

20
25

**TÜRKİYE
MÜKEMMELLİK
ÖDÜLLERİ**

TURKISH
EXCELLENCE PRIZE

**SÜRDÜRÜLEBİLİR
GELECEK
ÖDÜLLERİ**



İÇİNDEKİLER

GİRİŞ

2 - 3

**KalDer
TANIMA VE ÖDÜL PROGRAMINA
KATILAN KURULUŞLARIN GÖRÜŞLERİ - 2025**

4 - 25

**KalDer
SÜRDÜRÜLEBİLİR GELECEK ÖDÜLLERİ
KAZANANLARI - 2025**

26 - 29

**KalDer
SÜRDÜRÜLEBİLİR GELECEK ÖDÜLLERİ
KAZANANLARI**

30

**2025 KalDer
SÜRDÜRÜLEBİLİR GELECEK ÖDÜLLERİ DEĞERLENDİRİCİLERİ**

31

**2025 Yılı 2024 TÜRKİYE MÜKEMMELLİK ÖDÜLLERİ
DEĞERLENDİRİCİLERİ**

32 - 33



Orhan Ünal
KalDer Ödül Kurulu Başkanı

35 yılı aşkın süredir EFQM, dünya genelinde 50.000'den fazla kuruluşun kendi özgün yolculuklarında yol arkadaşı olmuş, pozitif değişimin ve dönüşümün güvenilir bir referansı haline gelmiştir. Bizler KalDer olarak, EFQM yaklaşımının ülkemizdeki en güçlü temsilcilerinden biri olmaktan ve bu evrensel vizyonu kurumlarımızla buluşturmaktan büyük bir gurur duyuyoruz.

Bugün başarı artık yalnızca sonuçlara ulaşmakla tanımlanmıyor; başarı, herkes için sürdürülebilir bir geleceğe yönelik sorumluluk üstlenmeyi de zorunlu kılıyor. EFQM Modeli, EFQM Öğrenme Yolları ve AssessBase gibi bütüncül araçlar, kuruluşlarımızın dönüşüm ve sürekli iyileştirme yoluyla sürdürülebilir performansa ulaşma kapasitelerini güçlendiriyor.

Bu yaklaşım, iyi uygulamaların ötesine geçmeyi; kurumların güçlü yönlerini derinlemesine anlamalarını, gelişim alanlarını doğru şekilde tespit etmelerini ve tüm faaliyetlerini çevresel, sosyal ve ekonomik hedeflerle uyumlu hale getirmelerini mümkün kılıyor.

Bizler, ortak etki yaratmanın gücüne inanıyoruz. Entegre eğitim ve değerlendirme hizmetlerimizle liderler ve ekiplerle yakın iş birliği içinde çalışıyor; kültürel dönüşümü destekliyor ve sürdürülebilir dönüşümde öncü rol üstlenmelerine katkı sağlıyoruz.

Bu anlayışla misyonumuz; kuruluşların kalıcı etki yaratmalarına, daha sürdürülebilir bir gelecek inşa etmelerine ve tüm paydaşları için uzun vadeli, anlamlı değer üretmelerine rehberlik etmektir.



Esra Karakaş Kurşun
KalDer Ödül Sekreteri

2025 yılı boyunca dünya genelinde 300'ün üzerinde EFQM değerlendirmesi tamamlandı. Bu rakamların her birinin ardında; azim, kararlılık ve sürekli gelişimle örülmüş güçlü birer dönüşüm hikâyesi var. Kuruluşlar her yıl, her coğrafyada mükemmeliyet için daha fazlasını yapma iradesini ortaya koyuyor. Bu tablo, başarının artık yalnızca performansla değil; aynı zamanda amaç, kültür ve yaratılan etkiyle tanımlandığının çok net bir göstergesidir. Bugün standartlar yükseliyor, puanlar artıyor ve iyileşme hiç olmadığı kadar hızlı gerçekleşiyor.

Türkiye Kalite Derneği (KalDer) olarak, bu kararlılık ruhuna sahada birebir tanıklık ediyoruz. Giderek daha fazla kuruluş, sektör ve ülke arasında iş birliği geliştirme arayışına giriyor ve bu yolculukta bizden destek talep ediyor. Elde ettiğimiz veriler son derece umut verici. Kuruluşların sınırları aşarak bilgiyi hiç olmadığı kadar açık paylaştığını, sorunlara birlikte çözüm ürettiğini ve en iyi uygulamaları hızla benimsediğini görüyoruz. Hep birlikte daha güçlü, daha çevik ve daha kararlı bir şekilde ilerliyoruz.

Bu dönüşümün merkezinde ise liderler var. Bu yıl EFQM Ödül sürecine katılan tüm kuruluşlar, net bir vizyonla liderlik etmenin, derinlemesine dinlemenin ve amaç

doğrultusunda sürekli gelişmenin ne anlama geldiğini çok güçlü biçimde ortaya koyuyor. Her biri kendi yolculuğuyla son derece ilham verici hikâyeler sunuyor.

Başvuru yapan tüm kuruluşlarımıza, her zamanki gibi içten teşekkürlerimizi sunuyoruz. Gösterdikleri cesaret, ortaya koydukları kararlılık ve bu yolculuğu şeffaflıkla paylaşma cömertlikleri için... Aynı zamanda deneyim, içgörü, merak ve tutkuyu bir araya getirerek sürece büyük değer katan kıymetli değerlendiricilerimize de özellikle teşekkür ediyorum.

Değerlendiricilerimiz, bu süreçte kazandıkları öğrenimleri yalnızca kurumlarına değil; çalışma arkadaşlarına, ekiplerine ve hatta ailelerine taşıyor. Kendi bakış açılarını ve yaptıkları işi daha iyi hâle getirmek için bu birikimi kullanıyorlar. Kuruluşlarına döndüklerinde ise yeni düşünme biçimlerini, enerjiyi ve dönüşüm ruhunu kendi kuruluşları ile müşterilerine aktarıyorlar.

Türkiye Mükemmellik Ödülleri, 33 yıldır kurumsal performans iyileştirmesi alanında dünyanın en titiz tanıma mekanizmalarından biri olmayı sürdürecektir.

20
25

KalDer
TANIMA VE ÖDÜL
PROGRAMINA
KATILAN
KURULUŞLARIN
GÖRÜŞLERİ





Türkiye Mükemmellik Ödülü Sahibi

LAV

ÜMİT ZOR
LAV GENEL MÜDÜRÜ

Kısaca firmanızdan bahsedermisiniz?

1994 yılında temelleri atılan LAV, Türkiye’de sofracı üretimiyle sektörde inovatif ve teknoloji odaklı bir rol üstleniyor ve ilham veren anıları unutulmaz anılara dönüştürüyor. LAV, kurulduğu günden bu yana çevreye duyarlı ürünler üreterek geri dönüşüm konusuna önem verirken aynı zamanda en az su ve enerji tüketen firmaların başında yer almasıyla da sürdürülebilirlik konusunda sorumluluklarını yerine getiriyor. Kütahya’daki tesislerinde günde 2 milyon adede ulaşan üretim kapasitesi ve geniş ürün çeşitliliğiyle meşrubat bardaklarından kadehlere, kaselerden saklama kaplarına kadar hayatın her anına eşlik eden yenilikçi, özgün ve şık tasarımlar sunan LAV, dünya sofracı üreticileri arasında 5. sırada yer alıyor. LAV, en güzel anıların ve mutlulukların destekçisi olarak bugün, İstanbul’da satış ve pazarlama ofisi ve toplam 300 bin metrekarelik alan üzerine kurulu iki üretim tesisinde 2.000 kişiye istihdam sağlıyor.

Türkiye’nin dört bir yanına ulaşan güçlü satış ve dağıtım ağına sahip olan LAV’ın hayattan ilham alan yenilikçi ve özgün

tasarımları, Fransa, İspanya ve Amerika başta olmak üzere; Brezilya’dan Çin ve Güney Afrika’ya kadar dünyada 140’tan fazla ülkeye ihraç ediliyor. Hem yurt içinde hem de uluslararası pazarlarda lokal üretici kimliğini koruyan, anılara değer veren ve değer katan LAV, cam üretimine yönelik tüm araştırma ve geliştirme faaliyetlerini 2001 yılında bünyesinde kurduğu, “fabrika içinde fabrika” olarak nitelendirilen Teknopark’ta gerçekleştiriyor. İnovasyon odaklı Teknopark, alanında kendi üretim teknolojilerini geliştiren dünyadaki yalnızca üç firmadan biri olma niteliğini taşıyor.

EFQM Modeli’ni benimsemeye ve sürece dahil olmaya nasıl karar verdiniz?

LAV, yönetim süreçlerinde mükemmelliği sürekli kılmak ve kurumsal performansı ulusal ve uluslararası standartlarla ölçmek amacıyla 2015 yılında Ulusal Kalite Hareketi imzacısı olarak EFQM Modelini benimsemeye karar verdi. Sürece dahil olma kararı, şirket stratejimizin bir parçası olarak çalışan katılımını, müşteri odaklılığı ve sürdürülebilirliği güçlendirmeyi hedefliyordu. Modelin bütüncül yaklaşımı,

tüm birimlerimizin ortak bir dil ve hedefle çalışmasını sağladı. Karar sürecinde üst yönetimin güçlü liderliği ve tüm ekiplerin destekleyici yaklaşımı belirleyici oldu. EFQM Modeli'ni benimsemek, LAV'ın yönetim kültürünü daha görünür ve ölçülebilir hâle getirdi; aynı zamanda şirketin uzun vadeli stratejik hedeflerini destekleyen bir çerçeve oluşturdu.

EFQM Modeli'ni yönetim modeli olarak benimsedikten sonra yaşadığınız değişim hakkında bilgi verebilir misiniz?

EFQM sürecini başarıyla hayata geçirmek için kapsamlı eğitimler aldık, sürecin her adımını dikkatle işleyerek öncelikli hedeflerimizi ve aksiyon planlarımızı belirledik. Her çalışanın şirketimizin amaçlarına uygun hareket etmesini sağlayarak takımımızın toplam gücünü ortaya koyduk ve sürekli iyileştirme yaklaşımı ile LAV'ın sistematik ve disiplinli yönetim kültürünü daha görünür hâle getirdik.

Modeli benimsememizle birlikte süreçlerimiz daha şeffaf ve ölçülebilir hale geldi. Departmanlar arası iş birliği ve bilgi paylaşımı önemli ölçüde arttı. Çalışanlarımızın katılımı ve süreçlere sahiplenme duygusu güçlendi. Karar alma süreçlerimiz daha veri odaklı ve stratejik bir hâl aldı. Süreç boyunca önce 4 yıldız, ardından 5 yıldız derecesi alarak ve şimdi Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne ulaşarak sürekli bir ilerleme kaydettik. Bu değişim, şirket kültürümüzde sürdürülebilir bir mükemmellik yaklaşımını yerleştirdi ve süreçlerimizi sürekli geliştirme bilincini tüm organizasyona yaydı.

EFQM Modelinin firmanıza kazanımları neler oldu?

EFQM Modeli, süreçlerimizi iyileştirmemize ve verimliliğimizi artırmamıza somut şekilde katkı sağladı. Kurum içi iş birliği ve koordinasyon seviyemiz yükseldi, departmanlar arası iletişim ve bilgi



paylaşımı güçlendi. Çalışan yetkinlikleri daha etkin kullanılır hâle geldi ve bireysel katkılar, ekip hedefleriyle daha uyumlu hâle geldi. Cam üretiminde kalite standartları ve hassas üretim süreçleri EFQM sayesinde daha tutarlı ve ölçülebilir hâle geldi; hataların erken tespiti ve süreç iyileştirmeleri artık daha hızlı uygulanabiliyor. Müşteri memnuniyetimiz yükseldi ve sürdürülebilirlik performansımız gözle görülür şekilde iyileşti. Tüm bu kazanımlar, LAV'ı ulusal düzeyde örnek gösterilen bir yönetim modeliyle buluşturdu, operasyonel mükemmelliğe odaklanmamızı kolaylaştırdı ve şirketimizin uzun vadeli hedeflerine ulaşma kapasitesini güçlendirdi.

Bundan sonraki süreçte hedefleriniz nelerdir?

LAV, EFQM Modeli çerçevesinde sürekli iyileştirme kültürünü daha da derinleştirmeyi hedefliyor. Süreç olgunluğunu artırmak ve inovasyon kapasitesini güçlendirmek önceliklerimiz arasında. Çalışan katılımını daha da artırarak kurumsal bağlılığı güçlendirmeyi amaçlıyoruz. Ulusal başarılarımızı pekiştirerek, uluslararası alanda da örnek bir şirket olmayı planlıyoruz. Cam sektöründe üretim ve tasarım süreçlerinde yenilikçi yaklaşımları hayata geçirerek rekabet avantajımızı artırmayı, aynı zamanda sürdürülebilir üretim uygulamalarını daha da yaygınlaştırmayı öncelikli hedeflerimiz arasında görüyoruz.





EFQM Üstün Performansta Yetkinlik 5 Yıldız Belgesi Sahibi



İZZET VOLKAN
ÇORLU TSO YÖNETİM KURULU BAŞKANI

Kısaca firmanızdan bahsedermisiniz?

Çorlu Ticaret ve Sanayi Odası 1958 Yılında kurulmuş Kamu Kurumu Niteliğinde Bir Meslek Kuruluşudur. Odaların Görevleri Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu (5174 Sayılı Yasa) 12. Maddesinde sıralanmıştır. Mevzuatsal görevleri haricinde Çorlu Ticaret ve Sanayi Odası ilçemize katkı sağlamak açısından yönetimi, meclisi ve personeli ile bir bütün olarak misyon ve vizyonuna uygun olarak faaliyetlerini her geçen gün genişletmekte, üyelerimizin ufkunu açacak çalışmaları koordine etmektedir.

Bölgenin tanıtımı ve kalkınması için var gücüyle çalışan, üyelerimizin beklentilerine en iyi şekilde cevap verebilen Çorlu Ticaret ve Sanayi Odası, bölgenin sanayi ve ticaret potansiyelini güçlendirmeyi, üyelerinin rekabet gücünü artırmayı ve sürdürülebilir kalkınmaya katkı sunmayı amaçlayan bir iş dünyası örgütüdür. Tekstil, otomotiv, kimya, lojistik gibi birçok sektörden 11.000'i aşkın üyesiyle, bölgesel ekonominin gelişiminde stratejik bir rol üstlenmektedir.

Çorlu Ticaret ve Sanayi Odası Mükemmelliğe Doğru mottosunu Sürdürülebilir Mükemmellik zeminine yerleştiren; bünyesinde uyguladığı 9001 Kalite Yönetim Sistemi, 10002 Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi, 14001 Çevre Yönetim Sistemi, 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, 31000 Risk Yönetimi Sistemi, 37001 Yolsuzlukla Mücadele Yönetim Sistemi, 50001 Enerji Yönetim Sistemi ve 56002 İnovasyon Yönetim Sistemi ile sistemsel altyapısı oldukça iyi bir noktaya çıkarmış bir kurumdur. Ayrıca Odamız; Türkiye'de A Sınıfı (Mükemmel) Kalite Oda belgesini kazanmış olup; 2018 yılında Akreditasyon puanlamaları sonucunda Türkiye'nin En İyi Hizmet veren Odası seçilmiştir. 2025 yılında tekrarlanan Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği tarafından Oda ve Borsaların akreditasyon kontrolü çerçevesinde uyguladığı Akreditasyon Yönetim Sistemi çerçevesinde 7 yıldızlı bir Oda olarak ve yine EFQM Üstün Performansta Yetkinlik Başarı Belgelerine sahip olmanın gururu ile mükemmel hizmet anlayışı ile rol/model bir kurum olmaya devam etmektedir.

EFQM Modeli'ni benimsemeye ve sürece dahil olmaya nasıl karar verdiniz?

Çorlu TSO olarak; kurumsal yapımızı güçlendirmek, süreçlerimizi sistematik hale getirmek ve üyelerimize sunduğumuz hizmetlerin kalitesini sürdürülebilir biçimde yükseltmek için uluslararası kabul görmüş bir çerçeveye ihtiyaç duyduk. Stratejik planlama, paydaş memnuniyeti ve kurumsal performansın bütüncül bir bakışla ele alınmasını sağlayan EFQM Modeli, bu ihtiyaçları doğrudan karşılayan bir yapı sundu. Ayrıca, ülkemizdeki iyi uygulama örnekleri ve Odamızın “mükemmellik yolculuğu” vizyonu, EFQM Modeli'ni yönetim modelimiz olarak benimsememizde belirleyici oldu.

EFQM Modeli'ni yönetim modeli olarak benimsedikten sonra yaşadığınız değişim hakkında bilgi verebilir misiniz?

EFQM Modeli'ni yönetim yaklaşımımızın merkezine aldıktan sonra, stratejik hedeflerimiz, süreçlerimiz ve performans göstergelerimiz daha net, ölçülebilir ve birbirleriyle uyumlu hale geldi. Karar alma mekanizmalarımızda veri ve kanıta dayalı yönetim anlayışı güçlendi; riskler ve fırsatlar daha sistematik şekilde ele alınmaya başlandı. İç ve dış paydaşlarımızla iletişimimiz, geri bildirim toplama ve bu geri bildirimleri iyileştirmeye dönüştürme süreçlerimiz belirgin biçimde olgunlaştı. Böylece, Odamızın kurumsal kültüründe “sürekli iyileştirme” ve “öğrenen organizasyon” anlayışı daha görünür hale geldi.



EQFM Modelinin firmanıza kazanımları neler oldu?

EFQM Modeli, Odamızın kurumsal olgunluk seviyesini yükselterek, ulusal ve uluslararası arenada daha güçlü ve görünür bir yapı kazanmasına katkı sağladı. Üye ve paydaş memnuniyetine yönelik çalışmalarımız, sistematik ölçüm ve analizlerle desteklenerek daha hedef odaklı ve sonuç verici hale geldi. Süreç bazlı yönetim anlayışı sayesinde kaynaklarımızı daha etkin kullanabilen, risklerini daha iyi yöneten ve fırsatları daha hızlı değerlendirebilen bir kurum yapısına ulaştık. Ayrıca elde ettiğimiz EFQM değerlendirmeleri ve derecelendirmeleri ile hem motivasyonun artışı sağlandı hem de Odamızın mükemmellik yolculuğundaki kararlılığını somut olarak belgeledi.

Bundan sonraki süreçte hedefleriniz nelerdir?

Önümüzdeki dönemde hedefimiz, EFQM Mükemmellik Modeli'ni sadece bir değerlendirme aracı olarak değil, tüm faaliyetlerimizi şekillendiren yaşayan bir yönetim sistemi olarak daha da derinleştirmektir. Üye ve paydaş deneyimini sürekli iyileştirerek, bölgenin ikiz dönüşümüne liderlik eden, yenilikçi projeleriyle fark yaratan bir oda olma kararlılığımızı sürdüreceğiz. Kurumsal yetkinliklerimizi artırarak mükemmellik düzeyimizi daha üst seviyelere taşımayı, iyi uygulama örneklerimizi ulusal ve uluslararası platformlarda paylaşmayı ve Çorlu Ticaret ve Sanayi Odası'nı referans gösterilen bir kurum haline getirmeyi hedefliyoruz.





EFQM Üstün Performansta Yetkinlik 5 Yıldız Belgesi Sahibi

KADEM

AY. DR. CANAN SARI
KADEM YÖNETİM KURULU BAŞKANI

Kısaca firmanızdan bahsedermisiniz?

Kadın ve Demokrasi Vakfı (KADEM), 2013 yılında kadının onuru ile yaşayabileceği güvenli bir toplum ve adaletli bir gelecek inşa etme amacıyla kurulmuştur. “Varoluştaki Eşitlik, Sorumlulukta Adalet” ilkesi doğrultusunda hak temelli çalışmalar yürüten KADEM, Türkiye’nin kadın alanında en yaygın ve kurumsal kapasitesi en yüksek sivil toplum kuruluşlarından biridir.

KADEM; 57 ildeki temsilcilikleri, Genç KADEM yapılanması, Kadın Destek Merkezleri, ulusal ve uluslararası projeleriyle yalnızca sahada hizmet üreten değil, aynı zamanda politika geliştiren, ekosistemini dönüştüren ve kamuoyuna yön veren bir STK kimliğine sahiptir. Kadın mücadelesinin kurumsal zeminde güçlü, sürdürülebilir ve ölçülebilir şekilde yürütülmesi için liderlik sorumluluğu üstlenmektedir.

Türkiye’de kadın dernekleri özelinde EFQM Modeli’ni, yönetim modeli olarak benimseyen ilk sivil toplum kuruluşu olan KADEM, kaliteyi; değer oluşturma, etki üretme ve sürdürülebilir performansın

temel aracı olarak konumlandırmaktadır. Bu yönüyle KADEM, sivil toplum alanında kurumsal mükemmelliğin yaygınlaşmasına öncülük eden bir dönüşüm aktörü olarak kalite yolculuğunu kararlılıkla sürdürmektedir.

EFQM Modeli’ni benimsemeye ve sürece dâhil olmaya nasıl karar verdiniz?

Kadın sorunlarının çözümünde kalıcı etki oluşturma yalnızca proje ve faaliyetlerle sınırlı kalmaması gerektiğine inanıyoruz. Kurumsal sürdürülebilirliğin güçlü bir yönetim anlayışıyla desteklenmesi ve tüm kurumun aynı amaç ve vizyon doğrultusunda hareket etmesi bu sürecin temelidir. Güçlü bir kurum kültürü ile paydaş odaklılık anlayışı da kalıcı etkiyi mümkün kılar. Bu çerçevede, kadın alanında yürütülen mücadelenin kişilere değil kurumlara dayalı, ölçülebilir ve uzun vadeli bir yapıyla ilerlemesi gerektiği düşüncesi, bizi sistematik bir yönetim modeli arayışına yönlendirmiştir.

Bu çerçevede 2019 yılında kalite yönetimi çalışmalarına başladık ve EFQM Modeli’ni, KADEM’in amaç, strateji ve uygulamalarını

bütüncül bir şekilde ele almamızı sağlayan güçlü bir çerçeve olarak değerlendirdik. EFQM'in; "hangi ihtiyaca cevap veriyoruz, değer üretme biçimimiz nasıl işliyor ve bu değeri hangi göstergelerle sürdürülebilir sonuçlara dönüştürüyoruz" sorularını merkeze alan yaklaşımı, sivil toplumun dönüşen rolüyle birebir örtüşüyordu.

Türkiye'de kadın STK'ları arasında EFQM Modeli'ni benimseyen ilk kuruluş olmayı, yalnızca KADEM için değil, sivil toplum ekosistemi için de önemli bir liderlik sorumluluğu olarak gördük. Bu adımın, kadın mücadelesinin kurumsal kapasitesini güçlendirecek ve alanda kalite standartlarının yükselmesine katkı sunacak bir yol açacağına inandık. 2019 yılından bu yana da EFQM odaklı yönetim modelimizi başarıyla uygulamaktayız.

EFQM Modeli'ni yönetim modeli olarak benimsedikten sonra yaşadığınız değişim hakkında bilgi verebilir misiniz?

EFQM Modeli ile KADEM'de en temel değişim, kuruma bütüncül bir bakış açısının yerleşmesi oldu. Kuruluş amacımızdan başlayarak stratejik önceliklerimizi, paydaş beklentilerini ve ürettiğimiz sonuçları birbirine bağlayan net bir "toplumsal değer üretme mantığı" geliştirdik. Dış değerlendirmeler sayesinde güçlü yönlerimizi korurken, gelişime açık alanlarımızı cesaretle ele alma fırsatı yakaladık.

Stratejik plan temelli yönetim anlayışını güçlendirerek iş süreçlerimizi tanımladık, süreç sahipliğini netleştirdik ve performans sistematiği olarak izlemeye başladık. EFQM'in RADAR mantığı, karar alma süreçlerimizi daha veriye dayalı ve öngörülür hale getirdi. Aynı zamanda riskleri ve fırsatları daha erken görerek çevik aksiyon alma yetkinliğimizi artırdı. Aradan geçen zamanda kuruluşumuz artık hedeflerle yönetilen, faaliyet planları ile kaynaklarını

çok daha etkili kullanan bir yapıya büründü. Bu dönüşüm süreci, stratejik yönetim ve kaliteyi yalnızca belirli ekiplerin sorumluluğu olmaktan çıkararak kurum kültürünün bir parçası haline getirdi. Bugün KADEM'de kalite, liderlik, yönetim, etki ve sürdürülebilirlik kavramları birlikte ele alınan ortak bir yönetim dili haline gelmiş durumda.

EFQM Modelinin firmanıza kazanımları neler oldu?

EFQM Modeli, KADEM'de liderlik ve yönetimi daha sistemli, tutarlı ve ölçülebilir bir zemine taşıdı. Kuruluş amacımızı açık biçimde tanımlamamıza ve bunu paydaşlarımıza anlaşılır şekilde aktarmamıza katkı sundu. Böylece stratejik önceliklerimizle sahadaki çalışmalarımızın aynı hedefe hizmet etmesi güçlendi.

Model sayesinde performans, veriye dayalı karar alma, bu kararlarda etki ve paydaş algısı boyutlarını birlikte ele alan bir yönetim anlayışı geliştirdik. Özellikle, toplumsal hizmetlerimiz ve gönüllülük gibi sınırlı ve kıymetli kaynakları daha planlı, şeffaf ve etkili kullanabilir hale geldik. Bu durum, hem paydaş güvenini hem de kurumsal itibarımızı güçlendirdi. EFQM süreci, KADEM'in sivil toplum alanındaki liderliğini pekiştirdi.

Bundan sonraki süreçte hedefleriniz nelerdir?

EFQM Modeli'nin paydaş odaklı kurum kültürü ile sürekli iyileştirme ve sürdürülebilir değer üretme yaklaşımını merkeze alarak çalışmalarımızı geliştirmeyi hedefliyoruz. Önceliğimiz, elde ettiğimiz kazanımları kurumsal kültürün kalıcı bir parçası haline getirip tüm seviyelerde yaygınlaştırmak ve güçlendirmek.

Kısa vadede, güçlü ve ilham verici uygulamalarımızla Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne aday olmayı amaçlıyoruz. Bu hedefi KADEM'in liderlik yaklaşımının ve kurumsal olgunluğunun doğal bir sonucu olarak görüyoruz.

Uzun vadede ise KADEM'in kalite yolculuğunun sivil toplum ekosisteminde çarpan etkisi oluşturmalarını önemsiyoruz. Kadın alanında çalışan diğer STK'larla deneyimlerimizi paylaşarak, daha güçlü, daha dayanıklı ve daha etkili bir sivil toplum yapısının oluşmasına katkı sunmayı hedefliyoruz. Amacımız, sürdürülebilirliği, güçlü yönetişi ve kaliteyi, kadın hakları mücadelesinin ayrılmaz bir parçası haline getirmek.





EFQM stn Performansta Yetkinlik 4 Yıldız Belgesi



ESİN GRAL ARGAT
KUTSO YÖNETİM KURULU BAŞKANI

Kısaca firmanızdan bahseder misiniz?

Kütahya Ticaret ve Sanayi Odası (KUTSO), Kütahya'nın kalkınmasına yön veren, iş dünyasının en güçlü temsil ve koordinasyon merkezi konumundadır. Odamız, yelerine sunduğu hizmetleri sürekli geliştirme kararlılığıyla hareket ederken; bölgesel kalkınmayı destekleyen, sürdürülebilir ve ölçülebilir değer yaratan çalışmalara öncülük etmektedir.

“Kütahya'nın kiŐi baŐı gelirin 2022 yılına göre 2033 yılına kadar iki katına çıkmasına öncülük etmek” vizyonuylayol alan KUTSO, sanayi, ticaret, giriŐimcilik ve eğitim alanlarında hayata geçirdiği projelerle ilin rekabet gücünü yükseltmeyi amaçlamaktadır. yelerimizin beklentilerini bütünsel bir bakış aÇısıyla ele alarak, onların gelişim yolculuğunda güvenilir bir çözüm ortağı olmayı sürdürmekteyiz.

EFQM Modeli'ni Benimseme Kararı

KUTSO olarak EFQM Modeli'ni benimseme kararımız, kurumumuzun geleceğine dair

taŐıdığımız güçlü vizyonun yansımasıdır. Yönetim Kurulu Başkanı olarak, Kütahya iş dünyasının beklentilerine yanıt veren, şeffaf, hesap verebilir ve sürekli gelişime aÇık bir kurumsal yapıyı güçlendirme sorumluluğunu taŐıyorum. Bu doğrultuda EFQM Modeli, yalnızca bir kalite aracı değil, kurumumuzun dönüşümüne yön veren stratejik bir rehber olarak ön plana çıkmıştır.

Modelin bütünsel yapısı; stratejik planlamadan süreç yönetimine, paydaş beklentilerinden toplumsal katkıya kadar tüm alanlarda daha sistematik, ölçülebilir ve sürdürülebilir bir yönetim yaklaşımı geliŐtirmemize imkân tanıdı. EFQM'i benimseyerek hem kurumsal kapasitemizi uluslararası standartlara taŐıdık hem de Kütahya'nın geleceğine yönelik hedeflerimiz için daha güçlü bir zemin oluşturduk.

Bu karar, üyelerimize, paydaşlarımıza ve şehrimize daha yüksek değer yaratma yolculuğunda attığımız en önemli adımlardan biri olmuştur. KUTSO'nun vizyonuna yakıŐır şekilde, sürekli iyileştirmeyi kurumsal kültürümüzün merkezine yerleŐtirmeye kararlılıkla devam ediyoruz.

Modeli Benimsedikten Sonra Yaşanan Değişim

EFQM Modeli'ni uygulamaya başladıktan sonra KUTSO'da karar alma ve çalışma kültürümüz belirgin biçimde gelişti. Artık süreçlerimizi daha net tanımlayan, performansı düzenli ölçen ve veriyi yönetimin merkezine alan bir yapıya sahibiz. Bu yaklaşım, şeffaflığı güçlendirirken çalışanlarımızın kuruma katkı verme isteğini de artırdı. EFQM, bugün KUTSO'nun gelişim yolculuğunda kalıcı bir referans noktası hâline gelmiş durumda; üyelerimize ve şehrimize daha yüksek değer sunma hedefimizi daha da güçlendiriyor.

EFQM Modelinin Kuruluşumuza Kazandırdıkları

EFQM Modeli, KUTSO'nun kurumsal kapasitesini güçlendiren en değerli araçlardan biri oldu. Yönetim Kurulu Başkanı olarak, modelin özellikle stratejik yönetim yaklaşımımızı daha net, daha kararlı ve daha ölçülebilir bir yapıya taşıdığını açıkça görüyorum. Paydaş memnuniyetini merkeze alan hizmet anlayışımız derinleşti; kurum içi iletişim ve ekipler arası iş birliği daha bütüncül bir yapıya kavuştu.

Ayrıca performans sonuçlarını izleme ve yönetme becerimiz belirgin biçimde gelişti. Bu sayede hem üyelerimize sunduğumuz değeri yükselttik hem de Kütahya'nın ekonomik gelişimine katkı sunma hedefimize daha güçlü bir zemin oluşturduk. EFQM, bugün bizim için yalnızca bir model değil, sürdürülebilir başarıya yön veren stratejik bir yol arkadaşıdır.

Gelecek Dönem Hedeflerimiz

Önümüzdeki dönemde önceliğimiz, mükemmellik kültürünü KUTSO'nun tüm yapısına daha güçlü şekilde yerleştirerek EFQM yolculuğumuzu bir üst aşamaya taşımak olacak. Dijital dönüşüm, üye deneyimi, sürdürülebilirlik ve yenilikçilik alanlarında geliştireceğimiz projelerle hem hizmet kalitemizi artırmayı hem de paydaşlarımıza daha yüksek değer üretmeyi hedefliyoruz. KUTSO'nun bölgesel kalkınmadaki liderlik konumunu daha da güçlendirirken, Kütahya'nın rekabet gücünü artıran, uzun vadeli etki yaratan çalışmalara kararlılıkla devam edeceğiz.





MİLENYUM METAL
YÖNETİM KURULU

EFQM Üstün Performansta Yetkinlik 4 Yıldız Belgesi Sahibi



Kısaca firmanızdan bahsedermisiniz?

Milenyum Metal Dış Ticaret ve Sanayi A.Ş. 2003 yılında Kayseri Serbest Bölge’de kurulmuş olup metal ev eşyaları üretmektedir. Ürün portföyümüz; ütü masaları, kurutmalıklar ve bagaj taşıyıcıların yanı sıra 2014 yılında dahil edilen metal mobilya ürün gruplarını (ranza, kitaplık, çalışma masası) kapsamaktadır.

Artan talep ile birlikte üretim alanımız 2015 yılında 7.200 m²’den 19.800 m²’ye genişletilmiş; 2022 yılında gerçekleştirilen tesis yatırımıyla 37.753,93 m² açık ve 20.299,00 m² kapalı alanda üretim kapasitemiz önemli ölçüde artırılmıştır. 2005 yılında ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi, 2007 yılında TÜV/GS ürün güvenliği sertifikalarına hak kazanan firmamız, 2015’ten bu yana yalın üretim uygulamalarını etkin şekilde sürdürmektedir.

Bugün itibarıyla üretimimizin tamamı ihraç edilmekte olup ürünlerimiz 45 ülkede tüketicilerle buluşmaktadır. “İnsanlara değer veren ve gezegeni önemseyen” yaklaşımımız doğrultusunda, yaşamı kolaylaştıran,

sürdürülebilir ve yenilikçi ürünler üretmeyi amaçlıyor; doğal kaynakları verimli kullanarak tüm paydaşlarımızın yaşam kalitesini artırmayı vizyon ediniyoruz.

EFQM Model’ini benimsemeye ve sürece dahil olmaya nasıl karar verdiniz?

Sürekli gelişimi kurum kültürümüzün temel taşı olarak benimseyen bir kuruluş olarak, yönetim sistemimizi daha bütüncül ve sürdürülebilir bir yapıya dönüştürme gerekliliği doğmuştur. Bu doğrultuda EFQM Modeli, stratejik yönetim ile operasyonel mükemmellik arasında güçlü bir bağ kurması, paydaşlara dengeli değer yaratma yaklaşımı ve uluslararası kabul görmüş yapısı nedeniyle ideal bir referans noktası olmuştur.

Model; liderlik, strateji, çalışanlar, iş süreçleri ve sonuçlar arasında entegre bir yapı kurarak kurumsal yönetim anlayışımızı daha sistematik hale getirme potansiyeli ile ön plana çıkmıştır. Yalın üretim kültürümüzü daha kurumsal bir mükemmellik çerçevesi ile destekleme isteğimiz, EFQM Model’ini yönetim sistemimize dahil etme kararını

hızlandırmıştır. Ayrıca global pazardaki rekabet gücümüzü sürdürülebilir şekilde artırmak amacıyla uluslararası bir mükemmellik yaklaşımına uyum sağlamak stratejik bir adım olarak değerlendirilmiştir.

EFQM Model'ini yönetim modeli olarak benimsedikten sonra yaşadığınız değişim hakkında bilgi verebilir misiniz?

Milenyum Metalde değişime 2021 yılında EFQM eğitimi ve öz değerlendirme alıp 2021-2024 yıllarını kapsayan stratejik plan çalışması ile başladık. EFQM Model'ini uygulamaya başlamamızla birlikte süreç yönetimimiz daha net tanımlanmış, ölçülebilir ve sürekli gelişime açık bir yapıya kavuşmuştur. Liderlik sistemimiz güçlenmiş, yöneticilerimizin stratejik yönelimleri operasyonel kararlara daha etkin şekilde entegre edilebilir hale gelmiştir. Kurum genelinde ortak yön duygusu gelişmiş; stratejik hedeflerin birimler arası uyumu artmıştır.

Veri temelli yönetim kültürü süreçlerimize yerleşerek karar alma mekanizmalarının doğruluğunu ve hızını artırmıştır. Paydaş analizi daha sistematik hale gelmiş; müşteriler, çalışanlar ve tedarikçilerle

kurulan etkileşimlerde bütünsel bir yaklaşım benimsenmiştir. Çalışan katılımının artmasıyla kurum içi iletişim güçlenmiş, takımlar arasında iş birliği kültürü belirgin şekilde gelişmiştir.

Yalın üretim faaliyetlerimiz EFQM yaklaşımının sağladığı sistematik yapı sayesinde daha olgun hale gelmiş; israfı azaltan, değer yaratan ve verimliliği artıran uygulamalar güçlendirilmiştir.

EQFM Modelinin firmanıza kazanımları neler oldu

EFQM Modeli, kurumsal yönetim anlayışımızı daha olgun, sistematik ve sürdürülebilir bir yapıya dönüştürmemize önemli katkılar sağlamıştır. Müşteri memnuniyeti, ürün kalitesi, süreç verimliliği gibi kritik göstergelerde sürekli iyileşme sağlanmıştır. Daha bütünsel bir stratejik planlama yapısı ile hedefler, süreçler ve sonuçlar arasında güçlü bir ilişkilendirme kurulmuştur.

Yalın üretim yaklaşımımız EFQM ile birlikte daha etkin hale gelmiş; israfın azaltılması, değer akışının iyileştirilmesi ve kaynak verimliliğinin artırılması süreçlerimizin standart uygulaması haline gelmiştir.



Çalışan bağlılığı, iletişimi ve katılımı güçlenerek kurum kültürümüzde etkileşim ve iş birliği odaklı bir yapı oluşmuştur. Tedarikçiler, müşteriler ve diğer paydaşlarla kurduğumuz ilişkiler daha sürdürülebilir, dengeli ve uzun vadeli bir yapıya kavuşmuştur.

Milenyum Metal olarak model, kurumsal kapasitemizi geliştirerek sürdürülebilir başarı yolculuğumuza stratejik bir rehberlik sağlamıştır.

Bundan sonraki süreçte hedefleriniz nelerdir?

Önümüzdeki dönemde EFQM Model'inin kurumsal olgunluk seviyemizi daha ileri noktaya taşıması için entegrasyon çalışmalarını derinleştirmeyi hedefliyoruz. Dijital dönüşüm projelerimizi hızlandırarak üretimden yönetime kadar tüm süreçlerimizi

geleceğe hazırlamayı planlıyoruz. Küresel pazarlarda rekabet gücümüzü artırmak için inovasyon, Ar-Ge ve ürün çeşitlendirme alanlarına yatırımlarımızı güçlendirmeyi sürdüreceğiz.

Sürdürülebilirlik odağında enerji verimliliği, karbon ayak izinin azaltılması ve çevreci üretim uygulamalarının yaygınlaştırılması öncelikli hedeflerimiz arasındadır. Çalışan yetkinliklerinin geliştirilmesi, kurum içi liderlik kültürünün güçlendirilmesi ve yetenek yönetimi alanında daha sistematik uygulamalar hayata geçirilecektir. Paydaşlarımız için uzun vadeli değer yaratan, esnek ve öğrenen bir organizasyon yapısını kalıcı hale getirmeyi hedefliyoruz.

Hedefimiz; mükemmellik kültürünü şirketimizin temel DNA'sı haline getirerek sürdürülebilir, yenilikçi ve küresel ölçekte rekabetçi bir organizasyon olarak gelişimimizi sürdürmektir.





Dr. SÜLEYMAN AKIN TUZCUOĞLU
GENEL MÜDÜR

EFQM Üstün Performansta Yetkinlik 4 Yıldız Belgesi Sahibi



Kısaca firmanızdan bahsedermisiniz?

Sefine, 2007 yılında faaliyete başlayan ve yeni gemi inşa, gemi bakım onarım ve dönüşüm ile büyük ölçekli çelik konstrüksiyon projelerini aynı anda yürütebilen Türkiye'nin en büyük tersanelerinden biri olup Koloğlu Holding Grup şirketi üyesidir. Marmara Denizi kıyısındaki Altınova-Yalova'da 260.000 m² alanda konumlanan Sefine, 3.500 metre rıhtım, 25 vinç, yıllık yaklaşık 200 gemi bakım-onarım kapasitesi, Post-Panamax kuru havuz (240 m x 42 m) ve iki büyük yüzer havuz (282 m x 47 m ve 360 m x 58 m) ile bölgenin en yüksek operasyon kapasitesine sahiptir.

Norveç, İtalya, Hollanda, Birleşik Krallık ve Estonya gibi denizcilik ülkelerine ileri teknoloji yeni inşa projeleri ihraç eden Sefine, Canlı Balık Taşıma Gemisi inşasında dünya lideridir ve otonom ile sürü İDA teknolojilerinde aktif Ar-Ge çalışmaları yürütmektedir. Bugüne kadar 1.100'den fazla tamir, 20 büyük dönüşüm ve 70 yeni inşa projesi tamamlayan Sefine, 53 ülkeye gerçekleştirdiği teslimatlarla TİM 2020'de

Türkiye'nin gemi inşa ihracat şampiyonu olmuştur.

Alt yükleniciler dâhil 6.000'i aşkın çalışanıyla, sürekli yatırımlar, yenilikçi mühendislik kabiliyetleri ve dünya standartlarındaki üretim gücüyle Sefine Tersanesi, Türk denizcilik sektörünün küresel ölçekte rekabet eden öncü kuruluşlarından biri olmaya devam etmektedir.

EFQM Modelini Benimseme Nedeni

Sefine, büyüyen operasyon yapısını ve artan proje çeşitliliğini sürdürülebilir bir yönetim anlayışıyla güçlendirmek amacıyla EFQM Modelini benimsemiştir. Kurumsal stratejilerin tüm paydaş beklentileriyle uyumlu şekilde yönetilmesi ve sürekli iyileştirme kültürünün kurum genelinde sistematik hâle getirilmesi bu kararın temel unsurlarını oluşturmuştur. Düzenli geri bildirim mekanizmalarından elde edilen verilerin stratejik karar süreçlerinde daha etkin kullanılmasını sağlayan EFQM, Sefine'nin kurumsal olgunluk düzeyini artırmada önemli bir çerçeve sunmuştur. Model, 2024-2028 stratejik planında

yer alan sürdürülebilirlik, dijitalleşme ve operasyonel mükemmellik hedeflerinin bütüncül bir yaklaşımla yönetilmesine katkı sağlamıştır. Bu doğrultuda EFQM, çalışan katılımını güçlendiren, süreç yönetimini iyileştiren ve kurumsal gelişim yolculuğumuza yön veren stratejik bir araç hâline gelmiştir.

EFQM Modelini Benimsedikten Sonra Yaşanan Değişim

EFQM Modelinin benimsenmesiyle birlikte Sefine’de stratejik hedeflerin birimler arasında daha net şekilde yayılımı sağlanmış ve kurum genelinde ortak bir yönetim dili oluşmuştur. Süreçlerin sistematik olarak ele alınması sayesinde operasyonel verimlilik artmış, performans göstergeleri daha düzenli izlenen ve iyileştirme fırsatları daha hızlı tespit edilen bir yapı kurulmuştur.

Çalışan katılımını güçlendiren uygulamalar, iç iletişimde şeffaflığı artırmış ve yönetim mekanizmalarının daha etkin işlemesine katkı sağlamıştır. Model çerçevesinde hayata geçirilen eğitim programları ve metodolojik araçlar, kurumsal olgunluk seviyemizin yükselmesine ve karar alma süreçlerinin daha veriye dayalı hâle gelmesine imkân vermiştir. Bu dönüşüm sonucunda Sefine, sürdürülebilir başarıyı destekleyen daha güçlü, daha çevik ve paydaş odaklı bir organizasyon yapısına ulaşmıştır.

EFQM Modelinin Sefine’ye Kazanımları

EFQM Modeli, Sefine’nin stratejik hedeflerine daha bütüncül bir bakış açısıyla yaklaşmasını sağlayarak kurum genelinde güçlü bir ortak yön duygusu oluşturmuştur.



Süreçlerin sistematik olarak izlenmesi ve performans ölçüm yapısının geliştirilmesi, operasyonel verimliliğin artmasına ve kaynakların daha etkin kullanılmasına katkı sağlamıştır. Paydaş algılarının düzenli izlenmesi sonucunda müşteri memnuniyeti, çalışan bağlılığı ve tedarikçi ilişkilerinde daha sürdürülebilir bir gelişim ortamı oluşmuştur. Modelin sunduğu metodolojik araçlar, yenilikçi uygulamaların kurum kültürüne daha hızlı entegre olmasını ve iyileştirme projelerinin somut çıktılara dönüşmesini kolaylaştırmıştır. Tüm bu kazanımlar, Sefine'nin rekabet gücünü yükselterek küresel pazarda daha güçlü ve sürdürülebilir bir konum elde etmesine imkân tanımıştır.

Bundan Sonraki Süreçte Hedefler

Sefine, EFQM Modeli doğrultusunda kurumsal olgunluk seviyesini daha da

yükselterek sürekli iyileştirme kültürünü tüm süreçlerde sürdürülebilir hâle getirmeyi hedeflemektedir. Uluslararası rekabet gücünü artırmak amacıyla yenilikçi teknolojilere, dijitalleşmeye ve ileri mühendislik çözümlerine yönelik yatırımların kapsamı genişletilecektir. Paydaş memnuniyetini daha üst seviyeye taşımak için entegre yönetim uygulamaları güçlendirilecek ve tüm ekosisteme değer katan iş birlikleri geliştirilecektir. Operasyonel mükemmellik ve sürdürülebilirlik alanlarında belirlenen stratejik hedefler doğrultusunda çevresel, sosyal ve yönetim odaklı projeler daha etkin şekilde hayata geçirilecektir. Bu yolculukta Sefine, sektörde öncü konumunu güçlendirerek global ölçekte örnek gösterilen bir organizasyon olmayı amaçlamaktadır.





EFQM Üstün Performansta Yetkinlik 4 Yıldız Belgesi Sahibi



SERHAN ÇATAL
KOCAELİ BELEDİYESİ ULAŞIMPARK GENEL MÜDÜRÜ

Kısaca kurumunuzu tanıtır mısınız?

Kocaeli Büyükşehir Belediyesi iştiraki olarak 2015 yılının Eylül ayında kurulan UlaşımPark A.Ş., kent içi ulaşımın tüm bileşenlerini modern ve sürdürülebilir bir yapıda yönetmek amacıyla faaliyet göstermektedir. Kuruluşumuz, kısa sürede ulaşımın farklı alanlarında uzmanlaşarak kentin hareketliliğine yön veren en önemli kurum haline gelmiştir.

Kocaeli'nin ulaşım tarihine yeni bir soluk getiren Akçaray Tramvay İşletmesi, 1 Ağustos 2017'de 18 adet tramvay aracıyla hizmet vermeye başlamış; artan yolcu talebi ve genişleyen güzergâhlarla birlikte bugün 28 tramvaylık modern bir filo ile kesintisiz ulaşım sağlamaktadır. Kent merkezini birbirine bağlayan bu hat, konfor ve dakiklik açısından Kocaeli'nin en çok tercih edilen toplu taşıma çözümlerinden biri olmuştur.

Otobüs işletmeciliğinde ise UlaşımPark, 127 hatta hizmet veren 671 araçlık filosuyla Türkiye'nin en genç ve en donanımlı otobüs filolarından birine sahiptir. Yüksek güvenlik standartları, erişilebilirlik özellikleri ve düzenli bakım süreçleriyle her gün yüz

binlerce yolcuya kaliteli toplu taşıma imkânı sunulmaktadır.

Kuruluşumuz, faaliyet alanını yalnızca toplu taşıma işletmeciliği ile sınırlamayıp, terminal işletmeciliğinde de önemli bir rol üstlenmiştir. Türkiye'nin seçkin terminalleri arasında yer alan Kocaeli Şehirlerarası Otobüs Terminali, UlaşımPark yönetiminde yıllık yaklaşık 3 milyon yolcuyu karşılayarak bölgenin ulaşım kapılarından biri olmayı sürdürmektedir.

Toplu ulaşımın önemli tamamlayıcılarından biri olan otopark işletmeciliği, 2018 yılından itibaren kurumumuzun hizmet yelpazesine eklenmiştir. Terminal açık otoparkı ile başlayan süreç; Gebze, Metropol, Kadıköy ve Kent Meydanı otoparklarının bünyemize dahil olmasıyla genişlemiş ve şehir genelinde yaygın bir otopark ağı oluşturulmuştur.

Kocaeli'nin uzun yıllardır beklediği projelerden biri olan Kartepe Teleferik Hattı, Mart 2024 itibarıyla UlaşımPark işletmeciliğinde hizmete alınmıştır. Bölgenin turizm potansiyeline önemli katkılar sunan bu hat, hem erişilebilirliği hem de şehrin cazibesini artıran önemli bir ulaşım yatırımdır.

UlaşımPark A.Ş., yalnızca mevcut operasyonları yönetmekle kalmayıp geleceğin ulaşım ihtiyaçlarını önceden öngören bir anlayışla çalışmaktadır. Planlama, tasarım, işletme ve teknoloji geliştirme konularında yürütülen Ar-Ge faaliyetleri, ulaşım hizmetlerini daha güvenli, çevreci, verimli ve kullanıcı dostu hale getirmeyi hedeflemektedir. Ulaşım analizlerinden akıllı sistemlere, sürdürülebilirlik projelerinden yeni hat planlamalarına kadar geniş bir yelpazede çalışmalarımızı sürdürerek Kocaeli'nin ulaşım vizyonuna yön veriyoruz.

Bugün UlaşımPark, binlerce çalışanı, güçlü teknik altyapısı ve bütünleşik hizmet modeli ile "Kocaeli'de güvenilir, erişilebilir ve yenilikçi ulaşımın lideri olmak" vizyonu ile hareket etmektedir. Şehrin yaşam kalitesini artırmayı amaçlayan bu vizyon doğrultusunda her gün gelişmeye, yenilik üretmeye ve Kocaeli halkına en iyi hizmeti sunmaya devam ediyoruz.

UlaşımPark A.Ş., Kocaeli Büyükşehir Belediyesi iştiraki olarak 2015 yılında kurulmuş ve kent içi ulaşımın modern bir şekilde yönetilmesini hedeflemiştir. Otobüs, tramvay, teleferik ve terminal işletmeciliği alanlarında faaliyet gösteren kurum, her gün yüz binlerce yolcuya güvenli ve konforlu ulaşım hizmeti sunmaktadır.

Akçaray Tramvay Hattı ve Kartepe Teleferik gibi önemli projelerin işletmeciliğini üstlenen UlaşımPark, aynı zamanda Türkiye'nin en genç ve modern otobüs filosuna sahiptir. Terminal ve otopark işletmeciliği ile hizmet alanını genişleten kurum, teknolojik ve sürdürülebilir ulaşım çözümleri geliştirmeye devam etmektedir.

Kurumsal olarak Ar-Ge faaliyetleri ve süreç iyileştirme çalışmalarını sürdüren UlaşımPark, Türkiye'de en güvenli, en konforlu ve en tercih edilen çevreci ve çok yönlü sürdürülebilir toplu taşıma hizmeti sunan bir marka olma vizyonunu kararlılıkla hayata geçirmektedir.



EFQM Modelini benimsemeye ve sürece dahil olmaya nasıl karar verdiniz?

UlaşımPark A.Ş. olarak, hızla gelişen ulaşım ihtiyaçlarına sürdürülebilir, güvenli ve yenilikçi çözümler sunma hedefimiz doğrultusunda kurumsal yapımızı sürekli iyileştirmeyi öncelik ediniyoruz. Bu yaklaşım çerçevesinde, tüm süreçlerimizin uluslararası seviyede tanınmış bir yönetim modeliyle uyumlu hale getirilmesi gerektiğini gördük.

Kurumumuzun büyüyen hizmet ağı, artan yolcu beklentileri ve çok disiplinli operasyon yapısı; kurumsal mükemmelliği sistematik bir çerçevede yönetme ihtiyacını daha da belirgin hale getirdi. Bu nedenle, stratejik hedeflerimizle uyumlu, bütünsel bir kurum yönetim yaklaşımı sunan EFQM Modeli'nin UlaşımPark için en doğru referans çerçevesi olduğuna karar verdik.

EFQM Modeli; liderlik anlayışımızı güçlendirmesi, çalışan katılımını artırması, yenilikçilik kültürünü desteklemesi ve paydaş beklentilerini daha etkin yönetmemizi sağlaması nedeniyle tercih edildi. Ayrıca modelin veriye dayalı yönetim, süreç olgunluğu, etki odaklı planlama ve kurumsal sürdürülebilirlik gibi temel unsurları, ulaşım sektörünün dinamikleriyle ve UlaşımPark'ın geleceğe yönelik vizyonu ile birebir örtüşmektedir.

Bu değerlendirmeler sonucunda, EFQM Modeli'ni benimseyerek sadece mevcut işleyişimizi iyileştirmeyi değil, aynı zamanda Kocaeli'nin ulaşım hizmetlerinde mükemmelliği kalıcı hale getirmeyi ve sektörümüzde referans bir kurum olmayı amaçlayarak sürece dahil olduk.

UlaşımPark olarak artan hizmet çeşitliliğimiz ve büyüyen operasyon yapımız nedeniyle daha sistematik, bütünsel ve sürdürülebilir bir yönetim modeline ihtiyaç duyduğumuzu gördük. Yolcu memnuniyetini artırmak, süreçlerimizi standartlaştırmak ve kararlarımızı daha veriye dayalı hale getirmek için uluslararası çapta kabul gören EFQM Modeli'nin kurumumuza en uygun çerçeve olduğuna karar verdik. Modelin; liderlik anlayışı, çalışan katılımı, yenilikçilik ve paydaş yönetimi konularında güçlü bir yapı sunması tercih sebebimiz oldu. Ayrıca EFQM'in etki odaklı planlama ve kurumsal olgunluğu artıran yaklaşımı, UlaşımPark'ın uzun vadeli stratejileriyle örtüştü. Bu nedenle EFQM Modeli'ni benimseyerek kurumsal mükemmellik yolculuğuna resmî olarak dahil olduk.

EFQM Modeli'ni yönetim modeli olarak benimsedikten sonra yaşadığınız değişim hakkında bilgi verebilir misiniz?

EFQM Modeli'ni yönetim yaklaşımımızın merkezine aldıktan sonra UlaşımPark'ta hem operasyonel süreçlerde hem de kurumsal kültürde belirgin gelişimler kaydettik. Model, kuruluşumuzu yalnızca süreç iyileştirme açısından değil, bütünsel bir bakış açısıyla dönüştüren bir çerçeve sundu.

Her şeyden önce, kurum genelinde ortak bir yönetim dili oluşturduk. Farklı birimlerin kendi yaklaşımları yerine, tüm organizasyonun aynı hedeflere, aynı kalite anlayışına ve aynı performans göstergelerine odaklandığı bütünsel bir yapı ortaya çıktı. Bu durum, karar alma süreçlerini hızlandırdı, kurum içi

koordinasyonu güçlendirdi ve operasyonel hataları azalttı.

Ayrıca EFQM Modeli, stratejik yönetim uygulamalarımızı daha sistematik ve ölçülebilir hale getirdi. Stratejik hedeflerimizi etki odaklı planlama yaklaşımıyla yeniden ele aldık; performans göstergelerini sadeleştirerek daha net, izlenebilir ve sonuç odaklı bir yapıya kavuşturduk. Böylece kurumsal sonuçların takibi daha etkin yapılabilir hale geldi.

Modelin en önemli katkılarından biri de çalışan katılımının ve kurum içi iletişimin güçlenmesi oldu. Çalışan geri bildirim mekanizmaları düzenli hale getirildi; bilgi paylaşımı, öneri sistemleri ve iyileştirme ekipleri daha aktif çalışmaya başladı. Bu sayede kurum genelinde iyileştirme kültürü yaygınlaştı.

EFQM çerçevesi, operasyonel süreçlerimizde de belirgin iyileşme sağladı. Otobüs, tramvay, teleferik, terminal ve otopark işletmeciliği gibi çok disiplinli hizmet alanlarımız, süreç olgunluğu yaklaşımıyla yeniden analiz edildi ve kritik süreçlerde standartlaşma, risk temelli yönetim ve performans ölçümü güçlendirildi. Bu gelişim, özellikle hizmet sürekliliği, yolcu güvenliği ve memnuniyeti üzerinde doğrudan olumlu etki oluşturdu.

Ar-Ge, dijitalleşme ve akıllı ulaşım çözümleri alanında da bir dönüşüm yaşandı. EFQM yaklaşımı, yenilikçi projelerin sistematik olarak değerlendirilmesini, önceliklendirilmesini ve kurum stratejileriyle uyumlandırılmasını sağladı. Böylece teknoloji yatırımlarında daha hızlı ve daha etkili kararlar alınabilir hale geldik.

Sonuç olarak UlaşımPark, EFQM Modeli sayesinde kararlarını veriye dayalı alan, paydaş ihtiyaçlarını proaktif yöneten, süreçlerini sürekli iyileştiren ve çalışan katılımını ön plana çıkaran olgun bir kurumsal yapıya dönüşmüştür.

Bu değişim, hem hizmet kalitemize hem de Kocaeli halkına sunduğumuz toplu taşıma deneyimine doğrudan değer katmaktadır.

EFQM Modeli'ni benimsedikten sonra UlaşımPark'ta tüm birimlerin ortak bir yönetim diliyle hareket ettiği, daha bütünsel bir organizasyon yapısı oldu. Stratejik hedeflerimizi ölçülebilir göstergelerle yeniden yapılandırarak karar alma süreçlerimizi daha veriye dayalı ve etkin hale getirdik. Operasyonel süreçlerde standartlaşma ve iyileştirme çalışmaları güçlendi; hizmet kalitesinde gözle görülür iyileşmeler sağlandı. Çalışan katılımı ve kurum içi iletişim artarak iyileştirme kültürü yaygınlaştı. Tüm bu gelişmeler, yolcu memnuniyetine ve hizmet güvenilirliğine doğrudan katkı sağlayan sürdürülebilir bir kurumsal dönüşüm yarattı.

EFQM Modelinin firmanıza kazanımları neler oldu?

EFQM Modeli, UlaşımPark'ın yönetim yapısını daha sistematik ve bütünsel hale getirerek süreçlerin olgunluk seviyesini yükseltmiştir. Karar alma mekanizmalarının veriye dayalı çalışması sağlanmış, performans göstergeleri daha net, ölçülebilir ve takip edilebilir bir yapıya kavuşmuştur. Çalışan katılımı, kurum içi iletişim ve iyileştirme kültürü belirgin şekilde güçlenmiş; öneri sistemleri ve çapraz ekip çalışmaları daha etkin hale gelmiştir. Operasyonel alanlarda standartlaşma artmış, özellikle otobüs, tramvay, teleferik ve terminal

işletmeciliğinde hizmet kalitesi ve süreklilik üzerinde somut iyileşmeler sağlanmıştır. Bunun yanında, paydaş memnuniyeti, risk yönetimi, sürdürülebilirlik ve inovasyon alanlarında kurumun kapasitesi gelişmiş, UlaşımPark'ın kurumsal güvenilirliği ve sektörel konumu güçlenmiştir.

EFQM Modeli, UlaşımPark'ın yönetim ve süreç yapısını daha sistematik ve bütünsel hale getirdi. Karar alma mekanizmaları veriye dayalı ve ölçülebilir göstergelerle desteklendi. Çalışan katılımı ve kurum içi iletişim güçlenerek iyileştirme kültürü yaygınlaştı. Operasyonel süreçlerde standartlaşma sağlanarak hizmet kalitesi ve sürekliliği arttı. Ayrıca paydaş memnuniyeti, inovasyon ve sürdürülebilirlik alanlarında somut kazanımlar elde edildi.

Bundan sonraki süreçte hedefleriniz nelerdir?

Bundan sonraki süreçte, UlaşımPark olarak hizmet kalitesini ve yolcu memnuniyetini sürekli artırmayı hedefliyoruz. Operasyonel süreçlerimizi daha etkin ve verimli hale getirerek kesintisiz ve güvenli ulaşımı garanti altına almayı sürdüreceğiz. Akıllı ulaşım teknolojileri ve dijital çözümler ile şehir içi hareketliliği daha modern ve erişilebilir kılmayı planlıyoruz. Çalışanlarımızın yetkinliklerini geliştirmeye ve kurumsal iyileştirme kültürünü güçlendirmeye devam edeceğiz. Ayrıca yeni projeler ve Ar-Ge çalışmaları ile Kocaeli'nin ulaşım altyapısına değer katmayı amaçlıyoruz.



KalDer --- SÜRDÜRÜLEBİLİR GELECEK ÖDÜLLERİ KAZANANLARI

2025

Geleceğe İz Bırak
Geleceğe İz Bırak
Geleceğe İz Bırak
Geleceğe İz Bırak
Geleceğe İz Bırak
Geleceğe İz Bırak



Yönetişim



Gezegen



İnsan



Refah





Büyük Ödül Sahibi



GELECEK İÇİN
EN İYİ YOLCULUĞU TASARLAR

Brisa'nın yolculuğu, 1974 yılında Lassa markasının kurulmasıyla başladı. 1988 yılında Sabancı Holding ve Bridgestone Corporation ortaklığıyla Brisa adını alan şirket, Türkiye'nin sanayileşme ve mobilite dönüşümünde öncü bir rol üstlendi. Bugün, lastik üretimindeki köklü tecrübesini inovasyon, teknoloji ve sürdürülebilirlik odağıyla birleştirerek yalnızca bir üretici değil, aynı zamanda bir mobilite çözümleri şirketi olarak faaliyet göstermektedir. Kocaeli ve Aksaray'daki üretim tesislerinde, 3.000'den fazla çalışanıyla birlikte akıllı teknolojilerle dünya standartlarında üretim gerçekleştiren Brisa; Bridgestone, Lassa ve Otopratik markalarıyla milyonlarca sürücünün güvenli yol arkadaşı olmayı sürdürmektedir.



Büyük Ödül Sahibi

FORD OTOSAN

GELECEĞİ
BUGÜNDEN YAŞA

1959'da kurulan Ford Otosan, 2024 yılı itibarıyla 934.500 araç, 430.000 adet motor ve 112 bin adet aktarma organı üretim kapasitesi sayesinde Ford Avrupa'nın en büyük ticari araç üretim merkezi konumundadır. Kocaeli ve Eskişehir Fabrikaları, Ford'un 'En İyi Araç Üretim Merkezleri' arasında gösterilmektedir. Eskişehir Fabrikası Türkiye'de araç, dizel motor ve güç aktarma organlarını aynı merkezde üretebilen tek fabrikadır. Bayileri ile kökleri çok eskilere dayanan bir iş ortaklığı ilişkisine sahip olmanın yanı sıra Türkiye'nin dört bir yanında, bu ortaklığı benimsemiş ve buna değer katan güçlü isimlerle temsil edilmekte, uzman yetkili servisler aracılığı ile bakım, onarım ve servis hizmetleri sağlamaktadır.

Ford'un tek ağır ticari araç markası olan Ford Trucks'in tasarım, mühendislik ve üretim süreçlerini üstlenmektedir. Ford Otosan, Ford Trucks iş birimi ile yurtdışında da distribütörlük ve bayilikler atamakta, servis ve yedek parça hizmeti vermektedir. Toplumsal sorumluluklar konusundaki duyarlılığıyla da öne çıkan Ford Otosan, ülkemizin ekonomik gelişimine ve uluslararası ölçekte rekabet gücünün artırılmasına katkı sağlarken; kurumsal vatandaşlık anlayışı ve 'Gelecek Şimdi' vizyonu doğrultusunda Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na ulaşma yolunda eğitim, sağlık, kültür-sanat ve spor gibi birçok alanda çalışmalar yürütmektedir. Bu amaç doğrultusunda faaliyet bölgelerinde okullar yaptırarak, meslek okullarına laboratuvarlar kurarak, ekipman ve burs sağlayarak eğitim kalitesinin yükselmesine katkıda bulunmaktadır.



Başarı Ödülü Sahibi

YORGLASS

**CAMDA YARIM ASRA DAYANAN DENEYİM VE
ÖNCÜ TEKNOLOJİ**

Temelleri 1974 yılında atılan Yorglass, endüstriyel cam işleme ve düz cam ticareti alanlarındaki birikimi ve tecrübesiyle sektöre öncülük etmektedir. Hızlı, yaratıcı, çözüm üreten global bir marka olma vizyonu doğrultusunda faaliyetlerini sürdüren Yorglass, ulusal ve uluslararası pazarlara zengin ürün portföyüyle hizmet vermektedir.

2020 yılında Çerkezköy fabrikasını da faaliyete geçiren Yorglass bugün itibarıyla üretim ve ticari çalışmalarını; Yorglass Ticaret, Yorglass Satina, Yorglass Ticari Soğutucu ve Yorglass Beyaz Eşya iş üniteleri altında Türkiye'nin beş farklı şehrinde kurulu altı tesisinde gerçekleştirirken, ürünlerini 60'a yakın ülkeye ihraç etmektedir.

KaIDer SÜRDÜRÜLEBİLİR GELECEK ÖDÜLLERİ KAZANANLARI

Kuruluş	Ödül	Kuruluş
BORÇELİK	Büyük Ödül	2023
AKÇANSA	Büyük Ödül	2023
BORUSAN LOJİSTİK	Başarı Ödülü	2023
MİGROS	Başarı Ödülü	2023
YORGLASS	Yönetişim Alanı İyi Uygulama Ödülü	2023
KARŞIYAKA BELEDİYESİ	Jüri Özel Ödülü	2023
CARREFOURSA	Başarı Ödülü	2024
POLİSAN	Başarı Ödülü	2024
YORGLASS	Başarı Ödülü	2024
OTOKOÇ	Başarı Ödülü	2024
MASPO ENERJİ	Yönetişim Alanı İyi Uygulama Ödülü	2024
ZORLU TEKSTİL	İnsan Alanı İyi Uygulama Ödülü	2024
BRİSA	Büyük Ödül	2025
FORD OTOSAN	Büyük Ödül	2025
YORGLASS	Başarı Ödülü	2025

2025 KALDER SÜRDÜRÜLEBİLİR GELECEK ÖDÜLLERİ DEĞERLENDİRİCİLERİ

Aybike Akkoyunlu	Türk Hava Yolları
Berçin Gün	Gün Danışmanlık
Burcu Otman	Borusan Holding
Engin Gündoğdu	Kalekim
Erdem İkiz	MAXION Wheels
Hakan Şentürk	Yıldız Holding ve ŞOK Marketler
Kadir Erkan	Erkan Danışmanlık
Mustafa Omay	LC Waikiki
Mutlu Kutlu	GNC CNC Makine
Serhat Cengiz	Lande Endüstriyel A.Ş.
Yahya Kemal Kösalı	Autoliv
Yusuf Erkut Altun	Türk Hava Yolları

2025 YILI TÜRKİYE MÜKEMMELLİK ÖDÜLLERİ DEĞERLENDİRİCİLERİ

Ahmet Caner Denizman	BOSCH (Bursa)
Aknur Ak Karaduman	BOSCH (Bursa)
Ali Umut Yüksel	SophTRun Yazılım Danışmanlık
Alpöge Çamlıbel	Freelance
Arzu Yüksel Ünal	ADVANCE Eğitim Dan.
Bahar Baysal	ESBAŞ
Balcan Demiröz	Uludağ Enerji Grubu Grup İK Direktörü
Betül Çelik	ERDEMİR
Bilgen Akıl	ESHOT
Cem Sakarya	Kurumsal Gelişim ve Kalite Koordinatörü
Cemal Uzun	BilgeAdam Teknoloji
Cemre İnce Başkan	YEPAŞ
Cenk Yangın	KalDer Ankara Şubesi
Deniz Tuna Akşahin	FARBA
Dilara Karaçoban	Ripple Solutions Eğitim ve Danışmanlık
Elçin İnceoğlu	Strateji ve Kurumsal Gelişim Müdürü
Ender Horata	BilBen Eğitim ve Danışmanlık
Ercan Köse	Vestel Müşteri Hizmetleri
Ercüment Akpınar	Metro İstanbul A.Ş.
Eylem Atay	Petroyağ
Eyüp Evren	Freelance
Hacer Çimen	F. F.Delbanco GmbH & Co. KG-Mediengruppe Stein

2025 YILI TÜRKİYE MÜKEMMELLİK ÖDÜLLERİ DEĞERLENDİRİCİLERİ

Hakan Sungur	XENOL Enerji
Halime Battal	Ankara Büyükşehir Belediyesi
Hatice Mutlu	Beykent Üniversitesi
Hilalnur Budakoğlu	Toyota Boshoku Tr
İlker Pala	FARBA
Kadir Akbaş	Irmak's Eğitim ve Yönetim Danışmanlığı
Kazım Saver	KalDer
Kübra Erileri	Bosch Bursa
Mehmet Erdal Küçükoğlu	MEB
Muhammet Ali Aslan	METRO İSTANBUL A.Ş.
Nihal Kepenek	İzmir Kurumsal Yönetim
Ömer Faruk Can	Proje Yönetim Ofisi Yöneticisi
Öncü Yanmaz Arpacı	Pamukkale Üniversitesi
Özcan Can	Catalyst People Partners
Özge Oğuz	ERDEMİR
Özlem Kaptan	Bosch Bursa
Selda Bayır Demircioğlu	TÜPRAŞ
Serap Turan	Gürmen Giyim
Ülkü Arıkboğa	Marmara Üniversitesi
Yahya Kemal Kösali	Autoliv
Yonca Çardak	İSDEMİR



turkiyekalitedernegi



Türkiye Kalite Derneği



KaliteDerneği



KalDer



kalder