

# MİSYON / VİZYON

## *Misyonumuz*

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

## *Vizyonumuz*

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

# İÇİNDEKİLER

Misyon ve Vizyon	1
İçindekiler	2
2002 Yılı Değerlendirmesi	3-4
Yönetim Kurulu Üyeleri	5
Denetim ve İcra Kurulu Üyeleri	6
Organizasyon Şeması ve Şubeler	7
Ulusal Kalite Hareketi	8
Ulusal Kalite Ödülü	9
11. Ulusal Kalite Kongresi	10
7. TKY Makale Yarışması	11
7. Kalite ve Yönetim Sistemleri Fuarı	12
Tanıtım Etkinlikleri	13
Eğitim Faaliyetleri	14
Uzmanlık Grupları	15-16
Kıyaslama	17
Kütüphane ve Yayınlar	18-19
Web Sitemiz	19
Şubelerden – Ankara	20-21-22
Şubelerden – Bursa	23-24-25-26
Şubelerden – Eskişehir	27-28
Şubelerden – İzmir	29-30
Medya Yansımaları	31
Barter Çalışmaları	31
Anket / Araştırmalar	32-33-34
Excellence One	34
Mükemmellik Aşamaları	35
MEDA Projesi	35-36
Paydaş İlişkileri Yönetimi Projesi	36
Yeni Üyelerimiz	37-46

# 2002 YILI DEĞERLENDİRMESİ

Yönetim Kurulu olarak, KalDer'in yüklendiği misyonun ülkemiz için öneminin farkındayız. Attığımız her adımda bu sorumluluğu omuzlarımızda hissediyoruz. Yönetim Kurulumuz, sizlerden aldığı desteği en etkin şekilde kullanarak, KalDer'in misyonunu daha da geniş kitlelere yayma çabalarını artırarak sürdürüyor. Amacımız, KalDer'i bulunduğu noktadan daha da ileri taşımak.

Gönüllülük esasıyla çalışarak KalDer'in adını Türk ve dünya kalite camiasına yazdıran; gerek emekleri, gerekse fikirleriyle destek veren tüm üyelerimize teşekkür ederim.

Hedeflerimiz yüksek tuttuk ki ulaştığımızda mutluluğumuz da büyük olsun. Elbette hedeflerimizin tümünü başardığımızı söylemek çok doğru olmaz. Asıl önemlisi ise, başarılarımızı bizim söylememiz değil, sizlerin ve toplumun takdir etmesidir.

Yönetim Kurulu olarak, geçtiğimiz yılın bir değerlendirmesini yapmak ve neleri gerçekleştirdiğimize kısaca değinmek istiyorum:

- Yönetim Kurulu içinde bir komite oluşturduk. Bu komitenin görevi, kamu yönetiminde TKY yaklaşımının yaygınlaştırılması için öneriler hazırlayarak ilgili bakanlıklara sunmak ve kamu yönetimi temel yasasında yapılacak değişiklikler konusunda görüş bildirmek.
- Kamu'da en yüksek makam olan Cumhurbaşkanı'nın desteğini aldık. Sayın Cumhurbaşkanımız Ahmet Necdet Sezer, Ankara'da yapılacak Kamu Yönetimi Sempozyumu konusunda KalDer'e destek verdi ve sempozyumu himayesine aldı.
- KalDer'in eğitimlerinin sayısını artırdık ve eğitim alanlarını çeşitlendirdik. Eğitimlerimiz katılımcı sayısı açısından son üç yıldır sürekli yükselen bir başarı grafiği çiziyor.
- 11. Ulusal Kalite Kongresi gerek katılımcı sayısı, gerekse katılımcı memnuniyeti açısından çok başarılı oldu. Bu başarı alınan geri bildirimlerle de doğrulandı.
- Uzmanlık Grupları etkin bir şekilde çalışmalarını sürdürüyor. Çevre uzmanlık grubumuz Sürdürülebilir Gelişme İçin Çevre Platformu (SGÇP)'nu oluşturdu ve bu platform 14 Ocak'tan itibaren çalışmalarını resmi olarak sürdürüyor. Diğer uzmanlık gruplarımız da eğitim, yayın ve araştırma gibi alanlarda anlamlı katkılar sağlıyor.
- Süreli yayınlarımız ise, protokol, basın, STK'lar üye ve abonelerden oluşan 2100 kişiye ulaşıyor. Web sitemiz aracılığı ile de üye olunabilen E-Bülten ile yaklaşık 6 bin 500 kişiye ulaşıyoruz.
- İşbirlikleri oluşturarak gerçekleştirdiğimiz etkinliklerimizin konularını çeşitlendirip, sıklığını artırdık. Bu sayede, hem gelirlerimiz hem de ulaştığımız kitle çoğaldı.
- UKH'a yeni bir ivme kazandırmak için temel yaklaşımları gözden geçirdik.
- Yönetim Kurulu Üyelerimizin desteği ile KalDer'e 5 ödünç uzman katıldı.
- Yaygın araştırma tekniklerini kullanarak KalDer'in nasıl algılandığını sorguladık. Sonuçlarda hem kalitatif, hem de kantitatif olarak olumlu algılandığını gördük.
- İç denetim konusunda, denetleme kurulu ile örnek bir yaklaşım geliştirildi. Hem uygunluk hem de yerindelik anlamında yeni bir denetim planı oluşturuldu.

KalDer olarak daha almamız gereken çok yol olduğunun bilincindeyiz. 2003 yılında ele almayı planladığımız çalışmalarını da kısaca özetlemek istiyorum:

- Her sektörden kuruluşun UKH'ne katılımını sağlayarak rekabet gücünü artırması için destek vermeyi sürdüreceğiz,
- Kuruluşların birbirlerinin deneyimlerini paylaşmaları için ortak platformlar oluşturacağız,
- Kamu yönetimi reformuna destek olacağız. Kamu yönetimine hem kendi etkinliğini artırması, hem de vatandaşlara ve kuruluşlara daha iyi hizmet vermesi konusunda desteğimizi sürdüreceğiz.
- Eğitim, sempozyum, yayın ve kıyaslama gruplarımızla yürüttüğümüz özgün içerik geliştiren programlarımızı tamamlayacağız.

KalDer'in daha etkin yönetilebilmesi için, tüzüğümüzün hem Dernekler Kanunu hem de Medeni Kanun ile uyumlu hale getirilmesi gerekiyordu. Bu nedenle tüzüğümüzü de güncelledik.

Geleceğin kaliteli yaşam felsefesini benimseyen Türkiye'sinin temellerini attık, hep birlikte sağlamlaştıracacağız.

Hasan Subaşı

## **Yönetim Kurulu Asil Üyeleri**

### **Yönetim Kurulu Başkanı**

#### **Hasan Subaşı**

Arçelik A. Ş.  
Yönetim Kurulu Başkan Vekili  
Koç Holding A. Ş.  
Yönetim Kurulu Üyesi

### **Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı**

#### **Turgut Uzer**

Beksa A. Ş.  
Genel Müdür

### **Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı**

#### **Ö. Çetin Nuhoğlu**

Tırsan A. Ş.  
Yönetim Kurulu Başkanı

#### **Aclan Acar**

Doğuş Holding A. Ş.  
Yönetim Kurulu Üyesi

#### **Doç. Dr. Nilsen Altıntaş**

Yönetim Danışmanı

#### **Dr. Yılmaz Argüden**

ARGE Danışmanlık A. Ş.  
Yönetim Kurulu Başkanı

#### **Bener Cordan**

Y.Ö.K.  
Başkan Vekili

#### **Yılmaz Kanbak**

Kocaeli Sanayi Odası  
Yönetim Kurulu Başkanı

#### **Prof. Dr. Ali Rıza Kaylan**

Boğaziçi Üniversitesi  
Mühendislik Fakültesi Dekanı

#### **Nevzat Saygılıoğlu**

Gümrük Müsteşarlığı  
Müsteşar

#### **Agah Uğur**

Borusan Holding A. Ş.  
Genel Müdür

## **Yönetim Kurulu Yedek Üyeleri**

#### **Orhan Alkan**

Aygaz A. Ş.  
Genel Müdür

#### **Prof. Dr. Haluk Erkut**

İstanbul Teknik Üniversitesi  
İşletme Fak. End. Müh. Böl. Öğretim Üyesi

#### **Dr. Levent Hatay**

Vestel Dayanıklı Tüketim Mal. Paz. A. Ş.  
Genel Müdür

#### **Hakan Kilitçioğlu**

Kurumsal Mükemmellik Çözüm Hiz. Dan. A. Ş.  
Genel Müdür

#### **İbrahim Aybar**

Renault-Mais A. Ş.  
Genel Müdür

#### **Dr. Ender Önöz**

Yıldız Teknik Üniversitesi Vakfı  
Genel Koordinatör

#### **Alev Yaraman**

T. Şişe ve Cam Fabrikaları A. Ş.  
Düzcem Grup Başkanı

#### **Prof. Dr. Nüket Yetiş**

TÜSSİDE  
Enstitü Başkanı

#### **Şadi Öztürk**

Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü  
Genel Müdür Yardımcısı

#### **Yalçın İpbüken**

İpbüken Danışmanlık  
Genel Müdür

#### **Akın Paksoy**

Olmuxsa A. Ş.  
Genel Müdür



## **DENETİM KURULU ÜYELERİ**

### **Denetim Kurulu Asil Üyeleri**

#### **Ali Kamil Uzun**

Oyak Mali Kontrolörlük ve Koordinasyon Grubu  
Mali Kontrolör

#### **Nerma Gökçe**

Kalite Sistem Laboratuvarları  
Yönetim Kurulu Başkanı

#### **Lütfi H. Ensari**

İ.d.e.a. A. Ş.  
Genel Müdür Yardımcısı

### **Denetim Kurulu Yedek Üyeleri**

#### **N. Fatih Şener**

UND Uluslararası Nakliyeciler Derneği  
İcra Kurulu Başkan Yardımcısı

#### **Necati Hakoğlu**

Türk Henkel A. Ş.  
Fabrika Müdürü

#### **Ş. Fahri Özok**

Brisa A. Ş.  
Kalite Sistemleri Müdürü

## **İCRA KURULU ÜYELERİ**

Genel Sekreter

**İrfan Onay**

Genel Sekreter (\*)

**Azmi Yarımkaaya**

İpek Kağıt A. Ş.  
İnsan Kaynakları Müdürü

İcra Kurulu Üyesi

**Dr. Aydın Kosova**

Ödül Sekreteri

İcra Kurulu Üyesi

**Samih Yedievli**

Pazarlama ve İletişim Koordinatörü

İcra Kurulu Üyesi

**Hakan Kilitçioğlu**

Kurumsal Mükemmellik Çözüm Hiz. Ve Dan. A. Ş.  
Genel Müdür

İcra Kurulu Üyesi

**Tuncer Köklü**

Ata Yatırım A. Ş.  
İnsan Kaynakları ve Toplam Kalite Müdürü

İcra Kurulu Üyesi

**Bahadır Akın**

Arçelik A. Ş.  
Kalite Sistemleri Yöneticisi

İcra Kurulu Üyesi (\*)

**Tuğrul Çelebi**

Mükemmellik Yönetimi Danışmanlık Hizmetleri  
Yönetim Danışmanı

İcra Kurulu Üyesi (\*)

**Ali Esen**

Trakya Cam A. Ş.  
İnsan Kaynakları Müdürü

İcra Kurulu Üyesi (\*)

**Dr. Ender Önöz**

Yıldız Teknik Üniversitesi Vakfı  
Genel Koordinatör

İcra Kurulu Üyesi (\*)

**Dr. Engin Sağdıç**

Kalite İyileştirme Merkezi (KİM) Ltd. Şti.  
Yöneten / Ortak

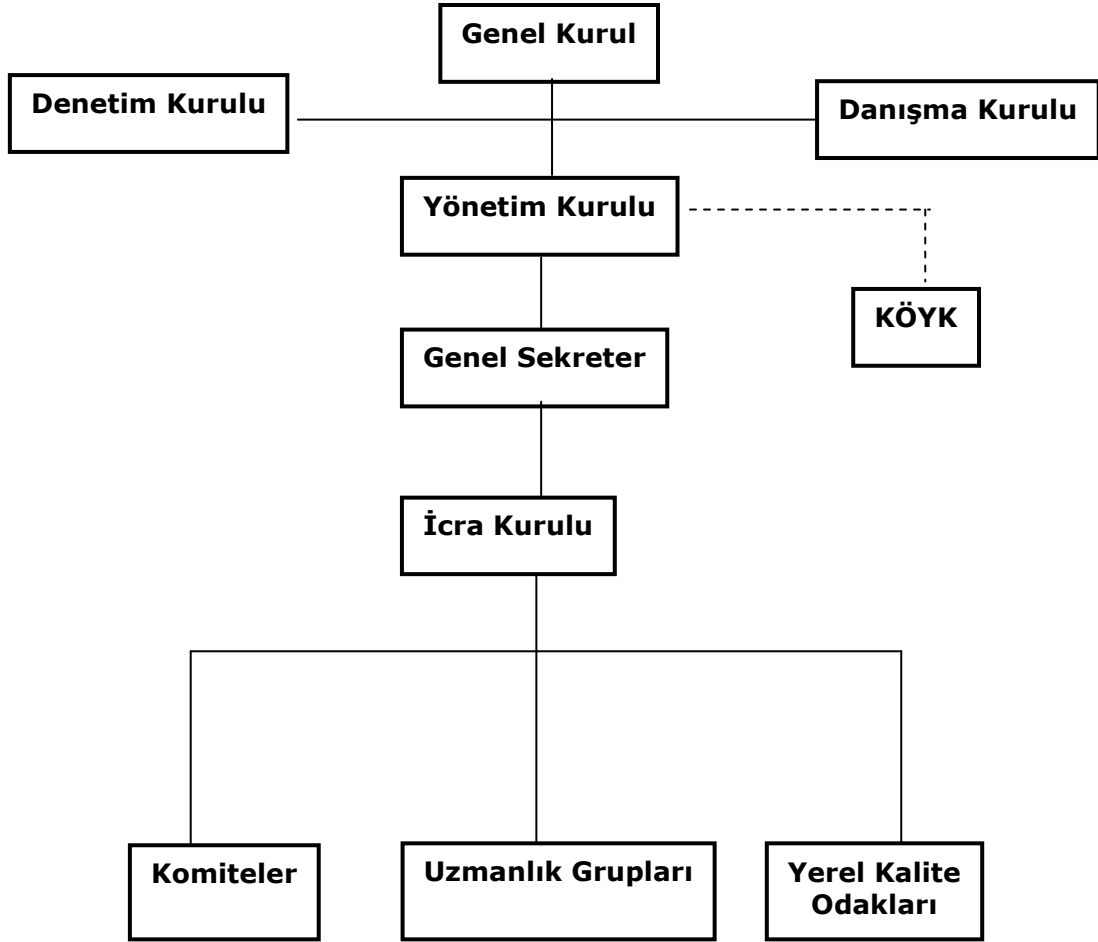
İcra Kurulu Üyesi (\*)

**Serdar Uzel**

B.S. Yönetim Destek ve Eğ. Hizm. Ltd. Şti.  
Genel Müdür

**(\*) Mayıs 2002'ye kadar görev alan  
İcra Kurulu üyelerimizdir.**

# KaIDer ORGANİZASYON ŞEMASI



## TÜRKİYE KALİTE DERNEĞİ ŞUBELERİ :

- ANKARA
- İZMİR
- BURSA
- ESKİŞEHİR

# ULUSAL KALİTE HAREKETİ (UKH)

Ulusal Kalite Hareketi'ne katılım konusundaki yavaşlama, katılımcıların gelişmelerinin izlenememesi, UKH sürecinin KalDer'in diğer faaliyetleri ile bütünleşik hale getirilme isteği dikkate alınarak, 2002 yılında süreç gözden geçirilmiştir. Bu kapsamda katılımcı kuruluşlara ve rehberlerine gönderilen anketlerden alınan geri bildirimler, sürecin kuvvetli ve iyileştirmeye açık yönlerinin belirlenmesinde yararlı olmuştur. UKH'nin geliştirilmesi ile ilgili ana faaliyetler belirlenmiş, önceliklendirilerek çalışmalara başlanmıştır.

Ulusal Kalite Hareketi'nde yapılan temel değişiklikler aşağıda sıralanmıştır:

- Kuruluşların İyiniyet Bildirgesi'ni imzalamaları ile almayı taahhüt ettikleri tek tip eğitim yerine, onları sürdürülebilir mükemmelliğe taşıyacak eğitimleri ihtiyaçları doğrultusunda önermek,
- Katılımcı kuruluşların eğitim ihtiyaçlarının belirlenebilmesi amacıyla TKY olgunluk aşamalarının değerlendirilmesi,
- Kuruluşların yönetim ve uygulayıcı kadrolarına farklı eğitim seçenekleri,
- Kuruluşların iyi uygulama örneklerinin paylaşılacağı ortamlar (Web, UKH bülten),
- Ulusal Kalite Ödülü ve / veya Mükemmellik Aşamaları'na başvuru için benzer hazırlıklar.

Söz konusu değişikliklerle ilgili görüşler alınmış, gerekli düzeltmeler yapılarak İyiniyet Bildirgesi, Süreç Akış Diyagramı, Sorumluluklar dökümanları güncellenmiş ve Web sayfasında güncel tanıtım ile birlikte okuyuculara sunulmuştur. Katılımcı kuruluşların kazanımları, kuruluş yöneticilerinin ifadeleriyle Web sayfasında yayınlanmaya başlamıştır. KalDer yayınlarında, KalDer'in yer aldığı etkinliklerde, sürecin ve değişikliklerin tanıtımlarına başlanmıştır, bu amaçla dağıtılmak üzere UKH broşürü ve elektronik ortamda tanıtım dosyası hazırlanmıştır.



***Ulusal Kalite Hareketi***



# ULUSAL KALİTE ÖDÜLÜ

Bu yılki Ulusal Kalite Kongresi'nde Ulusal Kalite Ödülleri'nin onuncusu 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.

Bu yıl, İşletme Kategorileri ve Kamu Kategorisi yanında, Sivil Toplum Kuruluşları (STK) Kategorisi de Ulusal Kalite Ödülleri kapsamına alındı.

2002 yılında İşletme Kategorileri'nde 7 kuruluş, Sivil Toplum Kuruluşları Kategorisi'nde 2 kuruluş, Kamu Kategorisi'nde ise 9 kurum olmak üzere toplam 18 kurum ve kuruluş başvuruda bulundu.

## **BAŞVURUDA BULUNAN KURUM VE KURULUŞLAR**

### **İşletme Kategorileri (KOBİ ve Büyük Ölçekli Kuruluşlar):**

Bosch San. Tic. A. Ş. RBTR-BURSA  
Esan Eczacıbaşı Endüstriyel Hammaddeler San. A. Ş.  
Genpar Otomotiv San. Tic. A. Ş.  
Helvacızade Gıda ve İhtiyaç Maddeleri A. Ş.  
KAM Ankara Beton A. Ş.  
Özen Mensucat Boya Terbiye İşletmeleri A. Ş.  
SKF Türk Sanayi ve Tic. Ltd. Şti.

### **Kamu Kategorisi:**

T. C. Kocaeli Sanayi Odası  
T. C. Milli Eğitim Bakanlığı Eğitim Araştırma ve Geliştirme Dairesi Başkanlığı (EARGED)  
T. C. Milli Eğitim Bakanlığı Kadıköy Anadolu Lisesi  
T. C. Milli Eğitim Bakanlığı İzmir Buca Lisesi  
T. C. Milli Eğitim Bakanlığı İzmir Mehmet Akif Ersoy İlköğretim Okulu  
T. C. Milli Eğitim Bakanlığı Samsun Atatürk Anadolu Lisesi  
T. C. Osmangazi Üniversitesi Eğitim Uygulama ve Araştırma Hastanesi  
T. C. Sağlık Bakanlığı Eskişehir Doğum ve Çocuk Bakımevi Hastanesi  
T. C. SSK Ankara Göz Hastalıkları Merkezi ve Göz Bankası

### **Sivil Toplum Kuruluşları Kategorisi:**

Boğaziçi Üniversitesi Mezunları Derneği (BÜMED)  
Uluslararası Nakliyeciler Derneği (UND)

## **ÖDÜL KAZANAN KURULUŞLAR**

### **İşletme Kategorileri:**

SKF Türk Sanayi ve Tic. Ltd. Şti. - **BÜYÜK ÖDÜL (KOBİ Kategorisi)**  
Genpar Otomotiv San. Tic. A. Ş. - **BAŞARI ÖDÜLÜ (KOBİ Kategorisi)**  
Özen Mensucat Boya Terbiye İşletmeleri A. Ş. - **BAŞARI ÖDÜLÜ (KOBİ Kategorisi)**

### **Kamu Kategorisi:**

T. C. Kocaeli Sanayi Odası - **BÜYÜK ÖDÜL**  
T. C. Milli Eğitim Bakanlığı EARGED - **Jüri Teşvik Ödülü**  
T. C. Milli Eğitim Bakanlığı Kadıköy Anadolu Lisesi - **Jüri Teşvik Ödülü**

# 11. ULUSAL KALİTE KONGRESİ

KalDer tarafından düzenlenen "11. Ulusal Kalite Kongresi" 23-24 Ekim 2002 tarihlerinde İstanbul Lütfi Kırdar Kongre ve Sergi Sarayı'nda "**Yönetim Kalitesi ve Dünya Markası olarak Türkiye**" ana teması ile toplandı.

Açılış konuşmalarını KalDer Yönetim Kurulu Başkanı Hasan Subaşı ile TÜSİAD Yönetim Kurulu Başkanı Tuncay Özilhan'ın yaptığı kongrede; iki günde 4 özel oturum (Francis Fukuyama ve Gregory Stock), 24 paralel oturum olmak üzere toplam 28 oturum ile "Yaşam Biçimi Olarak Kalite" oturumları gerçekleştirildi. Kongre etkinlikleri çerçevesinde "Altı Sigma", "Özdeğerlendirme", "Gıda Güvenilirliği ve Hijyen" başlıklı 3 çalıştay düzenlendi ve Aygaz, Borçelik, EMAR Müşteri Hizmetleri ve Eczacıbaşı Banyo Küvetleri'ne firma ziyareti gerçekleştirildi.

2367 kişi ve 1264 kuruluş kongreye katıldı.

Ana tema oturumları "Küresel Marka Stratejisi", "Türkiye Markası'nda Sanatın Rolü", "İtibarı Oluşturan Ortak Değerler", "Anlaşmalar, Birleşmeler ve Satınalmalarda 'Türkiye' Markası" gibi güncel konu başlıklarından oluşuyordu.

Ana tema oturumlarına paralel olarak düzenlenen teknik oturumlarda "6 Sigma", "Kriz Ortamında Stratejik Yönetim ve Liderlik", "Mükemmellik Modeli ve Yeni Tanıma Süreçleri" vb. konular yerli ve yabancı uzmanlarca tartışıldı; Toplam Kalite Yönetimi'ni başarı ile uygulayan firmaların deneyimleri paylaşıldı, akademisyenlerin konu ile ilgili çalışmaları duyuruldu.

11. Ulusal Kalite Kongresi, bir güven ve paylaşımın sembolü olarak çeşitli kategorilerden toplam 72 sponsor tarafından desteklenmiştir.

## **RAKAMLARLA KATILIM**

### **KİŞİLER**

Özel Sektör :1817  
Kamu :428  
STK :122  
**Toplam :2367 kişi**

### **KURULUŞLAR**

Özel Sektör :1106  
Kamu :116  
STK :42  
**Toplam :1264 kuruluş**

Bileşim International tarafından 173 kongre katılımcısı ile yüzyüze yapılan görüşmelerde; 5'li ölçekte "Beklentileri Karşılama Derecesi" için iyi ve çok iyi yanıtını verenlerin oranı **%66**'dır.



## 7. TKY MAKALE YARIŞMASI



Gelenekselleşen Toplam Kalite Yönetimi Makale Yarışmamızın yedincisi "İyi Yönetişim" ve "Ülkemizin Marka Değeri ve İhracatın Artmasında Etkileri" başlıkları altında gerçekleştirilmiştir.

Akademisyenler, yöneticiler, mavi yakalılar ve öğrencilerin katıldığı Makale Yarışması, 2002 yılında ana temanın ışığında ilk defa Sivil Toplum Kuruluşu yönetici ve profesyonellerinden de katılımcılarla buluşmuştur.

Her yıl konusunda uzman, değerli çalışmaları bulunan kişiler arasından oluşturduğumuz seçici kurul ise bu sene de yarışmaya katılan makalelerin değerlendirilmesi konusunda KalDer'e destek vermişlerdir.

### **Yarışma Sonuçları :**

#### **İyi Yönetişim**

- "İyi Yönetişim "- Selçuk Arı (Büyük Ödül)
- "Kurumsal Yönetim İlkelerinin Şirket Performansına Etkileri: İMKB Şirketleri Üzerine Bir Uygulama" - Levent Özer (Mansiyon)
- "İyi Yönetişim (Good Governance)" - Prof. Dr. Coşkun Can Aktan (Mansiyon)

#### **Ülkemizin Marka Değeri ve İhracatın Artmasında Etkileri**

- "Türkiye'nin İmaj Sorunu ve İhracat" - Hakan Özenç (Büyük Ödül)
- "Türkiye'nin İmajı ve Marka Değerinin Artırılmasında İletişim Çabaları" Yrd. Doç. Dr. Mine Saran ve Yrd. Doç. Dr. Işıl Karpaz (Mansiyon)
- "Ülkelerin Marka Olma Sürecinde Türk Markasının Değeri ve Rekabet Gücü Üzerine Bir Değerlendirme" - Doç. Dr. Sevgi Ayşe Öztürk (Mansiyon)
- "Hepimizin Katkılarıyla Made In Turkey" - İ. Yücel Seyrek (Mansiyon)

Makale Yarışması'nın Ödül Töreni 11. Ulusal Kalite Kongresi Açılış Kokteyli içinde yer almış, 22 Ekim 2002 akşamı Kuruçeşme Divan'da yapılmıştır.



# 7.KALİTE VE YÖNETİM SİSTEMLERİ FUARI



Toplam Kalite Yönetimi konusunda hizmet sunan ve bu hizmetlere talip olan kuruluşları aynı çatı altında buluşturmak, bu alandaki bilgi ve deneyim birikiminin paylaşılmasını sağlamak amacıyla KalDer tarafından düzenlenen fuar, 23-24 Ekim 2002 tarihlerinde İstanbul Lütfi Kırdar Kongre ve Sergi Sarayı'nda 11. Ulusal Kalite Kongresi'ne paralel olarak gerçekleştirilmiştir.

Fuara Toplam Kalite, ISO 9000 – ISO 14000, Markalama, Metroloji-Kalibrasyon, İnsan Kaynakları Yönetimi ve Kalite Kontrol alanlarında eğitim ve danışmanlık hizmeti veren, 15'i basın olmak üzere 38 kuruluş katılmıştır.

Fuar, Avrupa normlarında kalite yönetim sistemlerinde Türkiye ve dünyadaki son gelişmeleri izlemek, hizmet sunan firmaları somut verilerle değerlendirmek, yüz yüze görüşmelerde bulunmak ve uluslararası deneyimleri paylaşmak isteyen, ziyaretçi ve kuruluşları bu hizmetleri sunan firmalarla yüz yüze getirmeyi hedeflemiştir.

Fuarda açılan KalDer standında dernek faaliyetleri ve üyelik koşulları hakkında bilgi verilmiş, Eğitim Lisans Yönetmeliği ve yeni ürünlerimiz olan Excellence One ve Mükemmellik Aşamaları'nın tanıtımı yapılmış, yayınlarımız sergilenmiştir.



# TANITIM ETKİNLİKLERİ

Toplam Kalite Yönetimi bilincinin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması için Anadolu'daki yerel kalite odaklarımız ve çeşitli kurum ve kuruluşlar tarafından düzenlenen etkinliklere gerek içerik, gerekse konuşmacı olarak destek veren KalDer, bu etkinlik ve faaliyetlerde deneyimlerini aktarmaktadır.

## 2002 Yılında KalDer'in Destek Verdiği Tanıtım ve Etkinlikler :

- **Tüketiciyle Dost Altın Kalite Ödülü; 15 Mart 2002**  
Bilinçli Tüketici Temsilcileri ve Tüketici Raporu Dergisi tarafından 15 Mart Dünya Tüketiciler Günü'nde KalDer 2001 yılı "Tüketiciyle Dost Altın Kalite Ödülü'nü almıştır.
- **İstanbul Kültür Üniversitesi ve İSO İşbirliğinde "Sanayi'de Kalite Politikaları ve Paylaşım" projesine destek verilmesi ; Kasım 2002**  
İstanbul Sanayi Odası ve İstanbul Kültür Üniversitesi'nin birlikte yürüttükleri "Sanayi'de Kalite Politikaları" projesine destek olmak amacıyla proje için açılan web sitesine, KalDer Web sitesi kanalıyla da bağlantı kuruldu. Bu proje ile son yıllarda kalite alanında yapılan çalışmalar nicelik ve nitelik olarak artarken, Türk Sanayisi'nin kaliteye bakışını yansıtmaya amaçlanmıştır.
- **Kocaeli Üniversitesi Hukuk Fakültesi TKY Bilgilendirme Toplantısı; 6 Mart 2002**  
Kocaeli Üniversitesi Hukuk Fakültesi öğrencilerine yönelik olarak gerçekleşen etkinlikte "Yönetimin Kalitesi ve Mükemmellik" konusunda Azmi Yarımkaaya konuşmacı olarak yer almıştır.
- **Özel Yüzyıl Işıl Okulları "STK'lar ile Tanışma Günü"; 14 Mart 2002**  
Eğitimde TKY Uzmanlık Grubu'nun katılımıyla gerçekleşmiştir.
- **Antalya NATO Kalite Güvence Sempozyumu; 29 Nisan-2 Mayıs 2002**  
6. NATO Kalite Güvence Sempozyumu adı altında Antalya Dedeman Otelinde düzenlenen sempozyumda KalDer Yönetim Kurulu Başkanı Hasan Subaşı konuşmacı olarak katılmış, açılan KalDer standında tanıtım olanakları sağlanmıştır.
- **Denizli Yerel Kalite Günü; 11 Mayıs 2002**  
Denizli Yerel Kalite Odağımız Sn. Dr. Barbaros Kon ve Dentaş Ambalaj'ın katkılarıyla gerçekleştirilen etkinliğe 900 kişilik bir katılım olmuştur. Toplam Kalite Uygulamaları'nın aktarıldığı etkinlik, Denizli ve çevre illerdeki kalite çalışmalarını teşvik etmekte ve yaygınlaştırmakta önemli bir rol üstlenmiştir.
- **İnsan Kaynakları Zirvesi; 15 Mayıs 2002**  
1000 kişinin üzerinde katılımcının olduğu etkinlikte, KalDer standında etkinlik ve faaliyetlerimize tanıtım imkanı yaratılmıştır.
- **10. İnsan Kaynakları Fuarı; 4-5 Ekim 2002**  
Eventus tarafından İstanbul Princess Hotel'de gerçekleştirilen "İnsana ve İşe Dair" konulu İnsan Kaynakları Fuarı'nda, KalDer bir stand açmış ve tanıtım sağlamıştır.
- **İSO Sanayi Kongresi; 10-11 Aralık 2002**  
İstanbul Sanayi Odası'nın kuruluşunun 50. yılı nedeniyle gerçekleştirdiği "Sürdürülebilir Rekabet'in Gücü" konulu etkinlikte, KalDer içerik olarak destek vermiştir. KalDer, etkinlikte stand açarak katılımcılara tanıtım yapmıştır. Özellikle yeni ürünlerimiz Mükemmellik Aşamaları ve Excellence One katılımcılara tanıtılmaya çalışılmıştır.
- **Eczacıbaşı'nda Yaratıcı ve Yenilikçi Buluşmalar; 17 Aralık 2002**  
Swissotel'de gerçekleştirilen etkinlikte KalDer standı açılmış, yüzyüze görüşmeler ile tanıtım yapılmıştır.
- **Gıda Güvenilirliği ve Kritik Kontrol Noktaları'nda Tehlike Analizi; 17 Aralık 2002**  
İstanbul Ticaret Odası'nda KalDer'in konuşmacı desteği ile gerçekleştirilen etkinlikte, Fast Food, Restoran, Hazır Yemek Fabrikaları, Pastane ve Unlu Mamuller konularındaki kalite çalışmaları ele alınmıştır.

# EĞİTİM FAALİYETLERİ

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

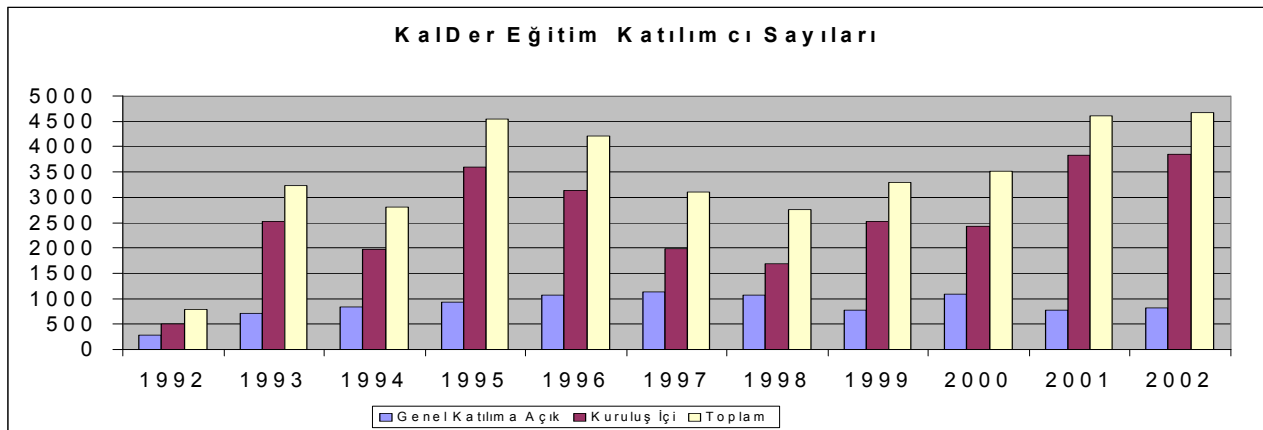
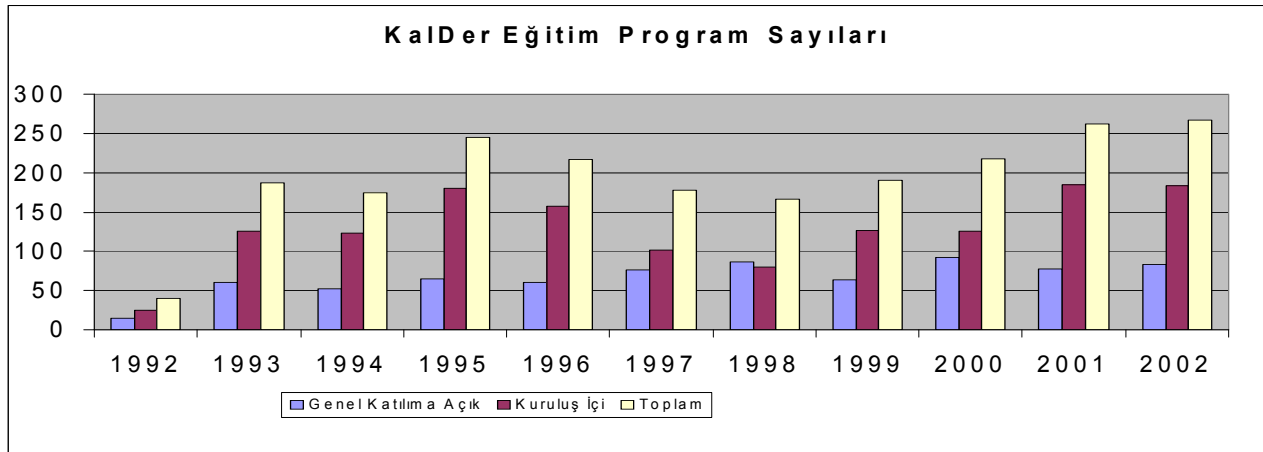
Eğitim Faaliyetleri ile "**Toplam Kalite Yönetimi**"nin bireylerden en geniş organizasyonlara kadar tüm kesitlerde hissedilmesini, benimsenmesini sağlamak ve 'kaliteli bir yaşam biçimi oluşturmak' hedeflenmektedir. EFQM'in (Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı) Türkiye'deki "Ulusal İşbirliği" ortağı olan KalDer, Mükemmellik Modeli'ni bu hedef için en etkili ve uygun araç olarak benimsemiştir. Bu eğitim, KalDer'in Ulusal Kalite Ödülü Süreci'nde yer almış ve kuruluşlarında bu modeli uygulamış, deneyimli yöneticiler tarafından verilmektedir. KalDer tarafından verilen bu eğitimlerin yanı sıra Ulusal Kalite Hareketi'nin yaygınlaştırılması hedefini destekleyen "Eğitim Lisans Sistemi" sürdürülmektedir. EFQM'in Mükemmellik Modeli Eğitimleri'ni Lisanslı olarak verme hakkını elinde tutan KalDer, bu sistemle Mükemmellik Modeli'ni öğrenen ve özdeğerlendirme yapan kuruluş sayısını artırmayı hedeflemektedir.

EFQM Mükemmellik Modeli, "**Toplam Kalite**" yolculuğuna çıkan kuruluşlara yeni ufuklar açarken; bir yandan da yeni eğitim gereklerini ortaya çıkarmaktadır. KalDer Eğitim Portföyü, bu gerekler doğrultusunda hazırlanan kalite ve yönetim eğitimleri ve kuruluşlarımızdan gelen ilave taleplere göre oluşturulmaktadır.

Bu eğitimler genel olarak aşağıdaki 3 konu başlığı altında, seminer ve çalıştay yöntemleri ile Genel Katılıma Açık ve Kuruluş İçi olarak verilmektedir.

- 1- **Ulusal Kalite Hareketi Eğitimleri**
- 2- **EFQM Mükemmellik Modeli Eğitimleri**
- 3- **Kalite / Yönetim Eğitimleri**

2002 yılı İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa ve Eskişehir'de gerçekleşen 267 eğitim programı ve 4671 katılımcısı ile bir rekor yılı olmuştur. KalDer'in 1992'den bu yana aynı standartlar çerçevesinde **2147** eğitim programı gerçekleştirilmiş ve bu eğitimlere **37523** kişi katılmıştır.



# UZMANLIK GRUPLARI

KalDer bilginin tek başına üretilmeyecek, ancak paylaşılıp aktarılabilirdiği zaman değerlendirilecek bir zenginlik olduğu düşüncesinden hareket eder. Bu nedenle kalite konusunda bilgi birikimini artırmak ve uzmanlığı geliştirmek amacını paylaşan kişilerin tümüyle gönüllülük temelinde oluşturduğu çalışma birimleri oluşturmuştur.

Eğitimden sağlığa, çevre sorunlarından yerel yönetimlere kadar çeşitli alanlarda etkinlik gösteren Uzmanlık Grupları, gerek uygulamadan gelen gerekse akademik donanıma sahip üyeleriyle kendi alanında uzman bilgi üretir ve ürettiğini toplumun paylaşımına sunar. Bu çalışma birimleri bir masa etrafında en yeni Toplam Kalite Uygulamalarını ele alır, bu alanda edinilen deneyimleri inceler, uluslararası yayınları ve gelişmeleri izler.

Uzmanlık Grupları kendileri için belirledikleri yıllık hedefler doğrultusunda çalışırlar ve misyonlarını yerine getirme amacıyla etkinlikler (konferans, seminer, panel, eğitim, konuşmacı olarak katılım) ve basılı materyal çalışmaları (kitap, tanıtım kitapçığı, tebliğ, afiş, makale, eğitim dokümanı) gerçekleştirirler.

## ***Uzmanlık Gruplarımızın 2002 yılı etkinlikleri***

### **Çevre Uzmanlık Grubu**

2002 yılında temelleri atılan SGÇP (Sürdürülebilir Gelişme İçin Çevre Platformu), 14 Ocak 2003'te resmîyet kazandı.

Üniversitelerde bilgilendirme toplantıları yapıldı.

Kocaeli Sanayi Odası'nın verdiği Çevre Ödülleri'nde Denetçi olarak görev alındı.

### **Eğitimde TKY Uzmanlık Grubu**

İstanbul İl Millî Eğitim Müdürlüğü yayılım çalışmalarına destek verildi. Eğitim Kurumları için TKY ve Özdeğerlendirme başlıklı kitap hazırlandı.

Okullarda TKY uygulamalarının paylaşımı İstanbul İl Millî Eğitim Müdürlüğü desteği ile gerçekleştirildi. (11 Mayıs 2002)

### **Takım Çalışması Uzmanlık Grubu**

Takım çalışmalarına yönelik eğitim hazırlıkları yapıldı.

### **Havacılıkta TKY Uzmanlık Grubu**

Toplam Kalite Yönetimi ve Çalışanların Yönetimi Paneli gerçekleştirildi. (3 Mayıs 2002)

### **Sivil Toplum Kuruluşları ve TKY Uzmanlık Grubu**

Özdeğerlendirme bilgilendirme toplantıları gerçekleştirildi.

### **Ölçme ve Kalibrasyon Uzmanlık Grubu**

KalDer portföyündeki Ölçme ve Kalibrasyon eğitimlerini vermektedir.

### **Öğrenen Organizasyonlar Uzmanlık Grubu**

Çeşitli yayın organlarında makale yayımlamaktadır.

### **Hizmette TKY Uzmanlık Grubu**

Beykoz Belediyesi'ne Toplam Kalite Yönetimi Bilgilendirme Toplantıları yapıldı.

### **İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Uzmanlık Grubu**

"İSİG Uygulamalarında Yönetim Sistemi Yaklaşımı" başlıklı panel Bursa Organize Sanayi Bölgesi'nde gerçekleştirildi. (25 Nisan 2002)

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın HESME Projesi kapsamında gerçekleştirdiği "İş Yeri Sağılık, Çevre, Güvenlik (HESME) Eğitim Programı"na iştirak edildi.(11 Nisan 2002)

HESME Projesi kapsamında Çerkezköy'de bir panel düzenlendi. (23 Mayıs 2002)

**Yerel Yönetimlerde TKY Uzmanlık Grubu**

Kadıköy Belediyesi'nde Toplam Kalite Yönetimi Bilgilendirme Toplantıları yapıldı.  
Ulusal Kalite Ödülü süreci için vaka çalışması hazırlandı.

**Müşteri Memnuniyeti Uzmanlık Grubu**

KalDer portföyündeki Müşteri Memnuniyeti eğitimlerini vermektedir.

**Yazılımda TKY Uzmanlık Grubu**

1 Mart 2002 tarihinde İSO'da bir konferans düzenlendi.

BT Net'te makale yayınlandı.

11. Ulusal Kalite Kongresi'nde oturum düzenlendi. (23 Ekim 2002)

2002 Yazılım Edinme Anketi uygulandı.



# KIYASLAMA

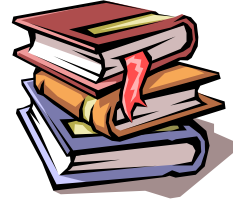
KalDer 2002 yılında "**CRM-Müşteri İlişkileri Yönetimi**" konulu kıyaslama projesini gerçekleştirmiştir. Kıyaslama Grup Projesi'ne katılan 5 kuruluş, yaklaşık altı ay süren çalışmanın sonucunu, Kıyaslama Sonuç Raporu olarak yayımlamıştır. CRM-Müşteri İlişkileri Yönetimi konusundaki Kıyaslama Grup Projesi'nin genel sorumluluğunu **KalDer** taşırken, **CRM Institute TURKEY** Kıyaslama Projesi ekibinde yönlendirici olarak rol almıştır. Kıyaslama ekibi, uygulanan anketi yanıtlayan 38 kuruluş içinden 8 kuruluşa kıyaslama ziyareti gerçekleştirmiştir. Kıyaslama ziyareti yapılan şirketlere ait iyi uygulama örneklerine sonuç raporunda yer verilmiş, bu kuruluşlardan beşinin katıldığı bir paylaşım toplantısı ile iyi uygulamalar tartışılmıştır. Bugüne kadar gerçekleştirilen KalDer kıyaslama projelerinin bir özeti aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Yıl	1999	2000	2001	2002
Konu	Performans Yönetimi	Müşteri Memnuniyetinin Yönetimi	İnsan Kaynaklarında Teşvik Sistemleri	CRM-Müşteri İlişkileri Yönetimi
Katılan Kuruluşlar	ABB Elektrik Beko Elektronik Demirbank Flokser Volkswagen Elektrik Sistemleri Yaşar Holding	BSH Profilo Flokser İpek Kağıt Koleksiyon Mobilya Marshall	Anadolu Honda Ata Yatırım Aygaz Beko Elektronik Birmot Coca Cola İçecek Üretim Volkswagen Elektrik Sistemleri	Beksa Nexans İletişim Siemens Sodexo Tekofaks
Kıyaslama ziyareti sayısı (Seçilen iyi uygulama sayısı)	5 Kuruluş	6 Kuruluş	7 Kuruluş	8 Kuruluş
Yönlendiren	AC Danışmanlık	Rota Yönetim	AC Danışmanlık	CRM Institute Turkey
Sponsor			Hürriyet İK	

KalDer 2003 yılında Kıyaslama Grup Projesi'nin konusu olarak **Süreç Yönetimi**'ni seçmiş ve bu konuda çalışmalarını başlatmıştır.

## Kıyaslama Veri Tabanı

9 Ocak 2001 tarihinde devreye giren Kıyaslama Veri Tabanı'nda, Ulusal ve Avrupa Kalite Ödülü'nde Büyük ve Başarı Ödülü kazanan veya saha ziyaretine kalan kuruluşlarımızın iyi uygulamalarına yer verilmektedir. Kıyaslama Veri Tabanı, **EFQM Mükemmellik Modeli**'nin kriterleri esas alınarak yapılandırılmıştır. 2002 yılında içerik zenginleştirme çalışmaları sürdürülen veri tabanında bu aşamada, 6 büyük ölçekli kuruluş, 7 küçük ve orta ölçekli kuruluş ve 2 kamu kuruluşu yer almaktadır. 2003 yılında sonuç kriterlerine yönelik bilginin oluşturulması konusunda proje geliştirilecektir.



# KÜTÜPHANE / YAYINLAR

Kalite Kütüphanesi, KalDer bünyesinde hizmet verir. Toplam 1700 kitaptan oluşan yayınların 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 yararlanabildiği gibi, kütüphane üyeliği ön koşulu ile ödünç kitap da alabilmektedir. Ayrıca KalDer Kütüphanesi'nde araştırma yapmak isteyenler web üzerinden KalDer Kütüphanesi'ne ulaşabilir; özel bir katalog programı ile aradıkları kitaplar ve kitapların içeriği hakkında özet bilgiler edinebilirler.

## Yeni Yayınlarımız

Kalite konusundaki birçok uzmanlık eserini ve rehber çalışmayı kapsayan yayınlarımız üyelerimizin ve konuyla ilgili diğer kişi ve kurumların taleplerini karşılıyor. 2002 yılında, KalDer yayınlarına "Eğitimde TKY ve Özdeğerlendirme" kitabı ve "CRM-Müşteri İlişkileri Yönetimi" kıyaslama raporu eklenmiştir.

## Eğitimde TKY ve Özdeğerlendirme



Ülkemizin rekabet gücünün yükseltilmesindeki ilk ve vazgeçilmez adım, gelecek nesillerin daha iyi yetiştirilmesini sağlamaktır. Bu nedenle, eğitim kurumlarımız yönetim kalitelerine ve kaliteli insan yetiştirilmesine daha fazla odaklanmalıdırlar.

Bu kitap, ortak platformun yaratılmasını kolaylaştırıcı katkıda bulunulmak üzere; KalDer Eğitimde TKY Uzmanlık Grubu üyelerince hazırlanmıştır.

Kitapta TKY'ne ilişkin genel kavramlara özetle yer verilirken EFQM Mükemmellik Modeli'nin eğitim kurumlarına uygulanması konusu ise ayrıntılı olarak ele alınmıştır. Bu çalışmada, model kriterlerinin okulların gereksinmelerine göre yorumları ile modelin bir özdeğerlendirme aracı olarak durum tespiti ve iyileştirme önceliklerinin belirlenmesi amacı ile kullanımına yönelik, eğitim kurumlarını teşvik edici öğeler yer almaktadır.

## Sürelî Yayınlarımız

KalDer süreli yayınları, aylık Önce Kalite Dergisi, üç ayda bir yayınlanan KalDer Forum Dergisi ve 15 günde bir düzenli olarak gönderilen e-bülten'den oluşmaktadır.

## Önce Kalite Dergisi:

1992 yılı Kasım ayında yayın hayatına başlayan Önce Kalite Dergisi, başlangıçta 3 ayda bir, Ağustos-Eylül 1997 tarihli 21. Sayısı'ndan itibaren de 2 ayda bir yayımlanmıştır. 2001 yılı 41. Sayıdan itibaren aylık olarak yayınlanmaya başlayan dergi, kalite, yönetim ve çevre konularında Türkiye'de bilgi üretilmesine ve üretilen bilgilerin paylaşılmasına katkıda bulunuyor. İçerisinde KalDer faaliyetleri, Ödül ve UKH ile ilgili söyleşiler, Uzmanlık Grubu haberleri, Kitap tanıtımı, Yeni Ufuklar, Ben Böyle Düşünüyorum, Üyeler, Eğitim Sayfası ve duyurular yer almaktadır. Önce Kalite, bu kitleye ulaşmayı hedefleyen reklam verenler açısından son derece uygun bir yayın niteliğini kazanmıştır.

## KalDer Forum :

2001 yılından itibaren 3 ayda bir yayınlanmaya başlayan KalDer Forum Dergisi, ödül kazanan makalelerin yanısıra Vizyoner Açılımlar, Yeni Ufuklar, Açık Yaşam İçinde Hız, Süreç, Kalite Yolu gibi köşe yazıları ve kitap tanıtımı ile yönetici özetleri gibi bölümleri de içermektedir.

## E-Bülten:

Aylık Bültenimiz, gerek üyelerimiz, gerekse Derneğimiz dışından faaliyetlerimizi izlemek isteyenler için bir haberleşme aracıdır. İçerisinde en güncel haberlerin bulunduğu e-bültenle, mevcut bülten içeriğini korurken, aynı zamanda web sayfası ile de her zaman güncel bilgilere ulaşılması arzu edilmektedir. 15 günde bir düzenli olarak KalDer faaliyetlerinin gönderildiği e-bültenin yanısıra Kongre Özel Bülteni ve Fuar Özel Bülteni de hazırlanmış ve okuyucularla elektronik ortamda buluşmuştur.

# WEB SİTEMİZ

Özenle hazırlanan, sürekli yenilenmeye çalışılan ve istenilen bilgiye kolay ve kısa bir şekilde ulaşılabilen KalDer web sayfası yardımıyla daha çok kişi "Toplam Kalite" felsefesi ile tanışabiliyor. KalDer üyeleri ise KalDer İnternet Sitesi yardımıyla hem tüm gelişmelerden haberdar olabiliyor, hem de daha çabuk bir şekilde istedikleri hizmeti alabiliyorlar.

Web sitemize bu yıl eklenen E-Forum; Toplam Kalite Yönetimi alanında görüş ve düşüncelerini paylaşmak isteyen ilgililer için açılmış bir platformdur.

İnternet kanalıyla bizlere ulaşan kişiler, ana sayfamız aracılığıyla istedikleri konuya çok kolay bir şekilde geçiş yaparak, başka koşullarda çok zahmetli bir şekilde elde edecekleri bilgilere sahip olabiliyorlar. Sayfalarımızda KalDer eğitimleri, yayınları, abonelik, üyelik ve çalışma gruplarına üyelik başvuru formları bulunuyor.

Yılda 40.000'in üzerinde tıklanan KalDer İnternet Sitesi'nde gezinen herkes, hem derneğimizi destekleyen kuruluşların, hem de dünyanın çeşitli yerlerindeki kalite organizasyonlarının internet sayfalarına ulaşabiliyorlar.

KalDer İnternet Sitesi'nden kendi kuruluşlarının web sayfalarına kısa yolla geçiş yapmak isteyenler, derneğimize başvurdukları takdirde bağlantılar hazırlanacak ve tek bir hareketle geçiş sağlanacaktır.

Sürekli yenilenen ve zengin içerikli web sayfalarımızda aşağıdaki konular hakkında istediğiniz bilgilere kolaylıkla ulaşabilirsiniz:

Ulusal Kalite Hareketi, Ulusal Kalite Kongresi, Ulusal Kalite Ödülü, Eğitim Programlarımız, Üyelik Koşulları ve Destekleyen Kuruluşlar, Toplam Kalite Makale Yarışması, Kalite ve Yönetim Sistemleri Fuarı, Kütüphane ve Yayınlar, Faaliyetlerimiz.



# ŞUBELERDEN / ANKARA

## ÜYELER

2002 yılı içerisinde şubemize toplam 36 üye katılmıştır. Toplam üye sayımız 167 olmuştur.

## EĞİTİMLER

8'i genel katılıma açık, 38'i kurum içi olmak üzere düzenlenen eğitimlere toplam 973 kişi katılmıştır.

### Gerçekleştirilen Eğitimlerimiz Şunlardır ;

- ✓ ISO 9000:2000 Kalite Yönetim Sistemi
- ✓ ISO 9000:2000 Kalite Yönetim Sistem Dokümantasyonu
- ✓ ISO 9000:2000 Kuruluş İçi Kalite Denetçisi
- ✓ Eğiticinin Eğitimi
- ✓ Kalite Çemberleri
- ✓ Süreç Yönetimi ve İyileştirilmesi
- ✓ Problem Çözme Teknikleri
- ✓ Toplam Kalite Yönetimi
- ✓ İstatistiksel Proses Kontrol
- ✓ Bireysel Öneri Sistemi
- ✓ EFQM Mükemmellik Modeli

## KAMUYA YÖNELİK ÇALIŞMALAR

### Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Projesi

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile 2001 yılında imzalanan İyiniyet protokolü kapsamında bakanlık teşkilatı ve bağlı kurumlar olan SSK, Bağ-Kur ve Türkiye İş Kurumu'nu kapsayan uzun dönemli çalışmanın ilk aşaması 2002 yılında tamamlanmış; belgelendirme çalışmaları sonrasında bakanlık teşkilatı ve bağlı kurumlar ISO 9000:2000 belgelerini almışlardır.

### Kamu Çalışmaları Kapsamında Gerçekleştirilen Tanıtımlar

- Rekabet Kurulu Başkanlığı Üst Yönetimi
- ODTÜ Sağlık Merkezi
- Başbakanlık ve Bakanlık Müsteşarları
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ve Bağlı Kurumlar Üst Yönetimi
- Sağlık Bakanlığı Ankara ve Bölge Hastaneleri Başhekimleri

### Kamu Çalışmaları Kapsamında Gerçekleştirilen Ziyaretler

- Başbakanlık Müsteşar Yardımcısı
- Y.Ö.K. Başkan Vekili
- ODTÜ Rektörü
- Rekabet Kurulu Başkanı

- Hacettepe Üniversitesi Rektörü
- TODAİE Genel Müdürü
- İŞKUR Genel Müdürü
- Maliye Bakanı
- Sanayi ve Ticaret Bakanı
- Ulaştırma Bakanı
- Adalet Bakanı

## **ORGANİZASYONLAR**

### **3. Kamu Kalite Sempozyumu**

KalDer'in düzenlemekte olduğu Kamu Sempozyumları'nın üçüncüsü 6 Haziran 2002 tarihinde Ankara ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi'nde düzenlenmiştir. Ana teması "Kamuda Stratejik Bir Tercih:Toplam Kalite Yönetimi " olarak belirlenen sempozyuma 483 kişi katılmıştır. Ulusal Kalite Ödülü çerçevesinde verilen "Kamu Sektörü Kalite Ödülü" sempozyum sonunda gerçekleşen ödül töreni ile verilmiştir; **T. C. Kocaeli Sanayi Odası** Büyük Ödül, **T. C. Milli Eğitim Bakanlığı Eğitimi Araştırma ve Geliştirme Dairesi Başkanlığı** ve **T. C. M.E.B. Kadıköy Anadolu Lisesi** Jüri Teşvik Ödüllerini almışlardır.



### **5. Kalite Çemberleri Paylaşım Konferansı**

5. Kalite Çemberleri Paylaşım Konferansı 3 Ekim 2002 tarihinde ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi'nde 750 kişinin katılımıyla gerçekleşmiştir.

#### **5. Kalite Çemberleri Paylaşım Konferansı'nda Kalite Çemberleri Sunumu Yapan Kurum ve Kuruluşlar**

Maliye Bakanlığı İstanbul Defterdarlığı

KAM Ankara Beton Sanayi A. Ş.

Beşiktaş Ziya Kalkavan Anadolu Denizcilik Meslek Lisesi

İspak İzmit Sıvı Paketleme Sanayi A. Ş.

BPO B Plas Omnium Otomotiv Plastik Yan Sanayi A. Ş.

SSK Konya Doğumevi Ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi

Gölcük Tersanesi Komutanlığı

Nexans İletişim Endüstri ve Ticaret A. Ş.

### ***ISO 9000:2000 Deneyimler Paneli***

Panel dört kuruluşun katılımı ile 4 Temmuz 2002 tarihinde düzenlenmiştir. Panelde 214 kişi izleyici olarak katılmıştır.

### **Panelde Sunum Yapan Kuruluşlar**

Metiş Makina İmalat Sanayi A. Ş.  
SSK Konya Doğumevi ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi  
Sun Zeynep Hotel  
Mercedes Benz Türk A. Ş.

### ***Süreç Yönetimi Paneli***

Panel üç kuruluşun katılımı ile 18 Aralık 2002 tarihinde düzenlenmiştir. Panelde 330 kişi izleyici olarak katılmıştır.

### **Panelde Sunum Yapan Kuruluşlar**

Kordsa A. Ş.  
Eczacıbaşı Vitra A. Ş.  
Emar A. Ş.

### ***Ulusal Kalite Hareketi (UKH)***

İyi Niyet Bildirgesi İmzalayan ve UKH Eğitimi Alan Kuruluş Sayısı : 2

- ✓ Gümrük Müsteşarlığı
- ✓ ODTÜ Vakıf Okulları

# ŞUBELERDEN / BURSA

## ÜYELER

2002 yılı içerisinde şubemize 6 Asil ve 1 Fahri Üye olmak üzere toplam 7 üye katılmıştır. Toplam üye sayımız 77 Asil ve 15 Fahri olmak üzere 92'ye yükselmiştir.

## EĞİTİMLER

14'ü genel katılıma açık, 7'si kurum içi olmak üzere düzenlenen eğitimlere toplam 214 kişi katılmıştır.

Gerçekleştirilen eğitimlerimiz şunlardır:

- ✓ Süreç Yönetimi ve İyileştirilmesi
- ✓ ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi
- ✓ ISO 9000:2000 Kalite Yönetim Sistemi
- ✓ İstatistiksel Proses Kontrol
- ✓ ISO 9000:2000 KYS Revizyonu, Getirdiği Yenilikler
- ✓ Toplam Verimli Bakım
- ✓ ISO 9000:2000 Kuruluş İçi Kalite Denetçisi Revizyonu, Getirdiği Yenilikler
- ✓ Eğiticinin Eğitimi
- ✓ Müşteri Memnuniyeti Yönetimi
- ✓ Proje Yönetimi
- ✓ ISO 14001 Çevre Denetçisi
- ✓ Hata Türleri ve Etkileri Analizi
- ✓ Kıyaslama

## ORGANİZASYONLAR

- ✓ **I. Model Kulüp Toplantısı:**
  - Konu : Nereden Başlamalı ve Nasıl Devam Etmeli?
  - Yer : Holiday Inn
  - Konuşmacı : Tuğrul Çelebi
  - Tarih : 24 Nisan 2002
  
- ✓ **2. Model Kulüp Toplantısı:**
  - Konu : Müşteri İçin Değer Yaratmak
  - Yer : Holiday Inn
  - Konuşmacı : EMAR , Neslihan Yeşilyurt
  - Tarih : 29 Mayıs 2002

✓ **3. Model Kulüp Toplantısı:**

Konu : Paydaşların Beklentilerinin Dengelenmesi  
Yer : Holiday Inn  
Konuşmacı : KORDSA A. Ş. , Songül Başkaya  
Tarih : 26 Haziran 2002

✓ **4. Model Kulüp Toplantısı:**

Konu : İnsan Kaynakları Politika ve Stratejileri  
Yer : Holiday Inn  
Konuşmacı : Bosch Tic. A. Ş. , Lami Yağcılarlıoğlu  
Tarih : 2 Ekim 2002

✓ **5. Model Kulüp Toplantısı:**

Konu : Başarıyı Kazanmış Bir Kuruluşun Süreçten Kazanımları  
Yer : Holiday Inn  
Konuşmacı : Eczacıbaşı , Zeki Birlik  
Tarih : 27 Kasım 2002

✓ **6. Model Kulüp Toplantısı:**

Konu : Teknoloji ARGE Uygulamaları  
Yer : Holiday Inn  
Konuşmacı : TOFAŞ , Doç. Dr. Orhan Alankuş  
Tarih : 26 Aralık 2002

***DİĞER ETKİNLİKLER***

Konu : **İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Uygulamalarında Sistem Yaklaşımı**  
Yer : Bursa Ticaret ve Sanayi Odası  
Konuşmacı : KalDer İSİG Uzmanlık Grubu  
Tarih : 25 Nisan 2002

Konu : **Kalite Yönetiminden Başarı Yönetimine**  
Yer : BUSİAD Toplantı Salonu  
Konuşmacı : KalDer İSİG Uzmanlık Grubu  
Tarih : 4 Mayıs 2002



Konu : **EFQM Modeli Ve TKY Uygulamaları**  
Yer : Bursa Gümrükler Baş Müdürlüğü  
Konuşmacı : Sami Erol, Şefik Ararat, Şengül Külahlı  
Tarih : Mayıs 2002

Konu : **Sanayide Eğitim Modelleri Ve Uygulamaları Konulu Panel**  
Yer : BUSİAD Toplantı Salonu  
Konuşmacı : Prof. Dr. Zeyyat Sabuncuoğlu, Bülent Nizamoğlu, Özlem Pınar,  
Tufan Uzlaşan, Güçler Aydın  
Tarih : 6 Temmuz 2002

### **TANITIM SUNUŞLARI**

Konu : **EFQM Kriterleri Gözden Geçirme Toplantısı**  
Yer : BOSCH Tic.San.A. Ş.  
Katılımcı : Bursada TKY Uygulayan Pilot Okullar  
Tarih : 28 Aralık 2002

Konu : **Eğitimde Kalite Grubu Çalıştayı**  
Yer : Bosch Tic.A. Ş.  
Katılımcı : Eğitimde TKY uygulayan Pilot Okullar  
Tarih : 4 Mayıs 2002

Konu : **Başarılı Kuruluş Ziyaretleri**  
Yer : ARTEMA Bozüyük  
Katılımcı : KalDer Bursa Şubesi Üyeleri  
Tarih : 20 Haziran 2002

Eğitimde Kalite Grubu "Merak Uyandırma Eğitimi" adı altında çeşitli okullarda seminerler düzenledi.

Çeşitli STK ve Kamu kuruluşları ziyaret edilerek işbirliği için destekler sağlandı.

### **UZMANLIK GRUPLARI**

- ✓ Göstergelerle Yönetim Uzmanlık Grubu
- ✓ Çevre Uzmanlık Grubu
- ✓ Eğitimde Kalite Çalışma Grubu

### **MEDYADA YER ALMA**

Şube faaliyetleri yerel basında çeşitli periyotlarda yer almıştır.

Haberlerin yer aldığı medya kuruluşları; Olay Gazetesi, Bursa Hakimiyet Gazetesi, Dünya Gazetesi, Haber Gazetesi, Olay TV ve AS TV'dir.

Bursa Hakimiyet Gazetesi'nde "Kaliteye Yolculuk Köşesi" yayınlanmıştır.

### **BURSA KALİTE ÖDÜLÜ**

2002 yılında gerçekleştirilen 2000 yılı Bursa Kalite Ödülü'ne başvuran 4 kuruluştan ikisi saha ziyaretine kalarak Başarı Ödülü almaya hak kazandılar. Bu kuruluşlar; Etay Giyim ve Sıla Teknik'tir.

# ŞUBELERDEN / ESKİŞEHİR

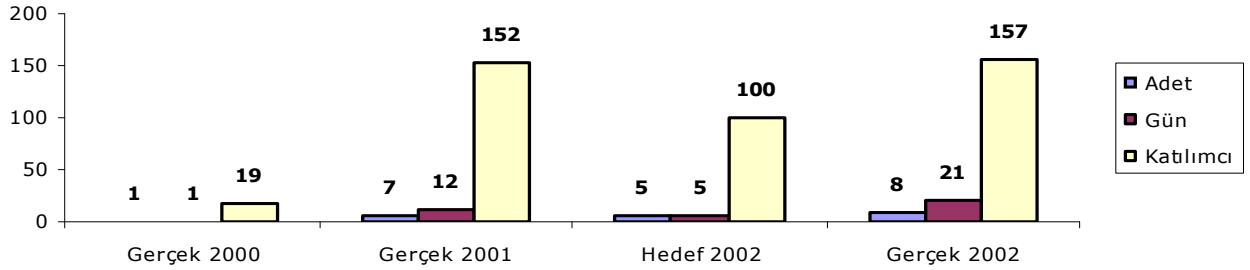
## ÜYELER

2002 yılı içerisinde şubemize 10 Asil, 1 Fahri ve 5 Öğrenci Üye olmak üzere toplam 16 üye katılmıştır. Toplam üye sayımız 54 Asil, 13 Bireysel olmak üzere 67'ye yükselmiştir.

## EĞİTİMLER

3 genel katılıma açık, 5 kurum içi, toplam 8 eğitim düzenlenmiş, eğitimlere toplam 157 kişi katılmıştır. Gerçekleştirdiğimiz eğitimlerimiz şunlardır:

- ✓ ISO 9000:2000 Kalite Yönetim Sistemi
- ✓ ISO 9000:2000 Kuruluş İçi Kalite Denetçisi
- ✓ ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemleri
- ✓ Süreç Yönetimi



## ORGANİZASYONLAR

Yıl içinde 12 organizasyon düzenlenmiş, toplam 647 kişi katılmıştır.

### ✓ Ocak 2002

Eskişehir Milli Eğitim Müdürlüğü – EFQM Mükemmellik Modeli Tanıtım – 34 Kişi

### ✓ Nisan 2002

Genel Katılıma Açık Sohbet Toplantısı – NLP ve Duyguların Yönetimi, Nilgün Özkan – 80 Kişi

### ✓ Mayıs 2002

Gümrük Müdürlüğü – KalDer ve TKY Tanıtım – 25 Kişi

### ✓ Haziran 2002

Genel Katılıma Açık - 1. Kalite Şöleni - ~300 Katılımcı

### ✓ Temmuz 2002

Pınar Süt – OHSAS 18001 – 13 Kişi

### ✓ Kasım 2002

Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği – TKY Bilinçlendirme (TKY, İletişim, Takım Çalışması, Problem Çözme Teknikleri) – 4 Gün – 24 Kişi

### ✓ Aralık 2002

Eskişehir Büyükşehir Belediyesi - TKY Bilinçlendirme (TKY, Liderlik ve Deming'in 14 İlkesi, Problem Çözme Teknikleri, Süreç Yönetimi, Vizyon ve Strateji Geliştirme, EFQM Kamu Tanıtım) – 6 Oturum – 157 Kişi



- ✓ KalDer'in geleneksel etkinliklerinden biri olan 1. Kalite Şöleni 10 Haziran 2002 tarihinde Eskişehir'de gerçekleştirildi.
  - ✓ ~300 Katılımcı
  - ✓ 20 Stand
  - ✓ 4 Tebliğ – 6 Takım Sunuşu
  - ✓ 4 Resmi, 1 Ana Sponsor ve 6 Hizmet Sponsoru

### ***DİĞER ETKİNLİKLER***

- ✓ 21 kuruluş ziyaret edilmiş, çalışmalarımız hakkında bilgi verilmiş ve üyeliğe davet edilmiştir.
- ✓ 2002 yılında şube ziyaretçi sayımız 214 kişidir.
- ✓ Ulusal Kalite Ödül sürecine bölgemizden 10 değerlendirici katkı vermektedir.

# ŞUBELERDEN / İZMİR

## ÜYELER

2002 yılında üyelerimize 13 Asil Üye, 2 Fahri Üye ve 2 Öğrenci Üye olmak üzere toplam 17 Üye katılmıştır. Böylelikle üye sayımız 132 Asil, 49 Fahri, 5 Öğrenci Üye olmak üzere 186'ya yükselmiştir.

## EĞİTİMLER

Çeşitli sanayi ve hizmet sektörlerinden kişilerin katıldığı eğitimlerimiz, 2002 yılında da devam etmiştir. Özellikle Ekim 2002'den sonra hızlanan eğitim çalışmalarımız ile hedeflerimize yaklaşmış ve 2001 yılına göre %50'lik bir artış elde edilmiştir. 2002 yılında 3 GKA, 12 Kİ olmak üzere 15 eğitim gerçekleştirilmiştir.

2002 yılı itibari ile gerçekleştirmeyi planladığımız ve gerçekleştirdiğimiz eğitimler, katılımcı sayıları ve eğitim günleri aşağıdaki gibidir :

	<u>HEDEFLENEN</u>	<u>GERÇEKLEŞEN</u>	<u>FARK</u>
<b>EĞİTİM SAYISI</b>	17 Eğitim	15 Eğitim	- 2 Eğitim
<b>KATILIMCI</b>	182 Kişi	341 Kişi	+ 159 Kişi
<b>EĞİTİM GÜNÜ</b>	35 Gün	32 Gün	- 3 Gün

## 4. MÜKEMMELLİĞİ ARAYIŞ SEMPOZYUMU

Günümüz rekabet ortamında, mükemmelere erişme çabasında olan kuruluşların, toplam kalite felsefesinde çıktıkları bu yolculuktaki çabalarını diğer kurum ve kuruluşlarla paylaşabilmeleri adına KalDer İzmir Şubesi, önemli bir organizasyona öncü olmuştur. Geniş bir kamuoyu desteğini arkasına alarak gelenekselleştirilen Mükemmeliği Arayış Sempozyumu (MAS), toplam kalite yönetimi faaliyetlerinin İzmir ve çevresinde gelişimine katkıda bulunmayı hedeflemektedir. III. MAS, 21-22 Mart 2002 tarihleri arasında, 2 Ana Oturum, 9 Paralel Oturum, 2 Tek Konuşmacılı Paralel Oturum, 34 konuşmacı ve yaklaşık 650 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. MAS 2002, katılımcı sayısı açısından da MAS 2000'e göre %18'lik bir artış göstermiştir.

MAS 2002'de, sempozyum giderlerini karşılamak için 6 Ana Sponsor ve 10 Oturum Sponsoru temin edilmiş; ayrıca, 7 Hizmet Sponsoru, 1 Lojistik Sponsoru ve 1 Medya Sponsoru da sempozyuma faaliyet bazında destek vermek için çalışmalarımıza katılmıştır.

4. Mükemmeliği Arayış Sempozyumu 16-17 Nisan 2003 tarihinde gerçekleştirilecektir.

## Yılın Başarılı Ekibi Ödülü'ne Başvuran ve Ödül Alan Ekipler

Yılın Başarılı Ekibi Ödülü'ne 11 farklı kuruluş başvurmuştur. Bu kuruluşlar, CDS A. Ş. 1, CDS A. Ş. 2, CMS Jant A. Ş. 1, CMS Jant A. Ş. 2, Dönmez Debriyaj, Dentaş, Petrofer A. Ş., Pınar Süt A. Ş., Suntekstil 1, Suntekstil 2, Söktaş A. Ş.'dir.

**Söktaş 2002 Yılın Başarılı Ekibi Ödülü'nü, CMS JANT Başarı Ödülü'nü, Dentaş ise Teşvik Ödülü'nü almışlardır.**

2003 yılında 3. kez düzenlenen ve 17 Nisan 2003 günü sahibini bulacak olan Yılın Başarılı Ekibi Ödülü'ne, CDS, EGEKOM, FUNİTEKS, İZELTAŞ, PETROFER, SÖKTAŞ ve SUNTEKSTİL (2 ekip ile) başvuruda bulunmuştur.

### **Ege Bölgesi Kalite Ödülü'ne Başvuran Firmalar**

Ege Bölgesi Kalite Ödülü'ne bölgemizden dört kuruluş başvurmuş ve ödüller sahiplerini bulmuştur.

**Pınar Süt (Büyük Ödül)**  
**CMS Jant A. Ş. (Başarı Ödülü)**  
**Dentaş (Teşvik Ödülü)**  
**Petrofer (KOBİ) (Jüri Özel Ödülü)**

Değerlendirme süreci 17 Nisan 2003 tarihinde tamamlanacak olan 2003 Yılı Ege Bölgesi Kalite Ödülü'ne bu yıl CDS A. Ş. ve ÖZGÜ ÖZGÖRKEY olmak üzere 2 kuruluş başvuruda bulunmuştur.

### **UZMANLIK GRUPLARI**

Şubemizde bir süreden beri ara verilen "Uzmanlık Grubu" faaliyetlerine Kasım ayında tekrar başlanmış ve "**Süreç Yönetimi Uzmanlık Grubu**" kurularak, 8 gönüllü üye ile çalışmalara başlanmıştır.

### **ÜNİVERSİTE KALİTE ODAĞI FAALİYETLERİ**

2001 Nisan ayında kurulan Ege Üniversitesi Kalite Odağı, 25 üyesi ile birlikte 2002 yılında faaliyetlerine devam etmiştir. Bu faaliyetler şunlardır:

- Mayıs 2002'de, Schneider Elektrik İnsan Kaynakları Müdürü Okan Sezer, "İnsan Kaynakları" konusunda bir sunum yapmıştır.
- Mayıs 2002'de, E.Ü. İ.K. Şube Müdürü Şenay Kalaycı, "Hizmette Kalite Güvence" konulu bir sunuş yapmıştır.
- Mayıs 2002'de, KalDer İzmir Şubesi Ödül Yürütme Kurulu Lideri Fatin Yücel, "Toplam Kalite Yönetimi" konulu bir sunuş yapmıştır.
- Ekim 2002'de, Yrd. Doç. Dr. Oya Paker, uluslararası eğitim kurumlarının toplam kalite çerçevesinde gerçekleştirdikleri çalışmalarını anlattıkları bir toplantıda deneyimlerini grup üyeleri ile paylaşmıştır.

### **KALİTE SOHBETLERİ**

2002 yılında "**Kalite Gündemi**" adı altında toplam 4 toplantı yapılmış ve toplam 550 katılımcı, gelen konuşmacıların bilgi ve deneyimlerini paylaşma fırsatı bulmuşlardır. Yapılan toplantılarımız şunlardır:

<u>KONUŞMACI</u>	<u>KONU BAŞLIĞI</u>	<u>TARİH</u>
• Murat Kuş	Avrupa Birliği'nde Kalite Politikaları	10 Haziran 2002
• Juergen Ude	Değişim Analizi	7 Ağustos 2002
• Mehmet Kocabaş	Yönetimde Kalite	12 Eylül 2002
• Olgun Kırçıl	İnsan ve Değişimin Gücü	26 Aralık 2002

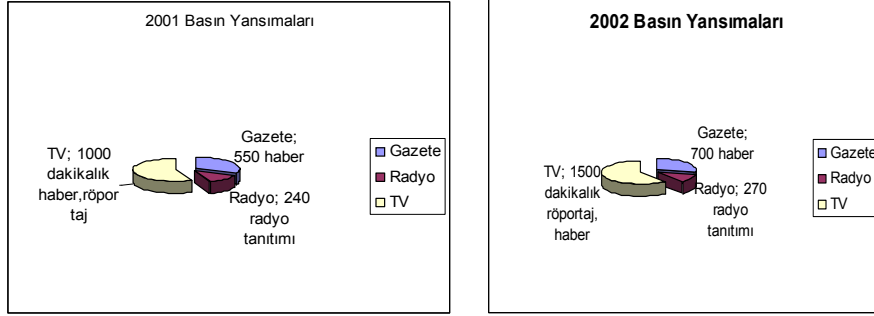
# MEDYA YANSIMALARI

## Basın Yansımaları

KalDer, 2002 yılı içerisinde gerek Toplam Kalite Yönetimi gerekse Mükemmellik Modeli'nin yaygınlaştırılmasına yönelik çalışmalar ve düzenlediği çeşitli etkinlikler ile medyada geniş bir şekilde yer almayı başarmıştır.

KalDer'in, kamuoyunda oluşmuş mevcut imajının korunması ve devamının sağlanması kapsamındaki hedefleri doğrultusunda 2002 yılında, yazılı basında 700 KalDer haberi yer almıştır.

## Yayın Türüne Göre 2001-2002 Karşılaştırmalı Haber Değerleri



### Yazılı Basın;

Dünya, Finansal Forum, Cumhuriyet, Radikal, Hürriyet İnsan Kaynakları, Akşam, Hürriyet, Hürses, Milliyet, Sabah, Star Gazeteleri ile Active Line, Kobi Efor, BT Haber, Kongre Dergisi, Aktüel Para, Capital, Ekonomist, ComputerWorld Dergisi ve Radikal Özel Eki, Dünya Özel Eki'nde 700 tane KalDer ile ilgili haber yer almıştır.

### Görsel Basın;

CNN TÜRK, NTV, CNBCE-e, TV 8, TRT, Flash, Habertürk kanallarında yaklaşık 1500 dakikalık 150 farklı KalDer haberi ve röportajı yayınlanmıştır.

### Sesli Basın;

3 farklı radyo kanalında 270 kez kongre tanıtımımız yer almış, çeşitli radyo programlarına konuk ya da konuşmacı olarak katılım söz konusu olmuştur.  
NTV Radyo, Radyo Cosmos, Radyo 99, TRT FM, Marmara FM

# BARTER ÇALIŞMALARI

KalDer'in basın kuruluşları ile olan işbirliği neticesinde aşağıdaki kuruluşlardan sponsorluk kapsamında ücretsiz olarak reklam, sesli tanıtım, görsel tanıtım desteği alınmıştır.

### Yazılı Basın;

Active – Active Line Dergi Grubu, Kobi Efor Dergisi, Kongre Dergisi, Finansal Forum Gazetesi, Cumhuriyet Gazetesi, Star Gazetesi, Media Cat Dergisi, Human Resources Dergisi, Computerworld Dergisi, Radikal Gazetesi ile barter çalışması yapılmıştır.

### Görsel Basın;

TV 8, NTV, CNBC-e, CNN TÜRK.

### Sesli Basın;

NTV Radyo, Radyo 92 nokta 3, Radyo 99.

### İnternet Portallarında;

NTVMSNBC, Kariyer.Net, Isguc.org, Secret CV.

# ANKET / ARAŞTIRMALAR

KalDer'de yıl boyunca faaliyetlerin etkinliği düzenli olarak gözden geçirilmekte, sonuçlar çıkarılmakta ve iyileştirme/ geliştirme planları yapılmaktadır.

Genel değerlendirme için 5 ana grupta bilgi toplanmıştır (Gruplandırma KalDer Yönetim Kurulu Üyesi Prof. Dr. Haluk Erkut tarafından yapılmıştır):

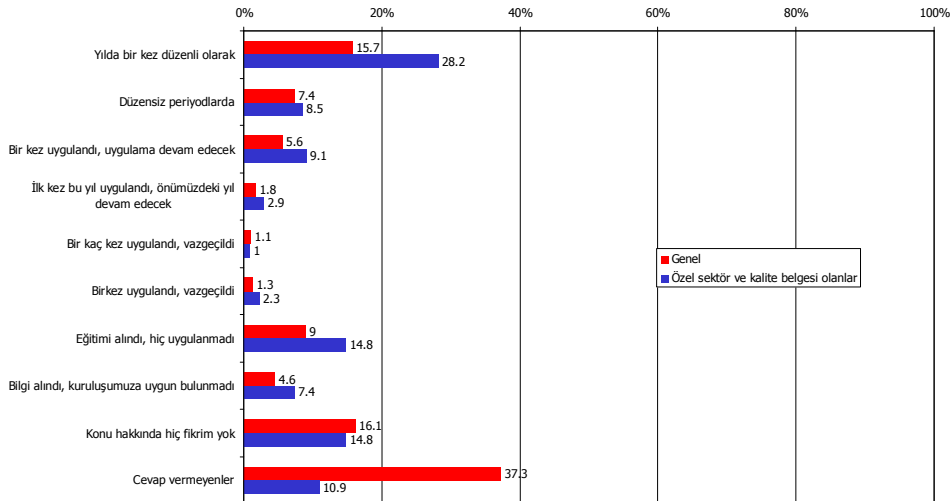
1. Kullanıcı Analizi: Kimler için çalışıyoruz? Modeli kullananlar, Ulusal Kalite Hareketi'ne katılanlar kimler; ne bekliyorlar; gereksinimleri ne; yetkinlikleri neler?
2. Durum Analizi: Hedeflerimizin neresindeyiz; nerede olmak istiyorduk; TKY benimseniyor mu; model algılanıyor mu; Ulusal Kalite Hareketi yaygınlaşıyor mu?
3. Fayda analizi: Kullanıcılara bunların ne faydası oldu; ne faydası olacak; Mükemmellik Modeli uygulamaları kullanıcının hangi işine yarıyor?
4. Yönetim trendleri analizi: Modelin kalitesinin sürdürülebilirliği güvence altında mı; yönetim bilimlerinde son elli yılda uygulanan model ve standartlardan ne öğrendik?
5. Model tasarım analizi: Kullanıcı için iyi yönetim nedir; nasıl uygulanır; modelin ana eksen/odak noktası nedir; model ile hangi yönetim değerlerinin hayata geçirilmesi öngörülmektedir?

Bilgi toplamak için anketlerden faydalanılmıştır. Maliyetler düşünülerek, araştırmalar PİY veritabanı ile sınırlı tutulmuştur. PİY veritabanında KalDer Üyeleri, etkinlik katılımcıları, dergi aboneleri, medya temsilcileri, elektronik bülten alıcıları ile web sitesi üyeleri; 17000 kişi ve 9000 kuruluş yer almaktadır.

İlk anket çalışması KalDer ile ilişkide olan kuruluş ve kişilerin profillerini anlamaya yönelik olarak Haziran - Temmuz aylarında TNS Siar tarafından 6564 kişiye e-posta kanalı ile yapılmış ve anket sorularını 1315 kişi yanıtlamıştır. (Şekil 1)



## Özdeğerlendirme Uygulama Sıklığı



Kuruma Özel ve Gizlidir - TNS Siar - Paydaş İlişkileri Yönetimi Projesi 2002 - p3

TN SOFRES SIAR

Şekil 1. Özdeğerlendirme uygulama sıklığı

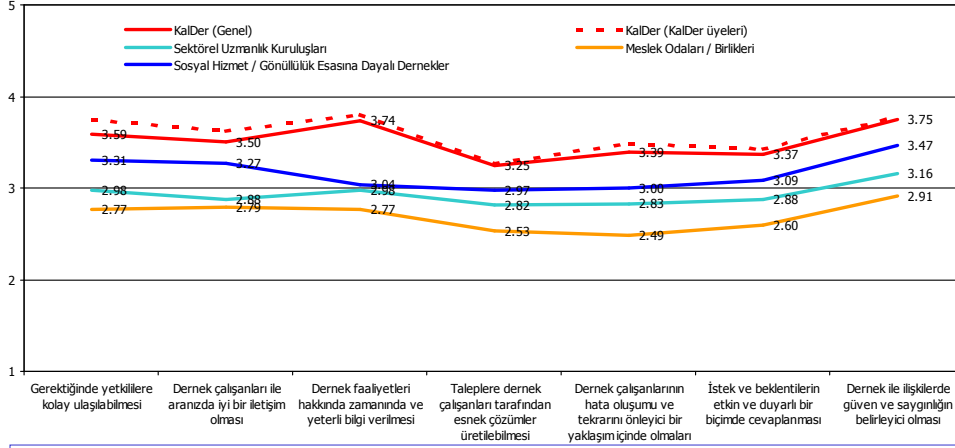


İkinci anket çalışması Ağustos – Eylül aylarında TNS Siar tarafından 7809 kişi ile yapılmıştır. İkinci anketi 473 kişi yanıtladı. Bu çalışma ile KalDer hizmetlerine ve algılanmasına ilişkin görüşler toplanmıştır. (Şekil 2, 3, 4)

KalDer hizmetlerinin değerlendirilmesi için eğitim katılımcılarına, Ulusal Kalite Hareketi katılımcılarına, kongre ve etkinlik katılımcılarına anketler uygulandı.



## Çalışanlar ve STK ile İlişkiler Açısından Değerlendirme (5: Son derece başarılı; 1: Hiç başarılı değil)



- Çalışanların ve kuruluş ile ilişkilerin değerlendirilmesi açısından imajı en yüksek değerlendirilen STK KalDer'dir. İkinci sırada sosyal hizmet / gönüllülük esasına dayalı dernek / vakıflar gelmektedir.
- KalDer'in imajının en yüksek değerlendirildiği kriterler, "Dernek faaliyetleri hakkında zamanında ve yeterli bilgi verilmesi" ve "Dernek ile ilişkilerde güven ve saygılılığın belirleyici olması"dır.

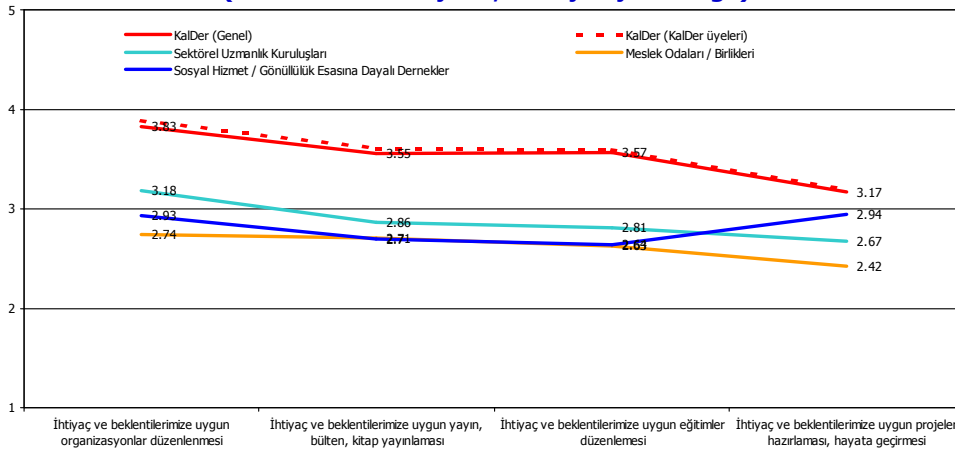
Kuruma Özel ve Gizlidir - TNS Siar – Paydaş İlişkileri Yönetimi Projesi 2002 - p12

TN SOFRES SIAR

Şekil 2.



## İhtiyaç ve Beklentiler Açısından Değerlendirmeler (5: Son derece başarılı; 1: Hiç başarılı değil)



- İhtiyaç ve beklentilerle ilgili kriterler açısından da KalDer en yüksek puanlara sahip STK'dır. KalDer'in imaj değerlendirmesinin en yüksek olduğu kriter "İhtiyaç ve beklentilere uygun organizasyonlar düzenlenmesi"dır.

Kuruma Özel ve Gizlidir - TNS Siar – Paydaş İlişkileri Yönetimi Projesi 2002 - p13

TN SOFRES SIAR

Şekil 3.

Bu kantitatif çalışmaları desteklemek üzere NFO tarafından özel ve kamu sektörü ile STK'ların üst düzey yöneticilerine yönelik kalitatif anket çalışması Ekim – Kasım aylarında yapılmıştır.

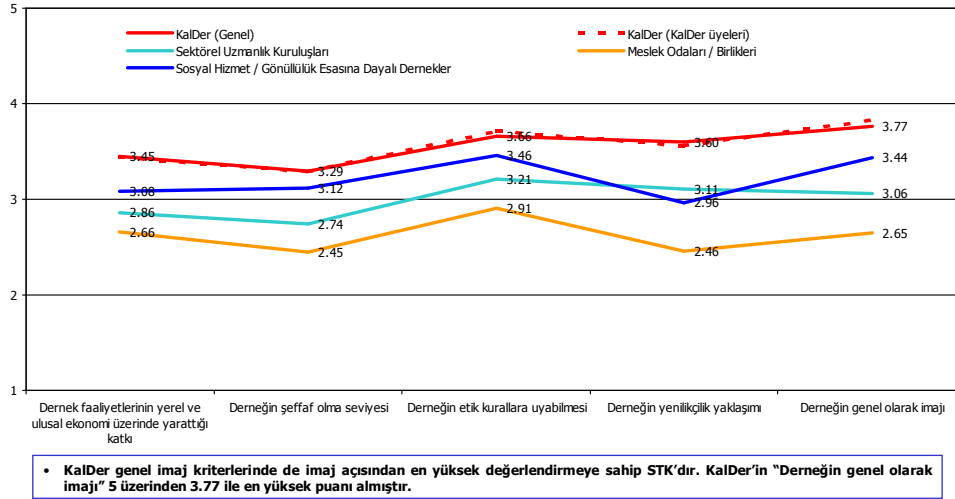
Kalitatif araştırmanın sonuçları 3 başlıkta toplanabilir:

1. "Teknik ve Kavramsal düzlemde işbirlikleri yaparak kuruluşlara yönelik tekniklerin / uygulamaların oluşturulması"
2. "Modeli kullanarak uzun vadeli hedefler ile kısa vadeli hedefler arasındaki ilişkiyi kurabilecek yetkinlikte kalite profesyonellerinin yetiştirilmesi"
3. "Kamu sektörü ve KOBİ'ler başta olmak üzere modelin tanıtımı, ödüllü kuruluşların ve sektörel uygulamaların aktarılması ile uygulamaya teşvik edilmesi"



## Genel Değerlendirmeler

(5: Son derece başarılı; 1: Hiç başarılı değil)



Kuruma Özel ve Gizlidir - TNS Siar – Paydaş İlişkileri Yönetimi Projesi 2002 - p14

TN SOFRES SIAR

Şekil 4.

## EXCELLENCE ONE

KalDer, 2002 yılının sonunda, EFQM (European Foundation for Quality Management - Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı)'in Ulusal İşbirliği Ortağı olarak, "**Excellence One**" adlı KalDer'in misyon ve vizyonunu destekleyen yeni bir ürünün Türkiye'de pazarlamasını yapmaya başlamıştır.

**Excellence One**, Avrupa'nın önde gelen kuruluşları tarafından uygulanan en güncel "iyi uygulamalara" ve kuruluşlarında mükemmelliği elde etmek için ilk adımı atmış olan çalışanlara doğrudan erişim imkanı sağlayan, haberlerden ve bilgi birikimlerinden oluşan bir kombinasyonu internet ortamına getiren, kuruluşların en uygun çözümü bulmaları için **EFQM Mükemmellik Modeli** çerçevesinde düşünülmüş geniş kapsamlı, etkileşimli ve online bir platformdur.

Excellence One, kuruluşların süreçlerini, stratejilerini, yayımlarını ve Avrupa'nın model kuruluşlarındaki iyi uygulamaları hakkındaki bilgi birikimini sürekli olarak geliştirmelerine yardım edecek yenilikçi bir iletişim ve işbirliği imkanı sunmaktadır. Bu ürün, kullanıcılarının yaratıcılığını ve verimliliğini desteklemek amacıyla internet ortamında tasarlanmış ve 3 bölgeye ayrılmıştır: **Öğrenme Bölgesi**, **Haber Bölgesi** ve **İletişim Bölgesi**.

# MÜKEMMELLİK AŞAMALARI

- Proje ile ilgili çalışmalara 2002 yılı Haziran ayında başlanmıştır.
- Mükemmellikte Yetkinlik ve Mükemmellikte Kararlılık için başvuru formları ve bilgilendirme broşürleri çevirileri yapılarak kullanılmaya başlanmıştır.
- Tanıtım broşürü basılarak, Ulusal Kalite Kongresi'nden itibaren dağıtılmaya başlanmıştır ve Ulusal Kalite Kongresi'nde projenin bilgilendirme sunumu yapılmıştır.
- EFQM'in değerlendirici eğitimine katılmıştır.
- Önce Kalite Dergisi'nde tanıtım yazıları yazılmıştır.
- Ulusal Kalite Ödülü süreci ile bütünleştirilerek Kalite Ödülü Başvuru Formu yeniden düzenlenmiştir.
- Mükemmellikte Kararlılık için ilk başvuran kuruluşun başvuru süreci başlamıştır.

## MEDA PROJESİ

### (TÜRKİYE'DE KALİTE ALTYAPISININ DESTEKLENMESİ PROJESİ)

Avrupa Birliği çalışmaları kapsamında ticarete teknik engellerin kaldırılmasına yönelik olarak, ülkemizdeki teknik mevzuat uyum çalışmalarını desteklemek ve kalite altyapısının geliştirilmesi sürecini kolaylaştırmak için "Türkiye'de Kalite Altyapısının Desteklenmesi Projesi" başlığında bir çalışma başlatılmıştır. MEDA II bütçesinden hibe yardımı şeklinde finanse edilecek olan Proje'nin toplam bedeli 13.087.800 EURO olup, 5 yıllık bir dönemi kapsayacaktır.

Projenin amacı, Türkiye ile AB arasında ticarete teknik engellerin kaldırılmasına yönelik olarak; teknik uyum sürecinin kolaylaştırılması, Türkiye'nin kalite altyapısının AB'nin seviyesine yaklaştırılması, ekonomik birimlerin, kendi kapasiteleri dahilinde kalite gerekleri ile uyumlu mal üretmeleri konusunda desteklenmesi ve Türk özel sektörü, kamu sektörü ve tüketiciler arasında AB mevzuatının benimsenmesinin önemi konusunda ilgi yaratılmasıdır.

Proje kapsamında sağlanacak teknik yardım dört unsurdan oluşmaktadır:

1. Mevzuat araçlarının oluşturulması konusunda hukuki ve teknik tavsiye,
2. Kuruluş oluşturma desteği (Uygunluk Değerlendirme Kurulu ve alt komitelerinin oluşturulması)
3. Kamu sektörü ile özel sektöre teknik bilgi transferi,
4. Kamu sektörü ve özel sektörde, Gümrük Birliği Anlaşması ile malların serbest dolaşımının önemi konusundaki bilincin artırılması.

Bu çerçevede, eğitim programları, toplantılar, seminerler ve staj uygulamaları düzenlenecek, ayrıca bu faaliyetlerle ilgili danışmanlık ile çeviri ve tercüme hizmetleri sağlanacaktır.

Projenin yönetiminden sorumlu taraflar, KalDer, Dış Ticaret Müsteşarlığı ve AB Türkiye Daimi Temsilciliği olacaktır. KalDer özel sektörün bu projeden faydalanmasını temin etme görevini üstlenecektir. Bu amaçla, KalDer'den iki üyenin yer aldığı, 6 kişiden oluşan "Proje Kurulu" çalışmalarına başlamıştır.

Proje çalışmaları Ankara'da kurulu Uzmanlık Merkezi tarafından yürütülecektir. Başlangıçta KalDer Ankara Şubesi'nde faaliyetlerine başlayan merkez, 16 Eylül 2002 tarihinden kendi ofisinde çalışmalarını sürdürmektedir.

Projeye esas olacak faaliyetler, Mart 2003'de sonuçlandırılması planlanan "Ülke Raporu"nun tamamlanmasından sonra başlayacaktır. Rapor tamamlanmadan önce "Kısa Dönemli Eğitim/Danışmanlık Desteği" adı altında fon kaynaklarının kullanılabilmesine yönelik bir çalışma başlatılmıştır. Bu hizmete yönelik olarak hazırlanan başvuru formu Sanayi ve Ticaret Odaları aracılığı ile dağıtılmıştır. Başvurular KalDer kanalı ile de yapılabilecektir. Başvuru formu KalDer Web sayfasında da yer almaktadır.

## **PAYDAŞ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ (PİY) PROJESİ**

KalDer paydaşları ile iletişimini geliştirmek üzere Paydaş İlişkileri Yönetimi (PİY) projesini 2001 yılında oluşturmuştur. Proje çalışmaları Ata Holding'in desteği ve Ata Online, Ticaret Net ile TaylorNelsonSofres Siar işbirliği ile başlamıştır. Projede paydaşlar ile sürekli iletişimin sağlanabilmesi ve bilgilerin paylaşılabilmesi için KalDer merkez ve şubeleri ile üyelerin kullanabileceği internet üzerinde çalışan bir veritabanının tasarlanması, veritabanındaki bilgilerin KalDer ürün ve hizmetlerinin gözden geçirilmesinde ve iyileştirilmesinde kullanılması planlandı.

Veritabanının geliştirilmesi ile KalDer üyeleri kendi kişisel bilgilerinin internet üzerinden güncelleyebilecekleri bir ortama kavuşacaklardı; örneğin iş veya ev adresi değişen bir üye internet üzerinden kendi bilgilerini güncelleyebilecekti. Projenin gerçekleşme aşamasında bu kapsam KalDer üyeleri ile sınırlı tutulmadı. KalDer ile iletişime geçmiş, eğitim almış, etkinliklere katılmış, abone olmuş tüm kişi ve kuruluşların bilgileri veritabanına aktarıldı. Halen 17000 kişi ve 9000 kuruluşun bilgilerine internet üzerinden ulaşılabilir. Erişim için [www.kalder.org](http://www.kalder.org) web sitesinden ücretsiz web üyesi olmak gerekmektedir.

Bu kapsamda KalDer web sitesi yeniden tasarlandı. Site üyelik sistemi getirildi; genel bilgilendirme bölümlerine herkesin girmesi, ayrıntılı bilgi aktarılan ve etkileşimli bölümlere site üyelerinin girmesi sağlandı. E-ticaret yapılabilir bir alt yapı oluşturuldu. Bu kapsamda ilk olarak, Ulusal Kalite Kongresi'ne katılımın online olması sağlandı. Katılım ücretleri kredi kartı ile ödenmekte, ödeme işlemleri Akbank SSL güvencesi altındadır. Sistem en üst düzey güvenliğe uygun çalışmaktadır. 2003 yılı içinde web sitesinden KalDer üyelik aidatlarının online ödenmesi mümkün olacaktır. Daha sonra KalDer eğitim ücretlerinin ödenmesi ve KalDer Yayınlarının satın alınması işlemleri de online hale getirilecektir.

Proje kapsamında paydaşlardan bilgi almaya yönelik online anket uygulamaları da öngörülmüştür. İlk online anket çalışması Ağustos ve Eylül aylarında gerçekleştirildi; ankete katılan 1316 kişi kendileri, kuruluşları ve kuruluşlarındaki özdeğerlendirme çalışmaları hakkında bilgi vermişlerdir. İkinci anket çalışması KalDer'in ürün ve hizmetleri hakkında Ekim ayında gerçekleştirilmiştir, tüm bilgiler KalDer stratejik planlama sürecinde girdi olarak kullanılmıştır.

# YENİ ÜYELERİMİZ

## ASİL ÜYELER

Adı	Soyadı	Kuruluşu	Görevi
AHMET	ACAR	ODTÜ	REKTÖR YARDIMCISI
M. BETÜL	AÇIKALIN	METİŞ HOLDİNG	İNSAN KAYNAKLARI UZMANI
SÜLEYMAN	ADİYAMAN	CEVHER DÖKÜM SANAYİ A. Ş.	KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ
AHMET	AK	T. C. TARSUS BELEDİYESİ	BELEDİYE BAŞKAN DANIŞMANI
ADALET YASEMİN	AKAD	ARİA (İŞ-TİM TELEKOMÜNİKASYON HİZMETLERİ A. Ş.)	GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
HASAN	AKANDERE	GRUPAJ SERVİS ULUSLARARASI NAKLİYAT LTD. ŞTİ.	FİRMA SAHİBİ / GENEL MÜDÜR
MUSA MUTLU	AKBAL	HÜRKUŞ HAVAYOLU TAŞIMACILIK VE TİCARET A. Ş.	FİNANS BAŞKANI
AYHAN	AKGÜN	ULUSTRANS ULUSLARARASI NAK. VE TİC. A. Ş.	GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
A. TEKİN	AKIN	SAMSUN EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ	EMNİYET MÜDÜRÜ
FİRDEVS	AKMENEK	AYDIN YAZILIM VE ELEKTRONİK SANAYİ A. Ş.	YAZILIM KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ
FATMA	AKPINAR	ÖZEL KALAMIŞ EĞİTİM VE TİC. A. Ş.	OKUL MÜDÜRÜ
ELİF	AKŞEHİRLİ	ULUSLARARASI NAKLİYECİLER DERNEĞİ (UND)	İCRA KURULU ÜYESİ
ALİ RIZA	AKTAY	FARPLAS OTO YEDEK PAR. İM. A. Ş. / GEBZE	GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
YAVUZ	AKTUĞLU	PETKİM PETROKİMYA HOLDİNG A. Ş.	GENEL MÜDÜR
ÇİĞDEM	ALPAR	AS-LIGHT DIŞ TİCARET VE MAK. SAN. LTD. ŞTİ.	KALİTE MÜDÜRÜ
LEVENT	ARDIÇ	İNTERTEK TEST HİZMETLERİ A. Ş.	GENEL MÜDÜR
METE	ARSLAN	M.S.B. SAVUNMA SANAYİ MÜSTEŞARLIĞI	DAİRE BAŞKANI
MEHMET METİN	ASAR	PAŞABAHÇE ESKİŞEHİR CAM SAN. VE TİC. A. Ş.	MALZEME VE ÜRETİM PLANLAMA MÜDÜRÜ
AHMET	ASLAN	PETLAS LASTİK SANAYİ VE TİCARET A. Ş.	GENEL MÜDÜR
ASLIHAN	ASLIM	SUPERONLINE A. Ş.	KALİTE GÜVENCE VE PROJELER SOR.
TARIK	AŞKIN	ECZACIBAŞI BİLGİ İLETİM SAN.VE TİC.A. Ş.	GENEL MÜDÜR
AHMET	ATADAN	İNTA UZAY SİSTEMLERİ A. Ş.	KALİTE SİSTEMLERİ YÖNETİCİSİ
M. SAİT	ATINÇ	TÜRK TRAKTÖR A. Ş.	YENİ PROJELER YÖNETİCİSİ
CAN	ATİKOĞLU	GEMSAN	PAZARLAMADAN SORUMLU GENEL MÜDÜR YRD.
İBRAHİM	AYBAR	RENAULT-MAİS MOTORLU ARAÇLAR A. Ş.	GENEL MÜDÜR
MERİÇ	AYKOL	KOÇ SİSTEM A. Ş.	KALİTE GÜVENCE YÖNETİCİSİ
AYLİN	AYVALIKLI	ETAP MAKİNA, KALIP VE PLASTİK A. Ş.	KALİTE GÜVENCE SORUMLUSU
ESRA	BAŞER	KOÇ SİSTEM A. Ş.	UZMAN

<b>Adı</b>	<b>Soyadı</b>	<b>Kuruluşu</b>	<b>Görevi</b>
RAHMİ	BAYRAKDAR	BMC SANAYİ A. Ş.	KALİTE GÜVENCE BÖLÜM YÖNETİCİSİ
BERRİN	BAYRAKTAR	ACIBADEM HASTANESİ	İNSAN KAY. GELİŞİM VE EĞİTİM MD.
ŞAHAP	BAYRAKTAROĞLU	ESKİŞEHİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI	GENEL SEKRETER
TUĞBA	BAYSAL	HAVAALANI İŞLETME VE HAVACILIK ENDÜSTRİLERİ A. Ş. (HEAŞ)	KALİTE GÜVENCE UZMAN YARDIMCISI
YUSUF ZİYA	BEKİROĞLU	DENİZLİ ÇİMENTO SANAYİ T.A. Ş.	GENEL MÜDÜR TEKNİK YARDIMCISI
AYHAN AKAN	BEKTAŞ	ODEON TURİZM VE TİCARET A. Ş.	YÖNETİM KURULU BAŞKANI
VOLKAN	BIKMAZ	BALNAK NAKLİYAT DEPOLAMA VE DAĞ.HİZ.A. Ş.	ŞİRKET MÜDÜRÜ
MESUDE	BİBİ	ATLAS İNTERNASYONAL HAVACILIK A. Ş.	KALİTE MÜHENDİSİ
KEREM	BİKMEN	O-2K DANIŞMANLIK VE YAZILIM HİZ.TİC.A. Ş.	YÖNETİCİ ORTAK
FAZİL	BİREN	DENİZ KUVVETLERİ KOMUTANLIĞI	PERSONEL PLANLAMA DAİRE BAŞKANI
MEHMET SADULLAH	BOSTAN	BOSPHORUS AVRUPA HAVAYOLLARI TUR.VE TİC.A. Ş.	KALİTE MÜDÜR YARDIMCISI
MUSTAFA	BOZBEY	NİLÜFER BELEDİYESİ	BELEDİYE BAŞKANI
UĞUR	BOZLUOLÇAY	MONROL NÜKLEER ÜRÜNLER TİC. VE SAN. A. Ş.	GENEL MÜDÜR
TUBA	BULDU	GARANTİ SİGORTA GRUBU	PROJE UYGULAMA YETKİLİSİ
YILMAZ	BÜYÜKERŞEN	ESKİŞEHİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI	BELEDİYE BAŞKANI
ŞÜKRÜ	CAN	BOSPHORUS AVRUPA HAVAYOLLARI TUR.VE TİC.A. Ş.	KALİTE MÜDÜRÜ
OYA	CANBAZ	TÜRK TELEKOM İSTANBUL FABRİKA MÜDÜRLÜĞÜ	KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ
SANEM	CENGİZ	MEHMET FAİK YILMAZİPEK TEKSTİL A. Ş.	KALİTE GÜVENCE SORUMLUSU
AYBİKE ZEHRA	CEYLAN	ROTOPAK MATBAACILIK A. Ş.	KALİTE KONTROL ŞEFİ
ERSİN	COŞAR	PARILTI TOPLU YEMEK ÜRETİM VE HİZMET A. Ş.	BÖLGE DİREKTÖRÜ
SARKİS	ÇADIRCIOĞLU	BUFER ELEKTRİK SAN. A. Ş. (LEGRAND)	GENEL MÜDÜR
ÖMER	ÇAĞRIL	KÜÇÜKÇEKMECE BELEDİYE BAŞKANLIĞI	YAZI İŞLERİ VE KARARLAR MÜDÜRÜ
YRD.DOÇ.DR. MİKDAT	ÇAKIR	PANKOBİRLİK	GENEL MÜDÜR
YAŞAR	ÇAKMAK	BODO-BODE DOĞRUSAN A. Ş.	KALİTE YÖNETİCİSİ
DR.METİN	ÇAKMAKÇI	ACIBADEM HASTANESİ	TIBBİ DİREKTÖR
MEHMET	ÇAVUŞOĞLU	ZORLU ENERJİ	KALİTE SİSTEMLERİ YÖNETİCİSİ
MÜJDE	ÇELEBİ	HAVAALANI İŞLETME VE HAVACILIK ENDÜSTRİLERİ A. Ş. (HEAŞ)	KALİTE UZMANI
ÖMER	ÇELİK	İZELTAŞ İZMİR EL ALETLERİ SAN.TİC.A. Ş.	TEKNİK KOORDİNATÖR
AYŞEGÜL	ÇELİKKESEN	ELF SELYAK A. Ş.	KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ
F. CANAN	ÇİLİNGİR	ODTÜ	REKTÖR YARDIMCISI

Adı	Soyadı	Kuruluşu	Görevi
CENK	ÇİMEN	OTOKOÇ OTOMOTİV SAN. VE TİC. A. Ş.	GENEL MÜDÜR
İPEK	ÇUBUKÇUOĞLU	RENAULT-MAİS MOTORLU ARAÇLAR A. Ş.	İNSAN KAYNAKLARI VE KALİTE MÜDÜRÜ
AYŞEGÜL	DANIŞMAN	TEKFENBANK A. Ş.	KURUMSAL KAL.TAN.VE İLETİŞİM BR.MD.
NİLÜFER	DEĞİRMENCİ	GLOBAL BİLGİ A. Ş.	İNSAN KAYNAKLARI GELİŞTİRME BÖLÜM MÜDÜRÜ
TANSEL	DEMİR	CEVHER DÖKÜM SANAYİ A. Ş.	PLANLAMA,SİSTEM VE BİLGİ TEK.MD.
NEDİM	DEMİRELLİ	SUN EXPRESS	KALİTE MÜDÜRÜ
BARIŞ	DEVİRİSEL	ÇELEBİ HAVA SERVİSİ A. Ş.	İŞLETME PLANLAMA MÜDÜRÜ
SEVDA	DOĞAN	NOVARTİS SAĞLIK ÜRÜNLERİ A. Ş.	KALİTE GÜVENCE OPERASYON MÜDÜRÜ
İSMAİL	DOĞRU	BODO-BODE DOĞRUSAN A. Ş.	GENEL MÜDÜR
ÇAKIR MUSA	DÖNMEZ	ZORLU LİNEN	KALİTE GÜVENCE ŞEFİ
YAŞAR MÜNEVVER	DURU	ÖZEL KALAMIŞ EĞİTİM VE TİC. A. Ş.	GENEL MÜDÜR
SERDAR	EKE	SOFRA YEMEK ÜRETİM A. Ş.	İNSAN KAYNAKLARI GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
MEHMET FAHRETTİN	ELDEK	TED İSTANBUL KOLEJİ	BEDEN EĞİTİMİ ÖĞRETMENİ
HAKAN	ERDİL	PAŞABAHÇE ESKİŞEHİR CAM SAN. VE TİC. A. Ş.	KALİTE KONTROL ŞEFİ
MEHMET	ERDOĞDU	FIRAT PLASTİK A. Ş.	KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ
MEHMET	EREL	ÇAMSAN A. Ş.	KALİTE KONTROL MÜDÜR YARDIMCISI / YÖNETİM TEMSİLCİSİ
A. ENGİN	ERENOĞLU	YAKUPOĞLU TİCARET	İHRACAT MÜDÜRÜ
DR. SEVDA	ERGENEKON	HEDEF-ALLIANCE HOLDİNG A. Ş.	İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ
ATAMAN	ERİK	ULUSLARARASI DANIŞMANLIK VE ORGANİZASYON LTD. ŞTİ.	GENEL MÜDÜR
FATMA SEHER	EROL	ECZACIBAŞI ESAN END.HAM.SAN.VE TİC. A. Ş.	İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİCİSİ
ALİ HAKAN	ERTİK	OMSAN LOJİSTİK A. Ş.	GENEL MÜDÜR
MEHMET SEDAT	ERTUNÇ	PETKİM	GENEL MÜDÜR
İBRAHİM	ESERCE	TEMSA A. Ş.	KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ
MERYEM	FIKIRKOCA	ASELSAN A. Ş.	
BİRSEN	GELBAL	HİSAR EĞİTİM VAKFI ÖZEL KEMERKÖY İLKÖĞRETİM OKULU	OKUL MALİ İŞLER SORUMLUSU
TANZER	GEREM	ŞAHİNLER MENSUCAT A. Ş.	KALİTE YÖNETİMİ MÜDÜRÜ
NAİLE	GÖÇEN ÇUKUROVA	PINE BAY HOLIDAY RESORT	GENEL MÜDÜR
A.FİKRET	GÖKÇINAR	YONCA-EGE YAĞ SANAYİ VE TİCARET A. Ş.	ARGE KALİTE GELİŞTİRME MÜDÜRÜ
HARUN	GÖRECİ	PİSA TEKSTİL VE BOYA FAB. A. Ş.	KALİTE VE ÇEVRE SİSTEMLERİ SORUMLUSU
ABDULLAH YÜCEER	GÖVER	ECZACIBAŞI ESAN END.HAM.SAN.VE TİC. A. Ş.	GENEL MÜDÜR

<b>Adı</b>	<b>Soyadı</b>	<b>Kuruluşu</b>	<b>Görevi</b>
H. İLKER	GÜNER	MARDİN ÇİMENTO SANAYİ VE TİCARET A. Ş.	GENEL MÜDÜR
M. CELAL	GÜRKAN	M.S.B. SAVUNMA SANAYİ MÜSTEŞARLIĞI	MÜSTEŞAR YARDIMCISI VEKİLİ
ÖMER	GÜVENGİL	PERFEKTÜP A. Ş.	GENEL MÜDÜR TEKNİK TARDIMCISI
OLGUN	HACIALİOĞLU	ULUSTRANS ULUSLARARASI NAK. VE TİC. A. Ş.	GENEL MÜDÜR
TAHSİN CEM	HERİŞ	AKDENİZ KİMYA SAN.VE TİC.A. Ş.	GENEL MÜDÜR
CAN	HİSARLI	ECZACIBAŞI BAXTER HASTANE ÜRÜNLERİ SAN.TİC.A. Ş.	GENEL MÜDÜR
MURAT	HOCALAR	PINAR SÜT A. Ş.	PINAR GIDA GR.SATINALMA DİREKTÖRÜ
NESİBE EBUR	İDGÜ AKIRMAK	ERMETAL OTOMOTİV A. Ş.	KALİTE GÜVENCE SORUMLUSU
OĞUZHAN	İLGİN	KARYATEKS TEKSTİL SAN. TİC. A. Ş.	KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ
HAYDAR	İNAÇ	ECZACIBAŞI YAPI GER. ARTEMA ARMATÜR GR.	KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ
MUSTAFA	İNAN	TÜBİTAK / SAGE	
DENİZ	İPEK	DENİZ TİCARET ODASI	GENEL SEKRETER
URAL	KABULUT	ODTÜ	REKTÖR
MEHMET	KALYONCU	DENİZ KUVVETLERİ KOMUTANLIĞI	PERSONEL YÖNETİM ŞUBE MÜDÜRÜ
AYBEN	KAPTAN	MONSANTO GIDA LTD. ŞTİ.	KALİTE KONTROL SORUMLUSU
YAVUZ	KARA	AKA KOLEJİ	EĞİTİM UZMANI
HÜSEYİN	KARAAHMET	EGE PROFİL TİCARET SANAYİ A. Ş.	YÖNETİM TEMSİLCİSİ
SEMİH	KARADENİZ	TUKAŞ GIDA SANAYİ VE TİCARET A. Ş.	FABRİKA MÜDÜRÜ
EBRU	KARAEMİNOĞULLARI	İNTERTEK TEST HİZMETLERİ A. Ş.	KALİTE MÜDÜRÜ
ERDEM	KARAKUŞ	ODEON TURİZM VE TİCARET A. Ş.	YÖNETİM DANIŞMANI
ELİF	KARANFİL	OTOKOÇ OTOMOTİV SAN. VE TİC. A. Ş.	TOPLAM KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
LAMİ	KAŞKA	İZELTAŞ İZMİR EL ALETLERİ SAN.TİC.A. Ş.	PERSONEL VE İDARİ İŞLER MÜDÜRÜ
HÜSEYİN	KEÇECİ	PETROL OFİSİ A. Ş.	MÜŞTEREK HİZMETLER DİREKTÖRÜ
MEHMET	KELEMCİ	HAN-SEL TEKSTİL SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.	MALİ İŞLER VE İHRACAT MÜDÜRÜ
MEHMET ORHAN	KESİMGİL	BORÇELİK ÇELİK SANAYİ A. Ş.	İCRA KOMİTESİ ÜYESİ
ÖNDER	KIRATLILAR	EMAS MAKİNA SANAYİ A. Ş.	GENEL MÜDÜR
İLHAN	KIRIT	HEDEF-ALLIANCE HOLDİNG A. Ş.	İNSAN KAYNAKLARI VE İLETİŞİM DİREKTÖRÜ
HALİL İBRAHİM	KIZILAY	ATLAS İNTERNASYONAL HAVACILIK A. Ş.	KALİTE MÜDÜRÜ
MUSTAFA	KIZILAY	IBM TÜRK LTD. ŞTİ.	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ VE KALİTE PROGRAM MÜDÜRÜ
SELÇUK	KİLEÇİ	HAVAALANI İŞLETME VE HAVACILIK ENDÜSTRİLERİ A. Ş. (HEAŞ)	GENEL MÜDÜR



<b>Adı</b>	<b>Soyadı</b>	<b>Kuruluşu</b>	<b>Görevi</b>
BURHANETTİN	KOCAMAZ	T. C. TARSUS BELEDİYESİ	BELEDİYE BAŞKANI
YUSUF ZİYA	KOÇ	OTOYOL PAZARLAMA A. Ş.	BİLGİ İŞLEM VE PROJE KOORDİNATÖRÜ
ÇİĞDEM	KOÇUM	ARİA (İŞ-TİM TELEKOMÜNİKASYON HİZMETLERİ A. Ş.)	ORGANİZASYON VE PLANLAMA MÜDÜRÜ
MÜCAHİT	KORKUT	TOFAŞ OTOMOBİL FABRİKASI A. Ş.	MODEL SORUMLUSU
MEHMET SALİM	KUMBARACI	PİSA TEKSTİL VE BOYA FAB. A. Ş.	GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
YERSU	KURAL	TAYSAD	GENEL SEKRETER YARDIMCISI (TEKNİK)
AYSUN	KURBAĞ TAŞ	SANSU GIDA A. Ş.	KALİTE MÜDÜRÜ
YASEMİN	KURŞUNLU	SANSU GIDA A. Ş.	İŞLETME
DR.HASAN	KUŞ	ACIBADEM HASTANESİ	TIBBİ DİREKTÖR YARDIMCISI
MÜGE	LÜLECİLER	BUREAU VERİTAS LTD. ŞTİ.	
BAYRAM	MECİT	KOSGEB BAŞKANLIĞI	BAŞKAN YARDIMCISI
ERHAN	MERDİOĞLU	DENİZ TİCARET ODASI	GENEL SEKRETER YARDIMCISI
LÜTFİ SERDE	MOĞULKOÇ	BERDAN TEKSTİL A. Ş.	KALİTE GÜVENÇE VE AR-GE MÜHENDİSİ
BERNARD	MOREAU	BUFER ELEKTRİK SAN. A. Ş. (LEGRAND)	KALİTE SORUMLUSU
NİL	MORSALLIOĞLU	ARİA (İŞ-TİM TELEKOMÜNİKASYON HİZMETLERİ A. Ş.)	PROJE OFİSİ MÜDÜRÜ
BİRGÜL	MUŞ	DENİZLİ ÇİMENTO SANAYİ T.A. Ş.	KALİTE GÜVENÇE MÜDÜRÜ
TANER	MUTLU	ŞAHİNKUL OTOMATÇILIK SAN.TİC.A. Ş.	KALİTE MÜDÜRÜ
BERNA	NALBANT	AKDENİZ KİMYA SAN.VE TİC.A. Ş.	KALİTE GÜVENÇE MÜDÜRÜ
ALİ ŞAFAK	NAMLI	EMAS MAKİNA SANAYİ A. Ş.	KALİTE GÜVENÇE MÜDÜRÜ
GÖKHAN ATA	OKUTAN	RENAULT-MAİS MOTORLU ARAÇLAR A. Ş.	İNSAN KAYNAKLARI VE KALİTE MD.YRD.
PERVİN	OLGUN DEMİRHİNDİ	BAREM PAZAR ARAŞTIRMA VE ÖZEL EĞİTİM MERKEZİ LTD.ŞTİ.	GENEL MÜDÜR
AHMET TURAN	ÖNER	TRAKYA CAM SANAYİ A. Ş. / TRAKYA FABRİKASI	FABRİKA MÜDÜRÜ
AYDIN	ÖNİZ	TAİ-TUSAŞ HAVACILIK A. Ş.	İŞ GELİŞTİRME VE YÖNETİM İCRA DİREKTÖRÜ
BELKIS	ÖRS	PERFEKTÜP A. Ş.	KALİTE GÜVENÇE MÜDÜRÜ
BORA	ÖSKİPER	TAİ TUSAŞ HAVACILIK	İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ
F. HALİDUN	ÖZBATUR	KÜÇÜKÇEKMECE BELEDİYE BAŞKANLIĞI	BELEDİYE BAŞKANI
CANAN	ÖZDEMİR HACİMUSAOĞLU	VOLKSWAGEN ELEKTRİK SİSTEMLERİ A. Ş.	TOPLAM KALİTE ÖNETİCİSİ
JALE	ÖZEN	MARCONİ KOMİNİKASYON A. Ş.	
AHMET	ÖZENALP	BİMEKS GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ TİC. LTD. ŞTİ.	ŞİRKET MÜDÜRÜ
MURAT	ÖZGÜL	ESKİŞEHİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI	BASIN YAYIN VE HALKLA İLİŞKİLER DAİRE BAŞKANI V.

<b>Adı</b>	<b>Soyadı</b>	<b>Kuruluşu</b>	<b>Görevi</b>
BÜLENT	ÖZKAN	AKNET BİLGİ İŞLEM A. Ş.	PLANLAMA MÜDÜRÜ
ŞEBNEM	ÖZKIVIRCIK	EGE PROFİL TİCARET SANAYİ A. Ş.	KALİTE GÜVENÇE VE KONTROL SOR.
KADİR	ÖZKUL	TEPE KAPI DOĞRAMA SAN.VE TİC.A. Ş.	YÖNETİM TEMSİLCİSİ
GÜNGÖR	ÖZSEKİZLİ	PERFEKTÜP A. Ş.	GENEL MÜDÜR MUAVİNİ / MALİ İŞLER
HAYRİ	ÖZSÜT	BERDAN TEKSTİL A. Ş.	PERSONEL VE İNSAN KAYNAKLARI ŞEFİ
HASAN	ÖZTAŞ	TÜRK PIRELLİ KABLO VE SİSTEMLERİ A. Ş.	KALİTE GÜVENÇE VE MÜHENDİSLİK ŞEFİ
MUSTAFA	ÖZTÜRK	GRUPAJ SERVİS ULUSLARARASI NAKLİYAT LTD. ŞTİ.	FİRMA SAHİBİ
HALUK	ÖZYAVUZ	CEVHER DÖKÜM SANAYİ A. Ş.	YÖNETİM KURULU BAŞKANI
BİZHAN	PAKDEL	YİĞİT AKÜ A. Ş.	GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
MEHMET NİYAZİ	PALAZ	PETLAS LASTİK SANAYİ VE TİCARET A. Ş.	GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
RIZA	PANAHI	KAM ANKARA BETON A. Ş.	GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
HAMDİ	PARAMYOK	ECZACIBAŞI ÖZGÜN KİMYASALLARI A. Ş.	İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİCİSİ
AKIN	POLAT	S.P.A.C. ALTI SİGMA DANIŞMANLIK	GENEL MÜDÜR
DR. ENGİN	SAĞDIÇ	KİM (KALİTE İYİLEŞTİRME MERKEZİ) LTD.ŞTİ.	YÖNETEN ORTAK
FARUK	SARI	YONCA-EGE YAĞ SANAYİ VE TİCARET A. Ş.	MURAHHAS AZA / GENEL MÜDÜR
MEHMET MURAT	SEPİCİ	BERDAN TEKSTİL A. Ş.	GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
HAKAN	SERTER	ROTOPAK MATBAACILIK A. Ş.	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
SERDAR	SEVER	KIRPART OTOMOTİV SAN.TİC.A. Ş.	KALİTE GÜVENÇE SORUMLUSU
NEVZAT	SEYREK	PİSA TEKSTİL VE BOYA FAB. A. Ş.	EĞİTİM SORUMLUSU
F. OKAN	SEZER	ELDOR ELEKTRONİK A. Ş.	İNSAN KAYNAKLARI VE ORGANİZASYON GELİŞTİRME MÜDÜRÜ
AHMET TUĞRUL	SİREL	FIRAT PLASTİK A. Ş.	GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
SERDAR	SÖZERİ	ARÇELİK A. Ş.	YÖNETİCİ
ELÇİN	SÜEREN	TED İSTANBUL KOLEJİ	İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ
MUSTAFA	ŞAHBAZ	KOMBASSAN A. Ş.	İŞLETME MÜDÜRÜ
HÜSEYİN	ŞAHİN	OTOKOÇ OTOMOTİV SAN. VE TİC. A. Ş.	İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ
ÜMİT	ŞAHİN	ANNE ÇOCUK EĞİTİM VAKFI İKTİSADİ İŞLETMESİ (AÇEV)	İŞLETME MÜDÜRÜ
HANDE	ŞARMAN	SEGER-SES VE ELEKTRİKLİ GEREÇLER A. Ş.	SATIŞ VE KALİTE MÜDÜRÜ
DR. AHMET	ŞENGEZER	SSK TRABZON BÖLGE HASTANESİ	BAŞTABİP YARDIMCISI / KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
TURGUT	ŞENOL	AYDIN YAZILIM VE ELEKTRONİK SANAYİ A. Ş.	GENEL MÜDÜR
EKREM	ŞENSOY	TRAKYA CAM SANAYİ A. Ş. / TRAKYA FABRİKASI	İNSAN KAYNAKLARI ŞEFİ

<b>Adı</b>	<b>Soyadı</b>	<b>Kuruluşu</b>	<b>Görevi</b>
TÜLAY	ŞENTÜRK	MARSHALL BOYA VE VERNİK SANAYİ A. Ş.	KALİTE SİSTEMLERİ ŞEFİ
MEHMET	TAN	NİLÜFER BELEDİYESİ	BAŞKAN YARDIMCISI / YÖNETİM TEMSİLCİSİ
CAN	TANCI	GEMSAN A. Ş.	GENEL MÜDÜR
MELİKE	TANDOĞAN	GARANTİ SİGORTA GRUBU	İNSAN KAYNAKLARI BİRİM MÜDÜRÜ
AYŞEGÜL	TANIK	FARPLAS OTO YEDEK PARÇALARI A. Ş.	KALİTE SORUMLUSU
BÜLENT	TANRIKULU	TUSAŞ MOTOR SANAYİ A. Ş.	KALİTE MÜDÜRÜ
EKREM	TARAR	KÜÇÜKÇEKMECE BELEDİYE BAŞKANLIĞI	BELEDİYE BAŞKAN YARDIMCISI
YAVUZ SELİM	TETİK	İNANÇ DIŞ TİCARET HİZMETLERİ GRUBU	İNSAN KAYNAKLARI VE SİSTEM SORUMLUSU
KAMİL CÜNEYT	TEZER	EPROM ENDÜSTRİYEL OTOMASYON LTD. ŞTİ.	GENEL MÜDÜR
GONCA	TIKNAZ	MATAY OTOMOTİV YAN SAN.VE TİC.A. Ş.	KALİTE MÜDÜRÜ
H. KARTAL	TOLGA	BUFER ELEKTRİK SAN. A. Ş. (LEGRAND)	İNSAN KAYNAKLARI DİREKTÖRÜ
AYTUĞ	TOPMEŞE	BPO BPLAS-PLASTIC OMNIUM	KALİTE MÜDÜRÜ
DİLEK	TOPUÇ KOÇ	İZELTAŞ İZMİR EL ALETLERİ SAN.TİC.A. Ş.	KALİTE GÜVENCE SORUMLUSU
EBRU	TORBAOĞLU	PINAR SÜT A. Ş.	TOPLAM KALİTE UZMANI
YILMAZ	TURAN	KOMBASSAN A. Ş.	KALİTE GÜVENCE ŞEFİ
NAİLE	ULUAKAY	EYAP A. Ş. ARTEMA ARMATÜR GRUBU	MALİYET MUHASEBESİ ŞEFİ
TÜRKER	UNAN	FLOTEKS PLASTİK SAN. VE TİC. A. Ş.	KALİTE MÜDÜRÜ
MEHMET TALU	URAY	KARTONSAN A. Ş.	GENEL MÜDÜR
CAVİT	USTAOĞLU	PAŞABAHÇE ESKİŞEHİR CAM SAN. VE TİC. A. Ş.	GENEL MÜDÜR
CİHANGİR	UYANIK	YEKAŞ MAVİ ULUSLARARASI TAŞ.TİC.A. Ş.	YÖNETİM KURULU BAŞKAN VEKİLİ
ERHAN	UYSAL	OLMUKSA INTERNATIONAL PAPER A. Ş.	KALİTE SİSTEMLERİ MÜHENDİSİ
SERDAR	UZEL	B.S. YÖNETİM DESTEK VE EĞ. HİZ.TİC.LTD.ŞTİ.	GENEL MÜDÜRÜ
ZEYNEP YILDIZ	ÜNAL	ECZACIBAŞI YAPI GER. ARTEMA ARMATÜR GR.	İNSAN KAYNAKLARI UZMANI
TUNCAY	YAĞCI	TRAKYA CAM SANAYİ A. Ş. / TRAKYA FABRİKASI	İŞLETME MÜHENDİSİ
SEZA	YALIZ	ÇELEBİ HAVA SERVİSİ A. Ş.	KALİTE MÜDÜRÜ
AYFER	YENİÇAĞ	HİSAR EĞİTİM VAKFI ÖZEL KEMERKÖY İLKÖĞRETİM OKULU	OKUL MÜDÜRÜ
PINAR	YENİGÜN	OMSAN LOJİSTİK A. Ş.	İNSAN KAYNAKLARI VE KAL.SİS.MÜD.
GÜLER	YENİPINAR	NESTLE GIDA SANAYİ A. Ş.	KALİTE SİSTEMLERİ MÜDÜRÜ
ÖZLEM	YER	YAŞAR BASF OTOMOTİV LTD. ŞTİ.	KALİTE GÜVENCE YÖN./YÖNETİM TEMS.
METİN	YEREBAKAN	MEYER YÖNETİM VE BELGELENDİRME HİZ.LTD.ŞTİ.	YÖNETİM KURULU BAŞKANI

Adı	Soyadı	Kuruluşu	Görevi
HAKAN	YILDIRIM	FIRAT PLASTİK A. Ş.	KALİTE PLANLAMA ŞEFİ
AYFER	YILMAZ	DİNAMİK GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ LTD. ŞTİ.	KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ
BERRİN	YILMAZ	ECZACIBAŞI BAXTER HASTANE ÜRÜNLERİ SAN.TİC.A. Ş.	İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ
DOÇ. DR. GÜNEŞ	YILMAZ	TÜRK PIRELLİ KABLO VE SİSTEMLERİ A. Ş.	ARGE VE KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ
MUSTAFA	YILMAZ	AKSA AKRİLİK KİMYA SANAYİ A. Ş.	GENEL MÜDÜR
METİN	YORGANCIOĞLU	KARYATEKS TEKSTİL SAN. TİC. A. Ş.	GENEL MÜDÜR
ÖZLEM	YURDAKUL	ÇELEBİ HAVA SERVİSİ A. Ş.	İK EĞİTİM GELİŞTİRME MÜDÜRÜ
ÖZER	YÜKSEL	DENİZ KUVVETLERİ KOMUTANLIĞI	BİNBAŞI
ÖZER	YÜKSEL	DENİZ KUVVETLERİ KOMUTANLIĞI	TKY KISIM AMİRİ
VEYSEL	ZENGİN	ECZACIBAŞI ÖZGÜN KİMYASALLARI A. Ş.	KALİTE GÜVENCE YÖNETİCİSİ

## FAHRİ ÜYELER

Adı	Soyadı	Kuruluşu	Görevi
CEMİL	AKSAKAL	YETERLİFT ASANSÖR	KALİTE YÖNETİM
PROF. DR. DİLER	ASLAN	PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ	TEMEL TIP BİLİMLERİ BÖL. BŞK.
SEMRA FERİHA	AŞÇIGİL	ODTÜ	ÖĞRETİM ÜYESİ
MURAT	AYAZ	ERDOĞANLAR ALÜMİNYUM SANAYİ VE TİCARET A. Ş.	KALİTE GÜVENCE ŞEFİ
MEHMET	BİLGİÇ		
TURAN	BULDUK	AVŞAR EMAYE A. Ş.	İŞLETME MÜDÜRÜ
SALİM	ÇAM	BEYKENT ÜNİVERSİTESİ	BÜTÇE VE PLANLAMA DAİRE BAŞKANI
MEHMET EMİN	ÇAMDİBİ	INTERTECH A. Ş.	BİLGİSAYAR MÜHENDİSİ
EMİN	DAĞLI	KÜLTÜRDAĞ YAYIN PAZARLAMA	ESNAF
GÜLCAN	DEMİRKOL	XEROX A. Ş.	SATIŞ MÜDÜRÜ
MELTEM	DİKMEN GÜRSOY	OYAK İNŞAAT A. Ş.	KALİTE SİSTEMLERİ MÜDÜRÜ
E. GÜNSELİ	ERDOĞAN	MARET A. Ş.	KALİTE YÖNETİCİSİ
TELAT	ESA	HUNCA KOZMETİK A. Ş.	KALİTE DEPARTMAN ŞEFİ
SERDAR	GÜLDAL	SERTEN TEKSTİL A. Ş.	KALİTE GÜVENCE & BİLGİ-İŞLEM
YASEMİN R.	GÜN	BERSAY İLETİŞİM DANIŞMANLIĞI	TOPLAM KALİTE VE İK YÖNETMENİ
Ş. ZAFER	KARABACAK	EİS ECZACIBAŞI İLAÇ SANAYİ VE TİCARET A. Ş.	İNSAN KAYNAKLARI UZMANI (BÜTÜNSEL KALİTE)
MEHMET BARIŞ	KARAKAŞ	SERTEN TEKSTİL A. Ş.	KALİTE GÜVENCE SORUMLUSU

Adı	Soyadı	Kuruluşu	Görevi
ORHAN	KEKLİK	T.B.S. TAŞIMA BETON SANAYİ A. Ş.	İNŞAAT MÜHENDİSİ
BETÜL	ORAY	GSA LTD. ŞTİ.	KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ
TİMURLENK	ÖTKEN	EMPA KİMYA LTD. ŞTİ.	KALİTE GÜVENCE VE PLANLAMA MÜDÜRÜ
YILDIRIM	RAMAZANOĞLU	ADAM SAĞLIK MERKEZİ	UZMAN HEKİM
NEDRET MUHARREM	SAĞLAM	DEFNE YEMEK LTD. ŞTİ.	ŞİRKET ORTAĞI
HAKAN	ŞENTÜRK	MOGAZ PETROL GAZLARI A. Ş.	KALİTE SORUMLUSU
YEŞİM	TANTEKİN	TÜBİTAK BİLTEN	UZMAN ARAŞTIRMACI
SERHAT	TEKİN		
ZEYNEP	ULAŞAN	NEW HOLLAND TRAKMAK	İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ
OYA	YARDIM SARI		
NUR	YÜCEL	NEW HOLLAND TRAKMAK	GENEL MÜDÜR ASİSTANI

## ÖĞRENCİ ÜYELER

Adı	Soyadı	Üniversite	Fakülte/Enstitü	Bölüm
ZAFER	AĞYAR	KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ	MÜHENDİSLİK	ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ
SIDIKA	AKBULUT	MARMARA ÜNİVERSİTESİ	SOSYAL BİLİMLER	ULUSLARARASI KALİTE YÖNETİMİ
AYTÜL	ARCA	ANADOLU ÜNİVERSİTESİ	İŞLETME FAKÜLTESİ	İŞLETME
SAVAŞ BAŞAR	ASLANTEPE	MANCHESTER ÜNİVERSİTESİ	EĞİTİM FAKÜLTESİ	ÖRGÜTSEL DEĞİŞİM VE GELİŞİM
EFE	ATILLA	İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ	MAKİNA FAKÜLTESİ	MAKİNA MÜHENDİSLİĞİ
SERKAN	BAĞATUR	OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ	MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ	ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ
HÜRCAN	COŞKUN	MARMARA ÜNİVERSİTESİ	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	İSTATİSTİK (YÜKSEK LİSANS)
HAKAN	ÇELİK	OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ	MÜHENDİSLİK/MİMARLIK	ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ
ESRA TOLUNAY	ÇÖREK	MARMARA ÜNİVERSİTESİ	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	İSTATİSTİK (YÜKSEK LİSANS)
SERDAR TANER	DEMİR	ODTÜ	FEN/EDEBİYAT	KİMYA
BÜLENT	DEMİRDAMAR	ATILIM ÜNİVERSİTESİ	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	İŞLETME YÖNETİMİ (YÜKSEK LİSANS)
GÜNEY	ELVAN	İZMİR YÜKSEK TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ		ENERJİ MÜHENDİSLİĞİ
RECEP	EMANET	ERCİYES ÜNİVERSİTESİ	İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ	İŞLETME
MEHMET FAZIL	ENGÜRÜN	ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ	İ.İ.B.F.	EKONOMETRİ
UĞUR	FINDIK	ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ	MÜHENDİSLİK MİMARLIK	MAKİNA MÜHENDİSLİĞİ

Adı	Soyadı	Üniversite	Fakülte/Enstitü	Bölüm
ARZU	FIRLAER	GAZİ ÜNİVERSİTESİ	SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	BİYOFİZİK
C.ÖCAL	FİDANBOY	ANADOLU ÜNİVERSİTESİ	İŞLETME FAKÜLTESİ	İŞLETME
NİHAT	KANDAL	İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ	FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	JEODEZİ FOTOGRAMETRİ MÜHENDİSLİĞİ (YÜKSEK LİSANS)
DEMET	KARAMAN	EGE ÜNİVERSİTESİ	FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	SÜT TEKNOLOJİSİ (YÜKSEK LİSANS)
BÜLENT	KENDİR	MARMARA ÜNİVERSİTESİ	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	ULUSLARARASI İŞLETMECİLİK
S.SEVAL	KORKUSUZ	ANADOLU ÜNİVERSİTESİ	İŞLETME FAKÜLTESİ	İŞLETME
SEMA	KULU	İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ	EĞİTİM FAKÜLTESİ	REHBERLİK VE PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK
ORHAN	KÜÇÜK	ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ	BAYBURT MESLEK YÜKSEKOKULU	
NURCAN	METİNER	OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ	MÜHENDİSLİK/MİMARLIK	ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ
EREN	OCAKVERDİ	İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ	FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	İŞLETME MÜHENDİSLİĞİ
AHU	OKYAR	ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ	İKTİSADİ İDARİ BİLİMLER	EKONOMETRİ
FATİH	ÖKSÜZ	SELÇUK ÜNİVERSİTESİ	MÜHENDİSLİK/MİMARLIK	MAKİNA MÜHENDİSLİĞİ
NEJAT	ÖZBEDEL	OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ	MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ	ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ
MÜGE	ÖZDEMİR	İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ	FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	ÇEVRE MÜHENDİSLİĞİ
ÖZGÜL	ÖZEL	ANADOLU ÜNİVERSİTESİ	İŞLETME FAKÜLTESİ	İŞLETME
ERDEM	POLAT	SAKARYA ÜNİVERSİTESİ	FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	METALURJİ VE MALZEME MÜHENDİSLİĞİ (YÜKSEK LİSANS)
HÜLYA	SÖKER	ANADOLU ÜNİVERSİTESİ	MESLEK YÜKSEK OKULU	MATBAA
ÇAĞLAR	SÖNMEZ	ODTÜ	MÜHENDİSLİK	METALURJİ VE MALZEME MÜHENDİSLİĞİ
ZEYNEL	ŞEN	MARMARA ÜNİVERSİTESİ	İKTİSADİ İDARİ BİLİMLER	ÜRETİM YÖNETİMİ VE PAZARLAMA
KAHAN	ÜN	ANADOLU ÜNİVERSİTESİ	İŞLETME FAKÜLTESİ	İŞLETME
NEZİR	YALÇINKAYA	YEDİTEPE ÜNİVERSİTESİ	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	FİNANS BÖLÜMÜ (DOKTORA)
FİGEN	YURDAKUL	ANADOLU ÜNİVERSİTESİ	AÇIKÖĞRETİM	SOSYAL BİLİMLER
AYBEN	YÜCEL	İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ	İŞLETME	İŞLETME