



KalDer

**Mükemmellik
Kalitenin Işığıyla
Parlar**

2 0 0 6
F A A L İ Y E T
R A P O R U

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	1
MİSYON-VİZYON	2
2006 YILI DEĞERLENDİRMESİ	3
KalDer YÖNETİM KURULU ÜYELERİ	6
KalDer MERKEZ ÇALIŞANLARI	8
ÜYELİK	9
MÜKEMMELLİK AŞAMALARI	16
YEREL KALİTE ÖDÜLLERİ	18
TÜRKİYE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ENDEKSİ (TMME)	19
ETKİNLİKLER VE TANITIM FAALİYETLERİ	22
15. KALİTE KONGRESİ	22
MEDYADA YERALMA	27
EĞİTİM	28
KIYASLAMA	33
İŞBİRLİKLERİ	34
YAYINLARIMIZ	35
WEB SİTEMİZ (www.kalder.org)	35
KÜTÜPHANE	35
ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN GERİ BİLDİRİM ALINMASI	36

MİSYON-VİZYON

MİSYONUMUZ

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

VİZYONUMUZ

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



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

M. K. Atatürk

2006 YILI DEĞERLENDİRMESİ

Mükemmellik Kalitenin Işığıyla Parlar

Günümüzde refah, diğer deyişle yaşam kalitesini artırma olanağı, ülkeler arasında rekabet güçleri oranında paylaşılmaktadır. Ülkenin rekabet gücü de ülkedeki kuruluşların rekabet güçlerine göre belirlenmekte, dolayısıyla küreselleşen dünya ekonomisinde yaşam kalitemiz, kuruluşlarımızın rekabet güçlerine bağlı kalmaktadır.

Bir diğer deyişle ülkenin rekabetçi olması, kuruluşlarının işlerini büyütebilmelerine, uluslararası pazardan daha fazla pay alabilmelerine bağlıdır. Bunun için ise ülkede sağlıklı işleyen pazar ekonomisine ve ülke dahilindeki tüm organizasyonlarda sürekli daha iyiyi hedefleyen yönetim yaklaşımlarına ihtiyaç vardır.

Türkiye'nin refah paylaşım tablosundaki yeri nedir ?

Dünya Ekonomik Forumu yayınladığı Küresel Rekabet İndeksinde Türkiye, 2006 yılında 117 ülke arasında 59. sıradadır. Geçtiğimiz yıl aynı indekste 71.ci sıradaydık. Sevindirici olan Türkiye'nin 12 basamaklık sıçramayı gerçekleştirmiş olmasıdır. Bununla birlikte aynı indeksin alt başlıklarına baktığımızda, makroekonomi de 117 ülke arasında 111 inci sıradayız. Eğitim alt başlığında ise 78 inci sıradayız. Bu değerler ile birinci sınıf bir rekabetçi olamayız.

Yaşam kalitemizin iyileştirilmesinde, İstanbul'dan Van'a, holdinglerden kobilere, üretimden hizmete, sağlıktan yerel yönetimlere kadar her alan ve kişinin sorumluluğu vardır. Sıralamadaki yerimizi değiştirmek için nasıl bir toplumda yaşamak istediğimize toplum olarak biran önce karar vermek zorundayız.

KalDer bu konuda kendisini nasıl konumlandırıyor ? Neler yaptı ve neler yapmayı hedefliyor ?

KalDer, çağdaş kalite felsefesinin yaygınlaştırılması amacıyla, 1991 yılında kurulduğundan bu yana, çağdaş kalite felsefesinin yaygınlaştırılması amacıyla **"yönetim kalitesinin ülke bazında yaygın ve etkin kullanımını sağlayarak dünyada örnek ve önder kurum olmak"** vizyonu ile hareket etmiştir. Ve "ülkemizdeki tüm özel kamu kurum ve kuruluşları ile sivil toplum örgütlerine dünya çapında kalite seviyesine ulaşmaları ve rekabet güçlerini artırmaları için uygun ortamlar yaratmak" misyonu doğrultusunda önemli adımlar atmıştır.

KalDer, 1998 yılında yurt genelinde başlattığı Ulusal Kalite Hareketi ile Toplam Kalite Yönetimi'ni sanayi kuruluşlarının yanısıra, hizmet sektöründeki kuruluşlara, sivil toplum kuruluşlarına ve kamu kurumlarına kadar her alana yaymayı hedeflemiştir.

Ulusal Kalite Hareketi'nin temelinde yatan felsefe; "yaşam kalitesi"nin sürekli zenginleştirilmesi, yükseltilmesi ve yenilenmesidir. Belirli aşamalarla ilerleyen bir süreç olan Ulusal Kalite Hareketi, ülke çapında kalite bilincini ve örnek kuruluşları her sektörde ortaya çıkartmayı ve artırmayı ve bu sayede ulusal düzeyde zincirleme bir etki yaratmayı hedeflemektedir.

Bir başka deyişle, Ulusal Kalite Hareketi, bireysel ve kurumsal sorumlulukları yaygınlaştırmakta ve ulusal bir sorumluluk platformunda bir araya getirmektedir. Söz konusu olan, ülkemizin yaşamsal hedeflerine yönelik olarak her yöreden, her kesimden, her çeşit kurum ve kuruluşun, ortak bir sorumluluk çerçevesinde işbirliği yapmasıdır.

Zira, ülkemizin 21'inci yüzyılda daha güçlü ve daha sağlam zeminlerde yer almasının temel koşulunun, "kalite" kavramının toplumun her kesimine yaygınlaştırılması olduğuna yürekten inanıyoruz.

Bu temel yaklaşımdan hareketle;

1992 yılından itibaren düzenlenen Kalite Kongrelerinin katılımcı sayısı yıllık 2.500 kişiyi aşmıştır. Ankara, Bursa, İzmir ve Eskişehir'de 2000 yılından itibaren planlı etkinlikler başlatılmış, bu etkinliklerin katılımcı sayısı yıllık 10.000 kişiye ulaşmıştır.

1993 yılında ilk kez verilen Ulusal Kalite Ödülü'ne bu güne kadar 193 kuruluş başvurmuştur. Süreçte 1.500 orta ve üst düzey yönetici değerlendirici olarak görev almış, deneyim kazanmışlardır. Bu güne kadar, 17'i Büyük, 24'ü Başarı Ödülü olmak üzere toplam 41 ödül verilmiştir.

Bütün bu çalışmalar Uluslararası arena da da yankı bulmuş, 1993 yılında ilk ulusal kalite ödülünü kazanan Brisa, 1996'da Avrupa Kalite Ödülü'nü kazanan ilk Türk Kuruluşu olmuştur. Bu güne kadar Türk kuruluşları tarafından 5'i Büyük, 14'ü Başarı olmak üzere toplam 19 Avrupa Kalite Ödülü kazanılmıştır. Türkiye şu anda kuruluşları en çok Avrupa Kalite Ödülü'nü kazanan 2 ülkeden birisidir.

Ülkemizin ve kuruluşlarımızın ihtiyacı olan eğitimli insan kaynağı sağlamak da önem verdiğimiz bir başka konu;

İlk eğitimimizi düzenlediğimiz 1992'den bu yana 50.000'i aşkın kişiye hizmet verdik. Eğitim alan bu kişiler işlerinde ihtiyaçları olan yetkinliği kazanırken aynı zamanda kalite kavramını evlerinde, mahallerinde, çocuklarının okullarında, her yerde yaşatan ve gelişime katkı sağlayan birer kalite gönüllüsüne dönüşmüş olmaları ise ayrı bir kazanç oldu.

KalDer, 2006 yılında bu kapsamda neler yaptı ?

2006 yılında toplam 79 tüzel üye, 252 bireysel asıl üye kazandık. Tüzel Üye sayımız 1356'ya ulaştı.

2006 yılında Ulusal Kalite Hareketine 23 kuruluşumuz katılmıştır. Bu kuruluşlardan 9'u UKH eğitimlerini tamamlamış, 7 tanesine rehber atanmıştır; 4 kuruluş Mükemmellikte Kararlılık, 5 Kuruluş ise Mükemmellikte Yetkinlik Belgesini almışlardır.

2003 yılında yapılan süreç iyileştirme çalışmalarından sonra 2006 sonu itibari ile Ulusal Kalite Hareketine katılan kuruluş sayısı 121 'dir.

Kuruluşların, mevcut yönetim sistemlerinin, EFQM Mükemmellik Modeli esaslı bir yapıyla geliştirilmesi ve etkinleştirilmesi için gerekli durum tespiti için Dış Değerlendirme hizmeti oluşturulmuştur. Geçen yıl UKH sürecinde Tüpraş, THY, İDO, Amerikan Hastanesi, Sakarya Üniversitesi Dış Değerlendirme hizmetinden yararlanmışlardır.

Ulusal Kalite Ödülü'ne, 2006 yılında 15 başvuru olmuş, değerlendirme sonrası Bilim İlaç İşletmeler Kategorisinde Büyük Ödülü, TNT Express Başarı Ödülü'nü almıştır. Kamu Kategorisinde ise, Eskişehir Çocuk ve Doğum Hastanesi Büyük Ödülü, Nilüfer Belediyesi Başarı Ödülü'nü almıştır.

2006 yılında birbirinden yetkin 179 yöneticimiz Ulusal Kalite Ödülü'nde Değerlendirici olmak için başvurmuşlardır.

Geçtiğimiz yıl Mükemmellikte Yetkinlik Belgesi, Avrupa'daki uygulamaya paralel, 3 yıldız, 4 yıldız ve 5 yıldız olmak üzere üçe ayrılmıştır. Yıldız sayıları, kuruluşun yetkinlik seviyesini göstermektedir. 2006 yılında Borusan Lojistik 5 yıldızlı, Barem Research, Av. Mahir Büyükerman Anaokulu ve Yunuskent Anaokulu 4 yıldızlı, İDO, Sakarya Üniversitesi ve Tüpraş 3 yıldızlı Mükemmellikte Yetkinlik Belgesini almışlardır.

Mükemmellikte Kararlılık Belgesini ise Çelik Halat, Emas, Feniş Teknik Ürünler ve İnoksan almıştır.

2006 yılında düzenlediğimiz, 15. Kalite Kongresi'nde Düşünce Kalitesi temasını gündeme taşınmıştır. Amacımız, uygulamadaki eksikliklerimizin düşünce kalitesi ile hızla kapatılabileceğini ortaya koymaktı. 15. Kalite Kongresi'ne Almanya, Amerika Birleşik Devletleri, Belçika, Brezilya, Çin Halk Cumhuriyeti, Birleşik Arap Emirlikleri, Fransa, İngiltere , İran, İspanya, İsviçre, İtalya, Japonya ve ülkemizden toplam 134 konuşmacı katkıda bulunmuştur.

Kongre kapsamında ikinci kez Liderler Forumu ve ilk kez "Kalite Organizasyonları ve Profesyonelleri Zirvesi" düzenlenmiştir. 25 çalıştay, 3 özel ve 21 paralel oturuma, toplam 760 kuruluştan toplam 2.785 kişi katılmıştır. En sevindiricisi ise ülkemizin 43 üniversitesinden katılım olmasıdır. Kongremize 53 kuruluş sponsor olmuş, 56 kuruluş stand açmıştır.

Şubeler de dahil olmak üzere, 2006 yılında birbirinden başarılı toplam 7 Sempozyum, Konferans ve Kongre gerçekleştirilmiştir. Antakya ve Balıkesir’de Yerel Kalite Günleri düzenlenmiştir, çok sayıda etkinlikte stand açılmış ve sunum yapılmıştır.

2006 yılında 250’nin üzerinde eğitim programı düzenledik ve toplam eğitim alan kişi sayısı 4.000’i geçti. AB MEDA "Türkiye’de Kalite Altyapısının Desteklenmesi" projesi kapsamında "CE İşaretlemesi ve AB Direktifleri Eğitim Akademisi" KalDer’in yönetimine devredildi. Eğitimlerin 2007 yılında başlaması planlandı.

2006 yılında aynı programdan 150,000 € 'luk kaynakla "Denetçi kayıt/sertifikasyon sistemi" projesine de başladık. 2007 yılında bitecek projenin devamı için çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Geçtiğimiz yıl iletişim yaklaşımımızı da beklentiler doğrultusunda geliştirmek üzere çalıştık. KalDer ve faaliyetleri hakkında yazılı medyada 695 haber çıkarırken, 1.000 dakikalık TV yayını yapıldı. Ulusal Kalite Kongresi İşletme Kategorisi Finalistleri ile birlikte "Ellerin Üzerinde" ilanını Hürriyet, Sabah, Radikal, Cumhuriyet, Referans, Dünya ve Yeni Şafak Gazetelerinde yayınladık.

2006 yılının kuşkusuz en önemli faaliyeti ise, 2005 yılının 4. çeyreğinde pilot uygulamasını yaptığımız Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi çalışmasını başlatmamızdır.

Türkiye çapında 81 il ve tüm ilçelerde yapılan görüşmelerle şekillenen 2006 yılı 4. çeyrek TMME sonuçları, Yerel Yönetimler ve Emniyet Teşkilatı’nın yanı sıra özel sektörden Beyaz Eşya, Televizyon, Binek Otomobil, Beyaz Eşya, Bireysel Bankacılık, Ulusal Kargo Dağıtım ve Zincir Market sektörlerini içermektedir.

TMME çalışmasının veri toplama aşamasında, Türkiye’nin 81 ilinden, tam tesadüfi örnekleme ve CATI yöntemi ile 2006 4. çeyrek çalışmasında toplam 10.425 ve Yerel Yönetimler için 7.539 görüşme yapıldı. 2006 yılı toplam görüşme sayısı 47.000’dir.

2006 yılı 4. çeyrek sonuçlarına göre TMME Ulusal Endeksi bir önceki yılın aynı çeyreğine göre 2 puan artarak 74.5 seviyesinde gerçekleşmiştir.

TMME’de dördüncü çeyrekte ölçülen yerel yönetimler sektöründe 57 puanlık bir memnuniyet ölçülürken bu seviye geçtiğimiz yıl 54 puan olarak belirlenmişti. Yerel yönetimlerde 68 puanla il bazında Kayseri Büyükşehir Belediyesi birinciliği yakalarken, ilçe bazında 67 puanla İstanbul Fatih Belediyesi vatandaşlarını en memnun eden kurum oldu.

Emniyet teşkilatına ilişkin çarpıcı sonuçlara da yer veren TMME’de, genel olarak vatandaş memnuniyeti 63 puanda kaldı. Emniyet teşkilatının verdiği 'Trafik' hizmeti 57 puanla en düşük seviyede kalırken, bu hizmeti 64 puanla Kamu güvenliği, asayiş ve 67 puanla diğer hizmetler izledi.

TMME 2006 yılı 4. Çeyrek sektörel sonuçlarında en yüksek müşteri memnuniyeti 80 puanla Beyaz Eşya ve Televizyon sektörlerinde elde edildi:

- TMME 4. Çeyrek sektörel sonuçlarında en yüksek memnuniyet marka bazında televizyon sektöründe elde edildi. Televizyon sektöründe müşterisini en fazla memnun eden kurum 84 puanla Philips oldu.
- Beyaz eşya sektöründe aynı kuruluşun iki markası Arçelik ve Beko 83 puanla birinci sırayı paylaşırken,
- Binek Otomobilde 82 puanla Volkswagen,
- zincir marketlerde 77 puanla Migros,
- zincir indirim marketlerde 74 puanla Bim,
- Bireysel Bankacılıkta kamu bankalarında 80 puanla Halkbank,
- özel bankalarda 76 puanla Finansbank
- ve ulusal kargo dağıtım sektöründe 79 puanla Aras Kargo rakiplerini geride bırakarak bu çeyreği lider tamamladı.

Teşekkür

2006 yılında elde edilen sonuçlar, kazanılan başarılar, başlatılan faaliyetler için emeği geçen tüm kalite gönüllülerine, destekçilerine teşekkür ederiz.

KalDer YÖNETİM KURULU ÜYELERİ

<u>Yönetim Kurulu Başkanı</u>	<u>Yönetim Kurulu Yedek Üyeleri</u>
Çetin Nuhoğlu TIRSAN A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı	Ahmet Gökçümen KalDer Eskişehir Şubesi Yönetim Kurulu Başkanı
<u>Yönetim Kurulu Başkan Yardımcıları</u>	A. Hamdi Doğan Kocaeli Sanayi Odası Genel Sekreter
İbrahim Aybar Renault Mais A.Ş. Genel Müdür	Ayşe Sevger KalDer Ankara Şubesi Yönetim Kurulu Başkanı
Mehmet Ali Berkman Akkök Şirketler Grubu İcra Kurulu Başkanı	Bahadır Akın Arçelik A.Ş. Kalite Sistemleri Yöneticisi
<u>Yönetim Kurulu Sayman Üyesi</u>	Prof. Dr. Barış Tan Koç Üniversitesi İşletme Enstitüsü Direktörü
Faruk Güler Cafer Sadık Abaloğlu Holding A.Ş. CEO	Hasan Subaşı Koç Holding A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi
<u>Yönetim Kurulu Asil Üyeleri</u>	Sami Erol KalDer Bursa Şubesi Yönetim Kurulu Başkanı
Prof. Dr. Ali Rıza Kaylan Boğaziçi Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Öğretim Üyesi	Semavi Yorgancılar Yorim Cam San. Tic. A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi
Hasan Basri Aktan Maliye Bakanlığı Müsteşar	Şener Muter KalDer İzmir Şubesi Yönetim Kurulu Başkanı
Dr. Levent Hatay Rixos Şirketler Grubu CEO	Turgut Uzer H.Ö. Sabancı Holding A.Ş. Lastik, Takviye Malzemeleri ve Otomotiv Grup Başkanı
Sedat Birol Eczacıbaşı Holding A.Ş. İlaç Grubu Başkanı	Dr. Yılmaz Argüden ARGE Danışmanlık A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı
Selma Akdoğan Akdoğan Eğitim Ve Proje Yönetim Dan. Ltd.Şti. Şirket Ortağı	
Mehmet Ali Neyzi Aygaz A.Ş. Genel Müdür	
Tayfun Bayazıt Fortisbank A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı	

KalDer DENETLEME KURULU VE YÜRÜTME KURULU ÜYELERİ

Denetleme Kurulu

Denetleme Kurulu Başkanı

Ali Kamil Uzun

Oyak Mali Kontrolörlük ve Koordinasyon Grubu
Mali Kontrolör

Asil Üyeler

Cumhur Güzel

Süreç Danışmanlık Hizmetleri Ltd. Şti.

Nerma Gökçe

Kalite Sistem Laboratuvarları
Yönetim Kurulu Başkanı

Yedek Üyeler

Erhan Tunçay

Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği
Genel Sekreteri

Lütfi Ensari

Yönetişim Yönetim Dan.
Genel Müdür

Önder Kıratlılar

Baymak Makina San. ve Tic. A.Ş.
Genel Müdür

Yürütme Kurulu

Yürütme Kurulu Başkanı

Hakan Kilitçioğlu

KalDer Genel Sekreter

Yürütme Kurulu Üyeleri

Ahmet Tunçay

KalDer Ankara Şubesi
Genel Sekreter

Dr. Aydın Kosova

KalDer
Ulusal Kalite Ödül Sekreteri

Aykan Kurkur

KalDer Bursa Şubesi
Genel Sekreter

Canan Tezsezen

KalDer
Kurumsal Hizmetler Koordinatörü

Çağrı Ataman

KalDer Eskişehir Şubesi
Genel Sekreter

Yrd. Doç. Dr. Esra Lagro

Doğuş Üniversitesi
Jean Monnet Kürsüsü Başkanı

Eşber Çekiç

Koç Holding A.Ş.
İnsan Kaynakları Koordinatörü

Fatih Şener

Uluslararası Nakliyeciler Derneği
Yönetim Kurulu Başkan Danışmanı

İrfan Onay

KalDer
Başkan'a Yardımcı – İçerik Geliştirme

Kenan Keskinoglu

KalDer İzmir Şubesi
Genel Sekreter

Mehmet Yücel

KalDer
İş Geliştirme ve Projeler Koordinatörü

Necati Hakoğlu

Cognis Kimya A.Ş.
Fabrika Müdürü

Samih Yedievli

KalDer
Pazarlama ve İletişim Koordinatörü

Tuncer Köklü

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

Prof. Dr. Yurdanur Tulunay

ODTÜ - Havacılık Ve Uzay Mühendisliği Fakültesi
Öğretim Üyesi

KalDer MERKEZ ÇALIŞANLARI

Hakan Kilitçioğlu

Genel Sekreter

Dr. Aydın Kosova

Ulusal Kalite Ödöl Sekreteri

Burçin Yeşiltepe

Ulusal Kalite Kongresi ve Etkinlikler Sorumlusu

Bölent Bektaş

Bilgi Sistem Sorumlusu

Canan Tezsezen

Operasyonel Hizmetler Koordinatörü

Elif Turan

Muhasebe Sorumlusu (Sözleşmeli)

Hacer Yıldırım

Üyelik Hizmetleri Sorumlusu

İrfan Onay

Başkana Yardımcı – İçerik Yönetimi

Lale Evliyazade

Kurumsal Hizmetler - Destek

Mehmet Yücel

İş Geliştirme ve Projeler Koordinatörü

Neslihan Gök

Pazarlama ve İletişim Sorumlusu

Nezahat Eren

Eğitim Operasyon Sorumlusu

Orhan Argon

Ulusal Kalite Ödöl Sorumlusu

Pınar Önal

İK Sorumlusu ve Genel Sekreter Asistanı

Sabriye Ersin

Genel Hizmetler Sorumlusu

Samih Yedievli

Pazarlama ve İletişim Koordinatörü

Sanem Sümer

Üyelik Hizmetleri Sorumlusu

Yılmaz Baş

Muhasebe Sorumlusu

Zölal Kızıldaş

Mükemmellik Aşamaları Sorumlusu (Sözleşmeli)

ÜYELİK

2006 yılında KalDer ailesine 79 Tüzel Üye (bu kuruluşları temsilen 79 Kuruluş Temsilcisi), ayrıca 150'si Bireysel Asıl, 34'ü Fahri ve 68'i Öğrenci olmak üzere toplam 252 Bireysel Üye katılmıştır. Aramıza katılan yeni üyelerimize kalite konusundaki çalışmalarında başarılar dileriz.

2006 sonu itibari ile üye sayımız, 610'u Bireysel Asıl, 676'sı Fahri, 451'i Öğrenci olmak üzere toplam 1737 Bireysel Üyeye ve 1356 Tüzel Üyeye ulaşmıştır.

2006 yılında Excellence One Kıyaslama Veri Tabanı üyelerimize sunduğumuz ücretsiz hizmetlerimiz arasında yerini almıştır. Yeni üyelerimize, üye girişleri sırasında, geçmişte üye olan üyelerimize de, üyelik borcu olmadığı ve talep edildiği takdirde, şifre vererek, veri tabanından faydalanmaları sağlanmaktadır. Excellence One, Avrupa Kalite Yönetim Vakfı (EFQM) tarafından yönetilen, Avrupa'daki kuruluşların yönetim alanındaki iyi uygulamalarını içeren veri tabanıdır.

YENİ ÜYELERİMİZ (2006):

YENİ TÜZEL ÜYELER :

AKDOĞAN EĞİTİM VE PROJE YÖNETİM DANIŞMANLIK LTD. ŞTİ.

AK İZO YALITIM

AK-KİM KİMYA SAN. VE TİC. A.Ş.

ALBERK KALİTE EKSPERTİZ GÖZETİM YAZI. EĞİTİM SİS. VE TEK. BELGE. HİZ.LTD. ŞTİ.

ANTALYA GAZİ (ANADOLU) LİSESİ

AROMSA BESİN AROMA VE KATKI MAD. SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.

AYTAÇ GIDA PAZARLAMA TİC. SAN. A.Ş.

BOTAŞ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ BORU HATLARI İLE PETROL TAŞIMA A.Ş.

BUREAU VERİTAS GÖZETİM HİZ. LTD. ŞTİ.

BURSA COŞKUNÖZ EĞİTİM VAKFI

BURSA DEVLET HASTANESİ

BURSA NECATİBEY MESLEK LİSESİ

BURSA HÜRRİYET ANADOLU MES.-ANADOLU TEKNİK LİSE

BURSA ZÜBEYDE HANIM DOĞUMEVİ

C & Ç YEMİNLİ MALİ MÜŞAVİRLİK LTD. ŞTİ.

ÇELEBİ-İC ANTALYA HAVALİMANI TERMİNAL YATIRIM VE İŞLETME A.Ş.

ÇE-TUR ÇELEBİ TURİZM TİC. A.Ş.

DEMSAÇ DEMİR SAÇ PROFİL VE TİC. LTD. ŞTİ.

DEÜ İZMİR MESLEK YÜKSEK OKULU

DÖRTÇELİK İLKÖĞRETİM OKULU

ELSİ ELEKTRİK SİSTEMLERİ SAN.TİC.LTD.ŞTİ.

ERBAK ULUDAĞ

ERDEMİR MADENCİLİK SAN. VE TİC. A.Ş.

ETS ERSOY TURİSTİK SERVİSLERİ A.Ş.

EZİNÇ METAL SAN. VE TİC. A.Ş.

FENİŞ TEKNİK ÜRÜNLER A.Ş.

GÖKÇUOĞLU OTOMOTİV MAKİNE İML. SAN. VE TİC. A.Ş.

GÖLCÜK DEVLET HASTANESİ

GÖRÜKLE BELEDİYESİ

HEITEC ELEKTRONİK VE İLETİŞİM SİSTEM ÇÖZÜMLERİ SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.

HEKTAŞ İNŞAAT ŞİRKETLER GRUBU

ISI ŞAH ELEKTRİKLİ ISITICI VE CİHAZLARI SAN. TİC. A.Ş.

IQ ULUSLARARASI KALİTE DANIŞ. VE ORG. A.Ş.

İDO İSTANBUL DENİZ OTOBÜSLERİ SAN. VE TİC. A.Ş.

İMORTAŞ OTO YEDEK PARÇA İMALAT ORG. VE TİC. A.Ş.

İNCİ AKÜ SAN. VE TİC. A.Ş.

İNKER SAN. MALZ. ÜRETİM VE PAZ. LTD. ŞTİ.

İSTANBUL TİCARET ODASI

KADİFETEK MENSUCAT SAN. A.Ş.

KLİMASAN KLİMA SAN. VE TİC. A.Ş.

KÜLTÜR KİTAP KIR. TAN.DAĞ.PAZ. TİC. LTD. ŞTİ.

KÜTAHYA SERAMİK (KÜTAHYA PORSELEN SAN. A.Ş.)

MALİYE BAKANLIĞI GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI

MAVİ TANITIM VE PAZARLAMA LTD. ŞTİ.

MESA MESKEN SAN. A.Ş.

MILLENNIUM BANK

MİLANGAZ LPG DAĞITIM TİC. VE SAN. A.Ş.

MİLİSOFT YAZILIM TEKNOLOJİLERİ A.Ş.

M.KEMAL COŞKUNÖZ ANADOLU TEKNİK LİSESİ VE

END. MESLEK LİSESİ

NESE KİMYA

NİLÜFER KOÇ İLKÖĞRETİM OKULU

NUMARİNE DENİZCİLİK SAN. VE TİC. A.Ş.

ODUNPAZARI BELEDİYESİ

PAKET TAŞIMACILIK SİS. VE TUR. BİLG. TİC. A.Ş.

PARTNER-CRS

PİSTON GAZLI AMORTİSÖR OTO YEDEK PARÇA SAN.

TİC. LTD. ŞTİ.

PRİMA HAVACILIK HİZMETLERİ SAN. TİC. A.Ş.

REGNUM GAYRİMENKUL GELİŞTİRME İNŞAAT SAN. VE

DIŞ TİC. A.Ş.

RENTİP CERRAHİ TIP MERKEZİ

SAHİL GÜVENLİK KOMUTANLIĞI

SAKARYA ÜNİVERSİTESİ

SİGMA CENTER

SÜPERPAR OTOMOTİV SAN. VE TİC. A.Ş.

TEKNOSA İÇ VE DIŞ TİC. A.Ş.

TCDD İŞLETME MÜDÜRLÜĞÜ

TUNCA HAVACILIK A.Ş. (BESTAIR)

TÜBİTAK (BURSA)

TÜM NAKLİYECİLER GRUP ULUS. NAK. TUR. VE DIŞ

TİC. LTD. ŞTİ.

TÜRK HENKEL KİMYA SAN. VE TİC. A.Ş.

TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ

TÜRKİYE ÇİMENTO MÜSTAHSİLLERİ BİRLİĞİ

TÜRKİYE HALK BANKASI A.Ş.

TÜRKİYE PETROL RAFİNERİLERİ A.Ş.

ULUSAL LOJİSTİK ANTREPO HİZ.DIŞ TİC.LTD.ŞTİ.

UZEL HOLDİNG A.Ş.

ÜSKÜDAR İMKB KIZ MESLEK LİSESİ

YILDIRIM KIRTASIYE TİC. VE SAN. A.Ş.

YPS A.Ş.

YÜCE ÖZEL EĞİTİM VE KÜLTÜREL HİZ. A.Ş.

YENİ TÜZEL ÜYE TEMSİLCİLERİ :

NUR TAŞLICA
BETÜL BAYSAL TOPÇU
MUSTAFA AYKUT BULUT
RECEP SUSUZLU
HALİL İBRAHİM GÖKÇÜOĞLU
N. GÜRHAN TUTLU
M. EMİN DİREKÇİ
SÜLEYMAN KARAMAN
TALİP AYDIN
MUSTAFA BİLTEKİN
BURHAN SAKALLI
MURAT ÖZTERMİYECİ
SELMA AKDOĞAN
YILMAZ BAYRAKTAR
AHMET PAKSOY
DR. EKREM KESKİN
İBRAHİM EKŞİ
YİĞİT ALANYALI
EVREN S. BAYOĞLU
GÖKSEL PAKER
HALİL GÜLNAR
JANSET ALTAN
AYLA OKUMUŞ
İPEK ÇAKMAKÇI
YILMAZ ALTAŞ
İSMAİL BAŞYİĞİT
ERKUT ÇATIKOĞLU
YAŞAR ATABEY
İSMAİL BAŞARAN
MUSTAFA ALCI
ŞERİFE GÜL BÜYÜKTANIR
HASAN KESER
ABDULLAH ÖZAY
MELEK OKUR
NAZMİYE AYŞİN BAKIŞKAN
REFİK SAİT ÖNÜR
OSMAN ARIOĞU
ŞENEL USLU
ŞEVKİNAZ GÜMÜŞOĞLU
MURAT YASA
HAKKI SERHAD ÖNKAL
ERDAL DÖKER
ŞEREF GÜÇER
BÜLENT KORUK
MEHMET DURMAN
AHMET MÜNİR GÖKMEN
BİROL YILDIZ
HÜSAMETTİN DANIŞ
EMİN GÜRHAN İSKENDER
ÜMİT YAŞAR ÖZEN
FİLİZ TORUN NALBANT
KERİM TAŞKIRAN

ŞEREF NİŞANCI
AYŞENUR ERTÜRK
ALİ EZİNÇ
MUZAFFER ERDAL KILIÇ
LATİF MURAT YILMAZ
SUAT SARI
AYŞIL BAHAR ARICI
LEVENT YILDIRIM
Z. MÜCELLA TOKATLIOĞLU
CİHAH ÇETİNKAYA
KAĞAN KALINYAZGAN
B. BAHAR DİNÇ
DURMUŞ BÜYÜKTUNCEL
OYA YÖNEY
ERHAN YÜCE
METE EKŞİOĞLU
SEDAT ORHAN
RESUL PATAN
BÜLENT YÜKSEL
RIZA BAŞKAN
DİLEK BENTÜRK
CENGİZ ERSUN
FERDA YAKAR
CÜNEYT GENÇ
MELİKE FATMA KAMACI
MEHMET AYHAN OKTAY
ÇAĞLAN BECAN

YENİ BİREYSEL ASIL ÜYELER :

BAYRAM ERTEM
MÜZEYYEN ŞİRİN
GÜLTEKİN SAĞLAM
DERYA HATİBOĞLU
HAKAN GERDAN
AYHAN ERYAZAR
NEVAF KILIÇ
NEZİR AKGÜL
GÜROL ACAR
İSMAİL HOCA
ALİ İHSAN GÖKAY
UFUK TUĞCU
NİHAT ALPER TOKALP
VEYSİ ÖKMEN
ŞENER UNGAN
YÜKSEL ÇİLİNGİR
SERDAR SEYMEN
M.ERCİHAN BAYIR
ONURSA ÜNAL
A.SİBEL KAVUNOĞLU
İREM KALKAVAN MERTOĞLU
GÜNAL İŞERİ
NİHAN SERT
YILMAZ KARAMÜRSEL
ATAMER GİYİCİ
MEHMET ALTUNTAŞ
MEHMET AKŞİN
ADNAN ÖZABACI
AYDIN GÜNEŞ
SALİH OĞUZ ÖZÇETİN
AYŞE KARAKOÇ
ÇİĞDEM ÖZPOLAT
MUSTAFA ERDOĞAN
KURTULUŞ TURAN
ALİZE DİNÇKÖK
HAYDAR İNAN
FATMA KÜÇÜKERENKÖY
SELMA GÜNGÖR HÜNER
MEHMET SALİM KUMBARACI
MEHMET ALİ NEYZİ
ÖZÜM KARABACAK
EMRE GÜNAY
CUMHUR GÜZEL
YASEMİN ÇAMUR
NİL BAHADIR
TUĞRUL ARMAĞAN
FETHULLAH FETHİ HİNGİNAR
MUTLU KUTLU
ORHAN ÜNAL
CÜNEYT ERTÜRK
HASAN BASRİ AKTAN
SEMİH YAŞAR MAVİŞ
H.ŞÜKRÜ AKTAŞ
GÜLESER TURKO
YALÇIN ÖZEL
KUBİLAY ÖZKAN
GÖKHAN SERİN
METE MELEKSOY

SEVGİHAN MARAŞLIGİL
LUCA RUBAGA
CEMALETTİN BAŞAK
FATİH TAŞÇI
YASİN TÜKEK
AHMET RASİM TÜKEK
HALİL ÖZGÜR BAŞEĞMEZ
SEDAT ERDAL
MEHMET ALBAYRAK
EROL SAKARYA
OSMAN KARAOĞLU
ATILLA TOYGÜR
NAZMİ KARYAĞDI
BÜLENT TAŞ
JALE TAŞKOY
SEDAT AKTAŞ
GÜNEŞ AYDAN KONDU
MURAT AKDAŞ
NURCAN GENÇ
HÜLYA TÜRKKOLU
H.TÜZÜN AKYOL
FİKRET TAYFUN DEMİRÖREN
OSMAN GÖKHAN İSKENDER
ÜNAL TOKMAK
MURAT AKKAYA
TOMRİS ERTÜN
NİLGÜN SARP
SEDA KAYRAK
AYŞEN SÖNMEZ
ESRA GÜLBAY
MUSA GÜNGÖREN
ÖZCAN ÇAVUŞOĞLU
AHMET FERUDUN DALLI
HASAN ÖNDER ÇİFTÇİ
SERHAT OLGAÇ
NURSEMA ERYILMAZ
ZAFER DEMİR
MUZAFFER ELMAS
AHMET TEKTEK
HALİT ZİYA ERENAY
SERPİL YURDUSEVEN
BURAK DOĞANAY
AYKUT İLKER ARSLAN
YÜCEL KALINYAZGAN
SADIK SERKAN PEKİNCE
EBRU RAZGIRATLI KINAY
FİLİZ OKUMUŞ
CENT BOYACIGİLLER
HACI ALSAÇ
LERZAN ERKAN
ENDER HORATA
NAİL YAPA
EYÜP GÜREŞ
SERAP UZUNER
KORAY GÜNER
KADİR ÜSKÜP
MERAL AKGÜN
İNCİ DOĞUSAN KARUŞAĞI

MAHMUT GENÇ
GÜRSEL KAHRAMAN
SERAY TOPAL
RAFET DİLMEN
SELMA BAŞAYVAZ
ALİ OSMAN ÖZBEK
EROL İNAL
MURAT ŞENEKEN
GONCA YILDIZ
ERKİN KANAR
SELÇUK KARADOĞAN
VOLKAN TOYKAN
HALİL SELÇUK DÜLGAR
HAKAN İSMAİL ÇELİKCAN
HAKAN MEHMET KABUL

YENİ FAHRİ ÜYELER :

BERİL FİNCİ
GÜLHİZ AYAZ
AHMET FERHAT YELTEKİN
EBRU ÖZGÜN
MUSTAFA GÜNDOĞDU
ASLAN DEMİR
YAVUZ TAŞANGİL
HÜLYA TERCAN
CUMHUR DİLEK
HÜSEYİN NUMAN BİLİR
ALPASLAN ALPASLAN
EROL SEVİNÇ
UĞUR FINDIK
AYŞE YASEMİN ŞANLI
AYŞE NEŞE TÜREYENGİL
BASRİ KÖSELER
SANEM ÖZGÜN ORBAY

ERDEM ÖZGÜN
ÖZLEM ARPACI
SENEM KUTLUAT
EYLEM ERCAN
HÜSAM DEDE YAVUZ
TOLGA KAYAOĞLU
HALUK NEPTÜN UZUNEFİ
DEMET GÜNAYDIN
HÜSNIYE YARGITAY
ADNAN KASAPÇI
RECEP ALİ ÖZÇELİK
REMZİ YILDIZ
DİNÇER ALTINAY
PERİHAN ESRA LAGRO
NAZAN KAYA
NACİ UMUT DURU
ÜLFET ÇETİN

YENİ ÖĞRENCİ ÜYELER :

MURAT KOBAK
DİLARA DEMİRBAŞ
ŞAHİZER YAMAN
HAVVA KARABULUT
BETÜL KAN
OĞUZ RAŞİT TOGAY
EKREM AKIN
HASAN TAHSİN KARABAŞ
ELİF GÖKÇE ÖZKUYUMCU
AYDIN ŞANAL
MURAT YAŞAR
HASAN ERDEM ERGÜVEN
EGEMEN AKIN
GONCA BALCI
OLGUN OÇAK
MELİS KOÇ
SELEN EROĞLU
YÜCEL ÇAĞLAYANIRMAK
MÜGE GÜLTEKİN
ÖMER ŞAHİN KARAKAŞ
MEHMET KAĞAN AYDIN
ÖMER PATLAR
KIYMET FETTAH

N.DİDEM DURO
SERCAN ÇETMİN
TUĞÇE ÜNER
SELDA YILMAZ
SELİN VURAL
ÇİĞDEM ÖLÜÇ
ÖNER HELVA
SEÇKİN ŞAHİN
GAYE MAT
MEHMET RIZA ALTINDAĞ
HAFİZE GÜLER
SELVİHAN MUTLU
SİBEL ŞANLI
BURCU OKUT
KAMİL BAYAR
ELİF YILDIZALP
ADEM MUTLU
İLGİ GÜR
MELİS ŞENDİL
ECE CEREN YILMAZ
BİRGÜL AKÇAY
ELİF EROĞLU
EMRE GÜN

ERDEM GÜN
ÖZGE ENKARA
MUSTAFA TOLUNAY ASLAN
SONER TEPE
CAN DURGUN
SEVİNÇ AKTAŞ
ALİM ERDOĞAN
BURCU OKÇU
ŞAFAK AKYILDIZ
SİNAN PESEN
MERVE KÖSOĞLU
SÜLEYMAN MURAT KARAKOÇ
ÖNDER KAHRAMAN
EFSER ERCİYAS
YASEMİN AKAY
BURÇİN ÖZGÖR
ELÇİN KUYUCU
SERDAR TOKGÖZ
FATİH İLDEM
MESUT ŞENTÜRK
UĞUR KILIÇ
SEMA AKDEMİR

ULUSAL KALİTE HAREKETİ (UKH)

KalDer'in Yönetim Kalitesi'ni ülke genelinde yaygınlaştırmak amacıyla başlattığı program 2003 yılında paydaşlardan alınan geri bildirimler doğrultusunda değerlendirilerek yeniden tasarlanmıştır. Tasarlanan program etkinliklerimizde değişik araçlarla tanıtılmış olup, 2006 yılında katılımcı kuruluş olarak programa katılan firma sayısı 23 rakamına ulaşmıştır.

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

Eğer firma özdeğerlendirme çalışmalarına devam kararı alırsa 6 gün boyunca ücretli olarak rehberlik hizmeti de verilebilir.

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

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

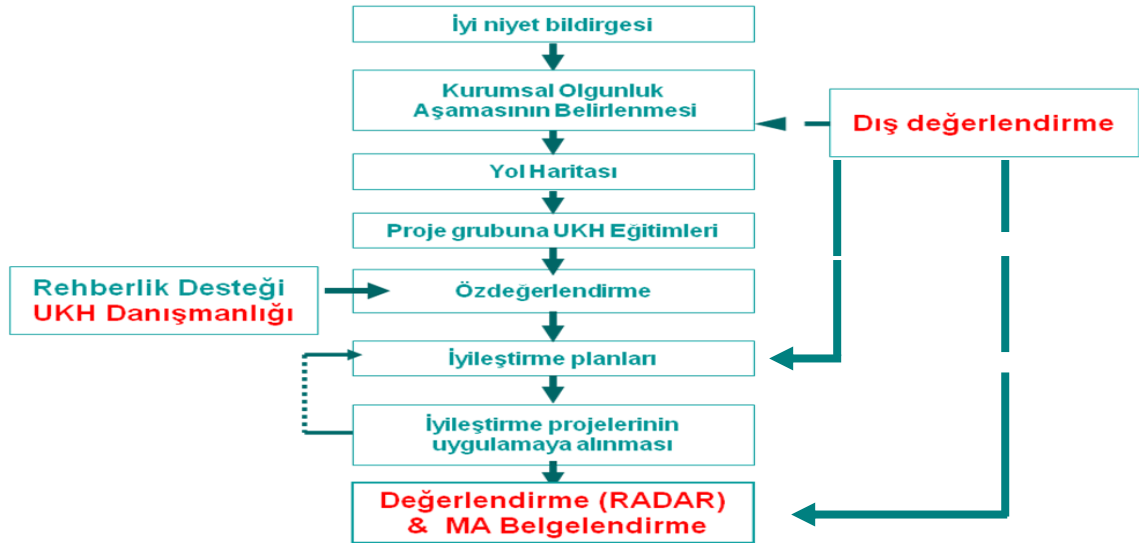
UKH Üyelerimizden özdeğerlendirmesini yapan ve 3 iyileştirme projelerini uygulamaya geçiren kuruluşlarımız Mükemmellikte Kararlılık Belgesi almak için başvuruda bulunabilmektedir. Yapılacak saha ziyareti sonrasında değerlendirme olumlu ise; Mükemmellikte Kararlılık Belgesini almaya hak kazanacaklardır.

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

Dış Değerlendirme'de amaç: Mevcut uygulamaların EFQM Mükemmellik Modeli kapsamında değerlendirilmesidir. Programın Aşamaları;

- Kuruluş Profili ve Performans göstergeleri raporu ile başvuru
- Saha ziyareti planlaması
- Deneyimli değerlendiriciler tarafından saha ziyareti
- Geri Bildirim Raporu olarak planlanmaktadır.

Dış Değerlendirme hizmetimiz ile Yetkinlik sertifikası entegre edilmiştir. Dış Değerlendirme programı 2006 yılında Tüpraş, Türk Hava Yolları, İstanbul Deniz Otobusleri, Sakarya Üniveristesi ve Amerikan Hastanesi firmaları ile çalışılarak gerçekleştirilmiştir.

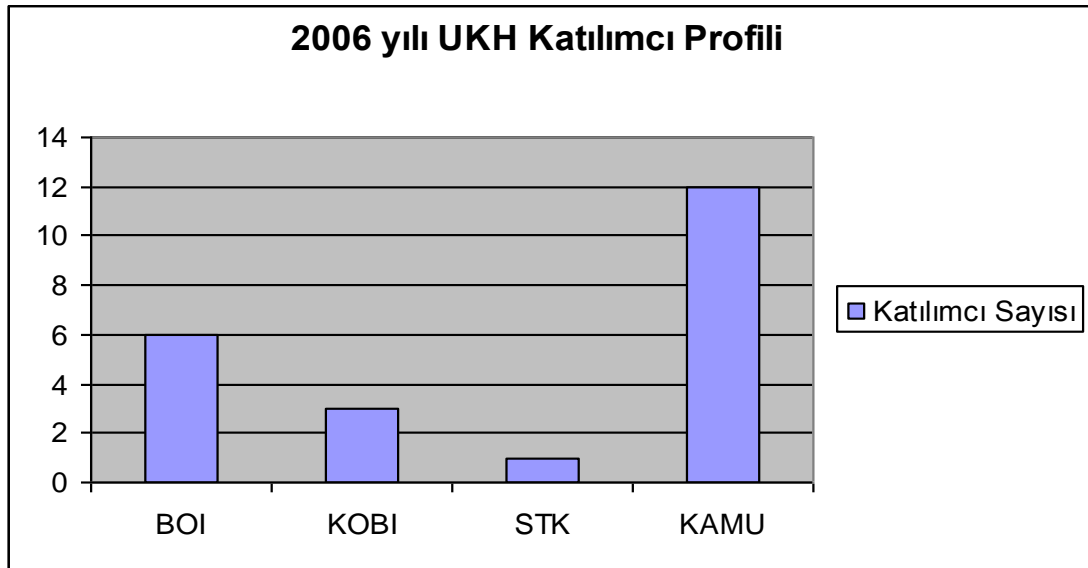


Şekil 1: UKH Süreci

2006 YILINDA ULUSAL KALİTE HAREKETİ'NE KATILAN KURULUŞLAR

ÇAKABEY OKULLARI
 HAKKI DEMİRÖRS
 TÜRK HAVA YOLLARI
 TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ
 GÖRÜKLE BELEDİYESİ
 TÜPRAŞ
 İSTANBUL DENİZ OTOBÜSLERİ
 KADIKÖY ŞİFA
 VEHBİ KOÇ VAKFI SAĞLIK KURULUŞU (AMERIKAN H.)
 NECATİBEY MESLEK LİSESİ
 BURSA HURRİYET ATIL VE END. MESLEK LİSESİ
 NILÜFER KOÇ İLKÖĞRETİM OKULU

DÖRTÇELİK İLKÖĞRETİM OKULU
 PINAR ET
 MAY TOHUMCULUK
 SAKARYA UNİVERSİTESİ
 BURSA ZUBEYDE HANIM DOĞUMEVİ
 BURSA DEVLET HASTANESİ
 M. KEMAL COSKUNOZ ANADOLU E.M.L.
 BURSA COSKUNOZ EGİTİM VAKFI
 BOTAS BORU HATLARI PETROL TASIMA
 GAZİ ANADOLU LİSESİ
 TCDD



Şekil 2: UKH Üyeleri Ölçek Dağılımı

ULUSAL KALİTE ÖDÜLÜ

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

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

2006 yılında İşletme Kategorileri'nde 6 kuruluş, Sivil Toplum Kuruluşları Kategorisi'nde 1 kuruluş, Kamu Kategorisi'nde ise 8 kurum olmak üzere toplam 15 kurum ve kuruluş başvuruda bulundu.

BAŞVURUDA BULUNAN KURUM VE KURULUŞLAR

İşletme Kategorileri : (1 Kuruluşun ismi gizli)

BİLİM İLAÇ SANAYİ A.Ş.

HELVACIZADE GIDA VE İHTİYAÇ MADDELERİ SAN. TİC. A.Ş

KÜTAHYA PORSELEN SANAYİ A.Ş.

SOYAK YAPI İNŞAAT SANAYİ TİC. A.Ş.

TNT EXPRESS

Kamu Kategorisi: (1 Kuruluşun ismi gizli)

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

T.C. BURSA NİLÜFER BELEDİYESİ

T.C. M.E.B. ANTALYA KOLEJİ EĞİTİM TESİSLERİ A.Ş.

T.C. M.E.B. OKULÖNCESİ EĞİTİM KURUMU – YUNUSKENT ANAOKULU

T.C. M.E.B. OKULÖNCESİ EĞİTİM KURUMU - AV. MAİL BÜYÜKERMEN ANAOKULU

T.C. M.E.B. ÖZEL KÜLTÜR LİSESİ

T.C. M.E.B. ERENKÖY İLKÖĞRETİM OKULU

Sivil Toplum Kuruluşları Kategorisi: (Kuruluşun ismi gizli)

ULUSAL KALİTE ÖDÜLÜ KAZANAN KURULUŞLAR

İşletme Kategorileri:

BİLİM İLAÇ SANAYİ A.Ş.

BÜYÜK ÖDÜL

TNT EXPRESS

BAŞARI ÖDÜLÜ

Kamu Kategorisi:

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

BÜYÜK ÖDÜL

T.C. BURSA NİLÜFER BELEDİYESİ

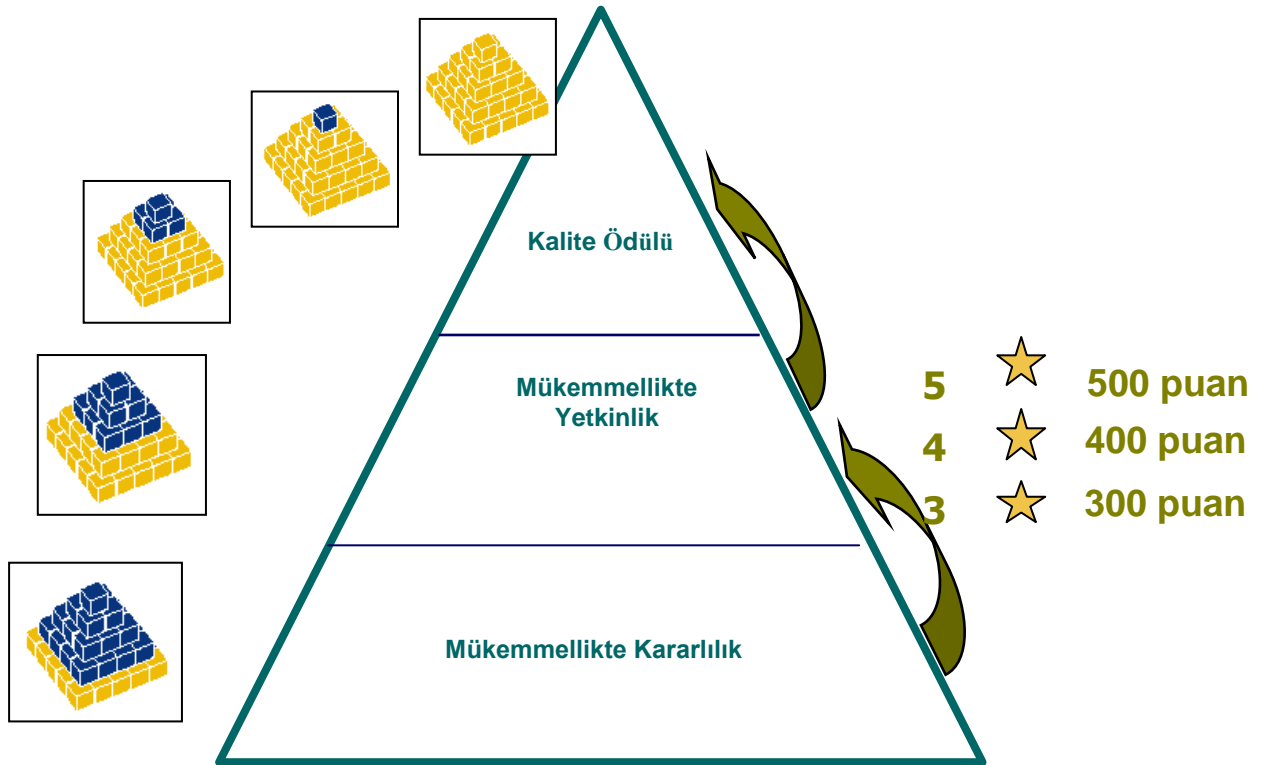
BAŞARI ÖDÜLÜ

MÜKEMMELLİK AŞAMALARI

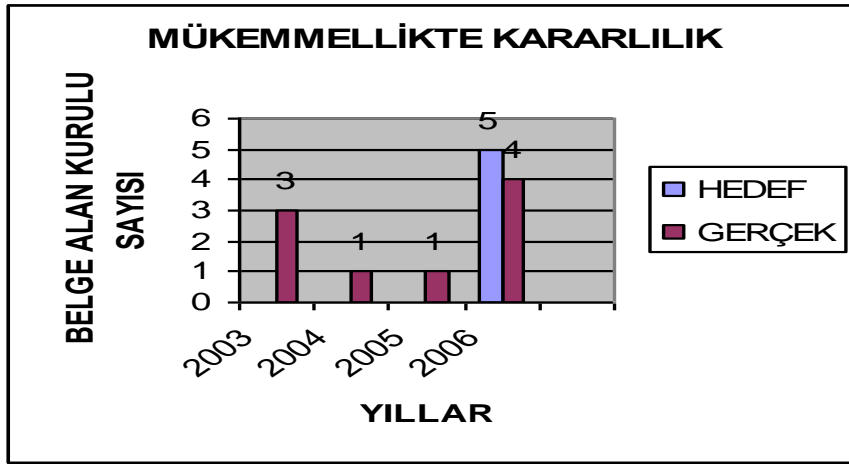
MÜKEMMELLİKTE KARARLILIK

Mükemmellik Aşamaları, kuruluşların EFQM Mükemmellik Modeli'ni uygulama konusunda hangi aşamada olduklarını göstermek ve her düzeydeki başarıyı tanımak adına oluşturulmuş bir tanıma programıdır. Mükemmellik yolculuğunun henüz başında olan kuruluşlar için tasarlanan "Mükemmellikte Kararlılık" ve EFQM Mükemmellik Modeli'ni kullanarak özdeğerlendirme yapmada deneyim kazanan kuruluşlar için tasarlanan "Mükemmellikte Yetkinlik" aşamalarında belgelendirme yapılmaktadır.

Başvuran kuruluşlar 1000 tam puan üzerinden 400 puan üstünde başarı elde etme durumlarında Mükemmellikte Yetkinlik belgesi almaya hak kazanırken, 2006 yılı ikinci yarısından itibaren bu uygulamada değişiklik yapılmıştır. Saha ziyaret sonuçlarına göre; 300 - 399 puan alan kuruluşlar Mükemmellikte Yetkinlik 3 *, 400 - 499 puan alan kuruluşlar Mükemmellikte Yetkinlik 4 * ve 500 puan üzerindeki kuruluşlar Mükemmellikte Yetkinlik 5 * belgesi alabilmektedirler.



Şekil 3: Mükemmellik Aşamaları



Şekil 4: Mükemmellikte Kararlılık Belgesi katılım yapısı

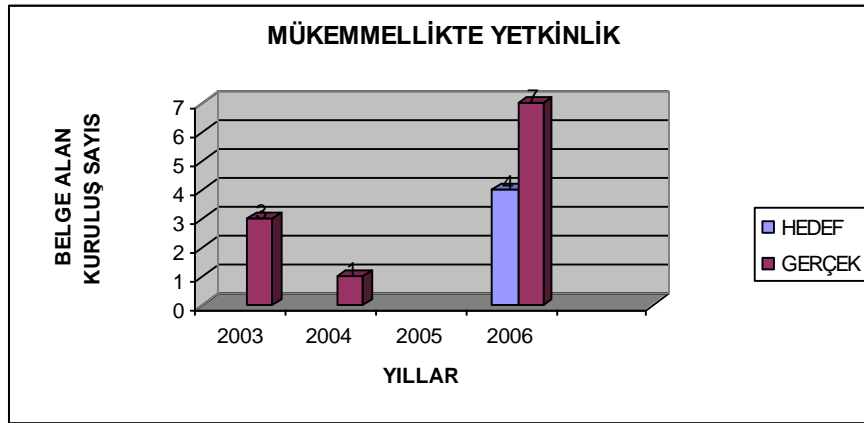
MÜKEMMELLİKTE KARARLILIK BELGESİ ALAN KURULUŞLAR

ÇELİK HALAT ve TEL SANAYİİ A. Ş. - 2006

EMAS MAKİNA SANAYİ A.Ş. - 2006

FENİŞ TEKNİK ÜRÜNLER A. Ş. - 2006

İNOKSAN MUTFAK SANAYİ ve TİCARET A. Ş. – 2006



Şekil 5: Mükemmellikte Yetkinlik Belgesi katılım yapısı

MÜKEMMELLİKTE YETKİNLİK 5 * BELGESİ ALAN KURULUŞLAR

BORUSAN LOJİSTİK A. Ş. - 2006

MÜKEMMELLİKTE YETKİNLİK 4 * BELGESİ ALAN KURULUŞLAR

BAREM PAZAR ARAŞTIRMA ve ÖZEL EĞİTİM MERKEZİ LTD. ŞTİ.- 2006

T.C. MEB Okul Öncesi Eğitim Kurumu AV. MAHİR BÜYÜKERMEN ANAOKULU - 2006

T.C. MEB Okul Öncesi Eğitim Kurumu YUNUSKENT ANAOKULU - 2006

MÜKEMMELLİKTE YETKİNLİK 3 * BELGESİ ALAN KURULUŞLAR

İSTANBUL DENİZ OTOBÜSLERİ SANAYİ ve TİCARET A. Ş. - 2006

T. C. SAKARYA ÜNİVERSİTESİ - 2006

TÜRKİYE PETROL RAFİNERİLERİ A.Ş. - TÜPRAŞ - 2006

YEREL KALİTE ÖDÜLLERİ

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

BURSA KALİTE ÖDÜLÜ

1998 yılından bu yana KalDer Bursa Şubesi ve BUSİAD işbirliği ile yürütülmektedir.

Başvuruda bulunan kurum ve kuruluşlar:

Özel kuruluşlar kategorisinde;

- ÇİMTAŞ BORU İMALATLARI VE TİCARET LTD. ŞTİ.
- SKT YEDEK PARÇA VE MAKİNE SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

Kamu kuruluşları kategorisinde;

- BURSA TOPHANE ANADOLU ENDÜSTRİ MESLEK LİSESİ
- İNEGÖL GAZİPAŞA İLKÖĞRETİM OKULU

Bursa Kalite Ödülü'nü kazanan kuruluşlar:

15 Nisan 2006 Cumartesi akşamı düzenlenen Bursa Kalite Ödülü Töreninde;

Çimtaş Boru İmalatları ve Ticaret Ltd. Şti. - 2005 BURSA KALİTE BAŞARI ÖDÜLÜ

Bursa Tophane Endüstri Meslek Lisesi - 2005 JÜRİ TEŞVİK ÖDÜLÜ

EGE BÖLGESİ KALİTE ÖDÜLÜ VE YILIN BAŞARILI EKİBİ ÖDÜLÜ

Büyük Ölçekli İşletmeler Kategorisine başvuran kuruluşlar:

EGE FREN A.Ş.

2006 YILIN BAŞARILI EKİBİ ÖDÜLÜ

HAYES LEMMERZ JANTAŞ - 2006 YILIN BAŞARILI EKİBİ BÜYÜK ÖDÜLÜ

TUKAŞ SALÇACILAR EKİBİ

TUKAŞ KIRMIZI EKİBİ

SÖKTAŞ BİRLİK EKİBİ

SUN TEKSTİL GRUP SIR EKİBİ

2006 YILIN BAŞARILI EKİBİ BAŞARI ÖDÜLÜ

2006 EGE BÖLGESİ KALİTE ÖDÜLÜ

EGE FREN A.Ş. - BAŞARI ÖDÜLÜ

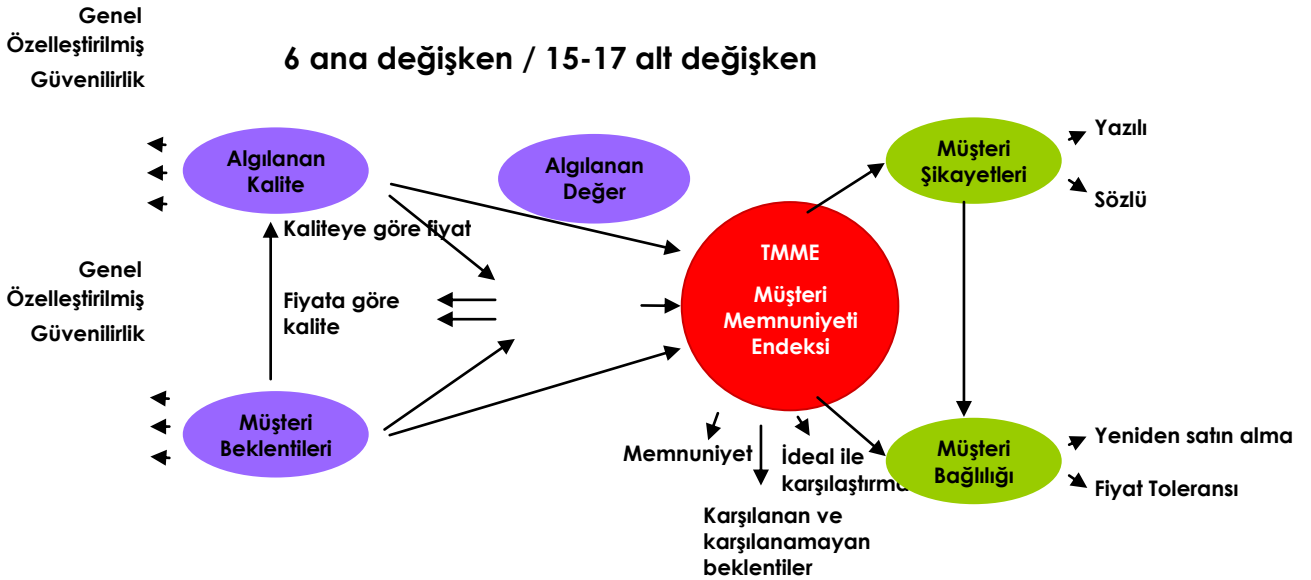
TÜRKİYE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ENDEKSİ (TMME)

2005 yılında pilot proje olarak başlatılan endeks çalışmamız bir yılı aşmış ve 2006 4.Çeyrek sonuçlarıyla birlikte endekslerin yıllık kıyaslama aşamasına geçilmiştir. Kurumsal üyelerimizin desteğiyle gelişen çalışmamızın detaylı sektör raporları kuruluşlara kıyaslama imkanı vermektedir. 16 adet kurumsal üyeye ulaşan endeks çalışmamıza yeni üyeler kazandırılması için çabalarımız sürmektedir. 2006 4. Çeyrek sonuçları ile başlayarak sektör içi kuruluşların endeks sonuçları ve sıralamaları da kamu oyuyla paylaşılmaktadır. Ayrıca eğitim, sağlık, yerel yönetimler ve emniyet teşkilatının vatandaş memnuniyet endeksleri de yayınlanmaktadır. Aşağıda endeks hakkında kısa bir açıklama ve her çeyrekte sektör ortalamaları verilmiştir. <http://www.tmme.org.tr>

Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi (TMME), 20'yi aşkın gelişmiş ve gelişmekte olan ülkede yürütülmekte olan Ulusal Müşteri Memnuniyeti Endeksi'nin Türkiye uygulamasıdır. Tüm ülkelerde ana veya temel model olarak kabul edilen ACSI/Fornell Modeli ile yürütülmektedir. Ulusal Endeks'in oluşturulmasında, ülke içinde satın alınan belirli ürün ve hizmetleri sunan kuruluşlar için standart müşteri memnuniyeti anketleri yapılmakta, bu anket sonuçları özel bir ekonometrik model (ACSI Modeli) kullanılarak analiz edilmektedir. Analiz sonuçları kurumsal, sektörel ve ulusal bazda endeksler halinde hazırlanmaktadır. TMME, Türkiye Kalite Derneği-KalDer, KA Araştırma Limited Ortak Girişimi ile TMME Yürütme ve Üst Kurulları tarafından yürütülmektedir.

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

Şekil 5: Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi Modeli



Şekil 6: TMME 2005-2006 Sonuçları

Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi (TMME) 2005 - 2006 4. Çeyrek TMME Sonuçları						
Türkiye Sonuçları				ABD Sonuçları		
		2005	2006	ACSI Ulusal Endeks	2005	2006
		72.5	74.5		73.2	74.9
Sektörel Sıralama 4.Çeyrek 2005-2006						
Sıra	Sektör	TMME 2005	TMME 2006	Sektör	ACSI 2005	ACSI 2006
1	Beyaz Eşya	78	80	Beyaz Eşya	80	81
2	Televizyon	77	80	Televizyon	81	80
3	Binek Otomobil	77	76	Otomobil ve Hafif Ticari Araçlar	80	81
4	Zincir Market	74	76	Zincir Market	73	75
5	Zincir İndirim Marketi	Ölçülmedi	74	Zincir İndirim Marketi	75	74
6	Bireysel Bankacılık	73	74	Bireysel Bankacılık	75	77
7	Aracı Kurumlar	Ölçülmedi	70	Online Aracı Kurumlar	76	78
8	Ulusal Kargo Dağıtımı	Ölçülmedi	77	Ulusal Kargo Dağıtımı	81	83
9	Emniyet Teşkilatı	62	63	Emniyet Teşkilatı - Şehir merkezi	60	62
				Emniyet Teşkilatı - Şehir dışı	68	69

Kurumsal Sıralama 3. Çeyrek 2005-2006				ABD Sonuçları			
Sektör	Kurum / Marka	TMME 2005	TMME 2006	Sektör	Kurum / Marka	ACSI 2005	ACSI 2006
Yerel Yönetim		54	57				

Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi (TMME) Sonuçları- Kamu Hizmetleri					
Türkiye Sonuçları			ABD Sonuçları		
Sektör	Alt kategori	TMME	ABD Marka Lideri	ACSI	
2. Çeyrek 2006					
Hastaneler		67	Hastaneler	74	
	Özel hastaneler	76	Alt Kategori Ölçülüyor		
	Üniversite hastaneleri	75			
	Özel poliklinikler	74			
	Kamu poliklinikleri	66			
	Kamu hastaneleri	61			
1. Çeyrek 2006					
Eğitim		68	Eğitim	77	
	Özel okullar	75	Alt Kategori Ölçülüyor		
	Devlet okulları	69			
	Özel / Devlet Üniversiteleri	58			

© Telif Hakları 2005-2006 - TMME - KalDer - KA Araştırma Limited

Şekil 6: TMME 2005-2006 Sonuçları (devam)

Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi (TMME) 2006 3. Çeyrek TMME Sonuçları			
Türkiye Sonuçları		ABD Sonuçları	
74.3		ACSI Ulusal Endeks	74.4
Sektörel Sıralama 3.Çeyrek 2006			
Sektör	TMME	Sektör	ACSI
Bisküvi, Şekerleme, Çikolata	85	Gıda sektörü	83
Makarna	84		
Konserve, Sos, Salça	83		
Sıvı Yağ	83		
Süt ve Süt Ürünleri	82		
Et ve Et ürünleri	81		
Temizlik Ürünleri	81		
Margarin	81		
Dondurma	81		
Kişisel Bakım	79	Kişisel Bakım ve Temizlik Ürünleri	84
Sağlık ve Taşıt Sigortası	76	Mülk ve Kaza Sigortası	78
Bireysel Emeklilik / Hayat Sigortası	67	Hayat Sigortası	75
© Telif Hakları 2005-2006 - TMME - KalDer - KA Araştırma Limited			

Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi (TMME) 2006 2. Çeyrek TMME Sonuçları				
Türkiye Sonuçları			ABD Sonuçları	
TMME Ulusal Endeks			73.9	ACSI Ulusal Endeks
74.4				
Sektörel Sıralama 2.Çeyrek 2006				
Sıra Türkiye Marka Lideri	Sektör	TMME	Sektör	ACSI
1	Alkolsüz İçecekler	80	Alkolsüz İçecekler	83
2	Alkollü İçecekler	78	Alkollü İçecekler	82
3	Akaryakıt İstasyonları	78	Akaryakıt İstasyonları	69
4	Kişisel Bilgisayarlar	73	Kişisel Bilgisayarlar	77
© Telif Hakları 2005-2006 - TMME - KalDer - KA Araştırma Limited				

2006 1. Çeyrek TMME Sonuçları ve ABD Karşılaştırması		
Sektörel Müşteri Memnuniyeti Endeksleri		
Sektör	Sektör Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi (TMME)	Sektör ABD Müşteri Memnuniyeti Endeksi (ACSI)
Tüp Gaz	85	Ölçülüyor
Hızlı Servis Restoranları	76	77
Cep Telefonları	75	70
GSM Hizmetleri	75	66
Banka Kredi Kartları	74	Ölçülüyor

ETKİNLİKLER VE TANITIM FAALİYETLERİ

15. KALİTE KONGRESİ

"Vizyondan Eyleme" ana temasını işleyen 15. Kalite Kongresi, 21-22 Kasım 2006 tarihleri arasında İstanbul Lütfi Kırdar Uluslararası Kongre Merkezi'nde gerçekleştirilmiştir.

TÜSİAD'ın katkılarıyla düzenlenen Kongre, KalDer Yönetim Kurulu Başkanı Çetin Nuhoğlu'nun açılış konuşmasıyla başladı. Açılış gününün özel oturum konuşmacısı "Zirvedeki Rekabetçiler" kitabının yazarı Stephane Garelli idi. İkinci günün özel oturum konuşmacısı ise dünyanın önde gelen politik figürü olan Gerhard Schroeder oldu.

Kongre süresince, TÜSİAD Yönetim Kurulu Üyesi Ayça Dinçök, Koç Holding Yönetim Kurulu Başkanı Mustafa Koç, Shell Group'un Baş Siyasi Bilimcisi Cho Kong, EFQM CEO'su Chris Lebeer, OECD Pisa Projesi Direktörü Andreas Schleicher gibi Türkiye'den ve dünyadan çok sayıda akademisyen, işadami, siyasetçi ve bürokrat olan 100'ün üzerinde konuşmacı geleceğin şekillendirilmesi konusunu değişik yönlerden ele alarak görüşlerini katılımcılarla paylaştı. Kongre'den bir gün önce moderatörlerin yönetiminde toplam 15 çalıştay gerçekleştirilmiştir. Çalıştaylar; Borusan, Kurumsal Yönetim Derneği, MÜDEK, BSI işbirlikleri ile gerçekleştirilmiştir.

15. Kalite Kongresi, çeşitli kategorilerden toplam 61 sponsor tarafından desteklenmiştir. Kongre; özel sektör, kamu ve sivil toplum kuruluşlarından toplam 2.668 kişinin katılımı ile gerçekleşmiştir. Ka Araştırma tarafından 703 kongre katılımcısı ile yüzyüze yapılan görüşmelerde, "Beklentileri Karşılama Derecesi" için iyi ve çok iyi yanıtını verenlerin oranı % 89'dur.

Yönetim Kalitesi konusunda hizmet sunan ve bu hizmetlere talip olan kuruluşları aynı çatı altında buluşturarak bu alandaki bilgi ve deneyim birikiminin paylaşılmasını sağlamak amacıyla KalDer tarafından her yıl düzenlenen fuar, 21-22 Kasım 2006 tarihlerinde İstanbul Lütfi Kırdar Kongre ve Sergi Sarayı'nda 15. Kalite Kongresi'ne paralel olarak gerçekleştirilmiştir.

Yönetim, insan kaynakları, standartlar, veri toplama, şirket kaynakları, toplam kalite yönetimi, üretim kontrol ve dokümantasyon, yazılım, yayın, kalibrasyon, eğitim, araştırma, müşteri ilişkileri, outsourcing hizmetleri, danışmanlık ve belgelendirme konularında faaliyet gösteren ulusal ve uluslararası kuruluşlar fuara katılmıştır. Toplam 56 standın bulunduğu fuarda; standların 21 tanesi ücretli, 35 tanesi de sponsor ve işbirliği çerçevesinde tahsis edilmiştir.

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

LİDERLER FORUMU

Bu yıl ikincisi düzenlenen etkinlik Lütfü Kırdar Kongre Merkezi'nde gerçekleştirildi. Forum'un davetlisi olarak Türkiye'ye gelen Rolf Jensen, Long YongTu ve Shoji Shiba katıldıkları üç özel oturumda 100'ü aşkın katılımcıyla deneyimlerini paylaştılar. Gerçekleştirilen akşam yemeği sonrasında ise uluslararası iş dünyasının Türkiye'yi, Türk iş dünyasının uluslararası iş alemini nasıl değerlendirdiğinin ele alındığı bir panel düzenlendi. Panele Jan Nahum, Shoji Shiba katılırken, panel başkanlığını Dr. Yılmaz Argüden üstlendi.

Şekil 7: Sayılarla Kalite Kongresi

SAYILARLA KALİTE KONGRESİ	2006	2005	2004
Algılama Ölçümü (5 üzerinden)			
Katılımcının genel memnuniyeti	4,17	4,08	4,09
Tekrar katılma talebi	95	93,8	96
Katılım			
Toplam	2.785	2.508	3.292
Kongre	2.419	2.091	2.470
Ödül Töreni	201	256	662
Basın Katılımı	165	161	160

AVRUPA KALİTE ÖDÜLÜ KAZANANLAR KONFERANSI

KalDer tarafından düzenlenen Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı Kazananlar Konferansı 3 Mart 2006 tarihinde Boğaziçi Üniversitesi'nde; Boğaziçi Üniversitesi, Türkkkan Turizm ve Vip Turizm katkılarıyla gerçekleştirilmiştir. Program, davet edilen kuruluşların başarı öyküleri ön plana çıkartılarak oluşturulmuştur. Konferansa 5 konuşmacı katılmıştır. Katılımcı sayısı 100 olarak gerçekleşmiştir.

7. KAMU KALİTE SEMPOZYUMU

Sempozyum 24-25 Mayıs 2006 tarihlerinde Ankara ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi'nde düzenlenmiştir. Ana teması "Ülkeler Arası Rekabet ve Kamunun Rolü" olarak belirlenen sempozyuma 654 kişi katılmıştır. Ulusal Kalite Ödülü çerçevesinde verilen Kamu Sektörü Kalite Ödülü Kategorisi'nde Bursa Niüfer Belediyesi Başarı Ödülü, Sağlık Bakanlığı Eskişehir Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi ise Büyük Ödül almıştır.

YEREL KALİTE GÜNLERİ

Bölgelerin ilgisini kazanmak ve UKH'yi yaymak adına düzenlenen Yerel Kalite Günleri 2006 yılında da 17 Nisan 2006 tarihinde Hatay'da Balıkesir'de düzenlendi.

Toplam Kalite Yönetimi'nin her sektörde uygulanması, bir bütün olarak yaşam kalitemizin yükselmesinde büyük önem taşımaktadır. Yerel Kalite Günleri, Toplam Kalite Yönetimi uygulayan pozitif örneklerin ve bu alandaki çalışmaların, Türkiye'nin değişik bölgelerinde faaliyet gösteren işletme sahiplerinin ve yöneticilerinin de katıldığı ortak bir platforma taşınması, Toplam Kalite Yönetiminin yayılması ve benimsenmesi yolunda bir ilk adım olmaktadır.

KATILINAN ETKİNLİKLER (İSTANBUL)

KalDer, Toplam Kalite Yönetimi bilincinin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması için Anadolu'daki yerel kalite odaklarını oluşturarak çeşitli kurum ve kuruluşları ziyaret etmekte, düzenlenen faaliyetlere hem içerik desteği vermekte hem de sunumlar yapmakta, uygun yerlerde stand açarak misyon ve hizmetlerini tanıtmaktadır.

- 11. İnsan Kaynakları Zirvesi (22-23 Şubat 2006)
- 9. Eğitimciler Zirvesi (24-25 Mayıs 2006)
- IQ İstanbul Üniversitesi Endüstri ve Kalite Kulübü (3-6 Mayıs 2006)
- 7. Uluslararası Yönetim Bilimleri Kongresi (15-18 Mart 2006)
- 4. KOBİ Zirvesi (14 Aralık 2006)
- 7. Pazarlama Zirvesinde stand (7-8 Aralık 2006)

9. KALİTE ÇEMBERLERİ PAYLAŞIM KONFERANSI (02.11.06 – ANKARA)

2 Kasım 2006 tarihinde Ankara ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi'nde düzenlenen konferansa 459 kişi katılmıştır.

VİKO Elektrik ve Elektronik End. San. ve Tic. A.Ş., Türk Traktör ve Ziraat Makineleri A.Ş., Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri, Temsa A.Ş., Türk Hava Kurumu Türkkuşu Genel Müdürlüğü, Ereğli Demir ve Çelik Fabrikaları T.A.Ş. konferansta sunum yaparak deneyimlerini paylaşmışlardır.

3. İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ KONGRESİ (23.03.06 – ANKARA)

KalDer ve PERYÖN Ankara Şubeleri'nin işbirliği ile 23 Mart 2006 tarihinde Ankara ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi'nde düzenlenen konferansa 565 kişi katılmıştır.

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

4. KALİTE VE BAŞARI SEMPOZYUMU (14-15.04.06 – BURSA)

Toplam Kalite Bilinç ve Kültürünün Bursa'daki tüm kurum ve kuruluşlarda yayılımı amacıyla KalDer Bursa Şubesi 2003 yılından bu yana Kalite ve Başarı Sempozyumları düzenlemektedir. Düzenli olarak

her yıl değişik bir ana tema çerçevesinde gerçekleştirilen ve geniş bir bilgi ve düşünce paylaşım platformu olan Kalite ve Başarı Sempozyumu KalDer Bursa Şubesi; BUSİAD işbirliğinde, T.C. Bursa Valilięi, Uludağ Üniversitesi ve Aiesec Bursa Şubesi destekleriyle düzenlenmektedir.

4. Kalite ve Başarı Sempozyumu " Geleceğimiz İçin Değişim ve İyi Yönetişim" ana temasıyla 14–15 Nisan 2006 tarihinde 479 kuruluştan 2.720 kişinin katılımıyla gerçekleşmiştir. 71 kişilik gönüllü bir ekip tarafından organize edilen Kalite ve Başarı Sempozyumu'nda 2 gün boyunca 1 Ana oturum, 8 paralel oturum, Yaşam Kalitesi Paneli yer almıştır.

Sempozyumda yer alan bazı konuşmacılardan bazıları; BORUSAN Holding Ceo'su Agah UĞUR, KAGİDER Yönetim Kurulu Başkanı Meltem KURTSAN, Boğaziçi Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Ayşe SOYSAL, AVEA Ceo'su Cüneyt TÜRKİTAN, OtoKoç Genel Müdürü Cenk ÇİMEN, Borusan Filarmoni Orkestrası Şefi Gürer AYKAL, AKUT Başkanı Nasuh MAHRUKİ, Tiyatro Sanatçısı Erol GÜNAYDIN olmuştur.

Bursa ve çevresindeki ilk ve tek Kalite Fuarı olan 4. Kalite ve Başarı Fuarı, 14–15 Nisan 2006 tarihlerindeki 4. Kalite ve Başarı Sempozyumu ile aynı mekanda gerçekleştirilmiştir.

KATILINAN ETKİNLİKLER (BURSA)

- "KURUMSAL ROTAYA ODAKLANMAK" MODEL KULÜBÜ TOPLANTISI (09.02.06 – BURSA)
- AMBALAJ ATIKLARININ KONTROLÜ YÖNETMELİĞİ VE SANAYİDEKİ UYGULAMALAR SEMİNERİ (08.06.06 – BURSA)
- MÜKEMMELLİK İÇİN SÜREKLİ İYİLEŞTİRME KONFERANSI (06.07.06 – BURSA)
- KALİTE PERSONELİ YETİŞTİRME PROGRAMI (23.09.06 – BURSA)
- YÖNETİM KURULU ÜYELİĞİ İHTİSAS PROGRAMI VE AİLE ŞİRKETLERİNDE KURUMSALLAŞMA PANELİ (BURSA)
- STRATEJİK YÖNETİM VE KURUMSAL PERFORMANS YÖNETİMİ PANELİ (05.10.06 – ANKARA)
- ASSAN ALÜMİNYUM TEKNİK GEZİSİ (15.11.06 - BURSA)

BALIKESİR 2. YEREL KALİTE GÜNÜ (15.06.06 – BURSA)

KalDer Bursa Şubesi ve Balıkesir Kalite Derneği işbirliğinde, 15 Haziran 2006 Perşembe günü "Değişim ve İyi Yönetişim" ana teması ile 2. Balıkesir Yerel Kalite Günü düzenlenmiştir. Etkinlikte, BEST A.Ş, BURSAGAZ, Yönetişim Yönetim Danışmanlık ve Nestle'den konuşmacılar sunuşlarıyla deneyimlerini paylaşmışlardır.

5. KALİTE ŞÖLENİ (10-11.05.06 – ESKİŞEHİR)

5. Kalite Şöleni, 10-11 Mayıs 2006 tarihlerinde, "Sırada ne var?: Yaratıcılık" ana temasıyla, Eskişehir Anadolu Üniversitesi'nde düzenlenmiştir. Organizasyonda, 17 adet sunuş gerçekleştirilmiştir. 5. Kalite Şöleni katılımcı sayısı, 747 kişidir.

UZUN SÜRELİ BİLİNÇLENDİRME PROGRAMLARI (ESKİŞEHİR)

Ulusal Kalite Hareketi içerisinde, Eskişehir Odun Pazarı Belediyesi eğitim programları devam etmektedir.

7. MÜKEMMELLİĞİ ARAYIŞ SEMPOZYUMU (21.04.06 – İZMİR)

Günümüz rekabet ortamında, mükemmelle 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. Ege Üniversitesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Ege Bölgesi Sanayi Odası (EBSO), Ege Genç İş Adamları Derneği (EGİAD), Ege Sanayici

İş Adamları Derneği (ESİAD) ve İzmir Atatürk Organize Sanayi Bölgesi (İAOSB) ile geniş bir kamuoyu desteğini arkasına alarak gelenekselleştirilen Mükemmelliği Arayış Sempozyumu (MAS), toplam kalite yönetimi bilincinin İzmir ve çevresinde gelişimine katkıda bulunmayı hedeflemektedir.

İlkini, 1999 yılında gerçekleştirdiğimiz MAS'ın misyonu;

"Ege Bölgesi'nde faaliyet gösteren tüm kurum ve kuruluşlarda, toplam kalite yönetimi (TKY) çalışmalarının gelişimine katkıda bulunmak, bu kurum ve kuruluşlardaki ekip çalışmalarını özendirerek, gerçekleştirilen iyi uygulamaları Yılın Başarılı Ekibi Ödülü ile, ayrıca, bölgemizdeki kuruluşları Ulusal Kalite Ödülü ve EFQM Avrupa Kalite Ödülü'ne hazırlanmak, rekabet ve kalite seviyelerini artırmak amacıyla, EFQM Mükemmellik Modeli'nin kullanıldığı ve süreç olarak Ulusal Kalite Ödül sürecinin aynısının kullanıldığı Ege Bölgesi Kalite Ödülü ile değerlendirmektir."

2006 yılında D.E.Ü. Devlet Konservatuarı Sabancı Kültür Sarayı'nda yedincisi düzenlenen Mükemmelliği Arayış Sempozyumu, "Gelecekte Var Olmak ya da Olmamak" ana teması ile Egeli firmalara rekabet seviyelerini artırmada ve gelecekte var olmaya yönelik vizyon yaratmada önemli ipuçları sunmuştur.

Türkiye Kalite Derneği (KalDer) İzmir Şubesi'nin, Ege Üniversitesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Ege Bölgesi Sanayi Odası (EBSO), Ege Genç İş Adamları Derneği (EGİAD), Ege Sanayici İş Adamları Derneği (ESİAD) ve İzmir Atatürk Organize Sanayi Bölgesi (İAOSB) ile birlikte düzenlediği sempozyum, ilk gün düzenlenen çalıştaylarla birlikte toplam 3 gün sürmüştür.

Yaklaşık 600 kişinin katılımıyla gerçekleşen sempozyumda, Japon Gemba Tech. Research Enstitüsü Başkanı Shuichi YOSHIDA ve İngiliz danışman Ian FERGUSON KalDer'in özel konuklarıydı. Ritsumeikan Asia-Pasific University 'de Profesör unvanıyla ders veren Yoshida: "Küresel yarışta kazanan, insan kaynaklarından maksimum yararı sağlayacak firma olacaktır" dedi. Sempozyum ana teması "Gelecekte Var Olmak ya da Olmamak" konusunda görüşlerini FERGUSON, Hamlet'in ünlü "Olmak ya da Olmamak..." sözlerini günümüz iş dünyası koşullarıyla yorumladı. Globalleşmenin önümüze aslında 2 değil 3 seçenek koyduğunu belirten Ferguson: "küreselleşme ile kan kaybedip acı mı çekeceğiz veya ona karşı mı koyacağız; yoksa olabilecek en avantajlı biçimde gelişmelerin içinde mi yer alacağız?" diye sordu. Ferguson katılımcılara küreselleşmenin itici gücüne karşı avantajlı bir duruş için gerekenleri aktardı.

İki gün süren paralel oturumlarda Fark Yaratanlar, Çinle Rekabet, Nano Teknoloji, Kazandıran Uygulamalar, E-İş, Yenilikçilik-Yaratıcılık, Sağlıkta Geleceğimiz, Markamı Nasıl Yarattım gibi konular tartışılmıştır. Aralarında Prof. Dr. İbrahim KAVRAKOĞLU, MESS Yönetim Kurulu Başkanı Tuğrul

KUDATGOBİLİK, Atlas Jet Genel Müdürü Tuncay DOĞANER, Silk&Cashmere Yönetim Kurulu Başkanı Ayşen ZAMANPUR, TMG ve Mansfield Madencilik Yönetim Kurulu Başkanı Zuhul Mansfield, Vestel Şirketler Grubu İcra Kurulu Başkan Vekili Turan Erdoğan, Nano Yüksek Tek. Arge ve Danışmanlık Genel Müdürü Akın ŞAKUL, Acıbadem Hastanesi Sağlık Grubu Tıbbi Direktörü Dr. Hasan KUŞ gibi bir çok profesyonel ismin yer aldığı sempozyum, katılımcılar tarafından yoğun ilgi görmüştür.

21 Nisan 2006 Cuma günü son bulan sempozyumun son oturumunda "Yaşamda Kalite" tartışılmıştır. Sempozyum boyunca kurum ve kuruluşlara geleceğe yönelik bir vizyon çizilmeye çalışılırken, son oturumda bu kurum ve kuruluşların çalışanları olan bireylerin yaşam kalitesi konu edilmiş, konuklar, çağdaş bireyler için "Yaşam Kalitesi" konusunda geleceğe yönelik bir vizyon çizmişlerdir.

Kapanış oturumunun bu yılki değerli konukları İş Adamı ve Yazar Can KIRAÇ, Müzisyen ve Eğitim Yöneticisi İclal KARDIÇALI ile Beyaz Nokta Gelişim Vakfı Kurucusu ve Devlet Eski Bakanı Tınaz TİTİZ olmuş, katılımcıların büyük beğenisini kazanan oturumun moderatörlüğünü gazeteci-yazar kimliğiyle tanıdığımız İndeks İçerik ve İletişim Danışmanlık Yönetim Kurulu Başkanı Yaprak ÖZER yapmıştır.

4. Kalite ve Başarı Fuarı, sempozyum ile birlikte aynı mekanda gerçekleştirilmiştir.

KAZANANLAR KONFERANSI (21.04.06 – İZMİR)

Mükemmelliği Arayış Sempozyumu kapsamında düzenlenen Ege Bölgesi Kalite Ödülü ve Yılın Başarılı Ekibi Ödülü sahiplerini bulmuştur. 4 aylık süre içinde toplam 46 değerlendiricinin görev aldığı ödül süreci, Mükemmelliği Arayış Sempozyumu sonunda gerçekleştirilen Ödül Töreni ile son bulmuştur.

Ege Bölgesi Kalite Ödülü'ne Büyük Ölçekli İşletme Kategorisinde başvuran EGE FREN A.Ş., EFQM Mükemmellik Modeli'ne göre değerlendirilen başarılı ve örnek teşkil edebilecek yaklaşım ve uygulamaları ile Başarı Ödülüne layık bulunmuş, ödülünü KalDer İzmir Şubesi Yönetim Kurulu Başkanı Şener Muter'den alan Ege Fren Genel Müdürü Hüseyin AKARLI: "Bu başarı hepimizin..." diyerek ödül coşkusu sahnedeki fabrika çalışanları ile birlikte kutlamıştır.

Yılın Başarılı Ekibi Ödülü'nde ise yarışan 11 ekip'ten Manisa'da faaliyet gösteren Hayes Lemmerz Jantaş firması, üretim sürecinde hurdaların azaltılmasına yönelik yaptıkları ekip çalışması ile Yılın Başarılı Ekibi Büyük Ödülü'nü kazanırken Başarı Ödüllerini ise Tukaş'ın Turgutlu Fabrikasından başvuran Salçacılar ekibi ile Torbalı fabrikasından başvuran Kırmızı ekibi, Söktaş'tan başvuran Birlik ekibi ve Sun Tekstil'den Grup Sır paylaşmıştır.

Sempozyuma 3 Resmî, 9 Ana, 10 Oturum, 11 Hizmet olmak üzere 33 kurum/kuruluş sponsor olarak katkıda bulunmuştur.

MEDYADA YERALMA

KalDer, şubeleri ile birlikte 2006 yılı içerisinde gerek Yönetim Kalitesi gerekse Mükemmellik Modeli'nin yaygınlaştırılmasına yönelik çalışmalar ve düzenlediği çeşitli etkinlikler ile medyada geniş bir şekilde yer almayı başarmıştır.

Yazılı basında; Dünya, Finansal Forum, Cumhuriyet, Cumhuriyet Bilim ve Teknik, Radikal, Referans, Hürriyet, Hürriyet İnsan Kaynakları, Akşam, Milliyet, Milliyet Kariyerim, Sabah, Bugün, Turkish Daily News, Vatan, Türkiye, Star, Posta, Gözlem, Hürses Gazeteleri ile, Active Line, Ekonomist, Capital, Platin, Kobi Efor, Kobi Haber, BT Haber, Kongre Dergisi, Aktüel Para, Yeni Para, Borsacı, Subcon, Infomag, Logilife, Family Business, CRMPRO, Marketing Türkiye, ComputerWorld Dergisi, Radikal Özel Eki, Dünya Özel Eki olmak üzere bu yayınlarda bir yıl boyunca toplam **695 adet** haberimiz yer almıştır.

Görsel basında; CNN TÜRK, NTV, CNBCE-e, TRT, SKY TÜRK, Habertürk, Expo Channel kanallarında, şube haberleri de dahil olmak üzere yaklaşık **1.000 dakikalık** KalDer haberi ve röportajı yayınlanmıştır.

Gazete ilanları; Ödül finalistleri ile birlikte aşağıdaki gazetelerde ilan verildi. Hürriyet / Ekonomi Sol, Cumhuriyet / İlan Sayfası, Sabah / 4. Sayfa, Radikal / İlan Sayfası, Referans / İlan Sayfası, Dünya / İlan Sayfası, Yeni Şafak / İlan Sayfası

İÇERİK İŞBİRLİKLERİ

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

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

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

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

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

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

EĞİTİM

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

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

Bu kuruluşlar :

1. Kaldem Kalite Danışmanlık ve Özel Eğitim Merkezi Ltd. Şti. - İzmir
2. Arge Danışmanlık A.Ş. - İstanbul
3. Yönetişim Yönetim Danışmanlığı ve Ticaret Ltd. Şti. - İstanbul
4. Seçkin Danışmanlık Eğitim ve Tic. Ltd. Şti. - İstanbul
5. Heitec Elektronik ve İletişim Sistem Çözümleri San. ve Tic. Ltd. Şti.

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

EĞİTİM İLKELERİMİZ

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

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

YENİLİKÇİLİĞİN8DALGASI

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

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

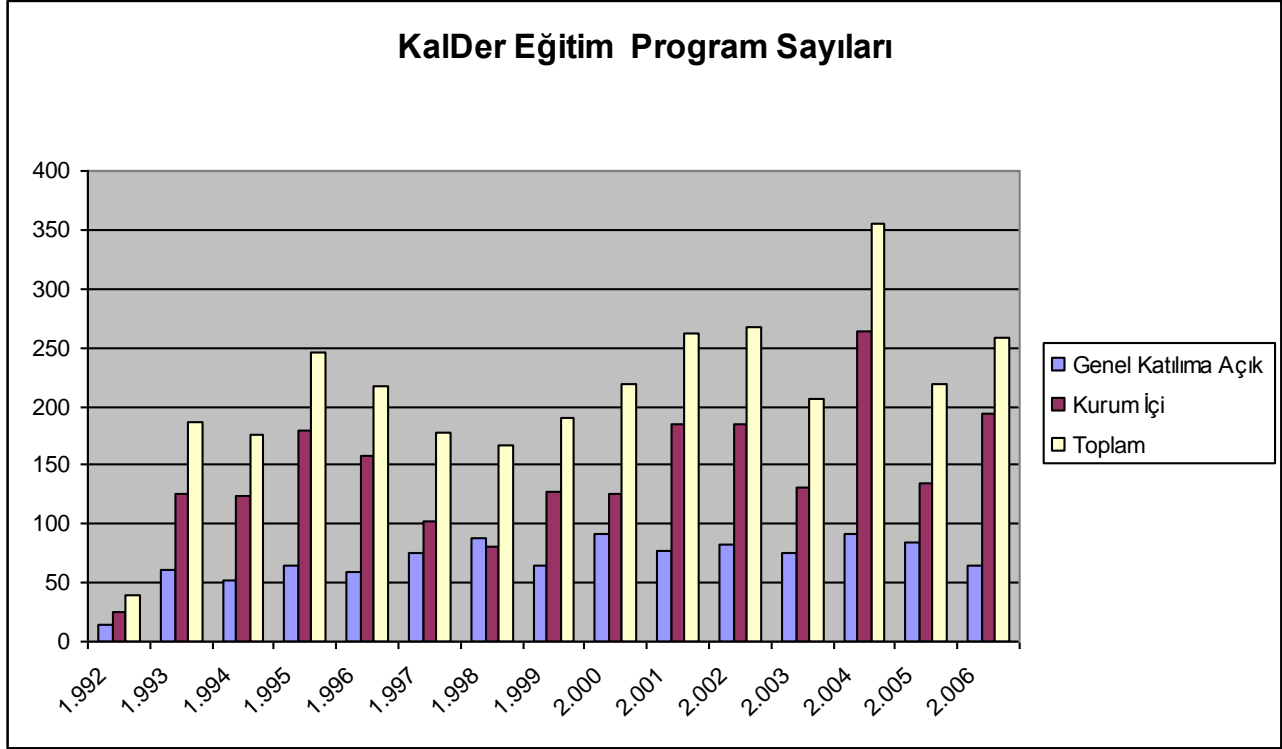
KalDer'in önerdiği yenilikçilik ve yaratıcılık süreci kuruluş içinde uygulandığında kültür değişimi sağlanabilir. Yenilikçilik sürecinin önemli girdilerinden yaratıcı düşüncelerin üretildiği araçlarla iş dünyasının günlük problemlerine yeni çözümler geliştirilebilir. Aşağıda verilen eğitim portföyü kuruluş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

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

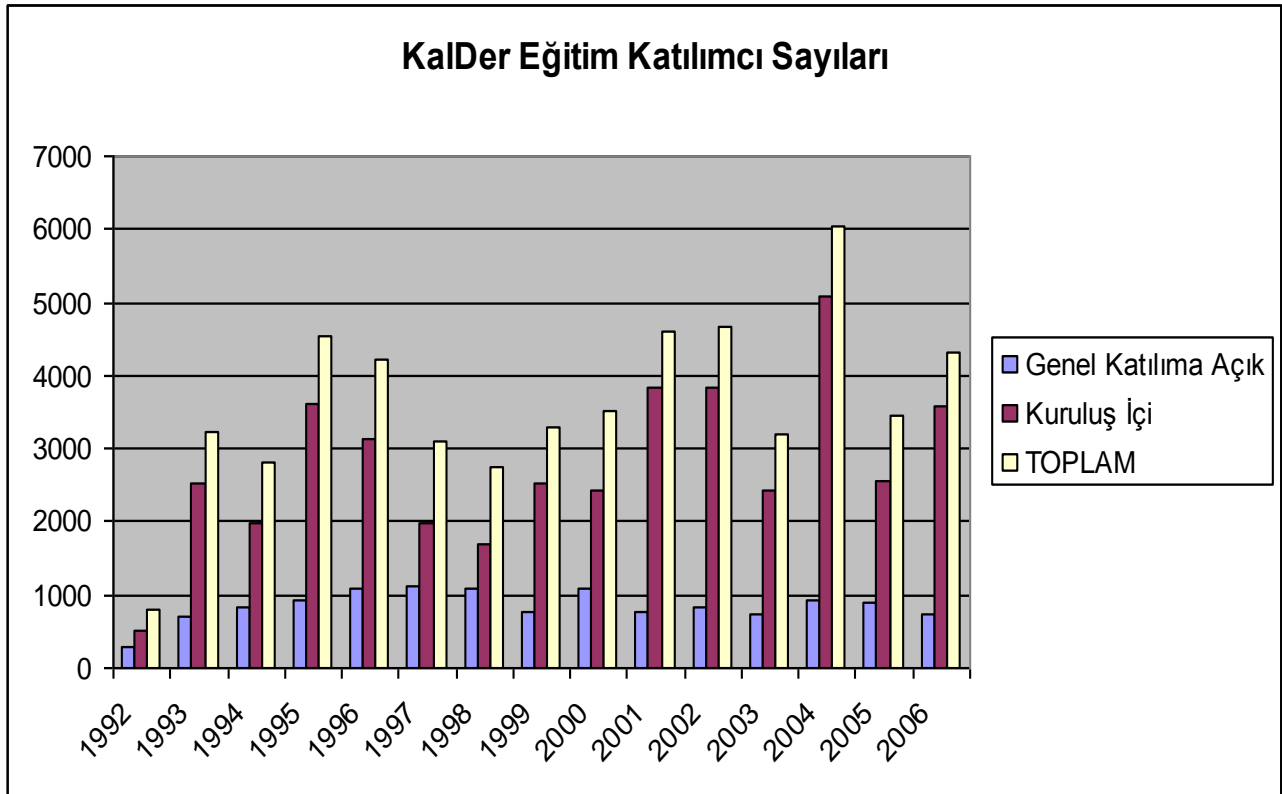
2006 yılı eğitim faaliyetleri; İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa ve Eskişehir’de düzenlenen **312** adet seminere **4794** kişinin katılımı ile tamamlanmıştır. Böylece KalDer’in 1992’den bu yana gerçekleştirdiği **3237** adet seminere katılan sayısı **54977** kişiye ulaşmıştır.

ÇALIŞTAYLAR

2006 yılı 1.Yarıda şubat ve mayıs ayları olmak üzere iki ayrı dönemde çalıştaylar haftası planladık. Şubat ayındaki çalıştaylardan % 85’ini gerçekleştirdik.Açılan çalıştaylarımız şunlardır: Kurum Kültürü, Çatışma Yönetimi, Müşteri Memnuniyet Yönetimi, Süreç Yönetimi ile Stratejik Planlama ve EFQM Mükemmellik Modeli İlişkisi, SOS Araçları, Yenilikçilik-Yaratıcılık.



Şekil 8: KalDer Eğitim Program Sayıları



Şekil 9: KalDer Eğitim Katılımcı Sayıları

CE İşaretlemesi ve AB Direktifleri Eğitim Akademisi

AB Komisyonu Türkiye Delegasyonu'nun desteğinde bir AB projesince sürdürülen "CE İşaretlemesi ve AB Direktifleri Eğitim Akademisi" KalDer tarafından yürütülmeye başlamıştır.

KalDer ve merkezi Ankara'da bulunan AB Komisyonu Delegasyonu, AB tarafından finanse edilen CE Markası ve AB teknik müktesebatına ilişkin eğitim programlarının bundan sonraki süreçte KalDer tarafından "CE İşaretlemesi ve AB Direktifleri Eğitim Akademisi" isimli yapı altında sürdürülmesi konusunda anlaşmıştır. Bu anlaşmayla, KalDer'in AB'nin MEDA Programı kapsamındaki Yeni, Küresel ve Eski Yaklaşım Direktifleri Seminerleri eğitim faaliyetlerini Mayıs 2007'den sonra devralması kesinleşti. KalDer proje kapsamında, hâli hazırdaki birikimi devralarak (kurs dokümanları, yetiştirilmiş Türk eğitimci portföyü, vb) özellikle KOBİ'lere yönelik olarak yürütülen eğitim seminerlerini sürdürecektir.

Gerek iş dünyasındaki prestijli mevkisi, gerekse Toplam Kalite'deki misyonu ve vizyonu kapsamında, KalDer'in hem Türk tüketiciler için, hem de Türkiye- AB arasında ki malların dolaşımına ilişkin Ortak Pazar dolayısıyla Avrupalı tüketiciler için, daha güvenli ve daha kaliteli ürünlerin geliştirildiği bir çevrenin oluşumuna katkıda bulunacaktır.

AB'nin MEDA Programı Seminerleri'nin tamamı AB tarafından finanse edilen 'Türkiye'de Kalite Alt Yapısını Destekleme Programı' dâhilindeki 'Yeni, Küresel ve Eski Yaklaşım Direktifleri Projesi'nin bir bölümünü oluşturan ve "Bu kapsamda da Kasım 2004'ten bu yana 'CE Markasına' ilişkin eğitim seminerleri düzenlenmektedir. Söz konusu projeye Türkiye'deki koşullara adapte edilen eğitim materyali geliştirilmiş ve çok sayıda Türk eğitimci yetiştirilmiştir.

Projenin bitiş tarihi olan Mayıs 2007'ye kadar söz konusu faaliyetler devam ettirilecek olmakla birlikte, projenin bitiminden sonra da KOBİ'lerin oluşturulmuş olan bu birikimden ve eğitimlerden faydalanması öngörülerek, eğitimlerin KalDer bünyesinde devam ettirilmesi planlanmıştır. Bu amaçla da KalDer ve Ankara'da bulunan AB Komisyonu Delegasyonu arasında bir anlaşma imzalanmıştır. Buna göre; KalDer kendi olanaklarıyla bu projenin eğitim faaliyetlerinin devam ettirilmesini üstlenmektedir. Böylece KOBİ'ler sadece AB perspektifinden değil, aynı zamanda Türkiye perspektifinden de eğitim alma imkânına kavuşmaktadırlar. Bu kapsamda Türkiye'de 'CE Markası'na ilişkin mevzuat ve uygulamalarına ilişkin konularda somut bilgiler verilecektir" diye konuştu.

Projeye ilişkin elektronik ve/veya basılmış olan her türlü dokümantasyon Ankara Üniversitesi AB Araştırma ve Uygulama Merkezi ATAUM bünyesinde ilgilenenlere açık olarak bulundurulacağını kaydeden Aybar, "Bu iki faaliyetle proje sonuçlarının sürdürülebilirliği sağlanacak ve Türk KOBİ'lerine "CE Markası"na ilişkin konularda eğitim ve bilgi desteği verilecektir" dedi.

KALDER'DEN YENİ BİR HİZMET "DENETÇİ KAYIT SİSTEMİ"

TÜRKİYE'DE YÖNETİM SİSTEMLERİ DENETİMİ

Net bir bilgi olmamakla birlikte Türkiye'de 130 civarında denetim kuruluşu ve 20 000'e yakın düzenlenmiş yönetim sistemi belgesi mevcut olduğu tahmin edilmektedir. Yine sistem denetimi yapan denetçilerin sayısı hakkında kesin bir bilgi olmamakla birlikte 1000-1500 civarında olduğu tahmin edilmektedir.

Tüm dünyada olduğu gibi Türkiyede'de kalite, çevre, gıda güvenliği, çalışan sağlığı ve bilgi güvenliği yönetim sistemleri en çok rağbet edilen yönetim sistemleridir. Ulusal akreditasyon kuruluşumuz olan TÜRKAK kalite ve çevre yönetim sistemleri konularında akreditasyon denetimleri gerçekleştirmektedir. TÜRKAK'tan akredite olan yönetim sistemi belgelendirme kuruluşu sayısı 31 dir.

İhracatın artması, kamuoyunda kaliteye karşı bilinci gelişmesi ve kamu ihale kanununda ihalelere katılma koşulu olarak getirilmesi gibi sebepler son yıllarda yönetim sistemi belgelendirme hizmetine olan talebi hızla arttırmıştır. Bu hızlı talep artışına karşılık, yetişmiş nitelikli denetçi yetersizliği, belgelendirme kuruluşlarının ve belgelendirilme talebi olan sanayi ve hizmet kuruluşlarının yapısı gibi sebepler denetim ve belgelendirme hizmetinde yeterli kalite düzeyinin sağlanamamasına sebep olmaktadır.

KALİTE ALTYAPISININ DESTEKLENMESİ PROJESİ

Kısaca "**Kalite Altyapısı**" olarak tanımlanan ve ürün ve hizmetlerin üretimi ve sunumu için mevzuat oluşturma, kontrol ve gözetim gibi faaliyetlerin düzenleme çalışmalarını ifade eden kavram; **Akreditasyon, Sertifikasyon, Test, Muayene, Metroloji** ve **Standardizasyon** altbaşlıklarını içermektedir.

Yukarıdaki faaliyetlerin ülkeler düzeyinde mevzuat ve uygulamalar açısından benzer olması tüketici/kullanıcı güvenliği ve serbest ticaret için kaçınılmazdır. Bu amaçla Türk kamu ve özel sektörünü, teknik mevzuat uyumu konusunda desteklemek ve kalite altyapılarını AB seviyesine getirmek amacıyla, Avrupa Birliği Komisyonu Türkiye Delegasyonu tarafından, 2002 yılında, 13 milyon Euro bütçeli "**Türkiye'de Kalite Altyapısının Desteklenmesi Projesi**" başlatılmıştır.

Projenin oluşturulmasında ve yönetilmesinde Proje Yönetim Kurulu üyesi olarak KALDER aktif rol almış ve önemli bir görev üstlenmiştir.

DENETÇİ NİTELİKLERİNİN ARTTIRILMASI PROJESİ

Denetçiler ve onların nitelikleri kalite altyapısının en önemli unsurlarından biri olarak görüldüğünden ana proje kapsamında; sistem denetçileri için belgelendirme sistemi oluşturmak, deneyim paylaşımı ve iletişim ortamı yaratmak ve kalite bilincini arttırmak amacıyla bir alt proje başlatılmasına karar verilmiş ve gerekli hazırlıklar yapılarak Haziran 2006 tarihinde "**Türkiye'de Faaliyet Gösteren Sistem Denetçilerinin Niteliklerinin arttırılması ve Denetçi Kayıt Sisteminin Oluşturulması Projesi**" başlatılmıştır.

Proje ana hedefi; Türkiye'de faaliyet gösteren sistem denetçilerinin gelişimlerine katkıda bulunarak sistem denetimlerinin kalitesini arttırmak ve böylece kalite altyapısını desteklemek olarak özetlenmiştir.

Projenin etkin bir şekilde yönetilerek hedefine ulaşabilmesi amacıyla proje 3 iş paketi olarak ele alınmıştır; denetçi kayıt ve belgelendirme sisteminin oluşturulması, bu sistemin etkin olarak işleyebilmesi için bir otomasyon sisteminin oluşturulması ve denetçiler arasında iletişim ortamının yaratılacağı konferans ve çalışmaların düzenlenmesi.

Buradan itibaren projenin denetçi kayıt sistemi bölümü ile ilgili bilgileri detaylandırmak istiyoruz.

KALDER DENETÇİ KAYIT ve BELGELENDİRME SİSTEMİ

Dünyada Denetçi Atama/Belgelendirme Kriterleri

ISO 9001 ve ISO 14001 standartları için denetçi atama kriterleri ISO 19011 numaralı standartta belirtilmektedir. Karşılıklı tanıma anlaşması imzalamış olan tüm belgelendirme kuruluşları denetçi ataması yaparken bu kriterleri uygulamaktadır. Diğer standartlar için zorunluluk olmamakla birlikte genellikle yine ISO 19011'deki kriterler uygulanmaktadır.

Personel sertifikasyonu yapan kuruluşları ve denetçi/başdenetçi eğitimleri düzenleyen eğitim kuruluşlarını belgelendiren akreditasyon kuruluşları bir araya gelerek IPC isimli bir çatı organizasyon oluşturmuşlardır. Bu organizasyonda yer alan kuruluşlar birbirlerinin hizmetlerini karşılıklı olarak tanıdıkları ve aynı kriterleri uyguladıkları için denetçi atamalarında da bir harmonizasyona gidilmiş olmaktadır. Görece olarak yeni olan bu tip organizasyonlar ile denetçi atamalarında global anlamda bir standartlaşma sağlanması amaçlanmaktadır.

Denetçi Kayıt Otomasyon Sistemi

Oluşturduğumuz sisteme denetçiler tarafından hızlı erişimi sağlamak ve başvuruları çabuk ve etkin bir şekilde değerlendirebilmek amacıyla bir otomasyon sistemi oluşturulmuştur. <http://195.46.154.21/acs> adresinden veya KALDER sitesinden (www.kalder.org) herhangi bir ilave programa gerek olmaksızın İnternet tarayıcıları ile otomasyon sistemine ulaşarak başvuru ve kayıt için gerekli koşullar hakkında bilgi almak mümkündür.

Kapsam

Kayıt programlarımız sadece sektör profesyonellerine yönelik olarak tasarlanmamıştır. Herhangi bir denetçi/başdenetçi kursuna katılmamış olan adaylar İç denetçi olarak, ilgili kurslara katılmış fakat denetimlere katılma fırsatı bulamamış kişiler ise aday denetçi olarak sisteme kayıt yaptırabilmektedirler.

Denetçi kayıt ve belgelendirme sistemi kapsamında ilk etapta ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000 ve ISO 27000 standartları için kayıt ve belgelendirme çalışmalarına başlanacaktır. Zamanla gelişen ihtiyaçlara göre kapsamda artış yapılabilecektir.

Kayıt sistemi kapsamında her bir standart için; aday iç denetçi, iç denetçi, denetçi, başdenetçi ve kıdemli baş denetçi olmak üzere 6 ayrı derecelendirme öngörülmüştür. Başvurular değerlendirilerek adayın nitelikleri hangi derece için uyumlu ise kayıt ve belgelendirme işlemi o derece için yapılmaktadır.

Başvuru değerlendirme işleminde standart ve derece dışında aynı zamanda uzmanlık alanı da gözönünde bulundurulmaktadır. ISO 22000 dışında diğer standartlar için EA kapsamı baz alınmaktadır. ISO 22000 standardı için ise ISO 22003 standardında belirtilmiş olan 13 kategori baz alınmaktadır.

Başvuru İşlemleri

Yukarıdaki linklerden sisteme ulaşan kişiler belgelendirme programlarında belirtilen başvuru koşullarını inceledikten sonra sitede bulunan e-posta adresine (acs@kalder.org) e-posta göndererek hesap açılması talebinde bulunabilirler.

Başvurunun olumlu sonuçlanması durumunda ilgili standart, derece ve uzmanlık alanlarında kayıt işlemi yapılır. Kayıtlar 1 yıl için geçerli olup yıllık kayıt yenileme yapılarak geçerlilik süresinin devam etmesi sağlanır.

Sertifika ve Kart Düzenleme

Başvuru işlemi başarı ile tamamlanan kişiler için KALDER tarafından bir sertifika ve kimlik kartı düzenlenir. Kayıt işlemi geçerli olduğu sürece sertifika ve kartın her yıl yenilenmesi yapılır.

KIYASLAMA

KalDer'in kuruluşlara sunduğu hizmetler kapsamında yer alan Kıyaslama Grup Projelerinin amacı; Türkiye Kalite Derneği öncülüğünde aynı konuya ilgi duyan kuruluşların bir araya gelerek, iyi uygulamaları birlikte ortaya çıkarmalarını, incelemelerini, öğrenmelerini amaçlayan, öğrendiklerini kendi organizasyonlarına uyarlama fırsatı sağlayan bir ekip çalışmasıdır. Bu doğrultuda 2005 yılı içerisinde ilan edilen ve yürürlüğe alınan 5 kıyaslama projesi, 2006 yılı içerisinde tamamlanmış ve paylaşım günü düzenlenerek sonlandırılmıştır.

2 projenin nihai raporu (Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Kurumsal Performans Yönetimi) proje yöneticileriyle beraber çalışılarak tamamlanmış ve satışa sunulmuştur.

Diğer proje raporlarının üzerinde (Tedarik Zincir Yönetimi, Yönetim Sistemlerinin Entegrasyonu ve EFQM Mükemmellik Modeline Göre Özdeğerlendirme) çalışılmaya devam edilmektedir.

2006 yılı içerisinde Sürdürülebilir Süreç Yönetimi projesi, 7 firmanın katılımı ile açılmış olup, program aşamaları çerçevesinde, proje devam etmektedir.

Sürdürülebilir Süreç Yönetimi Projesi Katılımcı Kuruluşlar

CİMTAS PIPE

PETKİM

FİNANSBANK

SAKARYA ÜNİVERSİTESİ

TÜPRAŞ

AUTOLIV CANKOR

ECZACIBAŞI BAXTER

2006 yılında açılması planlanan ancak katılım talebindeki problem nedeniyle ertelenen 6 Sigma projesinin kısa süre içerisinde açılması planlanmaktadır.

ULUSLARARASI İŞBİRLİKLERİMİZ

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

KalDer'in halen devam etmekte olan uluslararası işbirlikleri:



Avrupa Kalite Yönetim Vakfı Ulusal İşbirliği Ortağı



Amerika Kalite Derneği Dünya İş Ortağı



Ortadoğu Kalite Derneği Kurucu Üyesi



Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni Türkiye'de İmzalayan İlk Kuruluş

KalDer'in KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUĞU

Neden Katıldık?

KalDer, tüm özel, kamu kurum ve kuruluşları ile sivil toplum örgütlerine, dünya çapında kalite seviyesine ulaşmaları ve "sürdürülebilir" rekabet güçlerini artırmaları için uygun ortamlar yaratmak misyonunu üstlenmiş bir sivil toplum kuruluşu olarak Global Compact'ın katılımcısı olmuştur.

KalDer Toplam Kalite Yönetiminin temel unsurlarından olan Kurumsal Sosyal Sorumluluk kavramını etik davranışlar, çevreye saygı, çalışanlar ve insan hakları başlıklarında firmalarda özendirildiği için katılma kararı vermiştir. Birleşmiş Milletlerin öncülüğü de katılma kararımıza yardımcı olmuştur.

Katıldıktan sonra neler oldu:

Kurumsal Sosyal Sorumluluk kavramını ve uygulamalarını Ulusal Kalite Kongrelerinde ve Avrupa Kalite Yönetim Vakfı- Kazananlar Konferansında özel oturumlarda tartıştık.

Ülkemizdeki uygulamalara yayınlarımızda yer verdik. Ulusal İşbirliği Ortağı olduğumuz EFQM(Avrupa Kalite Yönetim Vakfı) tarafundan özel olarak geliştirilen AB politikalarını da destekleyen Kurumsal Sosyal Sorumluluk Çerçeve Modelinin tanıtılmasına başladık.

YAYINLARIMIZ ve KÜTÜPHANE

YENİ YAYINLARIMIZ

15. Kalite Kongresi ile birlikte, KalDer yayınları arasına, dünya iş ortağı olduğumuz dünyanın en büyük kalite derneği ASQ Amerika Kalite Derneği'nin de yayınları dahil edilmiş ve mevcut yayınlarla birlikte, internet sitesi üzerinden satış süreci işletilmeye başlanmıştır.

Dünyanın tanınmış gelecek odaklı düşünce kuruluşlarından Kopenhag Gelecek Çalışmaları Enstitüsü Direktörü olan Rolf Jensen aynı zamanda 100'den fazla uluslararası şirket ve devlet kurumunun stratejik danışmanı ve Avrupa Konferans Topluluğu Gelecek Konseyinin, Konsey Danışmanı'dır. Washington'da kurulu Dünya Gelecek Derneği'nin bir üyesi olan Dr. Jensen, 10 dile çevrilen "Dream Society – Düş Toplumu" ve "Heartstorm" kitaplarının yazarıdır. Yazarın **Kalp Fırtınası** adlı kitabı, Türkçeleştirilmiş ve 15. Kalite Kongresi'nde kongre katılımcılarına hediye edilmiştir.

2006 yılı içerisinde tamamlanmış olan, **Kurumsal Sosyal Sorumluluk** ve **Kurumsal Performans Yönetimi** başlıklı Kıyaslama projelerinin nihai raporları tamamlanmış ve satışa sunulmuştur.

2006 yılında, tüm yayın listesi üzerinden, toplam 1.781 adet kitap satışı gerçekleştirilmiştir.

ÖNCE KALİTE DERGİSİ

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

E-BÜLTEN

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

WEB SİTEMİZ (www.kalder.org)

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

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

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

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

2006 yılı itibarı ile aynı zamanda Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi (TMME) projesinin web sayfası hazırlandı. Sektörel sonuçları, TMME kurumsal üyeleri www.tmme.org.tr adresinden takip edebilirsiniz.

KÜTÜPHANE

Kalite kütüphanesindeki 1700'den fazla yayının çoğunluğu Toplam Kalite kavramıyla bağlantılı, Yönetim, Toplam Kalite Yönetimi, Kalite Güvence ve Çevre Yönetim Sistemleri gibi konuları içermektedir. Kitaplar, KalDer Kütüphanesi için hazırlanmış özel bir katalog programı yardımıyla; konu, kitap adı, yazar gibi anahtar sözcükler aracılığıyla aranarak incelenebilmektedir. Dileyen okuyucular, kütüphanemizin sunduğu fotokopi hizmetinden yararlanabildikleri gibi, kütüphane üyeliği ön koşulu ile ödünç kitap da alabilmektedirler. 2007 yılı için kütüphane üyeliği ön koşulu kaldırılmış olup, KalDer üyeliğinin yeterli olduğu kararı uygulanacaktır.

ÜRÜN VE HİZMETLER İÇİN GERİ BİLDİRİM ALINMASI

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

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

Eğitim hizmetlerinde eğitici performansı, eğitim dokümanlarının yeterliliği, eğitim içeriği ve kapsamı değerlendirilmektedir. 2006 yılında KalDer Merkez tarafından düzenlenen eğitimlerde 5 üzerinden eğitici değerlendirmesinde 4,6; doküman değerlendirmede 4,3, içerik ve kapsamda 4,2 başarı ortalamaları tutturulmuştur.

Ödül sürecinde başvuru yapan kuruluşlardan ve değerlendiricilerden anketler ve süreç sonu değerlendirme toplantıları ile geribildirim alınmaktadır. Değerlendirmeler masabaşı, saha ziyareti, geribildirim raporu ve ödül töreni aşamalarını kapsamaktadır. 2006 yılında genel memnuniyet ortalama indeksi, başvuran kuruluşlar için 5 üzerinden 4.49 ve değerlendiriciler için 4.48 'tir.

Kongre hizmetleri için katılımcılardan anketler ve kongre sonrası görüşmeler ile geri bildirim alınmaktadır. 2006 yılında anket çalışmaları KA Danışmanlık tarafından yürütülmüştür. KA Danışmanlık'ın desteği ile kurulan sistem bundan sonraki çalışmalarda KalDer tarafından bir araştırma kuruluşunun desteği olmadan yürütülecek özelliindedir. Kongre; özel sektör, kamu ve sivil toplum kuruluşlarından toplam 2.668 kişinin katılımı ile gerçekleşmiştir. Ka Araştırma tarafından 703 kongre katılımcısı ile yüzyüze yapılan görüşmelerde, "Beklentileri Karşılama Derecesi" için iyi ve çok iyi yanıtını verenlerin oranı % 89'dur.



Türkiye Kalite Derneği

Centrum İş Merkezi Aydınevler Sanayi Cad. No: 3 34854 Küçükyalı - İstanbul
Tel: 0216 518 42 84 Faks: 0216 518 42 86
E-posta: kalder@kalder.org
www.kalder.org

Şubeler

Ankara

Tezel Sok. No: 2/6 06550 Yukarı Ayrancı - Ankara
Tel: 0312 428 41 11 Faks: 0312 428 41 13
E-posta: ankara@kalder.org

Bursa

Fethiye Mah. Sanayi Cad. No: 317 Kat: 2 16140 Nilüfer - Bursa
Tel: 0224 241 60 10 Faks: 0224 241 58 70
E-posta: bursa@kalder.org

Eskişehir

Hoşnudiye Mah. Nayman Sok. Selka Apt. Kat: 1 D: 1 26130 Eskişehir
Tel: 0222 221 65 52 Faks: 0222 234 34 69
E-posta: eskisehir@kalder.org

İzmir

861. Sok. No: 72 Jüt Han Kat: 5 D: 502 35250 Konak - İzmir
Tel: 0232 482 30 70 Faks: 0232 482 08 40
E-posta: izmir@kalder.org