana Jet Üs Komutanlığı 2. Kalite Haftası

## **TANITIM YAPILAN KURULUŞLAR (ESKİŞEHİR)**

Eskişehir Anadolu Üniversitesi Mühendislik Fakültesi, Eskişehir Defterdarlığı, Eskişehir Makine Mühendisleri Odası, Eskişehir Valiliği, Osmangazi Üniversitesi Rektörlüğü, Odunpazarı Belediyesi, Tepebaşı Belediyesi.

## **TANITIM YAPILAN KURULUŞLAR (İZMİR)**

75. Yıl Endüstri Meslek Lisesi, AB Araştırma Merkezi, Aker, Aksel, Alsancak Devlet Hastanesi, AOSB, Aybo Grup – Delta Tekstil, British American Tobacco, Çakabey Koleji, Dokuz Eylül Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümü, Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi, EBSO, Edak, EDM, Ege Lisesi, Ege Palas, Ege Tıbbi Malzemeciler Derneği, Ege TV, Ege Üniversitesi İşletme Fakültesi, Ege-Koop, EGEV, Ekin Koleji, Ekonomi Üniversitesi, Erbakır, Etken Makine, Gökçüoğlu, Gözlem Gazetesi, Hakkı Demirörs, Hanzal Oto, Hava Eğitim Komutanlığı, Hugo Boss, Hürriyet, İl Sağlık Müdürlüğü, İsmail Türkmen, İzfaş, İzmir Ticaret Odası, Karaca Otel, Karşıyaka Anadolu Lisesi, Klimasan, Kobi Haber, MAGİAD, Mazhar Zorlu Meslek Yüksekokulu, Odeon, Omega, Otomotiv Sektör Kurulu, Özel Ege Lisesi, Özer Plastik, Petrofer, Philsa, Pınar Süt, Pine Bay, Sec Grup, Spac-Esbaş, Teo Gıda, Tetrapak, Tiryakiler, Tolkar, TSE, Yöneliş Koleji, ZF Lemförder.



## MEDYADA YERALMA

KalDer, şubeleri ile birlikte 2005 yılı içerisinde gerek Yönetim Kalitesi gerekse Mükemmellik Modeli'nin yaygınlaştırılmasına yönelik çalışmalar ve düzenlediği çeşitli etkinlikler ile medyada geniş bir şekilde yer almayı başarmıştır.

**Yazılı basında;** Dünya, Finansal Forum, Cumhuriyet, Cumhuriyet Bilim ve Teknik, Radikal, Referans, Hürriyet, Hürriyet İnsan Kaynakları, Akşam, Milliyet, Milliyet Kariyerim, Sabah, Bugün, Turkish Daily News, Vatan, Türkiye, Star, Posta, Gözlem, Hürses Gazeteleri ile, Active Line, Ekonomist, Capital, Platin, Kobi Efor, Kobi Haber, BT Haber, Kongre Dergisi, Aktüel Para, Yeni Para, Borsacı, Subcon, Infomag, Logilife, Family Business, CRMPro, Marketing Türkiye, ComputerWorld Dergisi, Radikal Özel Eki, Dünya Özel Eki olmak üzere bu yayınlarda bir yıl boyunca toplam **750 adet** haberimiz yer almıştır.

**Görsel basında;** CNN TÜRK, NTV, CNBCE-e, TV 8, TRT, SKY TÜRK, Habertürk, Expo Channel kanallarında, şube haberleri de dahil olmak üzere yaklaşık **1130 dakikalık** KalDer haberi ve röportajı yayınlanmıştır.

**Sesli basında;** Ulusal Kalite Kongresi kapsamında TRT Ankara Radyosu'na konuk olarak katılmıştır.

### KIRMIZI JÜRİ ÖZEL ÖDÜLÜ

Basın reklamlarında yaratıcılığı teşvik etmek ve reklam ajanslarının, reklamverenlerin başarılarını belgeleyip ödüllendirmek amacıyla düzenlenen Kırmızı Basında En İyiler Reklam Ödülleri'nde KalDer'in 04 Ekim 2005 tarihinde Financial Times gazetesinde yayınlanan "Who cares about Europe?" başlıklı ilanı, 923 çalışma arasında Kırmızı Jüri Özel Ödülü'ne layık görüldü.

### İÇERİK İŞBİRLİKLERİ

**PLATİN DERGİSİ :** Platin Dergisi'nin Kasım 2005 sayısında "Türk gibi Kaliteli" kapak konusu ile Ulusal ve Avrupa Kalite Ödül sürecinde başarılı olan ve dünyaya kalite dersi veren Türk şirketlerinin yer aldığı kapsamlı bir dosya hazırlanmıştır. Bu sayı 14.Ulusal Kalite Kongresi'nde katılımcılar ile paylaşılmıştır.

**DÜNYA GAZETESİ :** Dünya Gazetesi Çarşamba günleri yayımladığı "Yönetim" sayfasında KalDer ile işbirliği yapmaktadır. Bu kapsamda haftanın 1 günü KalDer faaliyetleri ve yönetim kalitesi hakkında bilgi verilmektedir.

**KOBİ EFOR DERGİSİ :** Kobilere ulaşmak için Türkiye'nin alanında tek yayını olan Kobi Efor Dergisi ile işbirliği yapılmaktadır. Bu kapsamda derginin her sayısında 1 sayfa KalDer faaliyetleri hakkında bilgi verilmektedir.

**eVRİM DERGİSİ :** eVRİM Dergisi KOBİ'lerin ekonomi, verimlilik, rekabet, iş, marka yönetimi, Avrupa Birliği konularında bilgilendirilmesi misyonu ile 2005 yılında yayın hayatına başladı. Bu kapsamda derginin her sayısında KalDer'in bir köşesi oluşturuldu.

**SUBCON DERGİSİ :** Subcon Dergisi ile işbirliği yapılmaktadır. Bu işbirliği kapsamında derginin her sayısında 1 sayfa KalDer faaliyetleri hakkında bilgi verilmektedir.

**CRMPRO DERGİSİ :** CRMPRO Dergisi ile işbirliği yapılmaktadır. Bu işbirliği kapsamında derginin her sayısında 1 sayfa KalDer faaliyetleri hakkında bilgi verilmektedir.

**KOBİFİNANS PORTALI:** KOBİFİNANS portalı ile işbirliği yapılmaktadır. Finansbank'ın KOBİ'lere sunduğu içerik, bilgilendirme ve danışmanlık hizmetlerinde, KalDer "içerik sağlayıcısı" olarak yönetim kalitesi hakkında oluşturduğu içerikleri www.kobifinans.com.tr sitesinde yayımlamıştır.

# EĞİTİM

KalDer'in misyonu gereği tüm özel, kamu kurum ve kuruluşları ile sivil toplum örgütlerinin "dünya çapında kalite seviyesine ulaşmaları ve rekabet güçlerini artırmaları" amacına yönelik olarak hazırladığı ortamlar içinde "Eğitim Faaliyetleri" önemli bir rol oynamaktadır.

Bu faaliyetler ile "Toplam Kalite Yönetimi"nin bireylerden en geniş organizasyonlara kadar tüm kesitlerde hissedilmesini, benimsenmesini sağlamak ve "kaliteli bir yaşam biçimi oluşturmak" hedeflenmektedir. EFQM Mükemmellik Modeli bu hedef için en etkili ve uygun araç olarak benimsenmiştir. EFQM'in (Avrupa Kalite Yönetim Vakfı) Türkiye'deki "Ulusal İşbirliği" ortağı durumunda olan KalDer, Mükemmellik Modeli eğitimlerini KalDer/EFQM Ulusal Açık Eğitim Lisansı verdiği kuruluşlarla birlikte gerçekleştirmektedir.

Bu kuruluşlar :

- 1-) Kaldem Kalite Danışmanlık ve Özel Eğitim Merkezi Ltd. Şti. - İzmir
- 2-) Arge Danışmanlık A.Ş. - İstanbul
- 3-) Yönetişim Yönetim Danışmanlığı ve Ticaret Ltd. Şti. - İstanbul
- 4-) Seçkin Danışmanlık Eğitim ve Tic. Ltd. Şti. - İstanbul

Öte yandan EFQM'deki (Avrupa Kalite Yönetim Vakfı) ürün geliştirme çalışmaları çerçevesinde geliştirilen SOS (Süreç Olgunluk Seviyesi) Araçları'nın tanıtımının yapıldığı eğitimler 2005 yılı 2. yarıda devreye alınmıştır.

Kuruluşların strateji geliştirdikten sonra uygulamaya geçişlerde karşılaştıkları zorlukların giderilmesi ve pratik uygulamalar sunan Kurumsal Performans Yönetimi ile Strateji ve Hedeflerin Dengeli Yayılımı programımız da mükemmelliğe ulaşmada yardımcı olacağına inandığımız ve 2005 yılı sonunda devreye alınan çalıştaylarımızdandır.

## YENİLİKÇİLİĞİN8DALGASI

KalDer, üyelerine sunduğu hizmetlerin geliştirilmesi ve çeşitlendirilmesi doğrultusunda işbirlikleri geliştirmektedir. Kuzey İrlanda Rekabet Merkezi (CforC) ile yenilikçilik ve yaratıcılık kültürünün kuruluşlarda uygulanması için bir eğitim paketi Türkçe olarak KalDer hizmet portföyüne kazandırıldı:

Yenilikçilik yönetilebilir bir süreçtir ve sürdürülebilir başarı için yönetilmelidir. Çalışanların yaratıcılığından yararlanabilmek ancak onlara bu imkanın beklentilerle verilmesine bağlıdır.

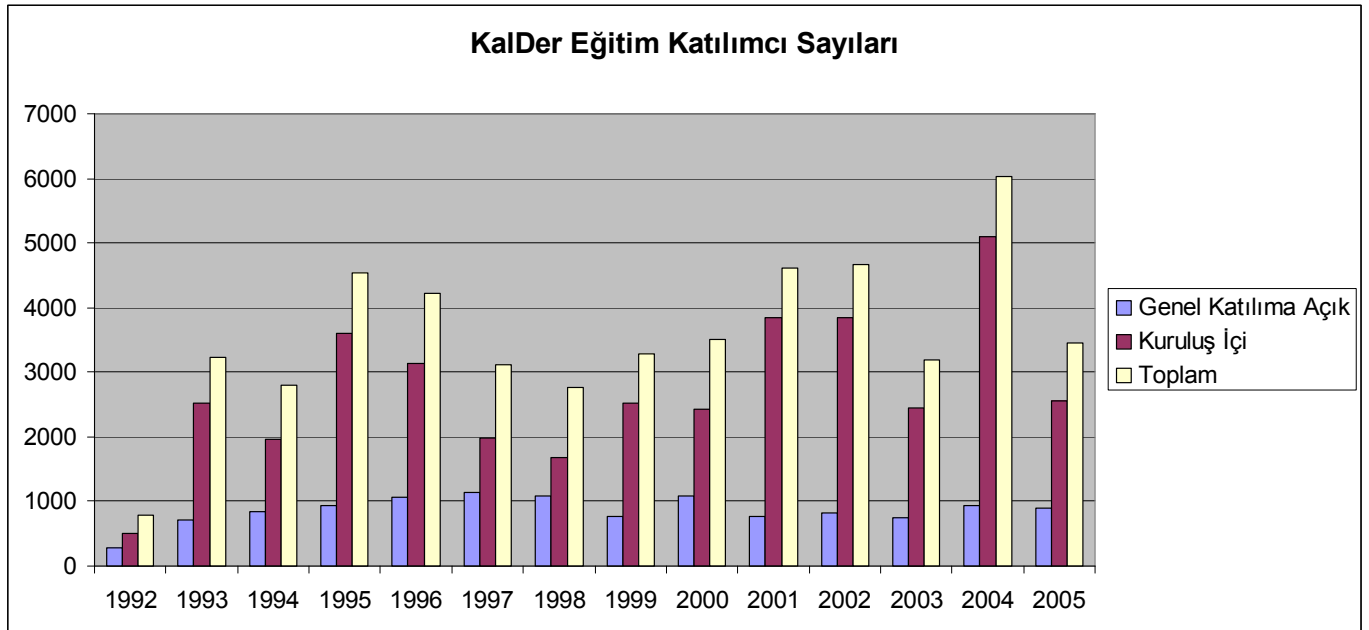
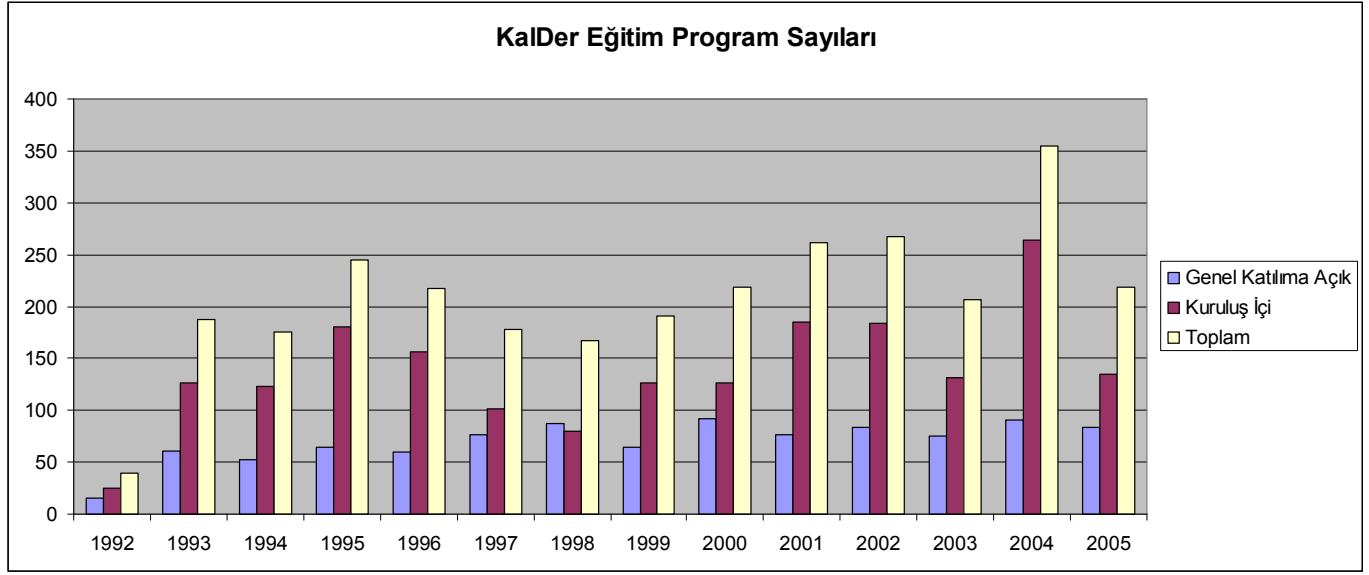
KalDer'in önerdiği yenilikçilik ve yaratıcılık süreci kuruluş içinde uygulandığında kültür değişimi sağlanabilir. Yenilikçilik sürecinin önemli girdilerinden yaratıcı düşüncelerin üretildiği araçlarla iş dünyasının günlük problemlerine yeni çözümler geliştirilebilir. Aşağıda verilen eğitim portföyü kuruluş içi eğitimler olarak sunulmaktadır. Ayrıca tanıtım amaçlı çalıştaylar da sunulmaktadır.

- Yenilikçiliğin8Dalgası Yönetim Sistemi  
Yenilikçiliğe önderlik etmek; Yenilikçilik kültürü yaratmak.  
Yenilikçilik Değerlendirme Sistemi: Yenilikçilik Cambazı.
- LaSalle Matris Düşünme®  
Uygulanan Yenilikçilik: Yeni Ürün ve Hizmetler Geliştirmek. İş fırsatları yakalamak.
- Muhteşem Yedili  
Yaratıcı Düşünme ve Problem Çözme Becerileri.

2005 yılı eğitim faaliyetleri; İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa ve Eskişehir'de düzenlenen **219** adet seminere **3445** kişinin katılımı ile tamamlanmıştır. Böylece KalDer'in 1992'den bu yana gerçekleştirdiği **2927** adet seminere katılan sayısı **50183** kişiye ulaşmıştır.

## ÇALIŞTAYLAR

2005 yılı Kasım ayı içerisinde 6 adet çalıştayımızın yer aldığı Çalıştaylar Haftası düzenlenmiştir. Bu çalıştaylarımıza toplam 110 katılım olmuştur. Açılan çalıştaylarımız şunlardır: Yalın Sigma, 6 Sigma, Süreç Olgunluk Seviyesi (SOS), Kurumsal İmaj, Özdeğerlendirme, Müşteri Şikayetleri Yönetimi.



## EĞİTİM İLKELERİMİZ

KalDer; eğitim faaliyetlerinde aşağıdaki ilkeler doğrultusunda katılımcılara gerçek hayattaki başarılı uygulamaları aktararak, öğrenmeyi eyleme dönüştürecek farkın yaratılmasını hedeflemektedir.

- KalDer eğitimleri alanında bir markadır
- Üye ve müşteri memnuniyeti önceliktir
- Eğiticilerimiz fark yaratırlar.

# KIYASLAMA

KalDer'in kuruluşlara sunduğu hizmetler kapsamında yer alan Kıyaslama Grup Projelerinin amacı; Türkiye Kalite Derneği öncülüğünde aynı konuya ilgi duyan kuruluşların bir araya gelerek, iyi uygulamaları birlikte ortaya çıkarmalarını, incelemelerini, öğrenmelerini amaçlayan, öğrendiklerini kendi organizasyonlarına uyarlama fırsatı sağlayan bir ekip çalışmasıdır. Bu doğrultuda 2005 yılı içerisinde ilan edilen ve yürürlüğe alınan 5 kıyaslama projesi başlatılmıştır.

Bu projeler yürürlüğe girme sırasıyla;

- Kurumsal Sosyal Sorumluluk
- Kurumsal Performans Yönetimi
- Tedarik Zincir Yönetimi
- Yönetim Sistemlerinin Entegrasyonu
- EFQM Mükemmellik Modeline Göre Özdeğerlendirme projeleridir.

## Kurumsal Sosyal Sorumluluk Proje Katılımcılarımız

Erdemir A.Ş.

Viko Elektrik ve Elektronik A.Ş.

Soyak Yapı İnşaat San. ve Tic. A.Ş.

Bilim İlaç A.Ş.

Mars Lojistik A.Ş.

## Kurumsal Performans Yönetimi Proje Katılımcılarımız

Erdemir A.Ş.

İsdemir A.Ş.

Viko Elektrik ve Elektronik A.Ş.

Soyak Yapı İnşaat San. ve Tic. A.Ş.

Erbakır Elektrolitik A.Ş.

Petkim A.Ş.

Aksa Akrilik A.Ş.

## Tedarik Zincir Yönetimi Proje Katılımcılarımız

Erdemir A.Ş.

İsdemir A.Ş.

Viko Elektrik ve Elektronik A.Ş.

Assan Alüminyum

Soyak Yapı İnşaat San. ve Tic. A.Ş.

Erbakır Elektrolitik Bakır Mamülleri A.Ş.

Orta Anadolu

Bayar Türk

## Yönetim Sistemleri Entegrasyonu Proje Katılımcılarımız

Soyak Yapı İnşaat San. ve Tic. A.Ş.

İsdemir A.Ş.

Erdemir A.Ş.

## Özdeğerlendirme Proje Katılımcılarımız

Erdemir A.Ş.

Emas

Erbakır

Soyak Yapı İnş. San. ve Tic. A.Ş.

Nuhpanel

## EXCELLENCE ONE

2005 yılında EFQM'in (Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı) Kıyaslama Veri Tabanı olan "Excellence One" adlı ürün 11 kuruluşumuz tarafından satın alınmıştır: Otokar A.Ş., İsdemir A.Ş., BÜMED, Türkiye Sınai Kalkınma Bankası, Bağatur Avukatlık Bürosu, Bosch, Atlasjet, Soyak, Opsan, Viko Elektrik ve Elektronik A.Ş., Aktaş Hava Süspansiyon A.Ş.

2006 yılında Excellence One Kıyaslama Veri Tabanı üyelik hizmetlerimiz arasında yer alacaktır.

## İŞBİRLİKLERİ

KalDer, üyelerinin gelişimi için gösterdiği çabalar doğrultusunda, oluşturulan stratejik planlar çerçevesinde işbirlikleriyle kısa zamanda sonuç alabilmek için arayışlarını sürdürmektedir.

### AMERİKA KALİTE DERNEĞİ (ASQ) İLE İŞBİRLİĞİ

Amerika Kalite Derneği (ASQ) ile başlatılan ilişki ASQ Dünya İş Ortaklığına dönüştürülmüştür. ASQ destekleyici üyelik ile KalDer; ASQ'nün yayınlarına ve hizmetlerine doğrudan ulaşabilmektedir. Bu yolla elde edilen yayınların gerek dergilerimizde gerekse kitap şeklinde Türkçe olarak üyelerimizin kullanımına sunulacaktır. 2006 yılında ASQ hizmetlerinden seçilenlerin üyelerimizin hizmetine sunulması için çalışmalar başlatılmıştır. Öncelikle 6 Sigma eğitim ve sertifikasyonu kabiliyetinin KalDer'e kazandırılması planlanmaktadır.

### BAŞBAKANLIK İDAREYİ GELİŞTİRME BAŞKANLIĞI

Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı'nın 2004 Kaynakları Etkin Kullanma ve Maliyetleri Düşürme Yılı kapsamında 1 Eylül 2005 tarihinde düzenlediği Proje Yarışması'nda Juri Üyeliği yapılmıştır.

### KUZEY İRLANDA REKABET MERKEZİ (CforC) İLE İŞBİRLİĞİ

Kuzey İrlanda Rekabet Merkezi (CforC) işbirliği ile yenilikçilik ve yaratıcılık kültürünün kuruluşlarda uygulanması amacıyla Türkçe bir eğitim paketi hazırlanmıştır.

### KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİ

Birleşmiş Milletler tarafından Temmuz 2000'de imzaya açılan Küresel İlkeler Sözleşmesi 2002 yılında KalDer tarafından imzalanmıştır. Bu sözleşmeye göre KalDer'de yapılan faaliyetler BM'ye 2005 yılında raporlanmıştır. Bu rapora küresel ilkeler sözleşmesi web sayfasından ( [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org) ) ulaşılabilir.

### MEDA PROJESİ KAPSAMINDA TÜRKİYE'DE KALİTE ALTYAPISININ DESTEKLENMESİ PROJESİ

Kamu ve özel sektöre yönelik olan kısa dönem teknik destek eğitimleri devam etmektedir, fonun hemen hemen tamamı kullanılmıştır. AB MEDA "Türkiye'de Kalite Altyapısının Desteklenmesi" uzun dönem destek ihaleleri sürmekte ve tamamlama aşamasına girilmiştir. Proje 2007 Temmuz ayında tamamlanacaktır. Bu proje kapsamında yeni ve Global Yaklaşım Seminerleri'nin devam projesi AB tarafından KalDer'e 2005 yılında verilmiştir. 2006 yılında hazırlık, 2007 yılında seminerlerin verilmesi planlanmıştır. Denetçi kayıt / sertifikasyon sistemine yönelik 150,000 Euro'luk KalDer projesi kabul edilmiştir.

### MÜHENDİSLİK DEĞERLENDİRME KURULU (MÜDEK)

Mühendislik Değerlendirme Kurulu'nda (MÜDEK) KalDer yönetiminden bir temsilci aktif görev almaktadır. MÜDEK, Türkiye'deki mühendislik programlarının akreditasyonu çerçevesinde çalışmalar yürütmektedir.

## **YAYINLARIMIZ**

Kalite konusundaki birçok uzmanlık eserini ve rehber çalışmayı kapsayan yayınlarımız üyelerimizin ve konuyla ilgili diğer kişi ve kurumların taleplerini karşılamaktadır. 2005 yılında, KalDer yayınlarına "Yönetimsel ve Organizasyonel Yapı Açısından Kamu Kurumlarında Mükemmellik", "Sürdürülebilir Süreç Yönetimi" ve "Süreç Olgunluk Seviyesi Araçları" kitapları eklenmiştir. KalDer yayınları ile birlikte EFQM yayınlarında satışları gerçekleştirilmektedir. 2005 yılı içerisinde toplam 3.173 adet kitap satılmıştır.

İTÜ Endüstri Mühendisliği Sempozyumu katılımcılarına (2-5 Mart 2005), Sakarya Üniversitesi, Çanakkale 18 Mart Üniversitesi, TMMOB; Edirne Ticaret ve Sanayi Odası, Milli Prodüktivite Merkezi, Trakya Üniversitesi, Halk Eğitim Merkezi kütüphanelerine ve lise düzeyindeki okullara toplam 100 adet kitap bağışlanmıştır.

## **YENİ YAYINLARIMIZ**

### **SÜRDÜRÜLEBİLİR SÜREÇ YÖNETİMİ –ARZU AKÇAL ARAS**

Kitapta yeni yönetim anlayışlarının gelişimi ile süreç yönetiminin esasları irdelenmiş ve kuruluşların daha etkili çalışabilmesi için süreçlerini nasıl bir analiz ve yapı içinde tanımlaması, ölçmesi, iyileştirmesi gerektiği ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Sürdürülebilir Süreç Yönetimi altı bölümde irdelenmiştir. Yeni ve farklı yöntemlerin de değerlendirildiği kitapta, Aras özellikle etkinlik üzerinde durmuş ve kitabın kurgusunda süreç yönetimi altındaki farklı uygulama ve yaklaşımların bir potada eritilmesini hedeflemiştir. Altı bölümde bütünlüğün tanımlanmasının yanı sıra ekler kısmında da referans alınabilecek kıymetli bir rehber bulunmaktadır. Kitap daha detay çalışmalar yapmak isteyenler için güzel bir referans olurken, uygulamaya giren kişiler içinde kritik tüm konu ve unsurların bulunabildiği bir temel doküman sağlamaktadır.

### **YÖNETSEL VE ORGANİZASYONEL YAPI AÇISINDAN KAMU KURUMLARINDA MÜKEMMELLİK –ÖZGÜN ÖKMEN ve DURMUŞ DÖNMEZ**

Kitapta özel işletmelerde uygulanan yeni yönetim anlayışlarının kamu kurum ve kuruluşlarımızda nasıl uygulanacağı ve vatandaşlara kaliteli mal ve hizmet sunulması için kurumların nasıl bir süreç ve yapılanma içerisine girmesi gerektiği ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Kamu kurumlarının mükemmelleştirilmesi yedi bölümde irdelenmiştir. İlk bölümde hızlı değişimin arkasındaki etkenler irdelenerek yeni devlet anlayışı incelenmiş; daha sonra strateji kavramı, yönetim bilimi ve kamu yönetimi alanında ortaya çıkan görüşler üzerinde durulmuştur. Kamu kurumlarındaki mevcut durum ortaya konularak bu çerçevede yeniden yapılanmanın gereksinim duyduğu temel şartlar irdelenmiştir. Beşinci bölümden itibaren kamu kurumlarında değişimin gerçekleşmesi için stratejik yönetim ve planlamanın nasıl yapılacağı ve yeni sistemin oluşturulması için gerekli temel stratejilerin neler olduğu açıklanmıştır. Tüm bunları hayata geçirirken kültür ve değerlerin değişim ve sosyoekonomik kalkınma üzerindeki etkisi de yedinci bölümde ele alınarak kitabın bütünlüğü sağlanmıştır.

## **SÜREÇ OLGUNLUK SEVİYESİ ARAÇLARI**

Süreç Olgunluk Seviyesi (SOS) araçları özel süreçler veya fonksiyonlar için tasarlanmış olgunluk matrisleridir. SOS, bir sürecin veya fonksiyonun olgunluk seviyesinin değerlendirilmesine yardımcı olur ve üst derecedeki olgunluk seviyelerine nasıl ulaşabileceğimizi açık göstergelerle belirtir. Her bir süreç, sürecin tamamını oluşturan çeşitli sayıda bileşene veya alt süreçlere bölünmüştür. Her bir SOS altında genelde 10'dan 15'e kadar değişen bileşen bulunmaktadır.

Her bir bileşen için, bir olgunluk seviyelendirmesi yaratılmıştır. Bu 10 seviyeli olgunluk 1. seviyeden başlamakta ve 10. seviyedeki dünya çapında performansla sonuçlandırmaktadır. Organizasyonlar, her bir bileşen için olgunluk seviyesine göre pozisyonlarını değerlendirerek özel bir süreç için olgunluk matrisi oluşturabilir ve dünya çapında bir performansa yönelmek için gerekli adımlar konusunda bir öngörü sağlarlar. Bu yöntem doğal olarak, organizasyonun iç ve dış kıyaslamaları için bir temel oluşturmaktadır.

Bileşenlerdeki olgunluk seviye tanımlamaları, çeşitli kaynaklar ve Philips'in tecrübelerine dayanır. Herbiri, süreçlerin dünya çapında bir seviyeye ulaşma yolundaki uzman bilgi ve birikimi yansıtır. Performansları analiz etmek üzere, histogramlarla ve ağ diagramlarıyla sonuçların sunumunu kolaylaştırmak için bir yazılım geliştirilmiştir. Bu yazılım e-Araç olarak anılmaktadır. SOS aracının nasıl uygulayabileceği hakkında daha fazla bilgi için SOS Kullanım ve Uygulama Kılavuzu'na başvurulabilir.

1. İnsan Kaynakları Yönetimi Süreç Olgunluk Seviyesi Aracı
2. Finans Süreç Olgunluk Seviyesi Aracı
3. Üretim Süreci Yönetimi Süreç Olgunluk Seviyesi Aracı
4. Pazarlama ve Satış Süreç Değerlendirme Süreci
5. Tedarik Zinciri Yönetimi Süreç Değerlendirme Aracı

## **SÜRELİ YAYINLARIMIZ**

### **ÖNCE KALİTE DERGİSİ**

1992 yılı Kasım ayında yayın hayatına başlayan Önce Kalite Dergisi başlangıçta 3 ayda bir, Ağustos-Eylül 1997 tarihli 21. sayısından itibaren 2 ayda bir yayımlanmıştır. 2001 yılı 41. sayıdan itibaren ise aylık olarak yayımlanmaya başlayan dergi, kalite, yönetim ve çevre konularında Türkiye'de bilgi üretilmesine ve üretilen bilgilerin paylaşılmasına katkıda bulunmaktadır. İçeriği KalDer faaliyetleri, ödül, Ulusal Kalite Hareketi, yeni üyeler, ülke gündemine ilişkin yapılan söyleşiler, yazar ve kitap tanıtımı olmak üzere gerek sektörden gerekse KalDer'den duyurular ile zenginleştirilmektedir. 2001 yılından itibaren 3 ayda bir yayımlanan KalDer Forum Dergisi de 2005 yılı itibarıyla Önce Kalite Dergisi ile birlikte yayınlanmaya başlanmıştır.

### **E-BÜLTEN**

15 günde bir yayınlanan elektronik bültenimiz, gerek üyelerimiz, gerekse Derneğimiz dışından faaliyetlerimizi izlemek isteyen yaklaşık 18.000 kişiye gönderilen elektronik bir haberleşme aracıdır. E-bültenin yanısıra etkinliklerimize özel bültenler de hazırlanarak okuyucularla buluşulmaktadır.

## **KÜTÜPHANE**

Kalite kütüphanesindeki 1700'den fazla yayının çoğunluğu Toplam Kalite kavramıyla bağlantılı, Yönetim, Toplam Kalite Yönetimi, Kalite Güvence ve Çevre Yönetim Sistemleri gibi konuları içermektedir. Kitaplar, KalDer Kütüphanesi için hazırlanmış özel bir katalog programı yardımıyla; konu, kitap adı, yazar gibi anahtar sözcükler aracılığıyla aranarak incelenebilmektedir. Dileyen okuyucular, kütüphanemizin sunduğu fotokopi hizmetinden yararlanabildikleri gibi, kütüphane üyeliği ön koşulu ile ödünç kitap da alabilmektedirler.

## **WEB SİTEMİZ (www.kalder.org)**

Sürekli yenilenen KalDer web sayfası yardımıyla daha çok kişi "Yönetim Kalitesi" felsefesi ile tanışabiliyor.

Yılda 240.000'in üzerinde tıklanan KalDer internet sitesi ziyaretçileri, dünyanın çeşitli yerlerindeki kalite organizasyonlarının internet sayfalarına da ulaşabiliyorlar.

Zengin içerikli web sayfamızda aşağıdaki konular hakkında istenilen bilgilere kolaylıkla ulaşılabilir:

Ulusal Kalite Hareketi, Ulusal Kalite Kongresi, Ulusal Kalite Ödülü, Eğitim Programlarımız, Üyelik Koşulları ve Üye Kuruluşlar Listesi, Kalite ve Yönetim Sistemleri Fuarı, Kütüphane, Yayınlarımız, Online Önce Kalite dergisi ve tüm etkinliklerimiz.

## **ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN GERİ BİLDİRİM ALINMASI**

KalDer üyelerine ve hizmetlerinden faydalanan kişilere daha iyi hizmet sunmak için, hizmetler bazında Pazarlama ve İletişim Planları hazırlanmaya başlanmıştır. Hazırlanmış olan Pazarlama ve İletişim Planları aylık raporlar ile takip edilmektedir. Pazarlama planlarında ürün ve hizmetlerin yarattığı katma değer, bu katma değer artırılması için yapılacak iyileştirmelerin ve hizmetlerin daha iyi anlatılabilmesi için gerekli iletişim faaliyetleri tanımlanmaktadır. Bu şekilde kaynak optimizasyonu sağlanmaktadır.

Hizmetlerin yeterliliği için, hizmet alanlar ile anket çalışmaları veya kalitatif araştırmalar yapılmaktadır. Alınan geri bildirimler süreçlerin iyileştirilmesinde kullanılmaktadır:

- Eğitim hizmetlerinde eğitici performansı, eğitim dokümanlarının yeterliliği, eğitim içeriği ve kapsamı değerlendirilmektedir. 2005 yılında KalDer Merkez tarafından düzenlenen eğitimlerde 50 üzerinden eğitici değerlendirmesinde 46; doküman, içerik ve kapsamda 44 başarı ortalamaları tutturulmuştur.
- Ödül sürecinde başvuru yapan kuruluşlardan ve değerlendiricilerden anketler ve süreç sonu değerlendirme toplantıları ile geribildirim alınmaktadır. Değerlendirmeler masabaşı, saha ziyareti, geribildirim raporu ve ödül töreni aşamalarını kapsamaktadır. 2005 yılında genel memnuniyet ortalama indeksi, başvuran kuruluşlar için 5 üzerinden 4.71 ve değerlendiriciler için 4.70 'tir.
- Kongre hizmetleri için katılımcılardan anketler ve kongre sonrası görüşmeler ile geri bildirim alınmaktadır. 2005 yılında anket çalışmaları KA Danışmanlık tarafından yürütülmüştür. KA Danışmanlık'ın desteği ile kurulan sistem bundan sonraki çalışmalarda KalDer tarafından bir araştırma kuruluşunun desteği olmadan yürütülecek özelliindedir. Yapılan değerlendirmede kongreye tekrar katılım isteği %94'e, kongreden memnuniyet indeksi 5 üzerinden 4.01'e ulaşmıştır.