



2009

Ulusal Kalite Ödülü

Ulusal Kalite Ödülü

Mükemmellikte Süreklilik Ödülü

EFQM Mükemmellik Modeli

Ulusal Kalite Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar

Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz

2010 Ulusal Kalite Ödül Takvimi



KÖYK

Kalite Ödülü Yürütme Kurulu



2009

Ulusal Kalite Ödülü

Ulusal Kalite Ödülü

Mükemmellikte Süreklilik Ödülü

EFQM Mükemmellik Modeli

Ulusal Kalite Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar

Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz

2010 Ulusal Kalite Ödül Takvimi



KÖYK
Kalite Ödülü Yürütme Kurulu

İçindekiler

| | |
|--|----|
| Ön Söz | 5 |
| Ulusal Kalite Ödülü | 9 |
| Mükemmellikte Süreklilik Ödülü | 19 |
| EFQM Mükemmellik Modeli | 23 |
| 2009 Ulusal Kalite Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar İşletmeler Kategorisi | 27 |
| 2009 Ulusal Kalite Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar Kamu Kurum ve Kuruluşları | 33 |
| Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz Ulusal Kalite Ödülü Sürecinde 15 Yıl Görev Alan Değerlendiricimiz | 43 |
| Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz Ulusal Kalite Ödülü Sürecinde 10 Yıl Görev Alan Değerlendiricilerimiz | 47 |
| Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz Ulusal Kalite Ödülü Sürecinde 5 - 9 Yıl Görev Alan Değerlendiricilerimiz | 51 |
| 2009 Ulusal Kalite Ödülü Sürecinde Görev Alan Değerlendiricilerimiz | 57 |
| Kalite Ödülü Yürütme Kurulu Üyeleri | 63 |
| Ulusal Kalite Ödülü 2010 Yılı takvimi | 64 |



Önsöz





Ulusal Kalite Ödülü Süreci 1993 yılından bu yana 17 yıldır yürütülmektedir. Öncelikle geçen 17 yılda aşılın kilometre taşlarına kısaca değinmek istiyorum.1993 yılında Büyük Ölçekli Kuruluşlar dalında başlayan Ulusal Kalite Ödüllerine, 1998 yılında Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler (KOBİ), 2001 yılında Kamu Kuruluşları ve 2002 yılında Avrupa’da ilk uygulama örneği olarak Sivil Toplum Kuruluşları (STK) kategorisi’de dahil edilmiştir.

Ulusal düzeyde yaşam kalitemizin yükselmesinde anahtar rol oynayan eğitim , sağlık ve yerel yönetim alanlarında mükemmellik uygulamalarının ve yayılımın daha fazla artması arzulanmaktadır. Bu doğrultuda 2004 yılından başlayarak, Kamu Sektörü kategorisi, Sağlık Hizmetleri, Eğitim Hizmetleri ve Kamu Yönetimi ve Hizmetleri alt kategorisi olmak üzere üçe ayrılmış olup bu kategorilerde sürece olumlu katılım gözlenmekte ve yayılım artmaktadır.

Mükemmellik yolculuğunda zirveye tırmanmak kadar, sürdürülebilir rekabet güçlerini koruyabilmek , zirvede kalabilmek ve bir yaşam tarzı haline getirebilmek son derece önemlidir. 2007 yılında şampiyonlar ligi olarak algılanabilecek “Mükemmellikte Süreklilik Ödülü” kategorisi sürece eklenmiştir. Üç yıl veya daha önce Avrupa ve /veya Ulusal Kalite Büyük Ödülü almış üstün performansını sürdüren şampiyon kuruluşlar bu ödüle başvurabilmektedir.

Ülkemizde kalite bilinçlenmesinin artması ve toplam kalite yönetim felsefesinin yaygınlaştırılmasında ulusal kalite ödülleri kuşkusuz önemli rol oynamıştır. . Ulusal Kalite Ödülü sürecine 17 yıl içerisinde 214 kuruluş başvurmuş ve bu yıla kadar 35 Başarı, 22 Büyük, 2 Mükemmellikte Süreklilik toplam 59 ödül verilmiştir.

Ulusal Kalite Hareketi sürecine katılarak mükemmellik yolculuğuna başlayan kuruluşlarımız mevcut durumlarını özdeğerlendirme yaklaşımı ile tespit etmektedir. Mükemmellikte Kararlılık sürecinin başarılı sonuçlanması ile kuruluş bu yolculukta ilk aşamayı geçmektedir . Mükemmellikte Yetkinlik aşaması ise kuruluşün mükemmelere ulaşma sürecinde ilerlediğinin açık kanıtıdır.

Kurumlarımızın rekabet gücünü artıran, geleceğini güvence altına alan bir sistem olarak görebileceğimiz mükemmellik yolculuğu, mevcut uygulamaların sürekli sorgulandığı, başarılı uygulamaların belirlendiği, daha iyinin sürekli araştırıldığı bir ortak öğrenme platformudur. Ekonomik



ve sosyal sorunların yaşandığı, sınırların kalktığı ve değişen dünyamızda Mükemmellik Modelinin ve temel kavramlarının anlaşılmasının, uygulanmasının ve yayılmasının daha da önem kazandığına inanmaktayız. Temel kavramlara dayalı mükemmellik modeli, bu yolculuğa çıkan kuruluşların geleceğini güvence altına alan bir sigorta görevi görmektedir.

Her şeyden önce Ulusal Kalite Hareketi , Mükemmellik Aşamaları ve Ödül sürecine katılan tüm kuruluşlara teşekkür etmek isterim. Önemli olan bu mükemmellik yolculuğuna çıkmak ve sürekli iyileştirmeyi bir yaşam tarzı olarak benimsemektir.

Yönetim kalitesini kanıtlamış ve değişik kategorilerdeki başarılı uygulamalarıyla Avrupa'daki kuruluşlara örnek olan Türk kuruluşlarımızın bulunması hepimiz için gurur kaynağıdır. Uluslararası platformlarda yarışabilen, ürün ve hizmet kalitesini dünya standartlarında kabul ettiren kuruluşlarımızın sayılarının artması, uluslararası düzeyde saygınlık kazanmamıza ve ülke imajımızın iyileşmesine katkı sağlayacaktır.

Eylül ayı sonunda yayınlanan EFQM Mükemmellik Modeli 2010 revizyonu EFQM üyelerinden, değerlendiricilerden ve ilgili kuruluşlardan elde edilen geribildirimlerle ana ekip ve çalışma gruplarının görüşleri doğrultusunda gerçekleştirilmiştir. Bütün kuruluşlara uygulanabilir tek bir model olmasına, yöneticilerin anlayacağı dilde ve sade anlatıma önem verilmiştir. EFQM Mükemmellik Modeli 2010'un üç ana unsuru Temel Kavramlar, Model Kriterleri ve RADAR'da değişiklikler ele alınmıştır. 8 Temel Kavramın tanımlamaları yenilenmiş, içerikleri zenginleştirilmiş ve Modelin 9 kriteri ile ilişkileri güçlendirilmiştir.

Beklenen güncellemeleri içeren, yeni kavramları vurgulayan, ana yapıyı muhafaza eden, Temel Kavramlar, Model Kriterleri ve RADAR arasında bütünlüğü pekiştiren ve beklentileri karşılayan bir güncelleme çalışması gerçekleştirilmiştir

EFQM Mükemmellik Modeli 2010 Avrupa ödül sürecinde 2010 yılında uygulanmaya başlanacaktır. KalDer güncellenen modele geçilmesi için gerekli çalışmaların başlatılmasına ve EFQM Mükemmellik Modeli 2010'un Ulusal Kalite Ödülü sürecinde tüm kategorilerde 2011 yılında uygulanmasına karar vermiştir.

Ciddi bir sorumluluk gerektiren değerlendirme sürecinde görev alan ve uzmanlıklarını gönüllü olarak sunan değerlendirici arkadaşlarımıza ve kuruluşlarına teşekkür ederim. Kişisel değerlendirme, masa başı ve saha ziyareti aşamalarıyla oldukça yoğun ve titiz bir takım çalışmasını gerektiren değerlendirme süreci, değerlendiricilerimizin özveri, gönül bağı ve inanç dolu katımları ile yürütülmektedir.

Son olarak, geçen onyediy yıldaki kalite ödül sürecine en titiz şekilde sahip çıkan Kalite Ödülü Yürütme Kurulu'nda görev almış tüm arkadaşlarımıza, ödül jürisi üyelerimize en içten teşekkürlerimi sunarım.

Prof. Dr. Mehmet Durman
Kalite Ödülü Yürütme Kurulu Başkanı



Ulusal Kalite Ödülü





Bu yıl Ulusal Kalite Ödülü'nün onyedincisini gerçekleştirmekteyiz. Bugüne kadar yaşanan süreç sonucunda, ödül modeli ve oluşturduğu Mükemmellik yaklaşımının ülkemizde hızlı bir şekilde yaygınlaştığını görmekteyiz. Dünya çapında başarılarla ulaşılmış kuruluşlarımızdan beşinin kendi kategorilerinde, Avrupa'da kuruluşlara verilebilecek en büyük ödülleri alması bunun en büyük kanıtıdır. Brisa ve Netaş'ın 1996 yılında Avrupa Kalite Ödülü'nü bütün büyük firmaları geride bırakarak kazanan dört kuruluş arasına girmesi ve Brisa'nın Büyük Ödülü kazanması; Netaş'ın 1996, 1997 ve 1998'de üç yıl ardarda Başarı Ödülü, Beksa'nın 1997'de ve Beko Ticaret'in 1998'de Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler (KOBİ) kategorisinde Büyük Ödülü kazanması, Arçelik'in 1998'de, TEE ve Eczacıbaşı Vitra'nın 1999'da ve EMAR'ın 2002 yılında finalist olması, Bosch RBTR-Bursa'nın 2002 yılında Operasyonel Birimler kategorisinde Başarı Ödülü ve 2003 yılında Büyük Ödülü alması, 2003 yılında Kocaeli Sanayi Odası'nın Kamu kategorisinde Başarı Ödülü alması, 2004 yılında Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler (KOBİ) kategorisinde EMAR'ın ve SKF Türk'ün Başarı Ödülü alması, Kocaeli Sanayi Odası'nın Kamu kategorisinde Büyük Ödülü alması ve son olarak 2008 yılında Bursagaz'ın Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler (KOBİ) kategorisinde Büyük Ödülü alması, Bosch Sanayi ve Tic. A.Ş.-Bursa Dizel Fabrikası'nın Büyük Ölçekli İşletmeler kategorisinde ikinci kez Büyük Ödülü alması ve Eskişehir Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesinin Kamu kategorisinde Başarı Ödülü alması, çabalarımızın sonuçlarını gördüğümüzün ve ulaştığımız noktanın en önemli göstergesidir.

Kalite Ödülleri'nin önemini, kriterlerine ve işleyişine baktığımızda daha iyi anlayabiliriz. Kalite ödülleri kuruluşları sadece ciro, verimlilik, fire göstergeleri gibi tek boyutlu parametrelere göre değil, bütün süreçleri, hedefleri ve rekabet ortamındaki konumuna göre ele aldığı ve kuruluşların bütünsel yönetim sistemini ölçtüğü için, iş dünyası içinde mükemmelliği sembolize eder hale gelmiştir. Dünyadaki Kalite Ödüllerinin içinde üç tanesi göze çarpmaktadır:

- Deming Ödülü – Japonya (1951)
- Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü (MBNQA) – A.B.D (1988)
- Avrupa Kalite Ödülü (EQA-The European Quality Award) – Avrupa (1992)

Bugün bunların dışında Kanada, İngiltere, Almanya, Fransa, Polonya, Brezilya gibi birçok ülkede ulusal kalite ödülleri oluşturulmuş veya oluşturulma aşamasındadır. Avrupa, ödülünü (EQA) 1992 yılında ortaya çıkartmış olup geliştirilen ödül modeli hızla kabul görmüş ve birçok şirkette uygulanmaya başlamıştır. Daha şimdiden dünyadaki ve özellikle Avrupa'daki birçok Ulusal Kalite Ödülü bu sisteme dayanmıştır.

1992 yılında duyurulan Ulusal Kalite Ödülü TÜSİAD ve Türkiye Kalite Derneği'nin ortak çabalarıyla ortaya çıkmıştır. Çeşitli ödül yapılarının incelenmesi sonucu Avrupa ile bütünleşmemize



Ulusal Kalite Ödülü

katkıda bulunabileceği, esnek yapısının uygulamada kolaylık yaratacağı gözönüne alınarak Avrupa Kalite Ödülü'nü esas alan EFQM Mükemmellik Modeli KalDer tarafından benimsenmiştir.

Kuruluşlarda mükemmelliği özendiren bu model ödül için başvuran kuruluşların değerlendirilmesinde kullanılmaktadır. Ulusal Kalite Ödülü'nün en önemli amaçlarını şu şekilde vurgulayabiliriz;

- Ülkemizde kalite bilincinin yükseltilmesi ve yaygınlaştırılması
- Kuruluşlarımızın kaliteye dönük çabalarının özendirilmesi
- Başarılı kalite uygulamalarının tüm ülke yararına sunulması
- Kalite düzeyimizin uluslararası ortamda saygınlık kazanması
- Toplam Kalite Yönetimi sistemlerini kurmuş olan kuruluşları gündeme çıkararak, Toplam Kalite Yönetimi'ne olan talebin artırılması

1993 yılında genel tek bir ödül ile başlayan Ulusal Kalite Ödüllerinde, Başarı Ödülü uygulaması 1997'de başlatılmıştır. 1998 yılında KOBİ ödül kategorisi uygulamaya alınmıştır. Ulusal Kalite Ödülü Kamu Sektörü kategorisi ise 2001 yılında uygulamaya alınmıştır. Kamu kurum ve kuruluşlarını tanımayı amaçlayan bu kategoride ödüller her yıl Haziran ayında yapılan Kamu Sempozyumu'nda sahiplerini bulmaktadır. 2002 yılında Ulusal Kalite Ödülü Sivil Toplum Kuruluşları (STK) kategorisi uygulamaya alınmıştır. 2007 yılında ise sadece Büyük Ödül almış kuruluşların başvurabileceği Mükemmellikte Süreklilik Ödülü ilk kez uygulamaya alınmıştır. Ulusal Kalite Ödülü'nde tüm kategoriler için EFQM Mükemmellik Modeli kullanılmaktadır. EFQM Mükemmellik Modeli kamu ve sivil toplum kuruluşlarında sektöre özel birtakım değişikliklerle uygulanmaktadır.

Ulusal Kalite Ödülleri günümüzde üç ana kategori altında toplam 8 kategori ve Mükemmellikte Süreklilik Ödülü'nü kapsayan özel kategori altında verilmektedir:

● İşletme Kategorileri

- Büyük Ölçekli İşletmeler (BÖİ)
- Operasyonel Birimler
- Bağımsız KOBİ
- Bağlı KOBİ

● Kamu Sektörü Kategorileri

- Eğitim Hizmetleri Kategorisi
- Sağlık Hizmetleri Kategorisi
- Kamu Yönetimi ve Hizmetleri Kategorisi



- **Sivil Toplum Kuruluşları (STK) Kategorisi**
- **Mükemmellikte Süreklilik Ödülü**

Büyük Ölçekli İşletmeler (BÖİ)

- Büyük Ölçekli İşletmeler, çalışan sayısı 250'den fazla olan işletmelerdir.
- Bu kategoriye bağımsız iş birimleri de (Independent Business Unit) girebilir.

Bağımsız iş birimlerinin özellikleri şöyledir;

- kuruluşun yıllık faaliyet raporunda ayrı bir iş birimi olarak yer alır,
- tüm finansal kayıtları ile, bağımsız bir kar merkezidir,
- yıllık satışının %50'den fazlasını kuruluş dışına yapar,
- temel organizasyonel fonksiyonların tümüne sahiptir,
- çalışan sayısı 250'den fazladır.

Öte yandan, iş birimi bağlı olduğu kuruluşla özdeş bir isim ve marka kullanabilir.

Operasyonel Birimler

Aşağıdaki özellikleri taşırlar:

- kuruluşun yıllık raporlarında ayrıca yer almazlar;
- maliyet merkezli çalışırlar;
- yıllık satışının %50'den azı dış müşterileredir,
- organizasyonel fonksiyonları sınırlıdır,
- çalışan sayısı 250'den fazladır.

Fabrika, montaj fabrikası, satış ve pazarlama kuruluşu, araştırma birimi operasyonel birim örnekleri olarak verilebilir.

KOBİ – Bağımsız

- Çalışan sayısı 250’den az olan kuruluşlar KOBİ olarak tanımlanmaktadır.
- Avrupa Komisyonu (European Commission) tarafından Bağımsız KOBİ’ler şöyle tanımlanmıştır;
 - Yıllık cirosu 40 milyon Euro’yu aşmaz.
 - Bilanço toplamı 27 milyon Euro’yu aşmaz.
 - Sermayenin veya oy hakkının %25’ten fazlası bir veya daha fazla büyük şirketin sahipliğinde olamaz (bağımsızlık).

KOBİ – Bağlı

Daha büyük bir organizasyonun parçası olarak;

- Organizasyonun yıllık faaliyet raporunda ayrı bir işbirimi olarak görünür.
- Tüm finansal kayıtları ile bağımsız kar merkezi olarak çalışır.
- Dış satışları veya servisleri toplam satışların veya servislerin %50’sinden fazladır.
- Organizasyonel fonksiyonların geniş bir spektrumuna sahiptir.

Kamu Sektörü Kategorisi

Kamu Yönetimini yürüten ve kamu hizmetleri gören tüm kurum ve kuruluşları kapsar.

Sağlık Hizmetleri Kategorisi: İlgili kamu kuruluşlarının (Sağlık Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, vb.) denetiminde sağlık hizmeti sunan kurum ve kuruluşlar içindir.

Eğitim Hizmetleri Kategorisi: İlgili kamu kuruluşunun (M.E.B.vb) denetiminde örgün eğitim hizmeti sunan kurum ve kuruluşlar içindir.

Kamu Yönetimi ve Hizmetleri Kategorisi: Kamu yönetimi ile sağlık ve eğitim dışında kalan kamu hizmetlerini gören ve kar amacı gütmeyen kurum ve kuruluşları içindir. (Bu kapsamda, KİT’ler İşletme Kategorilerine başvurabilirler).

Sivil Toplum Kuruluşları (STK)

Tüzüğü / yönetmeliği olan ve yasal olarak tescil edilmiş olan özel hukuk tüzel kişilikleridir. Örnek olarak; vakıflar, dernekler, kooperatifler, sendika, parti vb.



1993 yılından günümüze kadar gerçekleşen değerlendirmeler sonucunda:

Mükemmellikte Süreklilik Ödülü Kazanan Kuruluşlar

- BOSCH SAN.A.Ş. – BURSA DİZEL ENJEKTÖR FABRİKASI (2007)
- KOCAELİ SANAYİ ODASI (2007)

Ulusal Kalite Büyük Ödülü Kazanan Kuruluşlar

- BRİSA (1993)
- TEI (1994)
- NETAŞ (1995)
- KORDSA (1996)
- ARÇELİK (1997)
- ECZACIBAŞI-VİTRA (1998)
- BEKO TİCARET (KOBİ) (1998)
- ECZACIBAŞI KAYNAK TEKNİĞİ (KOBİ) (1999)
- EMAR (KOBİ) (2001)
- ECZACIBAŞI BANYO KÜVETLERİ (KOBİ) (2001)
- KOCAELİ SANAYİ ODASI (KAMU SEKTÖRÜ) (2002)
- SKF-TÜRK (KOBİ) (2002)
- ECZACIBAŞI – BAXTER HASTANE ÜRÜNLERİ (2003)
- BALNAK NAKLİYAT VE LOJİSTİK HİZMETLERİ (KOBİ) (2003)
- UND - ULUSLARARASI NAKLİYECİLER DERNEĞİ (STK) (2004)
- T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI ESKİŞEHİR DOĞUM VE ÇOCUK HASTALIKLARI HASTANESİ (KAMU SEKTÖRÜ) (2006)
- BİLİM İLAÇ A.Ş. (2006)
- REXAM PAKETLEME SAN. A.Ş. (Operasyonel Birim Kategorisi) (2007)
- AKSA AKRİLİK KİMYA A.Ş. (2008)
- SIEMENS A.Ş. SAĞLIK SEKTÖRÜ (Operasyonel Birim Kategorisi) (2008)
- T.C. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI ANTALYA AYTEN ÇAĞIRAN ANAOKULU (KAMU SEKTÖRÜ) (2009)
- ÖZEL KADIKÖY ŞİFA HASTANESİ (KAMU SEKTÖRÜ) (2009)

Ulusal Kalite Ödülü

Ulusal Kalite Başarı Ödülü Kazanan Kurum ve Kuruluşlar

- İPEK KAĞIT (1997)
- TEE (1998)
- DUSA (1998)
- ERCİYAS BİRACILIK (1998)
- BEKO ELEKTRONİK (1999)
- TEE (1999)
- ATA YATIRIM MENKUL KIYMETLER (KOBİ) (2000)
- ECZACIBAŞI ARTEMA ARMATÜR GRUBU (2000)
- T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI ZEKAİ TAHİR BURAK
KADIN SAĞLIĞI VE ARAŞTIRMA HASTANESİ(Kamu Sektörü) (2001)
- AYGAZ (2001)
- BORÇELİK (2001)
- GENPAR OTOMOTİV (KOBİ) (2002)
- ÖZEN MENSUCAT (KOBİ) (2002)
- TÜBİTAK-MAM (Kamu Sektörü) (2003)
- ASSAN ALÜMİNYUM (2003)
- T.C. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI KADIKÖY
ANADOLU LİSESİ (Kamu Sektörü) (2004)
- ERDEMİR (2004)
- OTOKOÇ OTOMOTİV (2004)
- HUGO BOSS TEKSTİL (Operasyonel Birim Kategorisi) (2004)
- T.C. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI ESKİŞEHİR
ŞEHİT ALİ GAFFAR OKKAN İ.Ö.O.(Kamu Sektörü) (2005)
- VİKO ELEKTRİK (2005)
- BOĞAZIÇI ÜNİVERSİTESİ MEZUNLAR DERNEĞİ (BÜMED) (2005)

- BURSA NİLÜFER BELEDİYESİ (Kamu Sektörü) (2006)
- TNT EXPRESS (Operasyonel Birim Kategorisi) (2006)
- T.C. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI ERENKÖY İLKÖĞRETİM OKULU (Kamu Sektörü) (2007)
- T.C. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI OKULÖNCESİ EĞİTİM KURUMU AVUKAT MAİL BÜYÜKERMEN ANAOKULU (Kamu Sektörü) (2007)
- CİMTAS BORU İMALATLARI LTD.STİ (2007)
- KÜTAHYA PORSELEN SANAYİ A.Ş. (2007)
- SOYAK YAPI İNŞAAT A.Ş. (2007)
- T.C. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI ERENKÖY İLKÖĞRETİM OKULU (Kamu Sektörü) (2008)
- T.C. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI AYTEN ÇAĞIRAN ANAOKULU (Kamu Sektörü) (2008)
- T.C. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI İZMİT NUH ÇİMENTO İLKÖĞRETİM OKULU (Kamu Sektörü) (2008)
- BORUSAN LOJİSTİK A.Ş. (2008)
- İSTANBUL DENİZ OTOBÜSLERİ A.Ş. (2008)
- T.C. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI TOPHANE ANADOLU TENKİK LİSE VE ENDÜSTRİ MESLEK LİSESİ (Kamu Sektörü) (2009)

Ulusal Kalite Ödülü

Ulusal Kalite Jüri Teşvik Ödülü Kazanan Kurumlar

- T.C. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI Eğitim Araştırma Geliştirme Dairesi (EARGED) (Kamu Sektörü) (2002)
- T.C. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI Kadıköy Anadolu Lisesi (Kamu Sektörü) (2002)
- T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI Eskişehir Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi (Kamu Sektörü) (2005)

Avrupa Kalite Büyük Ödülü Kazanan Kuruluşlar

- BRİSA (1996)
- BEKSA (1997)
- BEKO TİCARET (1998)
- BOSCH RBTR - BURSA DİZEL ENJEKTÖR FABRİKASI (2003)
- KOCAELİ SANAYİ ODASI (2004)
- BOSCH RBTR - BURSA DİZEL ENJEKTÖR FABRİKASI (2008)
- BURSAGAZ (2008)

Avrupa Kalite Başarı Ödülü Kazanan Kurum ve Kuruluşlar

- NETAŞ (1996)
- NETAŞ (1997)
- NETAŞ (1998)
- ARÇELİK (2000)
- ECZACIBAŞI VİTRA (2000)
- BOSCH RBTR - BURSA DİZEL ENJEKTÖR FABRİKASI (2002)
- KOCAELİ SANAYİ ODASI (2003)
- SKF TÜRK (2004)
- EMAR (2004)
- T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI ESKİŞEHİR DOĞUM VE ÇOCUK HASTALIKLARI HASTANESİ (2008)

Mükemmellikte Süreklilik Ödülü





Mükemmellikte Süreklilik Ödülü

Ulusal Kalite Ödülleri, 1993 yılından buyana Türkiye’de kurumsal mükemmellik anlayışının yaygınlaştırılması ve bu alanda iyi örneklerin ortaya çıkarılması doğrultusunda önemli rol oynamıştır. Geçen zaman diliminde onaltı öncü ve örnek kuruluşumuz Ulusal Kalite Büyük Ödülü’nü almaya hak kazanmıştır. Beş kuruluşumuz ise Avrupa Kalite Büyük Ödülü’nü alarak büyük başarı elde etmişlerdir. Türkiye, Başarı Ödülleri ile birlikte Avrupa’da en çok ödül kazanan ilk iki ülkeden biri konumuna gelmiştir. Kalite düzeyimizin uluslararası ortamda böylesine saygınlık kazanması ülke imajının iyileşmesine de ciddi katkıda bulunmaktadır.

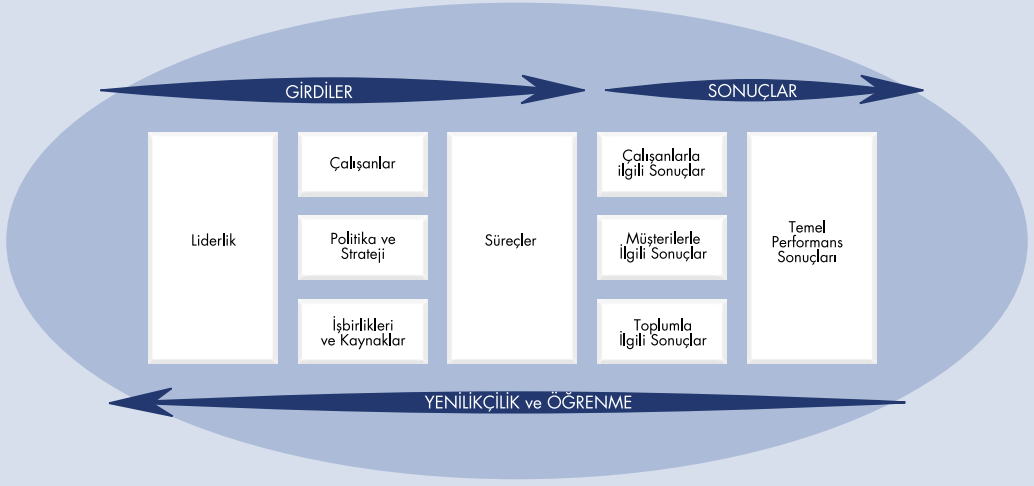
Ulusal ve uluslararası prestijli ödül süreçlerinde yeralma kuruluşların performanslarına itici güç olmaktadır. Dr. V.Shinghal ve Dr. K.Hendricks tarafından yapılan çalışma, kalite ödülü kazanmış 600 kuruluşun, benzer boyutta ve aynı sektördeki diğer kuruluşlara göre, hisse değeri, işletme geliri, satışlar, karlılık, aktiflerin büyümesi gibi temel performans sonuçlarında çok daha başarılı sonuçlar elde ettiğini göstermiştir. Benzer şekilde, ödül almış kuruluşlarımızın iş başarılarını artarak sürdürdükleri ve sürdürülebilir mükemmelliğin rekabet avantajının sürekliliği için sağduyulu bir yaklaşım olduğu görülmektedir.

Bu kapsamda, Büyük Ödül almış kuruluşlarımızın başarı ve kazanımlarının kalıcılığını ve mükemmellik yolculuklarındaki sürekliliğini göstermek ve tanımak için 2007 yılında Ulusal Kalite Ödülleri kapsamında Mükemmellikte Süreklilik Ödülü verilmiştir.

Mükemmellikte Süreklilik Ödülü’ne sadece Türkiye ve / veya Avrupa’da en az üç yıl önce Büyük Ödül almış kuruluşlar başvurabilir ve ana çerçevesi şöyledir;

- Kategori ayırımı yoktur ve EFQM – Mükemmellik Modeli Değerlendirme kriterlerine ve Jüri Yönetmeliğine göre gerekli şartları karşılayan her kuruluş ödülü almaya hak kazanacaktır.
- Ödül süreci boyunca başvuruların gizliliği korunacaktır. Ödül töreninde, sadece ödül alan kuruluşlar açıklanacaktır.
- Başvuru dokümanı ve değerlendirme: Avrupa Kalite Ödül sürecinde pilot uygulaması yapılan yeni sürece paralel yol izlenecektir. 75 sayfalık başvuru dokümanı veya performans sonuçlarını içeren 25 sayfalık basit bir başvuru dokümanı istenecektir. Masabaşı değerlendirme yapılmadan direkt saha ziyareti yapılacak ve saha ziyareti sonrası tek değerlendirme ile sonuca ulaşılabilecektir.
- Ödül takvimi olarak Ulusal Kalite Ödülleri – İşletmeler ve STK Kategorileri takvimine uyulacaktır.
- Başvurular ve değerlendirme süreci ile ilgili daha fazla bilgi için Ödül Sekreterliği’ne veya <http://www.koyk.kalder.org/> adresine danışılabilir.





EFQM Mükemmellik Modeli

EFQM Mükemmellik Modeli

EFQM Mükemmellik Modeli dokuz kriterden oluşmaktadır. Esnek ve gelişmeye açık yapısı, modelin üstün tarafını oluşturmaktadır. İki bölüm halinde ayrılması hem anlaşılmayı ve yorumlamayı kolaylaştırmakta hem de değerlendirmeyi basitleştirmektedir.

GİRDİLER tarafında, yönetimin ve çalışanların işleri yapma biçim, teknik ve araçlarını anlatan unsurlar, dolayısıyla işin nasıl yapıldığı, sonuçlara nasıl ulaşıldığı sorusunun cevabı bulunur.

SONUÇLAR tarafında, girdilerdeki faaliyetler sonucunda neler elde edildiği, hangi sonuçlara ulaşıldığı bulunur.

İki bloklu ayırım ve bunun getirdiği değerlendirme sistemi EFQM Mükemmellik Modeli'ni akademik bir çalışma olmaktan çıkararak, kuruluşların bütünü (tüm süreç, saha ve faaliyetlerini) temsil eder hale getirmiştir. Elde edilen sonuçların iyi bir şekilde analizi, hangi yaklaşımlarda iyileştirmeye gerek olduğunu ortaya koyacaktır. Aynı zamanda modelin ayrıntılı ve koşullandırıcı tanımlarla sınırlandırılmamış olması, uygulayacak kuruluşların kendi koşul ve gereksinimleri doğrultusunda gerekli yorum ve değişiklikleri yapabilmelerine olanak tanımaktadır. Böylece modelin kendisi de sürekli olarak gözden geçirilmiş olmakta ve modeli kullanan kuruluşlardan, değerlendiricilerden gelen bilgilerle iyileştirilmesi ve güncelleştirilmesi sağlanabilmektedir. Model, bu doğrultuda 1997, 1999 ve 2003 yıllarında üç kez gözden geçirilmiş, güncel bilgiler ve yeni yaklaşımlar çerçevesinde iyileştirilmiştir. 1999 yılındaki gözden geçirme sonucunda modelin ismi "EFQM Mükemmellik Modeli" olarak değişmiştir. 2010 Ulusal Kalite Ödül sürecinde, 2003 modeli kullanılacaktır.

Mükemmellik Modelin'de 9 kriter ve 32 alt kriter bulunmaktadır. Başvuruların değerlendirilebilmesi için her kriterin yüzde olarak verilmiş bir ağırlığı vardır. Bu ağırlıkları dikkate aldığımızda ise "Girdi" ve "Sonuç" kriterlerinin toplamda eşit ağırlıkta olduğunu görmekteyiz. "Girdi" kriterleri kendi içlerinde eşit ağırlıklı olan çeşitli alt kriterlere ayrılmıştır. Başvuran kuruluş her alt kriterle ilişkin çalışmalarını belirlemelidir. Bu kriterlerin değerlendirilmesinde modelin RA-DAR değerlendirme araçlarının ilgili bölümü kullanılır.

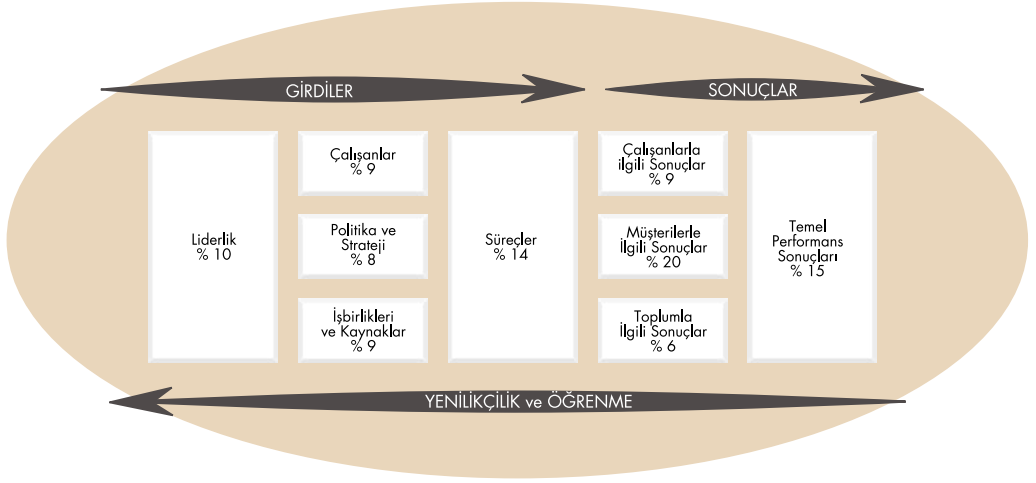
Başvuru ve Değerlendirme Süreci

Ulusal Kalite Ödülü değerlendirme süreci her yıl Ocak ayında başlar. Kamu sektörü kategorisi Haziran ayı sonunda yapılan Kamu Sempozyumu'ndaki ödül töreni ile sona erer. Diğer kategoriler ise Kasım ayında yapılan Kalite Kongresi'ndeki Ödül Töreni ile sona erer. Ulusal Kalite Ödülü'ne başvuracak kuruluşların her sene Ocak ayı içinde KÖYK'ün ilan ettiği tarihe kadar başvuru formunu göndermesi gerekmektedir.

Başvuran kuruluşlar 75 sayfalık başvuru dokümanını her yıl ilan edilen zaman içerisinde KÖYK'e göndermelidir. Gelen başvurular KÖYK tarafından özel olarak eğitilmiş uzman değerlendiricilerden oluşan 4-8 kişilik grup tarafından önce bireysel olarak değerlendirilir. Bu ekip daha sonra, başdeğerlendiricinin liderliğinde bir araya gelerek uzlaşım toplantısı gerçekleştirir.



EFQM Mükemmellik Modeli



Bu toplantı sonucunda ortaya çıkan “uzlaşım raporu” aynı zamanda kuruluşlara gönderilecek olan geri besleme raporunun da esasını oluşturur. Bu raporlar doğrultusunda hangi kuruluşların finalist olacağı ve saha ziyaretine gidileceği isimli ve kodlu puan dağılımlarının bulunduğu tablolar üzerinden KÖYK tarafından belirlenir.

Saha ziyaretleri yine uzmanlardan oluşan 4-8 kişilik bir ekiple aşağıdaki amaçlara yönelik olarak gerçekleştirilir:

Başvuru raporundaki bilgilerin doğrulanması

Anlaşılmayan noktaların açıklığa kavuşturulması

Kuruluşta çalışanların dinlenmesi ve atmosferin yerinde algılanması

Saha ziyareti sonrasında hazırlanan raporlar KÖYK tarafından incelenerek ödül almaya aday başvurular Jüri'ye sunulur. Jüri dosyaları inceleyerek, gerekirse başdeğerlendiricilerle de görüşerek ödül alacak kuruluşu belirler. Tüm başvuran kuruluşlara ön değerlendirme veya saha ziyareti sonrasında birer geri besleme raporu gönderilir. İnceleme ekibinin hazırladığı bu raporda kuruluşun kuvvetli yönleri ile iyileştirmeye açık alanları belirtilir. Böylece kuruluş, bağımsız uzmanların hazırladığı bir incelemeye kavuşmuş ve kendisini daha ileriye götürebilmek için önemli bir fırsat elde etmiş olur.

Modelin Kuruluşlarda Uygulanması

Kuruluşların ödül modelini bir yönetim aracı olarak kullanımındaki yaygınlaşma ülkemizdeki rekabet gücünün yükselmesine büyük katkı sağlayacaktır. Ödül başvurusu yapabilmek için esas teşkil eden özdeğerlendirme ile süregelen faaliyetleri daha da geliştirecektir.

EFQM Mükemmellik Modeli

Avrupa Kalite Ödülü'ne başvurmayı planlayan kuruluşlarımızın öncelikle Ulusal Kalite Ödülü kapsamında değerlendirilmeleri tavsiye edilmektedir. Özellikle KOBİ kategorisinde uygun kuruluşların EFQM'e tavsiye edilmesi yurt içinde uygulanan ödüllerde (Ulusal Kalite Ödülü) aldıkları başarıya göre gerçekleştirilecektir.

Ulusal Kalite Ödülü'nde kullanılan EFQM Mükemmellik Modeli ödülün duyurulduğu 1992 yılından bu yana hızla yayılmış ve uygulama sahası bulmuştur. Toplam Kalite felsefesinin etkili uygulama örneklerini ve faaliyetlerinde her yönüyle mükemmelliğe koşan kuruluşları belirlemeye ve uygulamalarını paylaşmaya özendirilen model, kuruluşlarımızın önemli yönetim araçlarından biri haline gelmiştir.

Unutmamamız gereken önemli nokta Toplam Kalite'nin kestirme bir yolu olmadığı; basit bir teknik gibi hemen sonuç vermesini beklemenin büyük yanılgı olacaktır. Sabır ve inatla, sürekli destekleyerek geliştirmek, kalıcılığı ve başarıyı sağlamak için tek yoldur. Ödül ise bu yoldaki başarılılar arasında en iyilerini seçmek için konulmuştur.

2009 Ulusal Kalite Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar

İşletme Kategorisi





Borusan Lojistik, 1973 yılında Borusan Holding bünyesinde grup şirketlerine hizmet vermek amacıyla Boru Nakliyat adıyla kurulmuş, 2000 – 2002 yılları arasında deneyim ve bilgi birikimini grup dışı firmalara da sunmak üzere “entegre lojistik hizmet sağlayıcı” olarak yeniden yapılanmış, Borusan Grubu’nun stratejik iş birimlerinden biri haline gelerek sürdürülebilir karlı büyüme, pazar konumlanması ve müşterilere yaratılan katma değerde önemli adımlar atmıştır.

Her geçen yıl güçlenen finansal yapısı, modern yönetim uygulamaları ve kurumsal altyapısıyla kısa zamanda sektöründe fark yaratan Borusan Lojistik, “Tedarik Zincirine Stratejik Değer Katmak” misyonu doğrultusunda yurtiçi ve yurtdışı coğrafi yayılımı, hizmet kalitesi ve istikrarlı performansı ile “Lojistikte Sınırları Aşan Liderlik” vizyonuna emin adımlarla yaklaşmaktadır.

2002 yılına kadar İstanbul’da Genel Müdürlük, Gemlik’te Liman ve Ereğli’de Kara Nakliye Ofisi ile varlığını sürdüren ve sadece Borusan Grubu’na hizmet veren Borusan Lojistik, 2002 – 2006 stratejik planında belirlediği yurtiçi coğrafi yayılım hedefini desteklemek üzere bölgesel yapılanmasını genişleterek, Genel Müdürlük ve Liman’a ek olarak 5 bölge ve 2 şubede, 514 büro ve 940 saha personeli, 18 depo ve 39 kara nakliye ofisiyle hem grup içi hem de grup dışı müşterilere hizmet verir hale gelmiştir.

3PL alanında entegre hizmet anlayışı, coğrafi yayılımı ve hizmet kalitesindeki istikrarını, 2006 – 2010 stratejik planı doğrultusunda yurtdışı coğrafyalara da yayma kararı alan Borusan Lojistik, 2006 yılından bu yana elde ettiği deneyimlerini İran’da, Birleşik Arap Emirlikleri’nde, Cezayir’de, Hollanda’da ve Amerika’da kurulan şirketleriyle hayata geçirmiştir. Bunların yanı sıra Ukrayna, Romanya, Bağımsız Devletler Topluluğu (CIS), Kuzey Afrika, Suriye, Irak, Lübnan, Macaristan ve Belçika’da de 3PL hizmetleri vermektedir. Borusan Lojistik, yurtdışında temel olarak otomotiv, otomotiv yedek parçaları, elektronik, FMCG (Hızlı Tüketim Malları), petrokimya, dayanıklı tüketim, çelik ve çelik ürünleri sektörlerinde, nakliye proje kargo ve depo ve dağıtım yönetimi hizmetlerini, Borusan Lojistik’in geleneksel mükemmelliğini ve güvenilirliğini devam ettirerek sağlamaktadır.

Borusan Lojistik’in 3PL hizmetleri Yurt İçi Kara Nakliye, Depolama ve Uluslararası Taşımacılık’tan oluşmaktadır.

Depolama hizmetlerinde Borusan Lojistik yaklaşık 190.000 m2 toplam kapalı depolama alanı, kurumsallığı ve hizmet kalitesiyle tercih edilen lojistik firmaların başında gelmektedir. Sahip olduğu organizasyon ve kullanılan depo yönetim sistemleri ile depolama hizmetlerinde hem kendi sahalarında hem de müşterilerinin depolarında malın teslim alınmasından, belirlenen standartlara göre yerleştirilmesi, muhafazası ve talepler doğrultusunda sevkiyata hazırlanmasına kadar kaliteli çözümler üretmektedir. Depolama hizmetlerinin bir parçası olarak, bitmiş araç lojistiğinde Türkiye’nin ilk ve tek çok müşteri Araç Lojistik Merkezi hizmetini veren Borusan Lojistik, araçlar müşterilere sevk edilmeden önce yapılan temizlik, son kontrol ve bakım, revizyon gibi katma değerli hizmetleri gerçekleştirerek bu alandaki çeşitliliğini ve pazar liderliğini muhafaza etmektedir.

Uluslararası Taşımacılık alanında ise Gemi Kiralama’da dünyanın tüm limanları arasında her türlü yükün taşınmasını gerçekleştirebilen BIMCO üyeliği sayesinde, hızlı, ekonomik, kaliteli ve güvenli deniz taşıma; Uluslararası Forwarding’de ise anlaşılabilir olduğu dünya çapındaki yurtdışı acenteler aracılığıyla müşteri ihtiyaçlarına göre en uygun kara / hava / demiryolu hizmetlerini sunmaktadır. Borusan Lojistik tüm uluslararası limanlarda aktarmalar ile nehir, demiryolu ve karayolu bağlantılarını kullanarak kapıdan kapıya teslimat yapabilmesi ve çeşitli noktalarda bölgesel depo ve aktarma merkezleri ile bu hizmeti diğer lojistik operasyonlarıyla entegre etmesi sayesinde rekabet üstünlüğü elde etmektedir.

Liman hizmetlerini Gemlik'te 788 metre uzunluğunda iskelesi ve 140.000 metrekare büyüklüğündeki terminal sahasında sunan Borusan Lojistik iskele, depolama ve pregate hizmetlerinde kalitesi ve hızı ile fark yaratmaktadır. Müşterilerin internet ortamında talep açmasından, gemilerin iskeleye yanaşma ve kalkışlarının planlanmasına kadar otomasyon ile desteklenen Borusan Lojistik, süreçlerinde bilgi sistemleri ve teknolojileri desteği ile personel ve ekipman planlamasını, sahadaki tüm hareketleri ve adresleme sistemini kapsamakta, hizmetin müşteriye sunulmasına kadar devam etmektedir. Operasyonel süreçler konteyner hizmetlerinde dünya standartlarında TEU bazında adresleme ve elektronik iş emirleriyle, standart olmayan genel kargo yüklerinde ise Borusan mühendisleri tarafından geliştirilmiş lazer ölçümlü koordinat adresleme sistemleri ile yönetilmektedir. Müşteriler operasyonun her aşamasını online raporlar aracılığı ile takip edebilmektedirler.

Kapasite kısıtları sebebiyle pazar payı artışı sınırlı olan limanda yatırım değerlendirme ve planlama süreci 2007 yılında tamamlanarak büyük liman yatırımına başlanmıştır. Borusan Limanı'nda iskele uzunluğunu 1373 m'ye ve liman sahasını ise 285.000m2 çıkacak olan yatırım kapsamında limanda Ship to Shore Gantry (SSG) vinçlerle hizmet verilmeye başlanmıştır. İki boyutlu hareket eden ve saatteki hareket sayısını 60'ın üzerine çıkaracak olan SSG vinçlerle Borusan Limanı bu vinçlerle hizmet veren Türkiye'deki 5 limandan biri olmuştur. 2009 yılının son çeyreğinde tamamlanacak olan I. faz yatırımı sonucunda, 6,5 milyon ton genel kargo, 250.000 TEU konteyner ve 250.000 araç elleçleme kapasitesine ulaşacak, 1400 metre yanaşma yeri ve 280.000 m2'lik terminal sahasına sahip olacaktır. 2012 yılında tamamlanacak II. ve III. faz yatırımlarıyla ise, 7,5 milyon ton genel kargo ve 650.000 TEU'yu aşarak Güney Marmara'nın en büyük limanı olacaktır.

Müşteri beklentilerinin en üst düzeyde karşılanması ve müşteri memnuniyetinin esas kabul edildiği bir anlayış çerçevesinde lojistik sektörünün tüm hizmetlerini vererek her bir iş birimi bazında sahip olduğu farklı pazar ve rekabet şartlarını yetkin insan kaynağı ve modern yönetim araçları ile etkin yöneten Borusan Lojistik, müşterisine değer yaratabilmek için bütün süreçlerinde yenilikçiliği, hızı, maliyetleri ve kaliteyi yönetim anlayışının ayrılmaz bir parçası haline getirmiştir. Bu yönde süreç yönetimini destekleyen en modern yönetim uygulamalarını bünyesine kazandırarak sektör ve sektör dışı örnek alınan seviyeye ulaşmıştır.

Borusan Lojistik, 2002 yılından bu yana Yılın 6 Sigma, Strateji Odaklı Organizasyon, VOC (Voice of Customer/ Müşterinin sesi) ve belgeli yönetim sistemleri standartları (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 10002) gibi modern yönetim uygulamalarını stratejik hedeflerine ulaşmak amacıyla bünyesine almaktadır. Yönetim anlayışı, uygulamaları ve elde ettiği sonuçlar ile Borusan Grubu içinde 2004 yılında "Yılın 6 Sigma Şirketi" , 2004 ve 2008 yıllarında "Yılın En İyi Şirketi" 2006, 2007 ve 2008 yıllarında üç yıl üst üste "Yılın VOC (Voice Of Customer) Şirketi" seçilmiştir. Borusan Lojistik 2007 yılında insan kaynakları yönetiminde uluslararası bir anlayış kazanmak amacıyla başvurduğu IIP (Investors in People) sertifikasını 2008 yılında almaya hak kazanmıştır. 2009 yılında Dünyanın en önemli 50 düşünürü arasında yer alan, Dr. Robert Kaplan ve Dr. David Norton tarafından geliştirilmiş "Strateji Odaklı Organizasyon" Modeli değerlendirilmesinden başarıyla geçen Borusan Lojistik, strateji yönetimi alanında uluslararası çapta verilen en önemli ödüllerden biri olan Hall Of Fame ödülünü hak eden ilk lojistik firması olmuştur.

Borusan Lojistik'te, tüm yönetim uygulamalarının bütünleştirilmesi ve çalışanların katılımını sağlamak için Toplam Kalite prensipleri uygulanmakta, yaklaşımların iyileştirilmesi için EFQM Mükemmellik Modeli doğrultusunda her yıl özdeğerlendirme yapılmaktadır. 2005 yılında Ulusal Kalite Hareketi'ne katılan ve Toplam Kalite uygulamalarını resmileştiren Borusan Lojistik, 2006 yılında 5 yıldızla Mükemmellik'te Yetkinlik belgesini alan ilk şirket olmuş, 2008 yılında Ulusal Kalite Başarı Ödülü'nü alarak başarılarını pekiştirmiştir. Aldığı geri bildirimlerle güçlü bir ivme kazanarak mükemmellik yolculuğuna devam eden Borusan Lojistik, mükemmellik yolculuğunda katettiği mesafeyi taçlandırmak üzere 2009 yılında Büyük Ödül hedefiyle Ulusal Kalite Ödülü'ne tekrar başvurmuştur.

Borusan Lojistik, paydaş memnuniyetinin sürekliliğini sağlamak ve hep bir adım önde olabilmek için, süreç ve uygulamalarını, kullanmış olduğu yönetim sistemleri aracılığıyla sürekli geliştirmek üzere çalışmaya devam edeceğini Genel Müdür Kaan Gürgeç'in şu sözleri ile vurgulamaktadır.

Üzerinde yaşadığımız dünya çok hızlı değişiyor. Dünün değil, bugün ve yarınların başarılı şirketi olmak her geçen gün daha da zorlaşıyor. Şirketimiz, bizler, tedarikçilerimiz, müşterilerimiz, iş birliği içerisinde bulunduğumuz kuruluşlar, herkes bilmelidir ki, "Mükemmel misiniz?" sorusuna cevabınız "Evet" olsa dahi, yeni hedeflerimiz için hemen yarı yapacak yeni işlerimiz olacaktır. Değişim devam ettiği süreç mükemmellik tanımı değişecek, ona ulaşmak için başlattığımız yolculuk aralıksız sürecektir.



İstanbul'un deniz ulaşımı, 06.04.1987 yılına kadar büyük ölçüde TDİ Şehir Hatları İşletmesi (ŞHI) tarafından sağlanırken, bu tarihte deniz ulaşımını geliştirmek ve trafik sorununun çözümüne katkıda bulunmak amacıyla İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB) tarafından İstanbul Ulaşım ve Ticaret A.Ş. kuruldu.

02.09.1988 tarihinde şirkette unvan değişikliği yapılmış, işletme İstanbul Deniz Otobüsleri Sanayi ve Ticaret A.Ş. (İDO) adını almıştır.

2005 Şubat ayında İBB, Özelleştirme Yüksek Kurulu kararı doğrultusunda Türkiye Denizcilik İşletmesi (TDİ) ile protokol yaparak ŞHI'yi devralmıştır. Böylece İstanbul'da deniz ulaşımı hizmeti yapan en büyük kuruluş İBB olmuş ve İBB bu hizmetin yürütülme işini İDO'ya devretmiştir.

Büyük kentlerdeki trafik yoğunluğu insanları bunaltmış ve ulaşımında yeni arayışları gündeme getirmiştir. Etrafı denizlerle çevrili İstanbul'da deniz ulaşımı, trafikte sıkışan ve bunalan kent halkı için yeni bir umut ve önemli bir ulaşım alternatifi oluşturmaktadır. İstanbul, bir yanda 31.5 km uzunluğundaki Boğaz, öte yandan 7.3 km.lik Haliç ile üç büyük bölgeye ayrılmış bir kenttir. Ayrıca yaklaşık 75 km.lik Marmara kıyı şeridine yerleşmiş bulunan İstanbul, deniz ulaşımı açısından belki de dünyanın hiçbir kentinde rastlanmayacak ölçüde doğal olanaklara sahiptir. Ucuzluk, güvenlik ve konfor açısından tüm taşıma sistemlerine nazaran üstünlüğüne ek olarak, denizyolu ulaşımı günümüzde son derece önem kazanmış olan çevre kirliliği açısından da tercihte öncelik taşımaktadır. Bütün bunlara ek olarak, kentin yerleşimi ve mevcut trafik karmaşası denizyolu ulaşımına bazı koşullarda hız üstünlüğü de kazandırmaktadır.

Gerek Marmara'nın sunduğu geniş olanaklar, gerekse trafik ve çevre sorunları gerçeklerinden hareketle İDO, deniz ticareti ve işletmeciliği alanında her çeşit yolcu ve yük taşıma işleri ile gemiler, terminaler ve terminallere bağlı kara ulaşım hatlarında yolcu ve yük trafiğinin çağdaş koşullarda gerçekleştirilmesini sağlamak, İstanbul'da kent içi ulaşımının bir kısmını deniz yoluna aktararak trafiği rahatlatmak amacıyla kurulmuştur. Bunun yanında her tür yan hizmetler ve her çeşit liman, ikmal ve tedarik işleri ile iştigal etmek de kuruluşun amaçları arasında bulunmaktadır. İDO, ayrıca taşımacılıkla ilgili tamamlayıcı hizmetleri de sunmaktadır.

İDO, Şehir Hatları Vapurları ve Şehir Hatları Arabalı Vapurları ile kent içi ulaşım konusunda uzmanlaşırken, Hızlı Feribot ve Deniz Otobüsleri daha çok İstanbul'un Marmara Denizi'ndeki uzak noktalarla bağlantıyı kuran bir hizmet anlayışına sahip olmuştur.

2005 yılında Şehir Hatları İşletmesi'ne ait gemilerinde devralınmasıyla birlikte, 1987 yılında 2 deniz otobüsü ile hizmete başlayan İDO, bugün toplam 34 hatta, 25 deniz otobüsü, 10 hızlı feribot, 17 şehir hatları araba vapuru ve 32 şehir hatları vapuru'ndan oluşan filosu ve 84 iskelesi ile sadece Türkiye'nin değil, Dünya çapında en önemli deniz taşımacılığı kuruluşu haline gelmiştir.

Bu başarı, Interferry'nin (Uluslararası Feribot Operatörleri Birliği) 2007 yılında İsveç'in başkenti Stockholm'de 25 ülkenin katılımıyla gerçekleştirilen Kongresi'nde açıklanırken, İDO Interferry'nin dönem başkanlığını ve 15-17 Ekim 2009 tarihlerinde İstanbul'da düzenlenen kongresine ev sahipliği yapmıştır.

2006 yılından bu yana EFQM Mükemmellik Modeli doğrultusunda Ulusal Kalite Hareketi çalışmalarını yürüten İDO, 2006 yılında Mükemmellikte Yetkinlik, 2008 yılında Ulusal Kalite Başarı Ödülü'nü kazanmıştır.

Özellikle son yıllarda filo yenileme konusunda dev adımlar atan İDO, 2007 yılında İstanbul-Bursa hattını açmış ve Osman Gazi-1 - Orhan Gazi-1 hızlı feribotlarını hizmete sunmuştur. Bu feribotlar o dönemde Dünya'nın en büyük ikinci feribotları olarak yaptırılmışlardır. Yine aynı dönemde son teknolojiye ve yüksek konfora sahip Burak Reis-3, Salih Reis-4, Kemal Reis-5, Mehmet Reis-11, Murat Reis-7 adları verilen deniz otobüsleri hizmete alınmıştır.

2008 yılında Sirkeci – Harem mesafesini 8 dakikaya düşürmek için Suhulet, Sadabad, Sultanahmed ve Sahilbent isimlerinde, olduğu noktada 360 derece dönebilen ve Türkiye'de ilk defa kullanılan elektrik tahrikli sistem teknolojisine sahip, çevre dostu yeni nesil 4 arabalı vapur İstanbul halkının hizmetine sunulmuştur.

Yenikapı-Yalova arasında sunulan sefer hizmetinin konforunun artırılması amacıyla Double-Ended teknolojisine sahip Yavuz Sultan Selim ve Kanuni Sultan Süleyman hızlı feribotları 2008 yılında hizmete alınmıştır.

2006 yılında Haydi İstanbul! Vapurunu Seç Anketi ile başlatılan süreç sonucunda Fatih, Kadıköy, Beyoğlu, Beykoz, Sarıyer isimlerinde, yeni pervane sistemi sayesinde üstün manevra ve yanaşma kabiliyetine sahip 5 adet yeni nesil şehirhatları vapuru hizmete almıştır. Bu vapurlar tamamen Türkiye Tersanelerinde, Türk işçilerle yapılmıştır.



2009 Ulusal Kalite Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar

Kamu Kurum ve Kuruluşları



T.C. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI ANTALYA AYTEN ÇAĞIRAN ANAOKULU



Ayten Çağırın Anaokulu Milli Eğitim Bakanlığı Okulöncesi Eğitimi Genel Müdürlüğüne bağlı, 36-72 ay çocuklarına eğitim hizmeti veren bağımsız bir anaokuludur. Okul, hayırsever vatandaş Gülten ÇAĞIRAN tarafından yaptırıldı ve vefat eden kardeşi Ayten ÇAĞIRAN'ın ismi verildi. 2003-2004 Eğitim Öğretim Yılında 4 sınıf, 95 öğrenci ile eğitim öğretim hizmeti vermeye başladı. Okulda iki yıl tam gün eğitim programı uygulandıktan sonra 2005-2006 eğitim öğretim yılından itibaren artan yoğun talebe cevap verebilmek için ikili eğitime başladı. 4 derslik, 1 yemekhane, 1 mutfak, 1 öğrenci mutfağı, 1 arşiv ve memur odası, 1 trafik eğitim pisti, 1 jimnastik ve bale salonu, 1 konferans –sinema salonu, 1 yönetici odası, 1 öğretmenler -veli görüşme ve toplantı odası, 11 tuvalet ve lavabo, park bahçe grubu, veli bekleme-dinlenme alanları ile 8 şubede toplam 210 öğrenciye hizmet vermektedir. Hizmetler, eğitim-öğretim hizmetleri, sosyal etkinlikler, kültürel etkinlikler, psikolojik danışmanlık, öğrenci sağlığı hizmetleri ve aile eğitimi hizmetleridir.

Okulda, 2004-2005 öğretim yılından itibaren okul yönetim sistemini geliştirmek, mükemmellik yolculuğunda daha sistematik ilerleyebilmek ve bu yolda ilerlemeyi ölçülebilmek amacıyla Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı (EFQM) tarafından geliştirilen EFQM Mükemmellik Modeli uygulanmaya başlamıştır. EFQM Mükemmellik Modeli, okulun kuvvetli yönlerini ve iyileştirmeye açık alanlarını görmeyi sağlayarak, uygun çözümlerin bulunması ve sürekli iyileştirmede rehberlik etmiştir.

2009 yılında Ulusal Kalite Büyük Ödülü'nü alarak Mükemmelliğin Temel Kavramları ve EFQM Mükemmellik Modeli'nin, okul yönetim sistemlerinin geliştirilmesinde ve eğitimde kalite arayışında olan ülkemizde de uygulanabilirliğini göstererek eğitim kurumlarına model olmuştur.

Okul yönetim sistemi oluşturulurken EFQM Mükemmellik Modeli'nin Temel Kavramlarını hayata geçirecek sistemler geliştirildi ve uygulandı. Sistemlerin kurulması, uygulanması ve iyileştirilmesinde EFQM Mükemmellik Modeli'nin 9 temel kriteri ve alt kriterlerinden ve yaklaşımlarından yararlanıldı. Mükemmelliğin Temel Kavramlarının okulda hayata geçirilmesi ile ilgili bazı örnekler aşağıda açıklanmıştır.

LİDERLİK VE AMACIN TUTARLILIĞI: Liderlik yaklaşımında paylaşımcı bir anlayış benimsenmiştir. Liderler; 1. Yönetimsel Liderler, 2. Eğitim Liderleri, 3. Süreç Liderleri olarak tanımlanmıştır. Vizyon, misyon, değer ve ilkeler, politika ve stratejilerimizin oluşturulmasında ve güncellenmesinde yönetimsel ve süreç liderlerimizin tamamı aktif olarak görev almaktadır. Bu süreçte liderlerin öncülüğü ve desteği ile tüm çalışanların katılımı sağlanmaktadır. Liderler, okul içi ve okul dışı etkinliklerde aktif görev alarak, iyileştirme çalışmaları, yenilikçilik, yaratıcılık, öğrenme ve birlikte çalışmaya destek vermektedir. Liderlik yaklaşımının uygulamaya geçirilebilmesi için, okulun organizasyonel yapısında değişiklik yapılarak “fonksiyonel yönetim” anlayışından “süreç odaklı yönetim” anlayışına geçilmiştir. Liderlik nitelikleri (1) Yönetimsel Nitelikler, (2) Kişisel Nitelikler şeklinde tanımlanmış ve davranış göstergeleri belirlenmiştir. Liderlerin davranışlarının etkililiği Liderlik Anketi ile ölçülmekte ve liderlik değerlendirme toplantısında gözden geçirilmektedir.

MÜŞTERİ ODAKLILIK: Verilen hizmetlerin geliştirilmesinde, müşteri olarak tanımlanan veliler, öğrenciler ve öğrencilerin mezun olduktan sonra devam ettiği ilköğretim okullarının gereksinim ve beklentileri esas alınmaktadır. Müşteri odaklı olarak geliştirilen ve sürekli iyileştirilen eğitim hizmetinde öğrencilerin tüm gelişim alanları izlenerek değerlendirilmekte ve iyileştirilmektedir. Her dönem sonunda, öğrencilerin gelişim alanları ile ilgili velilere rapor gönderilmektedir. Öğrenci, veli ve ilköğretim okullarının algılamaları / memnuniyeti ÖMA, ÇMA, İÖHBA ile her yıl düzenli olarak ölçülmektedir. Anketler değerlendirilerek raporlaştırılmakta ve YGGT'lerinde sonuçlar değerlendirilerek iyileştirmeye açık alanlar iyileştirilmektedir.

ÇALIŞANLARIN GELİŞTİRİLMESİ VE KATILIMI: 2004 yılından itibaren hazırlanmaya başladığımız MEB ödül süreci, 2006 yılından itibaren hazırlanmaya başladığımız Ulusal Kalite Ödül süreci birlikte çalışma ve birlikte öğrenmeyi sağlamıştır. EFQM Mükemmellik Modelinin uygulanmaya başlanması ile çalışanların geliştirilmesi ve katılımı “İnsan Kaynaklarının Yönetilmesi Temel Süreci (İKYTS)” ile gerçekleştirilmektedir. Çalışanların bilgi ve becerilerini geliştirmek amacıyla her yıl sistematik eğitimler verilmektedir. “Çalışanların katılımı ve kendilerini geliştirmesi” kritik başarı faktörü olarak belirlenmiştir.



Birey ve proje ekiplerinin hedefleri belirlenerek bireysel iş planlarına alınmaktadır. Çalışanların toplumsal sorumluluk ve çevre bilinci, eğitimler, kıyaslama çalışmaları, toplumsal projeler, AÇA ormanı, atık maddelerin ayrıştırılması ve geri dönüşümü, beyaz bayrak, eko-okul ve anasınıfı donatımları ile geliştirilmektedir. Çalışanlarımızın performansı “Performans Değerlendirme” sistemi ile değerlendirilmektedir. Performans sonuçları, okul müdürü tarafından her çalışanla ayrı ayrı paylaşılmakta ve eksiklikler tespit edilerek gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır. Çalışanlarımızın memnuniyeti “Çalışan Memnuniyeti Anketi” ve “Liderlik Değerlendirme Anketi” ile her yıl sistematik olarak ölçülmekte, sonuçlar çalışanlarla paylaşılmakta ve iyileştirmeler yapılmaktadır.

SÜREÇLER VE VERİLERLE YÖNETİM: Süreçlerimizin etkin bir şekilde yönetilmesi ve iyileştirilmesi amacıyla “Süreç Yönetim Kılavuzu” hazırlanmıştır. Süreçlerimiz, MEB TKY Modeli ve EFQM Mükemmellik Modeli çerçevesinde tasarlanmış ve Süreç Yönetim Sistemi kurulmuştur. Kilit ve kritik süreçlerimiz, okulumuzun misyon, vizyon ve stratejileriyle uyumlu olarak belirlenmiştir. Süreçlerin performans göstergeleri tanımlı hale getirilmiş ve izlenmektedir. Performans hedefleri “hedef koyma sistematığı” doğrultusunda her yıl güncellenmektedir. Süreçlerin etkinliği, süreç değerlendirme anketleri ve süreç hedefleri- ana iş hedefleri ile karşılaştırması yapılarak gözden geçirilmektedir. Sonuçlar Süreç Değerlendirme Toplantısı ile Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında değerlendirilir ve iyileştirilir. EFQM Mükemmellik Modeli’nin uygulanmasını sağlamak ve Modelin uygulanmasındaki başarıyı sürekli arttırmak için süreçlerimiz ile model uyumlu hale getirilmiştir.

SÜREKLİ ÖĞRENME, YENİLİKÇİLİK VE İYİLEŞTİRME: Okulda öğrenme, yenilikçilik ve iyileştirme eğitim ve kıyaslama çalışmaları ile kurum kültürü haline getirilmiştir. MEB TKY Ödülü ve Ulusal Kalite Ödülünün alınması, Antalya’daki tüm eğitim kurumlarından önce gerçekleştirilerek yenilikçilikte örnek olunmuştur. Yaptığımız eğitim ve kıyaslama çalışmaları sonucunda Antalya Atatürk İlköğretim Okulu ve Kemer Merkez İlköğretim Okulu MEB TKY ödülü almıştır.

SONUÇLARA YÖNLENDİRME : Mükemmellik Modeli kapsamında oluşturulan yaklaşımlar, belirlenen hedefler ve performans göstergeleri ile sonuçlar izlenmektedir. Stratejik plan ile gelecekte elde etmek istenilen sonuçlar önceden tanımlanmıştır. Her yıl Eylül/Ekim ayında yapılan Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında tüm algılayıcı ve performans göstergelerinden elde edilen sonuçlarla ilgili hedefler belirlenmektedir. Tüm sonuçlar yıllar bazında karşılaştırmalı olarak izlenmekte her yıl artan bir eğilimle iyileştirilmektedir.

İŞBİRLİKLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ: İşbirliklerinin geliştirilmesi okulun temel politikalarından biridir. Tüm işbirlikleri karşılıklı kazan kazan ilişkisine dayalı olarak politika ve stratejiler doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. İşbirliği yaklaşımı “çevrenin sosyal ve kültürel açıdan gelişmesine katkı sağlamak, yaşanabilir bir çevre için gerekli faaliyetleri yerine getirmek, okul öncesi eğitimin yaygınlaştırılmasında sorumluluk almak, bilgi ve kaynak alışverişi yaparak karşılıklı yarar sağlayacak işbirliklerini geliştirmek” olarak tanımlanmıştır. İşbirlikleri, aynı zamanda, öğrenci ve velilere katma değer yaratacak biçimde şekillendirilmiştir.

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK : Liderler ve çalışanlarımız sosyal sorumluluk bilinci içinde çalışmakta ve topluma katkı sağlayacak “çevre atıklarının ayrıştırılması, geri dönüşüm, ağaçlandırma, temiz okul - sağlıklı okul, eko bahçe, huzurevi, zihinsel engelliler okulu öğrencileri ile ortak çalışmalar, beyaz bayrak ödülü vb. projelerde görev almaktadır.

Kurumsal sosyal sorumluluğumuz gereği okulların MEB Kalite Ödül Süreci ve Ulusal Kalite Ödül Sürecinde yer alması için eğitim desteği verilmekte ve kıyaslama çalışması yapılmaktadır. 2006 yılından itibaren ilköğretim okulları anasınıflarını donatımı yapılmaktadır. 2008-2009 öğretim yılında 10 okulun anasınıfının tüm malzemelerinin donatımı planlamaya alınmış, bunlardan ikisi Urfa Siverek’te, biri Tunceli’de, ikisi de Antalya ilçelerinde tamamlanmıştır. Bu uygulamamız Antalya MEM tarafından iyi örnek olarak tanıtılmış ve Antalya’daki tüm bağımsız anaokulları tarafından örnek alınarak ihtiyacı olan anasınıflarının donatımına başlamışlardır. Kurumsal sosyal sorumlulukla ilgili çalışmalarımız “Topluma Etki ve Sosyal Sorumluluk Anketi” ile ölçülmekte ve değerlendirilmektedir.

Mükemmellik yolculuğunda elde edilen sonuçlar:

- 2003-2004 Okul eğitim öğretime başladı.
- 2004- 2005 Stratejik yönetim ve süreç yönetim sistemi kuruldu.
- 2005-2006 MEB Eğitim Kurumları Kalite Ödülü Antalya 3.lüğü
- 2006-2007 MEB Eğitim Kurumları Kalite Ödülü Antalya 1.liği ve Türkiye 2.liği
- 2006-2007 ISO 9001: 2000 Kalite Belgesi
- 2006-2007 Temiz Okul Hijyen Okul Beyaz Bayrak Ödülü
- 2007-2008 Ulusal Kalite Başarı Ödülü
- 2008-2009 EKO-Okul Yeşil Bayrak Ödülü
- 2008-2009 Ulusal Kalite Büyük Ödülü

Nihai Hedefimiz Avrupa Kalite Ödülü Almak ve Kalitede Sürekliliği Sağlamaktır.

www.acagiranaokulu.k12.tr



KADIKÖY ŞİFA®

KADIKÖY | ATAŞEHİR | SUADIYE

1976 yılında İstanbul Anadolu Yakası'nın ilk özel hastanesi olarak kurulan Kadıköy Şifa Hastanesi'nin ardından, 2003 yılında Kadıköy Şifa Polikliniği - Suadiye, 2005 yılında Kadıköy Şifa Tıp Merkezi – Ataşehir'in hizmete açılması ile "Kadıköy Şifa Sağlık Grubu" yapısı oluşmuştur. Şu an Kadıköy Şifa Tıp Merkezi – Ataşehir'in yanında inşaatı devam eden Kadıköy Şifa Ataşehir Hastanesi'nin, toplam 10.000 metrekarelik bir alanda 100 yatakla 2010 yılı başında hasta kabulüne başlaması planlanmaktadır.

Kadıköy Şifa Sağlık Grubu, lider olduğu kadın ve çocuk sağlığının yanı sıra, laparoskopik cerrahi, güntübirlik cerrahi, erişkin ve yenidoğan yoğun bakım üniteleri, tüp bebek merkezi, laboratuvar, radyoloji, evde sağlık hizmeti ve koruyucu ve önleyici tıp uygulamalarını da içeren birçok farklı alan ve branşta ayakta ve yatarak tedavi hizmetleri vermektedir.

Kurulduğu 1976 yılından bugüne, yaklaşık 55.000 bebeğin dünyaya mutlu bir başlangıç yaptığı Kadıköy Şifa Hastanesi, kadın sağlığı konusundaki başarısını, dünyaya gelen Şifa bebeklerinin sağlıklarının korunması alanında da sürdürmektedir. Çocuk Sağlığı Kliniği'nde rutin sağlık takibinin yanı sıra, çocuk sağlığı alt branşlarında da kaliteli ve özenli hizmet verilmektedir.

Transplantasyon ve kalp cerrahisi dışındaki tüm branşlarda uzman kadrosu ile hizmet veren Kadıköy Şifa Hastanesi'nde, Genel Cerrahi bölümü konvansiyonel cerrahinin tüm operasyonlarının yanında, ağırlıklı olarak laparoskopik (minimal invazif) cerrahi uygulamalarına ağırlık vermektedir. İleri laparoskopik cerrahi uygulamalarına uygun laparoskopik ekipmanın yanı sıra teknoloji ürünü olanaklar kullanılmaktadır. Laparoskopik safra kesesi, appendektomi ve fitik operasyonları rutin uygulamadır. Bunun dışında laparoskopik kalın bağırsak operasyonları ve antireflü cerrahisi yoğun olarak yapılmaktadır. Kadıköy Şifa cerrahi ekibi laparoskopik antireflü cerrahisinde ülkemizin en büyük serilerinden birine sahiptir.

Kadıköy Şifa Hastanesi Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitesi, ileri teknolojiye sahip teknik ekipman ve donanımı, deneyimli uzman doktor ve hemşire kadrosuyla hizmet vermektedir. Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitesi'nde 605 gram ağırlığında ya da 24 haftalık gibi prematüre doğan, enfeksiyona bağlı problemi bulunan, solunum güçlüğü çeken, ya da cerrahi müdahale gerektiren bebekler gibi yenidoğan dönemine ait çeşitli sorunları bulunan bebekler sağlığına kavuşturulmaktadır.

1998 yılında Anadolu yakasının ilk tüp bebek merkezi olarak açılan Kadıköy Şifa Tüp Bebek Merkezi, uzman kadrosu ve ileri teknolojiyi kullanan donanımı ile, çocuk sahibi olmak isteyen çiftlere gerek tanı, gerekse tedavi aşamalarında hasta bazında hizmet vermektedir.

Grubun 2. hizmet noktası olan Kadıköy Şifa Polikliniği – Suadiye, ağırlıklı olarak çocuk sağlığı alanında, muayene odaları, gözlem odaları, Ağız ve Diş Sağlığı Kliniği, Radyoloji, Laboratuvar ve Acil Servisi ile Kadıköy Şifa tecrübesinin bir uzantısı olarak Bağdat Caddesi'nde hizmet vermektedir.

Kadıköy Şifa'nın 3. hizmet noktası olan Kadıköy Şifa Tıp Merkezi - Ataşehir, Acil servis ve ambulans hizmetleri, evde sağlık hizmeti, çeşitli branşlarda (Kadın sağlığı – çocuk sağlığı – iç hastalıkları – KBB – ortopedi ve travmatoloji – genel cerrahi – üroloji) ayakta tedavi ve güntübirlik cerrahi alanında hizmet veren bir merkezdir. Güntübirlik Cerrahi Ünitesi, hastaların günlük aktivitelerine kısa sürede döndükleri, hastanede kalış süresini kısaltan, endoskopik girişimlerin ve kısa süreli cerrahi operasyonların uygulandığı, ileri teknolojiye sahip 3 ameliyathanesi ve 5 yataklı güntübirlik yatış birimi ile hizmet vermektedir.

Görüntüleme Merkezi'nde, Euromed Görüntüleme ve Tanı Merkezi ile stratejik işbirliği içinde tüm radyolojik tetkikler dijital ortamda elde edilmekte ve arşivlenmektedir.

Acil Servis, deneyimli ve dinamik Aile Hekimliği Uzmanları kadrosu ile, yılın her günü, 24 saat boyunca kesintisiz hizmet vermektedir.

Kadıköy Şifa Tıp Merkezi – Ataşehir bünyesinde yer alan ve Türkiye’de büyük ve güvenilir bir sağlık grubu bünyesinde hizmet vermeye başlayan ilk “uzun ve sağlıklı yaşam birimi” (Longevity & Wellness Clinic) olan Kaliteli Yaşam Polikliniği yaşanmaya bağlı hasarların yaşam kalitesini bozmasına engel olmak ve bireylere hayatlarının tüm evrelerinde kaliteli, sağlıklı ve uzun bir yaşam sürmeleri için gereken kapsamlı bilimsel ve tıbbi desteği sağlamak amacıyla hizmet veren bir birimdir.

Kadıköy Şifa Sağlık Grubu’nun özel sigorta şirketleri, bankalar, asistan kuruluşlar, odalar, özel şirketler ve kamu kuruluşları ile anlaşmaları bulunmaktadır.

“Türkiye’de sağlık hizmetinde farklılık yaratarak lider olmak” vizyonuyla ve toplumun yaşam kalitesini yükseltmeye yönelik koruyucu ve önleyici sağlık anlayışıyla hizmet sunan Kadıköy Şifa Sağlık Grubu, bugün 53’ü hekim olmak üzere 455 çalışanı ile, 34 yıllık tecrübesi ve bilgi birikimi ışığında çalışmalarını sürdürmektedir.

KADIKÖY ŞİFA SAĞLIK GRUBU - İLKLER

- Kadıköy Şifa Hastanesi – Kadıköy, İstanbul Anadolu Yakası’nın ilk özel hastanesidir.
- Anadolu yakasının ilk Tüp Bebek Merkezi 1998 yılında Kadıköy Şifa Hastanesi - Kadıköy’de hizmete başlamıştır.
- Anadolu yakasında vitrifikasyon (embriyo dondurma) yöntemini kullanan ilk Tüp Bebek Merkezi; Kadıköy Şifa Hastanesi – Kadıköy bünyesinde hizmet vermektedir.
- Anadolu Yakası’nın ilk Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitesi Kadıköy Şifa Hastanesi – Kadıköy bünyesinde hizmete başlamıştır.
- Kadıköy Şifa Tıp Merkezi – Ataşehir, İstanbul Ataşehir bölgesinde kurulan ilk cerrahi tıp merkezidir.
- İlk tıbbi veri bankası olan “Sağlık İzleme Merkezi” 2000 yılında Kadıköy Şifa Hastanesi – Kadıköy’de kurulmuştur.
- 2005 yılında kurulan Kadıköy Şifa Tıp Merkezi – Ataşehir bünyesinde, Türkiye’de hastane bünyesinde yer alan ve ilk uzun ve sağlıklı yaşam birimi olan “Kaliteli Yaşam Polikliniği” hizmet vermektedir.
- Kadıköy Şifa Sağlık Grubu, özel hastane bünyesinde Evde Sağlık Hizmeti veren ilk sağlık grubudur.
- Reflü tedavisinde plicator ve Barrx teknolojisi Türkiye’de ilk kez Kadıköy Şifa Hastanesi Genel Cerrahi Uzmanı Op. Dr. Levent Eminoğlu tarafından kullanılmaya başlanmıştır.
- Kadıköy Şifa Hastanesi – Kadıköy, EFQM (Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı) Mükemmellikte Yetkinlik 4 Yıldız Belgesi’ni alan Türkiye’nin ilk özel hastanesidir.
- Kadıköy Şifa Hastanesi – Kadıköy, KalDer Ulusal Kalite Ödülü’nü alan Türkiye’nin ilk özel hastanesidir.

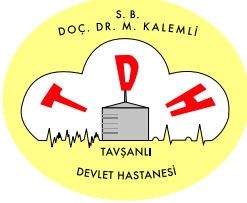
Kadıköy Şifa Sağlık Grubu’nun Kalite Yolculuğu

Kalite yolculuğu, Kadıköy Şifa Sağlık Grubu’nun 2000 yılında başladığı değişim ve dönüşümün kurumu getirdiği noktadır. Kadıköy Şifa, yönetim anlayışının vazgeçilmez bir unsuru haline gelen EFQM Mükemmellik Modeli ile 2005 yılında tanışmıştır. O güne kadar gerçekleştirdiği yapılanması ile hızla modele adapte olup, kişilere bağlı olmadan, çalışanların motivasyon ve emeklerini gönülden kattıkları bir sistem kurgulamak için yola çıkmıştır. Ölçen, iyileştiren ve sonuçların sorumluluğunu birlikte taşıyan ekipleri oluşturmak ve bunun yanı sıra kurum kültürünü güçlendiren, hasta memnuniyetini artıran bir yönetim anlayışı oluşturmak için kalite çalışmalarına hız verilmiştir.

Kadıköy Şifa, ilk çalışmalarından hemen sonra belgelendirme niyetini ortaya koymuş ve Özel Kadıköy Şifa Hastanesi – Kadıköy, 2007 yılında “Mükemmellikte Yetkinlik 4 Yıldız Belgesi” olarak, Türkiye’de bu belgeyi kazanan ilk özel hastane olmuştur. Kalite çalışmalarını kesintisiz biçimde sürdüren Kadıköy Şifa Hastanesi, 2009’da hedef yükseltip “Ulusal Kalite Ödülü” için başvurmuştur.

Yapılan denetlemenin ardından, Özel Kadıköy Şifa Hastanesi – Kadıköy, KalDer Ulusal Kalite Ödülü’nü almaya hak kazanan Türkiye’nin ilk özel hastanesi olmuştur.

T.C. DOÇ.DR. MUSTAFA KALEMLİ TAVŞANLI DEVLET HASTANESİ



KALİTE YOLCULUĞUMUZ

- 2002: İlk kalite çalışmaları eğitimi alınması (İl Sağlık Müdürlüğü ve İlimizdeki tüm Sağlık Bakanlığı Hastane yetkilileri de davet edilerek).
- 2003: Süreç Yönetimi Anlayışlı Kalite Yönetim Sisteminin Kurulup Uygulanmaya başlanması
- 2003: ISO 9001 -2000 KYS belgesinin alınması
- 2004: Kurum Temsilcilerinin KalDer kongrelerine katılmaya başlaması
- 2005: EFQM Eğitimlerinin alınmaya başlanması
- 2007: Özdeğerlendirme ve EFQM Uygulamaya başlanması, ULUSAL KALİTE HAREKETİNE Katılım
- 2009: Ulusal Kalite Ödülüne Başvuru

Hastanemizde verdiğimiz sağlık hizmetini geliştirip sunmak, müşteri beklentilerini sistemli bir şekilde değerlendirip gerçekleştirmek, çalışan personelimizin beklentilerine daha iyi cevap vererek onların vermiş oldukları hizmet kalitesini arttırmak için, hastane yönetimimiz kalite çalışmaları ile tanışmak ve ilimizdeki tüm sağlık kurumlarına tanıştırmak için; ilk olarak 2002 yılında İl Sağlık Müdürlüğü ve İlimizdeki tüm Sağlık Bakanlığı Hastane yetkililerini de davet ederek Kalite çalışmaları eğitimi ile Kalite yolculuğuna başlamıştır.

Hastane yönetimi ve tüm personelimiz, Kalite Yönetim Sisteminin hizmetlerimize olan katkısını ve personel motivasyonumuzun artmasını görerek 2003 yılında Süreç Yönetimi Anlayışlı Kalite Yönetim Sistemini Kurup uygulamaya başlamıştır. Bunun sonucunda ISO 9001 -2000 KYS belgesinin alınması ile hastanemiz Kamu sektöründe KYS Belgesi alan Devlet hastaneleri arasına girmiştir.

KYS'ni daha iyi anlamak ve yaşamak, tüm hayatımıza entegre etmek ve KYS ile yönetilen diğer kuruluş ve yetkilileri ile tanışmak amacıyla 2004 yılında Kurum Temsilcileri KalDer kongrelerine katılmaya başlanmıştır.

KYS kültürünün hastanemize tamamen yerleşmesi ve bir adım daha ileri gitmek amacıyla tüm çalışanların oy birliği ile 2005 yılında EFQM Eğitimlerinin alınmaya başlanması hastanemize yeni bir bakış açısı ve hizmet anlayışının girmesini sağlamıştır.

Hastanemiz 2007 yılında EFQM uygulamasına başlamış ve ilk özdeğerlendirmesini gerçekleştirerek hangi aşamada olduğunu görüp, planlamalarını yapmıştır. Bu çalışmalar kapsamında ULUSAL KALİTE HAREKETİNE katılarak KalDer ile karşılıklı protokol imzalamıştır.

Hastanemiz EFQM Modelini bir yönetim felsefesi olarak kabul etti. Tüm hizmetlerimizin süreç mantığıyla , vizyona ulaşmada en etkin yol olduğunun kavranması, süreç ve kalite ekiplerinin yönetime dahil olmaları, tüm liderlerimizin bu konuda öncülük etmeleri bizim en büyük kazanımlarımızdır. Süreç yönetiminden süreç liderleri başta olmak üzere tüm ekip üyeleri sorumludur. Tüm çalışanlarımız bunun bilincine ulaşmıştır. Dolayısıyla tüm planlamaların süreçlerde yapıldığı ve izlendiği en iyi hizmetin bu şekilde ortaya çıktığı bilinmektedir. Liderlerimiz tüm çalışanlara kendilerini geliştirmede, yeniliklere açık olmada, ekiplere katılmada ve kararlara ortak olmada destek olmaktadır. Her geçen gün süreç ve ekiplere katılımın sayısı artarak devam etmekte ve şeffaf yönetim öne çıkmaktadır.

“Mükemmelliği hedefleyen nitelikli personelimiz ile hastaları tedavi ederek toplumun sağlık kalitesini arttırmaktır.” Misyonu ve “En gelişmiş teknolojik imkânlarla, etkin, güvenilir ve ulaşılabilir sağlık hizmetlerini hastalarımıza sunan, örnek hastane olmaktır.” Vizyonu ile çalışanlarımızın kişisel gelişimi,yeniliklerin araştırılması ve uygulanması için sürekli araştırmalar yapılmakta ve uygulanmaktadır. Hasta memnuniyetimizin ne kadar önemli olduğunun bilincinde olan hastanemiz hasta ve hasta yakınları ile çalışanlarımızın istek ve beklentilerini sürekli değerlendirmektedir. İlgili süreçlerimiz bu konuda aktif yer almaktadır. Tüm çalışanlarımız aldığı eğitimlerle ve EFQM modelinin uygulanmasının sağladığı kazanımlarla sürekli gelişerek, memnuniyet oranlarımız artarak yükseltmektedir. Her yıl planlanan ve gerçekleştirilen yıllık hizmet içi eğitimlerimizle tüm personelimizin ve toplumun gelişmesinde önderlik etmekteyiz. Değerlerimiz ;

- İnsan en değerli hazinemizdir.
- İnsanlar her zaman en iyi sağlık hizmetine layıktır.
- Her zaman öğrenmeye, gelişime ve rekabete açığız.
- Eşitlik, dürüstlük ve açıklık en önemli ilkelerimizdir.
- Öneri ve eleştiriler gelişimimize katkı sağlar.

İlkelerimiz doğrultusunda her yıl stratejik planlama toplantısı yapılarak misyon, vizyon, politika ve değerlerimiz gözden geçirilmekte ve revize edilmektedir. İnsana yapılan yatırımın asla zayı olmayacağı inancı içerisinde tüm hizmetlerimizi ve çalışmalarımızı eşitlik, dürüstlük ve açıklık ilkeleri doğrultusunda yapmaktayız.

Hastanemiz teknik cihaz ve donanım bakımından en son teknolojiyi takip ederek gelişime ve değişime açık hizmet vermektedir. Tıbbi ve cerrahi bakımdan en etkin yöntemler ve ekipmanlar takip edilerek kullanılması sağlanmaktadır. Bu kapsamda gerekli olan personel eğitimleri aldırılarak yetmiş insan gücü ile hizmet sürdürülmektedir. Teknolojiyi takip etmek ve yerinde düzenli kullanmak amacıyla süreç ekipleri aktif çalışmakta gerekli titizliği göstermektedir. Her yıl hizmet çeşitliliğimiz artmakta ve hastanemiz her geçen gün biraz daha büyümektedir.

Toplumun bilinçlenmesinin, gelişmesinin ne kadar önemli olduğunu bilen hastanemiz toplum bilinçlendirme eğitimleri yapmaktadır. Seminer, konferans ve birebir eğitimlerle toplum bilincini arttırmada kendini sorumlu olarak tutmaktadır. Bölgemizdeki tüm kurum ve kuruluşlarla protokoller yapılıp, onlarla birebir iletişime geçilmektedir. EFQM modeli ve KYS yaygınlaşmasında tüm kurum ve kuruluşlara öncülük etmektedir. Onlarla karşılıklı olarak organizasyonlar düzenlemekte ve gerçekleştirmektedir.

Bir ilçe Devlet Hastanesi olmamıza rağmen Kalite çalışmalarına inana yönetimimiz e çalışanlarımızla yapmış olduğumuz çalışmalarla geldiğimiz noktada 2009 yılı EFQM Ödül sürecine müracaat ettik , yapılan ilk değerlendirme ile saha denetimine kalarak mükemmelliğe yetkinlik 4 yıldız ödülünü aldık.

T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI BURSA TOPHANE ANADOLU TEKNİK LİSE, TEKNİK LİSE VE ENDÜSTRİ MESLEK LİSESİ



29 Mart 1868 yılında dönemin Bursa Valisi İzzet Paşa tarafından yoksul ve kimsesiz çocukları korumak amacıyla İslahane olarak açıldı. 1899 yılında okula Hamidiye Sanayi Mektebi adı verildi. Çatısı altında bulunduğumuz gencecik, dipdiri, enerjik okulumuz; yaşını gizlemeyi çok iyi başarmaktadır. Oysa 140 yaşını aşmış bir delikanlıdır yuvamız... Mezunlarımız Bursa sanayinin kurulmasına geliştirilmesine büyük katkılar sunmuştur.

Bursa sanayi içerisinde 200 fabrika sahibi,5 holding sahibi mezunumuz vardır. Yine fabrikalarda binlerce mezunumuz çalışmaktadır.

Aslında kalite çalışmalarına başlamamızın hikâyesi mezunlarımızdan kaynaklanmaktadır. Çünkü mezun etmiş olduğumuz öğrenciler sanayinin tam kalbinde görev yapmaktadır. Kalite süreci içerisinde olan bütün işletmelerin derdi kaliteli personelden geçmektedir.

Kaliteli personeli, ara elemanı kim yetiştirecek?

Kalite felsefesini tanıyan, ekip çalışmasını bilen ara elemanı kim yetiştirecek? Tabi ki meslek liseleri...

Tophane Endüstri Meslek Lisesi, Türkiye’de kendi alanında en önde olan iddialı kurumlardan bir tanesidir. Kendi alanında bir ekoldür...

Bursa dışında da kendi alanında en önemli markalardan biridir.

1985 yılında Almanya’da yabancıların irdelendiği bir kasaba olan Kulmbach’ta, yaşamı yönlendiren olayların bazen tesadüf ürünü olarak oluştuğu ve geliştiği görülmüştür. Bugün meyvelerini veren dostluk ağacı işte böyle bir tesadüfler dizisinin ürünü olarak dikildi. Her şey Kulmbach’ın güzide firması Wabag ile başladı.Wabag bugün 2 milyon Bursa’lının evinde kullandığı, içtiği suyun arıtıldığı tesisleri inşa etti. Kulmbach’ta o günlerde çalışan ve yaşayan Türkler ile Kulmbach’lıların uyuşması yolunda etkinlikler vardı. O zamanki belediye başkanımız (Erdem Saker) bu tür köprülerin gençler arasında atılmasını önerdi. İşte böyle Hans-Wilsdorf Schule ile Bursa Tophane Endüstri Meslek Lisesi tanıştılar ,birbirlerine bilgiler ve tecrübeler aktarıp dost ve kardeş oldular. Bu kardeşlik 24 yıldan bu yana sürmektedir.

TEML’de kurum kültürü olarak var olan disiplinli çalışmanın farklı boyutları görüldü. Avrupa Birliği projeleriyle tanışıldı ve bunların ilk bilgileri onlardan alındı.

2004 yılından itibaren, birçok projeye imza atılması ve AB fonlarından önemli sayılabilecek kaynakların nedeni; kardeş okuldan ön bilgiler ve eğitimler alınması, adının EFQM mükemmellik modeli olduğunu bilmeden, alt yapının kalite çalışmalarına zemin hazırlayacak seviyeye getirilmiştir.

Kalite çalışmalarının getirdiği çok büyük faydalar var. Her an gündemdesiniz. Okulu arayan soran ve yapılan çalışmalardan örnek almak isteyen kuruluşlar var. Aynı zamanda bilginiz, deneyimiz paylaşıyor. Öğretmenlerimiz muhtelif okullarda eğitimler verirken, onların TKY felsefesiyle tanışmalarını sağlıyor ve gittikleri yerlerde problem çözme tekniklerinden, stratejik planların nasıl yapılacağına, iletişim, ekip çalışması gibi konularda eğitimler vererek destek olmaya çalışıyorlar.



Milli Eğitim Bakanlığımız kalite çalışmalarını başlattığı zaman bir taraftan kendi içimizde, eğitimler verirken, bir taraftan da fabrikalardaki mezunlarımızdan destekler alındı. Ülkemizin; konusunda uzman eğitimcileri okulumuza davet edilerek eğitimler alındı. Bursa KalDer ve Eskişehir KalDer'le ilk irtibata geçen ve ciddi destek arayan Bursa Eğitim Gruplarına katıldık.

Bu noktada herkesin korkusu şuydu:

“Kalite diyorsunuz, müşteri diyorsunuz ama eğitime bunu nasıl uygulayacağız?”

“EFQM modeli sanayiden çıkmış bir modeldir. Bunu eğitime nasıl aktaracağız?”

TEML, Bursa Eğitim Camiası'nda bu soruları ilk çözenlerdendir. Eğitime uygulayışı ilk ortaya koyanlardandır.

İlk yapılan çalışmalardan biri özdeğerlendirmedir. Özdeğerlendirme yapıldığında, iyileştirilmesi gereken 120 alan saptandı. En önemlisi samimi olduk, saklamadık. Bu alanları tespit ettikten sonra, öğretmenlerin, öğrencilerin, personelin katıldığı kalite ekipleri oluşturuldu. Kurulan iyileştirme ekipleri ile 120 noktadan iyileştirme yapıldı.

Örneğin; Marmara Bölgesi deprem kuşağında yer alan bir bölge. 17 Ağustos 1999 Gölcük depremi . Tüm ülkemizde o dönem sadece İstanbul'da tescilli 26 tane arama kurtarma elemanı olduğu tespit edildi... Okulumuzda bununla ilgili iyileştirmeye açık alan çıktığı için TEMAK (Tophane Endüstri Meslek Arama Kurtarma Ekibi) adı altında bir ekip oluşturuldu. Bu ekip o kadar önemli bir noktaya geldi ki Milli Eğitim Bakanlığı tarafından “Eğitimde İyi Örnekler Konferansı”na davet edilerek, 81 ilin Milli Eğitim Müdürlüğüne uygulamalarla TEMAK'ı anlattık. Şu anda ülkemizin her şehrine yayıldığını görüyoruz. Başka bir örnek tasarrufla ilgili biz aylık olarak 4.000 TL'lik su tüketen bir okul iken kurduğumuz ekiplerin yaptığı çalışmalarla bu 900TL'ye düştü.

Okulumuzda kurduğumuz ARGE ekibi bugün Bursa Sanayi için çok önemli olan, Makine Teknolojisi mezunları için olmasa olmaz olan CNC tezgâhlarının yaygın bir şekilde kullanabileceğimiz ölçülere getirdi ve biz bu tezgâhları kendimiz yapmaya başladık.

Bunun dışında Cumalıkızık köyünde bizim bir kültür evimiz bulunuyor. Bu evde köyümüze 86.000 Euro'luk hizmet götürdük, çeşitli kurslar, eğitimler verdik. (Örneğin; bilgisayar, İngilizce, girişimcilik, pansiyonculuk, yöresel ev yemekleri, dokumacılık vs.) Cumalıkızık logosunu çizdik ve markasını oluşturduk. Patentini aldık ve teslim ettik. Yurtdışı bağlantılarını oluşturduk. Köy halkına 41 dokuma tezgâhi hediye ettik. Köyün ilköğretim okuluna 11 bilgisayarlık bir laboratuvar kurduk. Bu şekilde muhtelif köy okullarına destekler oluşturmaya gayret ediyoruz. Sınıflarda yaptığımız iyileştirmeler, performans değerlendirmeleri, ölçme değerlendirme birimimizin oluşturulması, atölyelerdeki iyileştirme çalışmaları, derslerde problem çözme tekniklerinin kullanılması, bunlardan sadece bir kağıdır.

Milli Eğitim Bakanlığımız eğitimde kaliteyi arttırabilmek adına okullara bilgisayarlar gönderiyor. TEML bakanlık adına yapılan ihale ile bilgisayar parçaları aldı ve Türkiye 'nin muhtelif okullarına 6.000 'nin üzerinde bilgisayarı 3 yıl garantili olarak teslim etti. Öğrencilerimiz bir bilgisayarı 8 dakikada toplar duruma geldi. Bu süreç içerisinde yaptığımız çalışmalarla ilk kez BUSIAD bir devlet okulunu “Yılın En'leri”ne girmeye layık gördü. Biz bunu çok önemsiyoruz. Çünkü biz bir sanayi okuluuz...

TEML genelde sanayiciler tarafında kabul gören ve “Tophaneliler bir adım öne çıksın”, denilen mezunları en çok tercih edilen okul olmanın kıvançını yaşamaktadır.

Bir eğitim dostu olduğuna inandığımız Bursa Ticaret Sanayi Odası, Coşkunöz Eğitim Vakfı, Bursa İhracatçılar Birliği ile değişik projelerde bir araya gelerek, hizmet üretilmektedir. Bursa'da mesleki eğitimin daha büyük başarılarına imza atabilmesi için büyük fabrikaların eğitim biriminde, atölye ve meslek dersi öğretmenlerimiz bilgilerini güncellemektedir.

Ülkemizin mesleki teknik eğitimde parlayan yıldızı olarak markalaşan TEML, günümüzde aşağıdaki 8 meslek alanında eğitim vermektedir;

- Ahşap Teknolojisi
- Bilişim Teknolojisi
- Elektrik Elektronik Teknolojisi
- Makine Teknolojisi
- Metal Teknolojisi
- Metalurji Teknolojisi
- Plastik Teknolojisi
- Tekstil Teknolojisi

www.tophane.4t.com



Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz

Ulusal Kalite Ödülü
Sürecinde 15 yıl
Görev Alan
Değerlendiricimiz





Berçin Gün 1956 yılında İstanbul'da doğdu.

Eğitim

İlk, orta ve lise öğrenimini İstanbul'da tamamlayarak 1979 yılında İstanbul Teknik Üniversitesi Genel Makina Mühendisliği bölümünden mezun oldu.

Bugüne kadar Kalite, Kalite Yönetim Sistemleri, Toplam Kalite, İş Mükemmelliği, Stratejik Yönetim ve Planlama, Yöneticilik, İş Analizi, İnsan Kaynakları alanları başta olmak pek çok konuda uzmanlık, temel beceri ve yetkinlik programlarına katılmıştır. 2007 yılında da, EFMD Cel tarafından akredite edilmiş uzaktan Executive MBA programını tamamlamıştır.

İş Deneyimi

İş hayatına 1979 yılında GENOTO Otomotiv A.Ş.'de Kalıp ve Aparat Mühendisliği bölümünde başlamış, 1981 yılında aynı şirkette görevini Talaşlı İmalat Atölye Şefi olarak sürdürmüştür. 1984 yılında Anadolu Grubu Çelik Montaj fabrikasına ürün mühendisi olarak geçmiş aynı Endüstri Mühendisliği Departman Yöneticiliğine getirilerek 3 yıl boyunca bu görevi yürütmüştür. 1987 yılında Adapazarı Lucas Elektrik A.Ş.'de Teknik Bölümler Yöneticisi olarak çalışma hayatını devam ettirmiştir. 1989 yılında İstanbul'a dönerek, Alarko Şirketler Topluluğu Holding bünyesinde yer alan Sistem Organizasyon Bölümünde göreve başlamış ve 9 yıl boyunca burada bölüm yöneticisi olarak görevini sürdürmüştür. Bu süre zarfında ALARKO grubunun mevcut ve yeni kurulan pek çok kuruluşun yapılandırma, organizasyon ve sistem geliştirme projelerini yönetmiştir.

1998 yılında Alarko'daki görevinden ayrılarak Prof. Dr. İbrahim Kavrakoğlu ile birlikte Yönetici Danışmanı olarak çalışmaya başlamıştır. Halen Kavrakoğlu Grubunda iş hayatını sürdürmekte olup yönetim danışmanlığının yanı sıra e-learning teknolojileri ve uzaktan yetişkin eğitimleri konularında Ar-Ge ve proje geliştirme çalışmalarına öncülük etmektedir.

Uzmanlık Alanları

Aşağıdaki konularda uzmanlığın yanı sıra, ilgili projelerde yöneticilik; planlama, örgütlenme, kontrol ve izleme, değerlendirme, problem çözme, mutabakat sağlama, sonuçlandırma, eğitime ve sonuçları ölçme alanlarında ihtisas sahibidir:

- Bilişim ve Otomasyon Sistemlerinin Tasarım ve Analizi
- e-Learning Uygulamaları ve Alt Yapı Geliştirme
- İş Mükemmelliği
- İşletme Yönetimi ve Yönetim Sistemleri
- Sistem ve Organizasyon Yapıları
- Süreç Geliştirme ve Süreç Yönetimi
- Toplam Kalite Yönetimi

1994 yılından kesintisiz olarak Ulusal Kalite Ödül sürecinde, kamu dahil pek çok alanda değerlendiricilik yapmakta olan Berçin Gün evli ve bir çocuk babasıdır

Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz

Ulusal Kalite Ödülü
Sürecinde 10 yıl
Görev Alan
Değerlendiricilerimiz



Gamze Kalkanlı 1963 yılında İstanbul'da doğdu.

Eğitim

İlkokulu İstanbul'da okudu. Orta okul ve Lise eğitimini 1980 yılında Kadıköy Kız Lisesinde tamamladı. 1984 yılında İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesini bitirdi. 2007 yılında İstanbul Ticaret Üniversitesinde Uygulamalı Psikoloji alanında Yüksek Lisans Programına girdi. Halen bu programda eğitimini devam ettirmektedir.

İş Deneyimi

Çalışma hayatında sırası ile, 1985-1987 yılları arasında İpek Kağıt Sanayi ve Ticaret A.Ş.'de Bütçe Planlama Uzmanı; 1987-1989 yılları arasında Emlak Bankası'nda Mali Raporlama Uzmanı; 1989-1992 yılları arasında Borusan Holding A.Ş.'de Bütçe Şefi; 1992-2000 yılları arasında Borçelik Çelik Sanayii ve Ticaret A.Ş.'de Bütçe ve Finansal Planlama Yöneticisi; 2000-2001 yılları arasında Borusan Lojistik A.Ş.'de Mali İşler Müdür Yardımcısı olarak görev almıştır. Haziran 2001 tarihinden beri Omsan Lojistik A.Ş.'de İç Denetim Bölüm Yöneticisi olarak çalışmaktadır.

Uzmanlık Alanları

İç Denetçi (CIA- The Institute Of Internal Auditors), Kalite İç Denetçisi ve Çevre İç Denetçisi sertifikalarına sahiptir. Kalite çalışmalarına ilk olarak Borçelik Çelik Sanayii ve Ticaret A.Ş.'de başlamıştır.

1998 yılından beri Ulusal Kalite Ödül sürecinde görev almaktadır. Kamu, Büyük Ölçekli Kuruluşlar ve Mükemmellikte Süreklilik olmak üzere 10'dan fazla süreçte yer almıştır.

Evli ve 1 erkek, 1 kız çocuk annesidir. İngilizce bilmektedir.



Eğitim ve İş Deneyimi

İstanbul Teknik Üniversitesi Kimya Mühendisliği bölümünden mezun olduktan sonra, iş yaşamı süresince, yoğun biçimde kalite , liderlik ve sistem yönetimi eğitimleri almış, yurtiçi ve yurtdışında çeşitli kurs ve çalıştaylara katılmıştır.

Wheyth İlaçları A.Ş.'de başlayan çalışma hayatına, Mamsan Çocuk Mamaları ve Süt Ürünleri A.Ş., Selplast Plastik Ambalaj A.Ş., Kordsa Kord Bezi Üretim A.Ş., Sakosa Endüstriyel İplik ve Kord Bezi Üretimi A.Ş.'de devam etmiştir. Son 23 yıl süresince Sabancı Holding şirketlerinde çalışmakta olup, 2006 yılından itibaren Kordsa Global Endüstriyel İplik ve Kord Bezi Sanayi ve Ticaret A.Ş.'de Sistem Geliştirme Müdürü olarak görevini sürdürmektedir.

Uzmanlık Alanları

Görev yaptığı kuruluşlarda, ISO 9001 Kalite , ISO 14001 Çevre ve OHSAS 18001 İş Güvenliği ve Çalışan Sağlığı Yönetim Sistemlerinin kurulması ve belgelendirilmesi faaliyetlerinin yürütülmesi ile sistemlerin yayılımının sağlanmasında görev almıştır. IRCA'dan Uluslararası onaylı, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Baş Denetçisi belgesine sahiptir , birçok yurtiçi ve yurtdışı tedarikçinin sistem denetlemesini , kuruluşları adına gerçekleştirmiştir.

1990 yılından itibaren, EFQM Mükemmellik Modeli doğrultusunda, süreç yönetimi, stratejik planlama , özdeğerlendirme ve kıyaslama sistemlerinin kurulması ile eğitimlerinin verilerek yayılımlarının sağlanması görevlerini yürütmüştür. 1996'da Kordsa A.Ş.'nin Ulusal Kalite Büyük ödülünü almaya hak kazandığı süreçte aktif rol oynamıştır.

1997 yılından itibaren, KalDer'in eğitim, Ulusal Kalite Ödül süreci ve komitelerinde görev almaya başlamıştır. 2000 yılından itibaren başdeğerlendirici olarak Ulusal Kalite Ödül sürecinde yer almakta olup, EFQM Ödül sürecinde de değerlendiricilik yapmıştır. Toplum katkısı sorumluluğu çerçevesinde, KalDer adına Toplam Kalite Yönetimi, Özdeğerlendirme, Kıyaslama, Kalite Yönetim Sistemi, İç Denetçi eğitimlerini vermektedir. KalDer Kıyaslama Komitesinde görev yapmış ve sürecin oluşturulması için kurulan ekibe katılmıştır. İngilizce bilmektedir.

Necip Özçer 'le evli ve Emre ile Özge'nin annesidir.



Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz



15 Yıl ve Daha Fazla Görev Alan Değerlendiricimiz

ADI SOYADI

BERÇİN GÜN

KURULUŞU

KAVRAKOĞLU DANIŞMANLIK

10 Yıl ve Daha Fazla Görev Alan Değerlendiricilerimiz

ADI SOYADI

BETÜL UZEL

A. FATİN YÜCEL

MÜJGAN KERMAN

SALİH ARIMAN

ZÜLAL KIZILTAŞ

FİGEN KOCABALKANLI

AYKUT ALP YILMAZ

HASAN EROL

AHMET MURAT FİŞ

A. MERT AKSU

PROF.DR.HOŞCAN ENSARİ

CANAN TEZSEZEN

GAMZE KALKANLI

YASEMİN ÖZÇER

KURULUŞU

B.S. YÖNETİM DESTEK VE EĞİTİM HİZMETLERİ

KALDEM

KERMAN DANIŞMANLIK

SABANCI ÜNİVERSİTESİ

KalDer

OMEGA MÜHENDİSLİK

KORDSA GLOBAL A.Ş.

KÜTAHYA PORSELEN

ÖZYEGİN ÜNİVERSİTESİ

ANADOLU SAĞLIK MERKEZİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

KalDer

OMSAN LOJİSTİK

KORDSA GLOBAL A.Ş.

5-9 Yıl ve Görev Alan Değerlendiricilerimiz

ADI SOYADI

AHMET ALTEKİN

AHMET GÖKÇÜMEN

AHMET SEVÜK

AHMET TUNÇAY

ALİ ODABAŞ

ALP KOCAMAN

ALPÖGE ÇAMLİBEL

ARZU AKÇAL ARAS

ATILLA GEBİTEKİN

ATILLA YILMAZ

AYBARS GEDİZ

KURULUŞU

TOFAŞ

DSİ

ECZACIBAŞI ASKAYNAK

ELATEK KAUÇUK

ASSAN ALÜMİNYUM

OPSAN

BORUSAN LOJİSTİK

COŞKUNÖZ HOLDİNG

KalDer ANKARA ŞUBESİ

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK
KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU



5-9 Yıl ve Görev Alan Değerlendiricilerimiz

ADI SOYADI

KURULUŞU

AYDAN BİLGEL

MARS LOJİSTİK

AYDIN KOSOVA

AYLA KANAAT

TÜBİTAK-MAM

AYLİN KAR

AYŞE KIZILIŞIK

AYŞE SEVER

METİŞ

AZİZ KURŞUNLU

AZMİ KIŞNIŞCI

GELİŞİM YÖNETİM DANIŞMANLIK

BAHADIR AKIN

ARÇELİK

BEHÇET GÜVEN

ÖZEN MENSUCAT

BERKER TELEK

ORSA DANIŞMANLIK

BÜLENT ÜNAL

CELAL SEÇKİN

SEÇKİN DANIŞMANLIK

DR. FATİH TOĞAY

SOKAKTA YAŞAYAN ÇOCUKLAR DERNEĞİ

DR. LEBRİZ HALE AKTÜN

ÖZEL 29 MAYIS HASTANESİ

DR. ÖZKAN DALBAY

TÜRKSAT UYDU HABERLEŞME A.Ş.

DR. UĞUR ZEL

DOÇ. DR. NECATİ ARAS

BOĞAZIÇI ÜNİVERSİTESİ

EMEL BİLLUR

BARIŞ ELEKTRİK

ERHAN ARPAÇ

ECZACIBAŞI VİTRA

FAHRİ ÖZOK

KalDer

FURUZAN GÜYER

HABİBE AKŞİT

ELGİNKAN HOLDİNG

HALUK AKTAŞ

TEMSA OTOMOTİV

HALUK GÜMÜŞDERELİOĞLU

TÜRK TRAKTÖR

HARUN KOCAMAN

KOCAMANLAR OTOMOTİV

HASAN BAŞALAN

SİNCAP&OSMANLI ALIŞVERİŞ MERKEZLERİ

HAYRİYE KULA

NESTLE

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK

KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU



5-9 Yıl ve Görev Alan Değerlendiricilerimiz

ADI SOYADI

HÜSNİYE FIRAT ŞİMŞEK

İSMET ÇAKIR

KADİR AKBAŞ

KAZIM SAVER

KEMAL OK

LEVENT CANDEMİR

MEHMET AKDEMİR

MEHMET ASAF SATILMIŞ

MEHMET AYDIN

MELDA GARİPAĞAOĞLU ŞAHİN

MURAT AKÇEAL

MUSTAFA HESAPÇIOĞLU

MUSTAFA KÜÇÜKGÖK

MÜYESSER ÇEVİK

NECATİ HAKOĞLU

NECDET UTKANLAR

NURDAN ÖNEY

ORHAN VELİ KAYA

OYA ŞEN

PINAR ILGAZ

PROF. DR. NURAN KÖMÜRCÜ

RANA SİBEL SAYGILI

REGAİP BARAN

RUHAN KÜPELİ

SABRİ BÜLBÜL

SAMİ EROL

SAMİH YEDİEVLİ

SELAMİ GÜVEN ANTAL

KURULUŞU

ÇANAKKALE 18 MART ÜNİVERSİTESİ

AKSA AKRİLİK KİMYA

HUGO BOSS

İSDEMİR

İPRAGAZ

KİBAR HOLDİNG

ERDEMİR

PEGASUS HAVAYOLLARI

VALİ SAMİ SÖNMEZ İLKÖĞRETİM OKULU

POLİSAN

ASİL ÇELİK

TUSAŞ HAVACILIK VE UZAY SANAYİ

MAKRO ÇEVRE KORUMA END.

ARGE DANIŞMANLIK

M.Ü. HEMŞİRELİK YÜKSEK OKULU

PINAR SU

KÜPELİ MÜHENDİSLİK

KalDer

TEKNİK MALZEME

ASSAN ALÜMİNYUM

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK
KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU



5-9 Yıl ve Görev Alan Değerlendiricilerimiz

ADI SOYADI

ORHAN ÜNAL
SAADET SÜSLÜ
SEDA KAYRAK
SEMİH ERSUN
SEYFİ DEĞİRMENÇİ
SİNAN POLATER
SİNAN YASUN
SONGÜL ÖNCEL
SÜLEYMAN KUYUCU
ŞEBNEM ERGÜL
ŞEYMA SARAÇ
ŞÜKRÜ AKTAŞ
TÜLİN SENCER
ÜMİT SAVCIGİL
VEYSİ ÖKMEN
YAKUP ERDOĞAN
YAVUZ ERDİVANLI
YRD. DOÇ. DR. İSMAİL YILDIZ
YRD. DOÇ.DR. SEVİNÇ PEKER

KURULUŞU

VİKO ELEKTRİK MALZEMELERİ A.Ş.
YÖNELİM BİLGİ İŞLEM
ECZACI BAŞI BAXTER
AKSA AKRİLİK KİMYA
DÖKTAŞ
POLATER DANIŞMANLIK
BALTAŞ&BALTAŞ
OPET
GEDİK YATIRIM MENKUL DEĞERLER
İMKB
SARAÇ DANIŞMANLIK
TÜPRAŞ

PINAR SÜT
BEKSA

DİCLE ÜNİVERSİTESİ
YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK
KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU





2009 Yılı Ulusal Kalite Ödülü Sürecinde Görev Alan Değerlendiricilerimiz

ADI SOYADI

A. MERT AKSU
A.BERKER TELEK
ABDURRAHMAN KAÇMAZ
AHMET MURAT FİŞ
ALİ ASLAN
ALİ BALI
ALPÖGE ÇAMLIBEL
ARZU KAMAN
AYBARS GEDİZ
AYKUT ALP YILMAZ
BERÇİN GÜN
BETÜL UZEL
BİLGEÇAN BOZKURT
BURÇAK GÜÇLÜ
DOÇ.DR. NECATİ ARAS
DOÇ.DR.H.NEJAT BASIM
DR. FATİH TOĞAY
DR. LEBRİZ HALE AKTÜN
DR. LEVENT VURGUN
DR. YÜKSEL YEŞİLBAĞ
DR.ALAATTİN AYDIN
DR.CEM UYGUR
DR.ÖMER KOÇAK

KURULUŞU

ANADOLU SAĞLIK MERKEZİ
ORSA EĞİTİM VE DANIŞMANLIK
M.E.B. İSTANBUL İL MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ
ÖZYEGİN ÜNİVERSİTESİ
M.E.B. KÜTAHYA İL MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ
M.E.B. KÜTAHYA İL MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ
OPSAN ORJİNAL SAÇ PARÇA A.Ş.
KalDer ANKARA ŞUBE
KORDSA GLOBAL A.Ş.
KAVRAKOĞLU DANIŞMANLIK
B.S YÖNETİM DESTEK VE EĞİTİM HİZMETLERİ
BRİSA A.Ş.
BSH EV ALETLERİ A.Ş.
BOĞAZIÇI ÜNİVERSİTESİ
BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ
SOKAKTA YAŞAYAN ÇOCUKLAR DERNEĞİ
ÖZEL 29 MAYIS HASTANESİ
DENİZ KUVVETLERİ K.LİĞİ
İSTANBUL KÜLTÜR EĞİTİM KURUMLARI
MARMARA SAĞLIK VE EĞİTİM
SONOMED AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI POLİKLİNİĞİ
HUDUT VE SAHİLLER SAĞLIK GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendircilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK
KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU



ADI SOYADI

DR.ÖZGE GÜNDÜZ
EBRU HIZGİDER
ELİF DÖRTER
ESRA GÜNER
ESRA ŞAHAN
FATMA BABAOĞLU
FİGEN KOCABALKANLI
FURUZAN GÜYER
GAMZE KALKANLI
GÖNENÇ ŞENER
GÜLFERE KIR
HAKAN YAŞDAL
İSMAİL DOLAŞ
KADİR AKBAŞ
KADİR ERKAN
KASIM AYBAK
LEVENT CANDEMİR
LEVENT EREZ
M.TAMER BOLGAZ
MEHMET ASRİ
MEHMET AYDIN
MEHMET ERDAL KÜÇÜKOĞLU
MEHMET FAHİR ALTAN

KURULUŞU

ANKARA MESLEK HASTALIKLARI HASTANESİ

BOSCH SANAYİ A.Ş.
BORUSAN LOJİSTİK A.Ş.
ARAS KARGO A.Ş.
ALKIM YÖNETİM DANIŞMANLIK
OMEGA MÜHENDİSLİK VE METAL

OMSAN LOJİSTİK A.Ş.
TNT EXPRESS
TÜRK TELEKOM YALOVA İL MÜDÜRLÜĞÜ
YAPI VE KREDİ BANKASI
M.E.B. ADIYAMAN İL MİLLİ EĞİTİM
AKSA AKRİLİK KİMYA A.Ş.
TNT EXPRESS
DİYARBAKIR İL ÖZEL İDARESİ
İPRAGAZ A.Ş.

ŞANLIURFA BELEDİYESİ
BİLİM İLAÇ A.Ş.
ÖZEL KADIKÖY ŞİFA HASTANESİ
M.E.B. KARTAL MESLEKİ EĞİTİM MERKEZİ
KaIDer ANKARA ŞUBE

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK
KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU



ADI SOYADI

MEHMET SARAÇOĞLU
MEZANE ALTUN
MİNE ACAR ENGİN
MUHAMMET CAN
MURAT BİLİZ
MUSTAFA GÖKEZ
MUSTAFA SEZEN
MUTLU KUTLU
MÜJGAN KERMAN
MÜYESSER ÇEVİK
NAFİDE KARAKUŞ
NURDAN ÖNEY
NURSEL OKTAY
ORHAN ÜNAL
ÖMER BAYKIR
ÖMÜR ÖZCAN
P.BETÜL ERNAS
PROF.DR.HOŞCAN ENSARİ
PROF.DR.NURAN KÖMÜRCÜ
RUHAN KÜPELİ
SAADET SÜSLÜ
SABRİ BÜLBÜL
SEDA KAYRAK

KURULUŞU

İPEK KAĞIT A.Ş.
TNT EXPRESS
AYGAZ A.Ş.
TEMSA GLOBAL
BURSA ECZA KOOP
DİYARBAKIR İL ÖZEL İDARESİ

VİKO ELEKTRİK MALZEMELERİ A.Ş.
KERMAN DANIŞMANLIK
M.E.B. VALİ SAMİ SÖNMEZ İLKÖĞRETİM OKULU
SYK GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ

M.E.B. ERENKÖY İLKÖĞRETİM OKULU
VİKO ELEKTRİK MALZEMELERİ A.Ş.
İPEK KAĞIT A.Ş.
SÜTAŞ A.Ş.
ÖZEL EGE LİSESİ
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
MARMARA ÜNV. SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ
KÜPELİ MÜHENDİSLİK
YÖNELİM BİLGİ İŞLEM
KalDer
ECZACIBAŞI - BAXTER A.Ş.

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendircilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK
KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU



ADI SOYADI

SELAMİ GÜVEN ANTAL

SEMA MENTEŞ

SENEM ERDEM

SERKAN AKGÜNEŞ

SİBEL BEKLER

SONGÜL ÖNCEL

ŞEBNEM ERGÜL

ŞERİF OKLUOĞLU

ŞULE YALÇIN

T.MURAT TAMER

TANER ÇAVDAR

TAYFUR UTKU

TOLGA EKERÖZ

TÜLAY UZUNKOL

ULAŞ MENKÜ

ÜLKER TOKGÖZ

Y. ERKUT ALTUN

YAKUP ERDOĞAN

YASEMİN ÖZÇER

YRD.DOÇ.DR.İSMAİL YILDIZ

YRD.DOÇ.DR.SEVİNÇ PEKER

ZEYNEP ÖZYURT TAŞ

KURULUŞU

ASSAN ALÜMİNYUM

M.E.B. ADANA ATATÜRK İLKÖĞRETİM OKULU

MAN TÜRKİYE A.Ş.

REXAM PAKETLEME A.Ş.

AKSA AKRİLİK KİMYA A.Ş.

OPET PETROLCÜLÜK A.Ş.

İMKB

İSTANBUL GAZ DAĞITIM A.Ş.

SABANCI ÜNİVERSİTESİ

DENİZ KUVVETLERİ K.LİĞİ HARP OKULU

DENİZ KUVVETLERİ K.LİĞİ

MAN TÜRKİYE A.Ş.

KOCAELİ SANAYİ ODASI

ÇELEBİ HAVA SERVİSİ A.Ş.

COCA-COLA

NASSETTİ TIBBİ CİHAZLAR

KORDSA GLOBAL A.Ş.

DİCLE ÜNİVERSİTESİ

YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

BORUSAN LOJİSTİK A.Ş.

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendircilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK
KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU



KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU ÜYELERİ



Prof. Dr. Mehmet DURMAN



Fahri ÖZOK



Ebru DİCLE



Harun KOCAMAN



Salih ARIMAN



Asuman ÖZER



Aydın KUZALTI



Necdet UTKANLAR



İsmet ESENGİN

Prof. Dr. Mehmet DURMAN
BAŞKAN

SAKARYA ÜNİVERSİTESİ

Fahri ÖZOK
Ebru DİCLE
Harun KOCAMAN
Salih ARIMAN
Aydın KUZALTI
Asuman ÖZER
Necdet UTKANLAR
İsmet ESENGİN

KalDer
TÜSİAD
KOCAMANLAR OTOMOTİV
SABANCI ÜNİVERSİTESİ
BOSCH SAN. A.Ş.
ECZACIBAŞI-LİNCOLN ELECTRIC / ASKAYNAK
ASİL ÇELİK A.Ş.



2010 YILI ULUSAL KALİTE ÖDÜLÜ TAKVİMİ

İşletmeler Kategorisinde: (BÖİ, KOBİ, Operasyonel Birim)

Kuruluşların başvurusunun son günü: 29 Ocak 2010

Başvuru dokümanlarının KÖYK'e ulaşması: 15 Haziran 2010

Saha Ziyaretleri: 27-30 Eylül 2010

(STK) Sivil Toplum Kuruluşları Kategorisinde:

Kuruluşların başvurusunun son günü : 29 Ocak 2010

Basvuru dokümanlarının KÖYK'e ulaşması : 15 Haziran 2010

Saha Ziyaretleri : 27-30 Eylül 2010

Kamu Kategorisinde:

Kuruluşların başvurusunun son günü : 29 Ocak 2010

Basvuru dokümanlarının KÖYK'e ulaşması :15 Mart 2010

Saha Ziyaretleri :03-06 Mayıs 2010

Mükemmellikte Süreklilik Ödülü:

Kuruluşların başvurusunun son günü : 29 Ocak 2010

Basvuru dokümanlarının KÖYK'e ulaşması : 15 Haziran 2010

Saha Ziyaretleri : 27-30 Eylül 2010

2010 yılı Ulusal Kalite Ödülü Bilgilendirme Toplantısı: 07 Ocak 2010







KÖYK
Kalite Ödülü Yürütme Kurulu

Centrum İş Merkezi Aydınevler Sanayi Caddesi No: 3 Küçükyalı 34854 İSTANBUL
Tel: 0 216 518 42 84 Faks: 0 216 518 42 86
<http://www.koyk.kalder.org>