



2011

Ulusal Kalite Ödülü

Ulusal Kalite Ödülü

Mükemmellikte Süreklilik Ödülü

EFQM Mükemmellik Modeli

Ulusal Kalite Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar

Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz

2012 Ulusal Kalite Ödül Takvimi



KÖYK
Kalite Ödülü Yürütme Kurulu



2011

Ulusal Kalite Ödülü

Ulusal Kalite Ödülü

Mükemmellikte Süreklilik Ödülü

EFQM Mükemmellik Modeli

Ulusal Kalite Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar

Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz

2012 Ulusal Kalite Ödül Takvimi



KÖYK
Kalite Ödülü Yürütme Kurulu

İçindekiler

Önsöz	5
Ulusal Kalite Ödülü	9
Mükemmellikte Süreklilik Ödülü	25
EFQM Mükemmellik Modeli	29
2011 Ulusal Kalite Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar İşletmeler Kategorisi	35
2011 Ulusal Kalite Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar Kamu Kurum ve Kuruluşları	45
Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz Ulusal Kalite Ödülü Sürecinde 15 Yıl Görev Alan Değerlendiricimiz	59
Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz Ulusal Kalite Ödülü Sürecinde 10 Yıl Görev Alan Değerlendiricilerimiz	63
Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz	69
2011 Ulusal Kalite Ödülü Sürecinde Görev Alan Değerlendiricilerimiz	74
Kalite Ödülü Yürütme Kurulu Üyeleri	81
Ulusal Kalite Ödülü 2012 Yılı takvimi	82



Önsöz





Kalite Ödülleri, kurum, kuruluş ve işletmelerin yönetsel yeterlilikleri ile ürün ve hizmetlerini sunmada ulaştıkları kalite ve mükemmellik düzeyini ölçen, kalite kültürünün bir yaşam biçimi olarak yaygınlaşmasına önemli katkı sağlayan, mükemmelliği özendiren ve ödüllendiren süreçlerdir.

Ulusal Kalite Ödülü Süreci ülkemizde 1993 yılında başlatılmış ve günümüze kadar 19 yıldır KalDer'in çatısı ve KÖYK'ün sorumluluğu altında başarı ile sürdürülmektedir. 1993 yılında Büyük Ölçekli Kuruluşlar dalında verilmeye başlanan Ulusal Kalite Ödüllerine, 1998 yılında Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler, 2001 yılında Kamu Kuruluşları ve 2002 yılında da Sivil Toplum Kuruluşları kategorileri dahil edilmiştir. Ulusal düzeyde yaşam kalitemizin yükselmesinde önemli katkısı olan eğitim, sağlık ve yerel yönetim alanlarında mükemmellik uygulamalarının ve yayılımın daha fazla artırılması amacıyla 2004 yılından başlayarak, Kamu Sektörü Kategorisi; Sağlık Hizmetleri, Eğitim Hizmetleri, Kamu Yönetimi ve Hizmetleri alt kategorileri olmak üzere üçe ayrılmıştır. Son olarak da 2007 yılında Türkiye veya Avrupa'da Büyük ödül almış kuruluşların başvurabileceği, mükemmellikte sürekliliği öne çıkaran "Mükemmellikte Süreklilik Ödülü" ödül kategorilerine dahil edilmiştir.

Ülkemizde kalite kültürünün artmasında ve toplam kalite yönetim felsefesinin yaygınlaşmasında ulusal kalite ödülleri önemli rol oynamaktadır. Ulusal Kalite Ödülü sürecine, 19 yıl içerisinde 236 kuruluş başvurmuş ve bu yıla kadar 39 Başarı, 25 Büyük, 4 Mükemmellikte Süreklilik ödülü olmak üzere toplam 68 ödül verilmiştir.

Diğer taraftan, Türkiye'de faaliyet gösteren kurum ve kuruluşlar, 1996 yılından itibaren Avrupa'nın kurumsal mükemmellik konusunda en saygın ödülü olan "EFQM Mükemmellik Ödülü" sürecinde de büyük başarı göstermektedirler. Bugüne kadar 8'i Büyük Ödül ve 11'i Başarı Ödülü olmak üzere toplam 19 kurum ve kuruluşumuz "EFQM Mükemmellik Ödülü" kazanmış ve Avrupa'daki kuruluşlara da örnek başarıları ile hepimiz için gurur kaynağı olmuştur. Bu kurum ve kuruluşlarımız gibi, uluslararası platformlarda yarışabilen, yönetim, ürün ve hizmet kalitesini dünya standartlarında kabul ettiren kurum ve kuruluşlarımızın her alanda sayılarının artması hepimizin ortak dileğidir.



Ulusal Kalite Ödülleri her yıl üç ana kategori ve “Mükemmellikte Süreklilik Ödülü”nü kapsayan özel kategori altında verilmektedir. Bugüne kadar Kamu Kategorisi UKÖ Süreci, İşletmeler ve Sivil Toplum Kuruluşları’nın ödül sürecinden farklı zamanlarda sürdürülüyor ve Kamu Kategorisi için UKÖ törenleri Cumhurbaşkanlarımızın himayelerinde KalDer’in Kamu Kalite Sempozyumu ile birlikte Ankara’da gerçekleştiriliyordu. Bu yıl için iki ayrı süreç birleştirilerek değerlendirme yürütülmüştür.

Yine bu yıl, önceki yıllardan farklı olarak, daha önce kuruluşların değerlendirme süreçlerinde kullanılan Mükemmellik Modeli’ndeki tanım ve kavramların güncellendiği ve günümüzün eğilimleri ile daha da güçlendirildiği Modelin 2010 sürümü kullanılmıştır. Yenilenen modelin kurumlarımızın beklentilerini daha yüksek oranda karşıladığını ve çalışmalarına daha fazla katma değer sağladığını umuyoruz.

Bu yıl ödül süreci, 8 Şubat 2011 tarihinde başvuruların alınmasıyla başlatılmış ve 11 kurum ve kuruluşumuz UKÖ’ne, 1 kuruluşumuzda Mükemmellikte Süreklilik Ödülü’ne başvuruda bulunmuştur. Bu kuruluşlarımızdan 5 tanesi “İşletmeler” kategorisinde ve 6 tanesi de “Kamu” kategorisinde yer almaktadır. Yapılan değerlendirmeler sonucunda bu kuruluşlarımızdan 6 tanesi saha ziyaretine kalmaya hak kazanarak “finalist” olma başarısını göstermiştir.

Mükemmellik yolculuğuna çıkarak sürekli iyileştirmeyi bir yaşam tarzı olarak benimseyen, Ulusal Kalite Hareketine, Mükemmellik Aşamalarına ve Ödül Sürecine katılarak ülkemizde kalite kültürünün yerleşmesine ve yaşam kalitesinin yükselmesine katkı sağlayan tüm kurum ve kuruluşlara, değerlendirme süreçlerinde görev alan ve uzmanlıklarını gönüllü olarak sunan değerlendirici arkadaşlarımıza ve kuruluşlarına, geçen 19 yılda kalite ödül sürecine hasssiyetle sahip çıkan Kalite Ödülü Yürütme Kurulu ve Ödül Jürisi üyelerimize en içten teşekkürlerimi sunuyorum.

Prof. Dr. Mehmet Durman

Kalite Ödülü Yürütme Kurulu Başkanı



Ulusal Kalite Ödülü





Bu yıl Ulusal Kalite Ödülü'nün ondokuzuncusunu 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, 2010 yılında Eskişehir Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi'nin Kamu kategorisinde ikinci kez Başarı Ödülü alması ve 2011 yılında ise Bilim İlaç'ın Büyük İşletmeler Kategorisi'nde Büyük Ödül 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 Ödülleri'nin 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.



Ulusal Kalite Ödülü

1992 yılında duyurulan Ulusal Kalite Ödülü TÜSİAD ve Türkiye Kalite Derneği'nin ortak çabalarıyla ortaya çıkmıştır. Çeşitli ödül yapılarının incelenmesi sonucu Avrupa ile bütünleşmemize 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 aşağıda açıkladığı 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 ve uygulayan kuruluşları gündeme getirerek, 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 Mayıs 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 başvurularının değerlendirilmesinde tüm kategoriler için EFQM Mükemmellik Modeli referans alınmaktadır. EFQM Mükemmellik Modeli kamu ve sivil toplum kuruluşlarında sektöre özel birtakım değişikliklerle uygulanmaktadır.

Ulusal Kalite Ödülleri günümüzde üç ana kategori altında 8 kategori ve "Mükemmellikte Süreklilik Ödülü"nü kapsayan özel kategori ile birlikte toplam 9 kategoride verilmektedir.

● İşletme Kategorileri

- Büyük Ölçekli İşletmeler (BÖİ)
- Operasyonel Birimler (OB)
- 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 (OB)

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.

Ulusal Kalite Ödülü

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)
- T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI ESKİŞEHİR DOĞUM VE ÇOCUK HASTALIKLARI HASTANESİ (2009)
- BİLİM İLAÇ A.Ş. (2010)

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)
- BORUSAN LOJİSTİK A.Ş. (2009)
- T.C. SAKARYA ÜNİVERSİTESİ (KAMU SEKTÖRÜ) (2010)
- İSTANBUL DENİZ OTOBÜSLERİ A.Ş. (2010)

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)

Ulusal Kalite Başarı Ödülü Kazanan Kurum ve Kuruluşlar

- 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)
- İSTANBUL DENİZ OTOBÜSLERİ A.Ş. (2009)
- BAREM PAZAR ARAŞTIRMA VE ÖZEL EĞİTİM MERKEZİ (KOBİ) (2010)
- COCA COLA İÇECEK A.Ş. ANKARA FABRİKASI (Operasyonel Birim Kategorisi) (2010)
- İSTANBUL GAZ DAĞITIM A.Ş. (2010)

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)

EFQM Mükemmellik Ödülü

Büyük Ödül Kazanan Kurum ve 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)
- BİLİM İLAÇ (2011)

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)
- T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI ESKİŞEHİR DOĞUM VE ÇOCUK HASTALIKLARI HASTANESİ (2010)

EFQM MÜKEMMELLİK AŞAMALARI

Yetkinlik Belgesi Alan Kuruluşlar

● Nilüfer Belediyesi	★★★★★	(2003)
● Helvacızade	★★★★★	(2003)
● Otokoç Otomotiv	★★★★★	(2003)
● Bilim İlaç	★★★★★	(2004)
● İDO A.Ş.	★★★	(2006)
● T. C. Sakarya Üniversitesi	★★★	(2006)
● Tüpraş	★★★	(2006)
● Yunuskent Anaokulu	★★★★★	(2006)
● Avukat Mahir Büyükerman Anaokulu	★★★★★	(2006)
● Barem Research	★★★★★	(2006)
● Borusan Lojistik	★★★★★	(2006)
● Bursa Ecza Koop.	★★★	(2007)
● Hürriyet EML	★★★	(2007)
● Antalya Koleji	★★★	(2007)
● Kültür Lisesi	★★★★★	(2007)
● ACCOR Servisleri International A. Ş .	★★★★★	(2007)
● Kadıköy Şifa Hastanesi - Kadıköy	★★★★★	(2007)
● Alışan Uluslararası Taşımacılık ve Ticaret A. Ş .	★★★	(2008)
● Bağatur Avukatlık Bürosu	★★★	(2008)
● Feniş Teknik Ürünler A. Ş .	★★★	(2008)
● Şanlıurfa Belediyesi	★★★★★	(2008)
● Aktaş Hava Süspansiyon Sistemleri	★★★★★	(2008)
● Çelebi Hava Servisi	★★★★★	(2008)
● Elvin Tekstil	★★★★★	(2008)
● Farba A. Ş .	★★★★★	(2008)
● Petkim Petrokimya Holding A. Ş .	★★★★★	(2008)
● Sakarya Üniversitesi	★★★★★	(2008)
● Bursa Anadolu Lisesi	★★★★★	(2008)
● İnoksan Mutfak Sanayi ve Ticaret A.Ş.	★★★★★	(2008)
● Aras Cargo Yurtiçi Yurtdışı Taşımacılık A.Ş.	★★★	(2009)
● T.C. Sağlık Bakanlığı Karabük Devlet Hastanesi	★★★	(2009)
● Gebze Organize Sanayi Bölgesi	★★★	(2009)

EFQM MÜKEMMELLİK AŞAMALARI

Yetkinlik Belgesi Alan Kuruluşlar

- Re/Max Türkiye-Tek Grubu
Gayrimenkul Pazarlama İç ve Dış Tic. Paz. A.Ş. ★★★ (2009)
- T.C. M.E.B. Erenköy Zihnipaşa Pratik Kız Sanat Okulu
- İğdaş (İstanbul Gaz Dağıtım A.Ş.) ★★★★★ (2009)
- Coca-Cola İçecek A.Ş. Bursa Fabrikası ★★★★★ (2009)
- Maysan Mando Otomotiv Parçaları San. ve Tic. A.Ş. ★★★★★ (2009)
- T.C. M.E.B. Bursa Hürriyet Anadolu Teknik,
Anadolu Meslek, Teknik Lise ve Endüstri Meslek Lisesi ★★★★★ (2009)
- T.C. M.E.B. Mehmet Kemal Coşkunöz Anadolu Teknik Lisesi ★★★★★ (2009)
- T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi İzmir Meslek Yüksekokulu ★★★★★ (2009)
- T.C. Sağlık Bakanlığı Bursa Zübeyde Hanım Doğumevi ★★★★★ (2009)
- T.C. S.B. Doç. Dr. Mustafa Kalemli Tavşanlı Devlet Hastanesi ★★★★★ (2009)
- Bursa Ecza Koop. ★★★★★★ (2009)
- T.C. M.E.B. Bursa Tophane Anadolu Teknik Lise ve
Endüstri Meslek Lisesi ★★★★★★ (2009)
- Accor Services ★★★★★★ (2009)
- Barem Research ★★★★★★ (2009)
- Fillo Kargo A.Ş. ★★★ (2010)
- KYK Yapı Kimyasalları Sanayi ve Ticaret Limited Şirketi ★★★ (2010)
- Sertrans Uluslararası Nakliyat ve Ticaret A.Ş. ★★★ (2010)
- T.C. M.E.B. Şeyhli İlköğretim Okulu ★★★ (2010)
- T.C. M.E.B. Üsküdar IMKB Kız Teknik ve Meslek Lisesi ★★★ (2010)
- Kalekim Kimyevi Maddeler Sanayi ve Tic. A.Ş. ★★★ (2010)
- T.C. Mamak Belediye Başkanlığı ★★★ (2010)
- Marport Liman İşletmeleri San. Ve Tic. A.Ş. ★★★ (2010)
- Makbule Atadan Anaokulu ★★★ (2010)
- Aras Cargo Yurtiçi Yurtdışı Taşımacılık A.Ş. ★★★★★ (2010)
- Cüno Tekstil Konf. San. Ve Tic. LTD. ŞTİ. ★★★★★ (2010)
- T.C. Tarsus Belediyesi ★★★★★ (2010)
- Türk Hava Yolları Teknik A.Ş. ★★★★★ (2010)
- Xerox Büro Araçları Ticaret ve Servis A.Ş. ★★★★★ (2010)
- T.C. Sağlık Bakanlığı Karabük Devlet Hastanesi ★★★★★ (2010)
- T.C. M.E.B. Özel Kültür Fen Lisesi ★★★★★ (2010)



EFQM MÜKEMMELLİK AŞAMALARI

Yetkinlik Belgesi Alan Kuruluşlar

● T.C. M.E.B. Zübeyde Hanım Kız Teknik ve Meslek Lisesi	★★★★	(2010)
● Beşsan Makarna Gıda San. A.Ş.	★★★★	(2010)
● Aktaş Hava Süspansiyon Sistemleri San. ve Tic. A.Ş.	★★★★	(2010)
● Coca Cola Türkiye Genel Müdürlük, Marmara Satış Bölge Müdürlüğü ve Çorlu Fabrikası	★★★★★	(2010)
● Opet Petrolcülük A.Ş.	★★★★★	(2010)
● Farba A.Ş.	★★★★★	(2010)
● İstikbal Mobilya Sanayi ve Ticaret A.Ş.	★★★★★	(2010)
● T. C. MEB Antalya Muratpaşa Cengiz Topel Anaokulu	★★★	(2011)
● T. C. MEB Bağcılar Tiryaki Hasanpaşa İlköğretim Okulu	★★★	(2011)
● T. C. Düzce Üniversitesi Rektörlüğü	★★★	(2011)
● T.C. Sağlık Bakanlığı Erzurum Hıfzıssıhha Enstitüsü Müdürlüğü	★★★	(2011)
● İstanbul Büyükşehir Belediyesi Gelirler Müdürlüğü	★★★	(2011)
● Kardemir Karabük Demir ve Çelik San. ve Tic. A. Ş.	★★★	(2011)
● T. C. Marmara Üniversitesi Rektörlüğü	★★★	(2011)
● T. C. Milli Eğitim Bakanlığı Mersin İl Milli Eğitim Müdürlüğü	★★★	(2011)
● ODTÜ Geliştirme Vakfı Özel KYÖD İlköğretim Okulu	★★★	(2011)
● TOSB Organize Sanayi Bölgesi	★★★	(2011)
● Çelebi Hava Servisi A. Ş. Genel Müdürlüğü ve İstanbul İstasyonu	★★★★	(2011)
● Özalpın Otel İşletmeleri A. Ş.	★★★★	(2011)
● Odeon Turizm İşletmeciliği A. Ş.	★★★★	(2011)
● T. C. Sağlık Bakanlığı İzmir İl Sağlık Müdürlüğü	★★★★	(2011)
● KYK Yapı Kimyasalları A. Ş.	★★★★	(2011)
● Tübitak Bursa Test ve Analiz Laboratuvarı	★★★★	(2011)
● Türkiye Bankalar Birliği	★★★★	(2011)
● Aras Kargo Yurtiçi Yurtdışı Taşımacılık A. Ş. Genel Müdürlüğü	★★★★★	(2011)
● Boytaş Genel Müdürlüğü ve Boytaş 1	★★★★★	(2011)
● Matay Otomotiv Yan Sanayi ve Ticaret A. Ş.	★★★★★	(2011)

EFQM MÜKEMMELLİK AŞAMALARI

Kararlılık Belgesi Alan Kuruluşlar

- Acıbadem Sağlık Grubu (2003)
- Atlasjet Havacılık (2003)
- Garanti Call Center (2003)
- İpragaz Teknik Departman (2004)
- İskenderun Demir Çelik A. Ş. (2005)
- Çelik Halat Ve San. A. Ş. (2006)
- Emas Makina San. A. Ş. (2006)
- Feniş Teknik Ürünler A. Ş. (2006)
- İnoksan Mutfak Sanayi ve Ticaret A. Ş. (2006)
- Cuno Tekstil Konf. San. Ltd. Şti. (2007)
- Odunpazarı Belediyesi (2007)
- Kartal Belediyesi (2007)
- Şanlıurfa Belediyesi (2007)
- Türkiye Bankalar Birliği (2007)
- Çelebi Hava Servisi (2007)
- DGS (2007)
- Sepa (2007)
- Farba (2007)
- Zübeyde Hanım Doğumevi (2007)
- Bağatur Avukatlık Bürosu (2007)
- Aras Cargo A. Ş.- Genel Müdürlük (2008)
- Arkas Ulaştırma A. Ş. (2008)
- Beşsan Makarna Gıda San. ve Tic. A. Ş. (2008)
- Beyoğlu Belediyesi (2008)
- Dicle Üniversitesi Rektörlüğü (2008)
- Gayrimenkul Konsept (2008)
- Gazi Üniversitesi Vakfı Özel Okulları (2008)
- Karabük Devlet Hastanesi (2008)
- Mamak Belediyesi (2008)
- Odeon Tours (2008)
- RE/MAX Türkiye (2008)
- Sağlık Bakanlığı Hudut ve Sahiller Sağlık Genel Müdürlüğü (2008)



EFQM MÜKEMMELLİK AŞAMALARI

Kararlılık Belgesi Alan Kuruluşlar

- T. C. Diyarbakır İl Özel İdaresi (2008)
- TOSB Organize Sanayi Bölgesi (2008)
- TÜBİTAK Bursa Test ve Analiz Laboratuvarı (2008)
- Zorluteks Tic.ve San. A.Ş.- Lüleburgaz Tesisleri (2008)
- U.Ü.Gemlik Asım Kocabıyık Meslek Yüksekokulu (2009)
- Milli Prodüktivite Merkezi (MPM) (2009)
- Osmangazi İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü (2009)
- T.C. Tarsus Belediyesi (2009)
- Özel Nahçıvan Ortodontik Grup Ağız ve Diş Sağlığı Hizmetleri Ltd. Şti. (2009)
- KYK Yapı Kimyasalları Sanayi ve Ticaret Limited Şirketi (2009)
- T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Özel İnal Ertekin Eğitim Öğretim Tesisleri A.Ş. (2009)
- T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Üsküdar İMKB Kız Teknik ve Meslek Lisesi (2009)
- Çe-Tur Çelebi Turizm Tic.A.Ş. (2009)
- Assan Panel Sanayi ve Ticaret A.Ş. (2009)
- Asım Kocabıyık Meslek Yüksekokulu (2010)
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi Gelirler Müdürlüğü (2010)
- Borusan Otomotiv Zehra Nurhan Kocabıyık İlköğretim Okulu (2010)
- Borusan Asım Kocabıyık Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi (2010)
- ODTÜ Geliştirme Vakfı Özel Mersin İlköğretim Okulu (2010)
- Mepsan Petrol Cihazları San. Tic. A.Ş. (2010)
- Denge Kimya ve Tekstil San. Tic. A.Ş. (2010)
- Eflatun Özel Eğitim Köyü (2010)
- T.C. Bağcılar Kaymakamlığı (2010)
- Akbaşlar Tekstil Enerji Sanayi ve Ticaret A. Ş. (2011)
- Ankara Sanayi Odası (2011)
- Başkent Üniversitesi Özel Ayşeabla Okulları (2011)
- T. C. Başiskele Belediyesi (2011)
- T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Bursa İl Milli Eğitim Müdürlüğü (2011)
- Doğu Marmara Kalkınma Ajansı (2011)
- Kayplas Plastik Mobilya Aksesuarları ve Malzemeleri San. ve Tic. Ltd. Şti. (2011)
- Sabancı Kız Teknik Öğretim Olgunlaşma Enstitüsü (2011)
- Üçler Kelepçe ve Yedek Parça Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti. (2011)

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 yirmi beş öncü ve örnek kuruluşumuz Ulusal Kalite Büyük Ödülü’nü almaya hak kazanmıştır. Sekiz kuruluşumuz ise EFQM Mükemmellik 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.

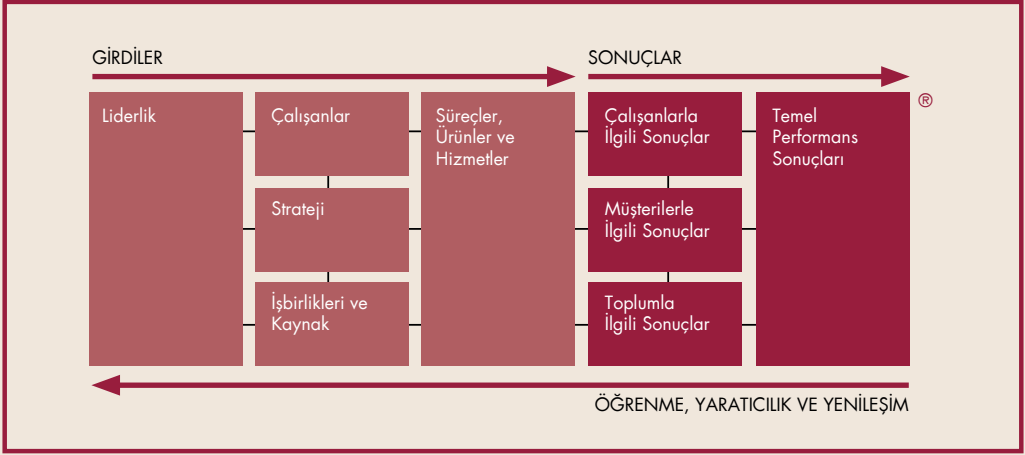
Ulusal ve uluslararası prestijli ödül süreçlerinde yeralma kuruluşların performanslarına itici güç olmaktadır. Dr. V. Shinghal ve Dr. K.Hendricks tarafından yapılan çalışma, kalite ödülü kazanmış 600 kuruluşun, benzer boyutta ve aynı sektördeki diğer kuruluşlara göre, hisse değeri, işletme geliri, satışlar, 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 verilmeye başlanmıştır.

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 kazanır.
- Ödül süreci boyunca başvuruların gizliliği korunacaktır. Ödül töreninde, sadece ödül alan kuruluşlar açıklanır.
- Başvuru dokümanı ve değerlendirme: 75 sayfalık başvuru dokümanı veya performans sonuçlarını içeren 25 sayfalık bir başvuru dokümanı istenecektir. Masabaşı değerlendirme yapılmadan direkt saha ziyareti yapılacak ve saha ziyareti sonrası tek değerlendirme ile sonuca ulaşılır.
- Ödül takvimi olarak Ulusal Kalite Ödülleri – İşletmeler ve STK Kategorileri takvimine uygulanır.
- 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 2010

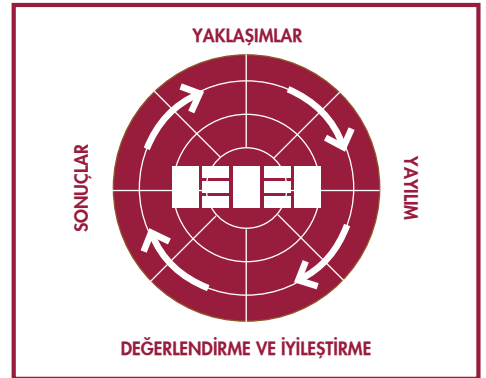
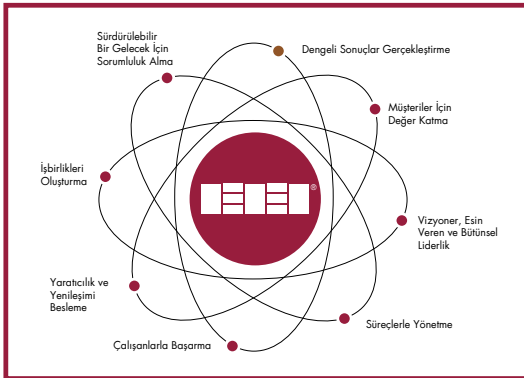
EFQM Mükemmellik Modeli dokuz kriterden oluşmaktadır. Esnek ve gelişmeye açık yapısı, modelin üstün tarafını oluşturmaktadır. İki bölüm halinde ayrılması hem anlaşılmayı ve yorumlamayı kolaylaştırmakta hem de değerlendirmeyi basitleştirmektedir.

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

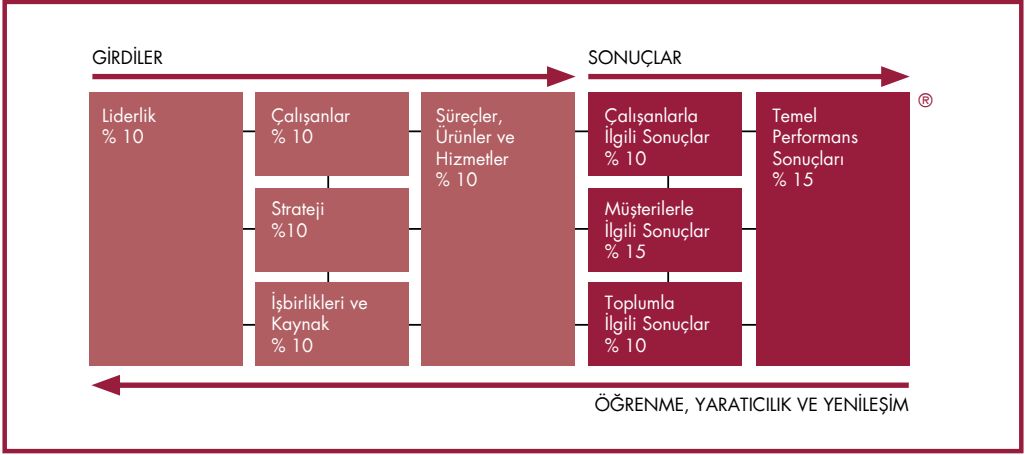
SONUÇLAR tarafında, girdilerdeki faaliyetler sonucunda neler elde edildiği, hangi sonuçlara ulaşıldığı bulunur.

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, 2003 ve 2010 yıllarında dört kez gözden geçirilmiş, güncel bilgiler ve yeni yaklaşımlar çerçevesinde iyileştirilmiştir. 1999 yılındaki gözden geçirme sonucunda modelin ismi “EFQM Mükemmellik Modeli” olarak değişmiştir. 2011 Ulusal Kalite Ödül sürecinde, modelin 2010 sürümü referans alınmıştır.

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 RADAR değerlendirme araçlarının ilgili bölümü kullanılır.



EFQM Mükemmellik Modeli 2010



EFQM Mükemmellik Modeli 2010

Liderlik: Mükemmel kuruluşlar; geleceği şekillendiren ve gerçekleştiren, kuruluşun değerleri ve etik anlayışı doğrultusunda örnek olan ve sürekli güven aşılayan liderlere sahiptir. Mükemmel kuruluşların liderleri esnekler, kuruluşun sürekli başarısını sağlayacak biçimde gerekenlerin zamanında öngörülmesini ve gerçekleştirilmesini güvence altına alır.

Strateji: Mükemmel kuruluşlar misyon ve vizyonlarını, paydaş odaklı strateji oluşturarak gerçekleştirir. Stratejiyi yaşama geçirmek üzere; politikalar, planlar, amaçlar ve süreçler oluşturur ve uygulamaya alır.

Çalışanlar: Mükemmel kuruluşlar çalışanlarına değer verir; bireysel ve kurumsal amaçların karşılıklı yarar sağladığı bir kültür yaratır. Çalışanların yeteneklerini geliştirir; adalet ve eşitliği destekler. Çalışanlarını gözetir, onlarla iletişim kurar, onları motive edecek biçimde tanır ve takdir eder, katılımlarını sağlar; yetenek ve bilgi birikimlerini kuruluşa yarar sağlayacak yönde kullanmalarına olanak verir.

İşbirlikleri ve Kaynaklar: Mükemmel kuruluşlar; kuruluş dışı işbirliklerini, tedarikçilerini ve iç kaynaklarını strateji ve politikalarını destekleyecek biçimde, süreçlerinin etkili çalışması doğrultusunda planlar ve yönetir. Çevresel ve toplumsal etkilerinin etkili bir biçimde yönetilmesini güvence altına alır.

Süreçler, Ürünler ve Hizmetler: Mükemmel kuruluşlar müşterilerine ve diğer paydaşlarına artan bir değer üretmek üzere süreçler, ürünler ve hizmetler tasarlar, bunları yönetir ve iyileştirir.

Müşterilerle İlgili Sonuçlar: Mükemmel kuruluşlar müşterileriyle ilgili olarak kapsamlı ölçümler yapar ve olağanüstü sonuçlar gerçekleştirir.

EFQM Mükemmellik Modeli

Çalışanlarla İlgili Sonuçlar: Mükemmel kuruluşlar çalışanlarıyla ilgili olarak kapsamlı ölçümler yapar ve olağanüstü sonuçlar gerçekleştirir.

Toplumla İlgili Sonuçlar: Mükemmel kuruluşlar toplumla ilgili olarak kapsamlı ölçümler yapar ve olağanüstü sonuçlar gerçekleştirir.

Temel Performans Sonuçları: Mükemmel kuruluşlar politika ve stratejilerinin temel unsurlarıyla ilgili olarak kapsamlı ölçümler yapar ve olağanüstü sonuçlar gerçekleştirir.

Mükemmelliğin Temel Kavramları

Temel Kavramlar EFQM Mükemmellik Modeli'nin esas aldığı ilkeler bütünüdür.

Dengeli Sonuçlar Gerçekleştirme

Mükemmel kuruluşlar, planlı bir biçimde paydaşlarının kısa ve uzun vadeli gereksinimlerini karşılayan ve uygun alanlarda bu gereksinimleri aşan dengeli sonuçlarla misyonlarını gerçekleştirir ve vizyonlarına doğru ilerler.

Müşteriler için Değer Katma

Mükemmel kuruluşlar, müşterilerinin varoluşlarının ana nedeni olduğunun ve onların gereksinim ve beklentilerini anlayarak veya tahmin ederek müşterileri için yenileşmeleri ve onlara değer katmaları gerektiğinin farkındadır.

Vizyoner, Esin Veren ve Bütünsel Liderlik

Mükemmel kuruluşlar, geleceği şekillendiren ve gerçekleştiren, kuruluşun değerleri ve etik anlayışı doğrultusunda örnek olan liderlere sahiptir.

Süreçlerle Yönetme

Mükemmel kuruluşlar yapılandırılmış ve stratejik olarak uyumlu; dengeli ve sürdürülebilir sonuçlar yaratmak üzere verilere dayalı kararların alındığı süreçlerle yönetilir.

Çalışanlarla Başarma

Mükemmel kuruluşlar, çalışanlarına değer verir; kurumsal ve bireysel amaçları dengeli bir biçimde gerçekleştirmeye yönelik bir yetkelendirme kültürü yaratır.

Yaratıcılık ve Yenileşimi Besleme

Mükemmel kuruluşlar; paydaşlarının yaratıcılıklarını harekete geçirerek sürekli ve sistematik yenileşimle artan değer ve performans düzeyleri yaratır.

İşbirlikleri Oluşturma

Mükemmel kuruluşlar; karşılıklı başarıyı güvence altına almak amacıyla, çeşitli kuruluşlarla güven verici ilişkiler kurar, geliştirir ve sürdürür. Bu işbirlikleri; müşterilerle, toplumla, temel tedarikçilerle, eğitim kuruluşlarıyla veya sivil toplum kuruluşlarıyla (STK) oluşturulabilir.



Sürdürülebilir Bir Gelecek İçin Sorumluluk Alma

Mükemmel kuruluşların kültürlerinin özünü; etik anlayış, açıkça tanımlanmış değerler ve kurumsal davranışa ilişkin yüksek standartlar oluşturur. Bunlar; kuruluşların ekonomik, toplumsal ve doğal çevre açısından sürdürülebilirliğini sağlar.

RADAR®

Mükemmelliğe doğru gerekli adımlar:

- Stratejinin bir parçası olarak gerçekleştirilmesi gereken **Sonuçları** belirlemek
- Gereken sonuçları hem mevcut durumda hem de gelecekte gerçekleştirmek amacıyla birbiriy-le bütünleşik **Yaklaşımlar** planlamak ve oluşturmak
- Uygulamayı güvence altına almak üzere yaklaşımları **Yaymak**
- Elde edilen sonuçların izlenmesine, analizine ve sürekli öğrenme faaliyetlerine dayanarak, **Değerlendirmek ve İyileştirmek**

Başvuru ve Değerlendirme Süreci

Ulusal Kalite Ödülü değerlendirme süreci her yıl Ocak ayında başlar, ödül töreni ile sona erer. Ulusal Kalite Ödülü'ne başvuracak kuruluşların her sene Ocak ayı içinde KÖYK'ün ilan ettiği tarihe kadar başvuru formunu doldurarak 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. 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 isimsiz 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 çalışanlarla görüşmeler yapılması ve atmosferin yerinde algılanması

Saha ziyareti sonrasında hazırlanan raporlar KÖYK tarafından incelenerek ödül almaya aday başvurular Jüri'ye sunulur. Jüri dosyaları inceleyerek, 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 geri bildirim raporu ile 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 Ödülü'ne başvurmayı planlayan kuruluşlarımızın öncelikle Ulusal Kalite Ödülü kapsamında değerlendirilmeleri tavsiye edilmektedir.

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

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

2011 Ulusal Kalite Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar

İşletme Kategorisi



Coca-Cola İçecek

Tarihçemiz ve Ortaklık Yapısı

Coca-Cola Sistemi'nin satış hacmine göre 6. şişeleycisi olan Coca-Cola İçecek (CCİ), Türkiye, Pakistan, Orta Asya ve Orta Doğu'yu kapsayan bir coğrafyada faaliyet göstermektedir. CCİ, The Coca-Cola Company (TCCC) markalarından oluşan gazlı ve gazsız içeceklerin Türkiye, Pakistan, Kazakistan, Azerbaycan, Kırgızistan, Türkmenistan, Ürdün, Irak ve Suriye'de üretim, satış ve dağıtımını gerçekleştirmektedir. CCİ ayrıca Tacikistan pazarına ihracat yapmaktadır. CCİ, 10 farklı ülkede, toplam 20 fabrikası ve 9.500'e yaklaşan çalışanı ile 2010 yılında gerçekleştirdiği 3.775 milyon litrelik satış hacmiyle 2.753 milyon TL'lik bir ciro elde etmiştir. CCİ, 360 milyonun üzerinde tüketici kitlesine gazlı içecek kategorisinin yanı sıra aralarında meyve suyu, su, doğal minerali su, enerji ve sporcu içecekleri, buzlu çay ve çay kategorilerinin bulunduğu ve giderek genişleyen gazsız içecek kategorisinde de zengin bir ürün portföyü sunmaktadır.

CCİ'nin Türkiye'deki 8 operasyonundan biri olan Ankara fabrikası, Türkiye'deki ilk büyük ölçekli üretim tesisi olarak 1973 yılında Ankara'nın Altındağ ilçesinde kurulmuştur.

CCİ Ankara Operasyonu toplam 63.000 m² arazi içerisinde 22.000 m² kapalı alanda üretim, stoklama ve sevkiyat hizmetleri vermektedir. Operasyonumuz gazlı içecekler kategorisinde 7 ayrı marka altında farklı paketlerde, yüksek teknoloji ve kalite ile üretim gerçekleştirip, tüm Türkiye'ye dağıtım yapmaktadır. 2009 yılında yapılan ilave yatırımlar ile fabrikamız gazlı içecek üretim faaliyetlerinin yanı sıra preform üretimine de başlamıştır. CCİ Ankara Fabrikası olarak 2000'li yılların başında yaklaşık 17 milyon kasa civarında olan üretim hacmimiz, şu anda yaklaşık iki misli artışla 33 milyon kasaya ulaşmıştır.

Üretim ve Ürün Yelpazemiz

Gıda sektöründe meşrubat üretimi yapan CCİ Ankara Fabrikası, dolum tesisi olarak başladığı faaliyetine şu anda pet şişe ve preform üretimleriyle de birlikte devam etmektedir. Fabrikamızda beş adet dolum hattı, bir adet preform üretim hattı, beş adet pet şişe üretim hattı ve yardımcı tesisler (su tasfiye, şuruphane, atık su arıtma vb.) bulunmaktadır. Dolum hatlarımızdan 1. hattımızda dönüşümlü / dönüşümsüz cam şişe ve pet şişe dolumu, diğer dört hattımızda ise sadece pet şişe dolumu gerçekleştirilmektedir. Bunların dışında bir de 18 litrelik fiçi dolum makinamız bulunmaktadır.

Çalışanlarımız

Fabrikamızda toplam kadrolu personel sayımız 120 ve işbirliklerimize (güvenlik, temizlik, yemekhane) ait personel sayımız 38 olup, toplamda 158 kişi çalışmaktadır.



Müşterilerimiz

CCİ Ankara fabrikasında üretilen ürünlerin satışı yalnızca Coca-Cola Satış Dağıtım A.Ş. (CCSD) tarafından yapılmakta, diğer depolara ve bayilere sevkiyat işlemleri ise Ankara fabrikası tarafından yürütülmektedir. Müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik çalışmalarımızın bir sonucu olarak 2008 - 2011 yıllarında yaptığımız yatırımlarımız ile üretim çeşitliliğimiz artmış, böylece Ankara bölgesinde yer alan müşterilerimize daha hızlı hizmet verebilme imkânı sağlanmıştır.

Mükemmellik Yolculuğumuz

CCİ Ankara fabrikasının kalite ve mükemmellik yolculuğu ilk kurulduğu yıllardan itibaren Coca-Cola kalite gerekliliklerini en iyi şekilde uygulamasıyla başlamış ve 1998 yılında alınan ISO 9002 belgesiyle sistemsel bazda da kalite bilincinin bütünselliği sağlanmıştır. 2001 yılında, Coca-Cola Kalite Sistemi (TCCQS) adı verilen ve hem ISO hem de Coca-Cola gerekliliklerinin entegrasyonu ile oluşturulmuş yeni uygulamaların hayata geçirilmesiyle mükemmellik yolunda bir adım daha atılmıştır. Böylece fabrikamız TCCQS kalite sertifikasını da dünya üzerindeki 2500'den fazla Coca-Cola fabrikası içinde dokuzuncu sırada almaya hak kazanmıştır. 2002 - 2004 yılları arasında ise Gıda Güvenliği, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği konularının da sisteme entegrasyonu sağlanmış ve fabrikamız 2003 yılında Türkiye'deki ilk OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi sertifikasını dönemin Sanayi Bakanı'nın da katıldığı bir törenle almıştır. 2011'de ise fabrikamızda sürekli gelişim devam etmiş, TS 16001 Enerji Yönetim Sistem belgesi alınmıştır.

Kalite sistemimizin sürekliliği ve gelişimi Toplam Verimli Bakım (TPM), Yalın Altı Sigma (Y6S), Bakımda Mükemmellik (MEX) ve Operasyonel Mükemmellik (OE) gibi yalın yönetim araçlarının uygulanmasının yanı sıra, mükemmellik yolundaki bir diğer kilometre taşı olan EFQM Mükemmellik Modeli yaklaşımıyla da desteklenmektedir.

Fabrikamız ayrıca Division Kalite Ödülü, Gizli Tüketici Ödülü, WWF Su Kullanıcıları Takdiri gibi pek çok diğer başarının da sahibidir. Mükemmellik yolculuğumuzda en son alınan ödüllerden biri ise 2010 KalDer Ulusal Kalite Başarı Ödülü'dür.

www.coca-cola.com





- 1979** Cibie/Fransa lisansı ile Bayraktarlar Holding tarafından Bursa’da kurulmuştur.
- 1980** Cibie’nin Valeo tarafından satın alınması sonrası lisans anlaşması sona ermiştir.
- 1988** Kalıp üretimine başlanmıştır.
- 1992** Toyota’nın Türkiye’de üretime başlaması sonrası dünyanın en büyük aydınlatma üreticisi Koito/Japonya ile ürün bazlı lisans anlaşması yapılmıştır.
- 1997** TS EN ISO 9001 kalite sistem belgesi alınmıştır.
- 1999** Mercedes Benz O403 otobüsleri için ilk far tasarımı yapılmıştır.
- 2000** Dünyanın en büyük ikinci aydınlatma üreticisi Valeo ile ürün bazlı lisans anlaşması yapılmıştır.
- 2001** QS 9000/ISO 9001 ve VDA 6.1 kalite sistem belgeleri alınmıştır.
- 2003** ISO 14001 çevre yönetim sistemi belgesi alınmıştır.
- 2004** ISO TS 16949 kalite sistem belgesi alınmıştır. “Yalın Üretim” çalışmaları başlatılmıştır.
- 2005** Ford Q1 sertifikası alınmıştır.
- 2006** EFQM mükemmellik modeli çalışmaları başlatılmıştır.
Uludağ Üniversitesi Teknoloji geliştirme bölgesinde Ar-Ge şirketi olarak Bayraktarlar Tasarım kurulmuştur.
- 2007** EFQM “Mükemmellikte Kararlılık” sertifikası alınmıştır.
OHSAS 18001 işçi sağlığı ve güvenliği sistem belgesi alınmıştır.
- 2008** EFQM “Mükemmellikte Yetkinlik 4 yıldız” sertifikası alınmıştır.
Farba mühendislik departmanları Ar-Ge şirketimiz “Bayraktarlar Tasarım” içinde faaliyet göstermeye başlamıştır.
Kalıp Üretim stratejilerimiz paralelinde ayrı bir fabrikaya taşınmıştır.
“Yalın ürün geliştirme” çalışmaları başlatılmıştır.
- 2009** EFQM “Bursa Kalite Büyük Ödülü” alınmıştır.
Ekonomik krize rağmen Türkiye’nin ilk Led ve Antifog tesisleri devreye alınmıştır.
Volkswagen/Almanya firmasından tasarım/
Ar-Ge dahil iş alan ilk Türk şirketlerinden biri olunmuştur.
- 2010** EFQM “Mükemmellikte Yetkinlik 5 yıldız” sertifikası alınmıştır.
- 2011** EFQM “Ulusal Kalite Büyük Ödülü” ne aday olunmuştur.
“odelo” grubumuza katılmıştır.
Farba’nın aydınlatma sektöründeki başarılı çalışmaları sonrası vizyonumuza uygun olarak Alman “Odelo” firması Almanya’da 4, Slovenya’da 1 fabrikası ile grubumuza katılmıştır.

Farba, yaklaşık 530 kişilik istihdam sağlayan Bayraktarlar Holding'e bağlı %100 Türk sermayeli bir kuruluştur.

Tüm Ar-Ge ve Mühendislik faaliyetlerini yaklaşık 80 kişi ile "bayraktarlar tasarım" adı altında Uludağ Üniversitesi Teknoloji Geliştirme Bölgesinde sürdürmektedir. Benzer şekilde "Farba Kalıp Üretim" faaliyetlerini ise Organize Sanayi bölgesinde Bayraktarlar Holding'e ait diğer bir fabrika binasında Farba'nın bir parçası olarak sürdürmektedir.

Başta Toyota, Renault, Ford, Tofaş, Daimler, Mercedes olmak üzere yurt içi ve yurt dışı otomotiv üreticilerine Far, Stop, 3. Fren lambası olmak üzere dış aydınlatma sistemleri üretimi yapılmaktadır. Farba yaklaşık rakamlar ile Türkiye'de üretilen araç farlarının %25'ini, arka stopların ise %50'sini üretmektedir. Farba; Koito ve Valeo gibi firmaların lisansı ile üretim yapmasının yanı sıra "Full Service Supplier" olarak da çalışabilmektedir.

Farba'nın iddialı bir vizyonu vardır; "**Dünya Klasmanında Global Otomotiv Aydınlatma Üreticisi Olmak**".

Stratejilerimizden biri; "Yalın Mükemmellik" olarak belirlenmiştir. 2004 yılında başladığımız "Yalın Üretim" ve 2006 yılında başladığımız "EFQM Mükemmellik Modeli" çalışmalarımız "Yalın Mükemmellik" adı altında hazırladığımız yol haritamız ile takip edilmektedir. Aynı zamanda "Yalın Mükemmellik" Farba adına tescil ettirilmiş bir deyimdir.

Otomotiv yan sanayi firmaları, otomotiv ana sanayilerinin talep ettiği ISO TS 16949, ISO 9001 gibi standartları referans alır ve bu standartların gereklerini yerine getirerek müşteri memnuniyetini sağlamaya çalışırlar. Bu ana standartlar müşteri beklentilerinin yerine getirilmesini sağlar, ancak tüm paydaşların beklentilerini yerine getirmekte kısıtlı kalabilir. Yalın Üretim müşterimizin isteği olmakla birlikte, EFQM Mükemmellik Modeli'ni uygulamak Farba'nın kendi seçimidir.

Yılda bir kez tüm süreçlerimizde özdeğerlendirme yaparak ve EFQM saha değerlendirmeleri ile sürekli öğreniyoruz.

Planlamalarımıza uygun olarak;

2007 yılında "Mükemmellikte Kararlılık"

2008 yılında "Mükemmellikte Yetkinlik 4 yıldız"

2009 yılında "Bursa Kalite Büyük Ödülü"

2010 yılında "Mükemmellikte Yetkinlik 5 Yıldız"

Sertifikalarımızı aldık.

Müşterilerimiz, iş sahiplerimiz, çalışanlarımız, partnerlerimiz, diğer firmalardan duyularımız "iyi"den "Mükemmelle" dengeli ve sürekli adımlar ile yol aldığımızı gösteriyor.

Bizim en büyük başarımız sürdürülebilirliktir, 2004 yılında başladığımız "Yalın Mükemmellik" ve Dünya klasmanında olma yürüyüşü durmadan devam ediyor.



MİSYONUMUZ; Doğalgaz hizmetlerini sosyal sorumluluk, çevreye saygı ve yenilikçi bir anlayışla, emniyetli şekilde topluma sunmak.

VİZYONUMUZ; Bilgi ve tecrübesiyle sektörde kalıcı üstünlükler sağlayarak, ülkesinde lider, dünyada tanınan bir şirket olmak.

İstanbul Gaz Dağıtım Sanayi ve Ticaret A.Ş. (İGDAŞ), 25 Aralık 1986 tarihinde İstanbul Kaynak Geliştirme ve İştirakler Daire Başkanlığı'na bağlı olarak; İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve bazı iştiraklerin katılımıyla, şehrin doğal gaz ihtiyacını karşılamaya yönelik çalışmaların yapılması ve yatırımlara başlanması amacıyla kurulmuştur ve abonelere ilk doğal gaz 1992 Ocak ayında verilmiştir.

1990'lı yılların başından itibaren İstanbul'da hava kirliliği insan sağlığını tehdit etmeye başlamıştı. Hava kirliliğinin çok yoğun olduğu kış günlerinde sokağa çıkma yasağı uygulanmış, televizyon ve radyolardan zehir raporları yayınlanıyordu. Soluk almakta zorlanan İstanbul için acil önlemler alınması gerekiyordu. Bu nedenle İGDAŞ tarafından alınan etkin önlemler ve doğal gazın yaygınlaştırılması ile; 1994 yılında ortalama 250 mikrogram/m³ olan SO₂ oranı 2010 sonu itibarıyla 7 mikrogram/m³'e düşürülmüştür. Dolayısıyla İGDAŞ, İstanbul için en büyük ve en önemli çevre projesi olmuştur. Bugün İstanbul Avrupa'nın en temiz havasına sahip şehirlerden biridir.

İGDAŞ; 4,7 milyonu aşan abonesi ve 15 bin kilometreye yaklaşan altyapı şebekesiyle ülkemizdeki diğer doğal gaz şirketlerinin tümünün sahip olduğu rakamsal değerlere ulaşmıştır. Doğalgaz hatlarını İstanbul'un bir ucu Silivri'den, diğer ucu Şile'ye ulaştırmış, dünyanın sayılı deniz geçişi (Off shore) projelerinden birini gerçekleştirerek Adalar ilçesini de doğalgazla buluşturmuştur. Adaları doğalgaza kavuşturan bu proje; tamamen yerli sermaye ve müteahhitlerle yürütülmüş ve dünyadaki benzer projelerle kıyaslandığına oldukça kısa bir zamanda tamamlanmıştır.

İGDAŞ, doğal gaz işletmeciliğinde sahip olduğu bilgi ve tecrübeyi ülkemiz doğal gaz sektörünün gelişimi için seferber etmiştir. Bu amaçla kendi bünyesinde Uluslar arası Gaz Eğitim Teknoloji ve Araştırma Merkezi'ni kurmuş ve sektörün gelişimi ve nitelikli personel ihtiyacının karşılanması konusunda önemli katkılar sağlamıştır. Bunun yanı sıra İGDAŞ okulunda yetişen birçok çalışan, Türkiye'nin dört bir yanındaki dağıtım şirketlerinde yönetici olarak hizmet vermeye devam etmektedir. Bu anlamda İGDAŞ, ülkemiz doğal gaz dağıtım sektörünün lokomotifidir. Bu vizyonla İGDAŞ, yurtiçi ve yurtdışı sektörel paydaşlarımızın yer aldığı uluslararası bir Doğalgaz Sempozyumu (INGAS) düzenlemektedir. İlki 2005 yılında olmak üzere iki yılda bir düzenlenen INGAS, ülkemizde doğalgaz alanındaki ilk ve tek uluslararası organizasyondur. Enerji Bakanlığı ve Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu başta olmak üzere ülkemiz doğal gaz sektörü kurumlarının yanı sıra yurtdışından da çok sayıda farklı ülkeden sektörde söz sahibi kişi ve kurumların bildirimleriyle katıldığı sempozyum, uluslararası düzeyde çeşitli işbirliği çalışmalarına da ortam sağlamıştır.

2009 yılında doğalgaz piyasası için çok önemli bir adım daha atılmıştır. Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun Avrupa Birliği ile uyumlu mesleki yeterlilik sistemini kurmak amacıyla başlattığı meslek standartları çalışmaları İGDAŞ'ın çabalarıyla Türkiye'de ilk olarak doğal gaz piyasasında gerçekleştirilmiş ve doğal gaz sektörünün meslek standartları hazırlanmıştır.



İGDAŞ'ın müşteri odaklı yaklaşım anlayışı doğrultusunda, İGDAŞ çağrı merkezi (2011 yılı 100 koltuk altı - "en iyi çağrı merkezi" ödülünü kazanmıştır.), Beyaz Masa, 187 doğal gaz acil ekipleri vb. uygulamalarla ve İstanbul geneline yayılmış 103 hizmet noktası ile müşteri memnuniyeti ve konforu en üst seviyede karşılanmaktadır. Düzenli olarak yapılan müşteri memnuniyet anketleriyle de sayısı 4,7 milyonu aşan abonelerin memnuniyet seviyelerinin artması, bu anlayışımızın önemli bir göstergesidir.

Kalite Yolculuğumuz

İGDAŞ'ta kalite çalışmaları 1996 yılında iş talimatlarının iş güvenliği ağırlıklı olarak oluşturulması ile başlamıştır. İGDAŞ, 2002 yılında ISO 9001 belgesi çalışmalarını başlatmış ve Ocak 2003 tarihinde başarılı bir denetimin ardından sektörde ilk belgelendirilen kuruluş olmuştur. İGDAŞ, çevreye ve iş güvenliğine verdiği önem nedeniyle ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim sistemlerini kurma ve uygulama çalışmalarını başlatmış ve Kasım 2004 tarihinde yine sektöründe bir ilki daha gerçekleştirerek ISO 9001 Kalite Yönetim sistemleri belgesine entegre olarak belgelendirmiştir.

2005 yılında ise ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi belgesini alan sektörde ilk ve Türkiye'de ilk üç kuruluştan biri olmuştur. 2006 yılında, İGDAŞ bünyesinde ISO 17024 Personel Belgelendirme Akreditasyonu ve ISO 17025 Laboratuvar Akreditasyonu belgeleri alınmıştır. Son olarak; 2010 yılında alınan ISO 10002 Müşteri Şikayetleri Yönetimi belgesi ise, müşteri odaklı anlayışımızın önemli bir göstergesi olmuştur.

Kurumsal performansın etkin yönetilmesine yönelik olarak 2004 yılında stratejik yönetim ve süreç yönetimi yaklaşımları benimsenmiş ve hedeflerle yönetim uygulamasına geçilmiştir. 2005 yılında İGDAŞ süreçleri tanımlanmış ve 2006 yılından itibaren 5 yıllık stratejik plan yapılmaya başlanmıştır.

2006 yılında şirketimizin kalite yönetim sistemlerinin gereği olan doküman yönetiminin elektronik ortama aktarılması için çalışmalara başlanmıştır. İlk etapta Doküman modülü, Tetkik modülü, DÖF modülü, Toplantı modülü ve Süreç Performans Takip modülü oluşturularak 2007 yılından itibaren QMex modülleri adı altında kullanıma açılmıştır. Daha sonrasında ise yönetim sistemlerini elektronik ortama aktarma çalışmaları süreçlere de yayılarak devam etmiştir.

2007 yılında ise KalDer ile İyi Niyet Bildirgesi imzalanarak Ulusal Kalite Hareketi'ne katılmış ve EFQM Mükemmellik Modeli'ne göre kurumsal değerlendirme ile sürekli iyileştirme çalışmaları sistematik bir şekilde yürütülmeye başlanmıştır.

2009 yılında Mükemmellik Aşamaları için KalDer'in değerlendirme sürecine başvuruda bulunulmuş ve Mükemmellikte Yetkinlik (4*) Belgesi alınmıştır. Alınan geri bildirim raporundan hareketle iyileştirmeye açık alanlarımıza yönelik olarak süreç yönetim sistemimiz ve tüm süreçlerimiz gözden geçirilmiş ve kıyaslama çalışmaları ile desteklenerek yeniden yapılandırılmıştır. Kurumsal performansın daha etkin yönetilmesine yönelik olarak stratejik planlama sistemi de iyileştirilmiştir.

Sürdürülebilir yapıyı belgeleyen İGDAŞ; 2010 yılında ise Büyük Ölçekli İşletmeler kategorisinde Ulusal Kalite Başarı Ödülü'nü alarak büyük bir başarıya imza atmıştır. Bu ödül İGDAŞ'ın sektördeki büyüklüğünü bir kez daha göstermiştir. Ayrıca, bir belediye iktisadi teşekkülü olan İGDAŞ'ın Toplam Kalite Yönetimi ve EFQM Mükemmellik Modeli'ni bir kurum kültürü haline dönüştürme çabaları, diğer kamu kurumlarına örnek olması açısından son derece önemlidir.

2011 yılında hedefimiz Büyük Ödülü almak ve sürdürülebilir başarıyı sağlamaktır. İGDAŞ olarak bu başvuruyu bir dönüm noktası olarak kabul ediyor, EFQM ve KalDer tanıma ve ödüllendirme programlarını bir araç olarak kullanarak İGDAŞ'ı sürdürülebilir mükemmelliğin referans noktası yapmak istiyoruz.





1998 yılında kurulmuş olan Method Research Company, pazarlama araştırmaları sektöründe faaliyet gösteren ve konusunda uzman bir araştırma şirketidir. Farklı araştırma teknikleriyle müşteriilerine hizmet vermektedir. Çalışma ve yaşam biçimini kalite anlayışı ile şekillendirerek iletişimi en üst düzeyde sürdüren müşteri odaklı yaklaşımı sektördeki en belirgin özelliğidir. “Birlikte düşünelim” sloganının gereğii hem dış müşteri hem iç müşteri hem de işbirlikleri ve tedarikçiler ile uzun süreli birliktelikler yakalamaktadır. Kurulduğu yıldan beri müşteri odaklılık, ek isteklere yaklaşım ve sektörel uzmanlıklarındaki farklılıklarıyla çok kısa sürede sektörde söz sahibi olmuştur.

Müşteri odaklılık anlayışı ile matris tipi organizasyon yapısını benimseyen ve her faaliyetinde 3600 değerlendirme yöntemiyle geri bildirim almayı amaçlayan Method Research Company’de açık iletişim politikası tüm çalışanlar tarafından uygulanır. Method Research Company liderleri ve çalışanları aile şirketi sıcaklığında profesyonel yaklaşımla birlikte projeler üretir ve tüm paydaşlarıyla sosyal ve profesyonel aktivitelere katılır.

Tüm çalışmalarında kendi bünyesindeki çalışanlarla hizmet veren Method Research Company, Türkiye geneline yayılmış olan on adedin üzerindeki irtibat ofislerinde anketör ve yönetici kadrosuyla projelerini gerçekleştirmektedir.

Method Research Company çalışanları adaletli yönetim anlayışıyla, iyi tanımlanmış ve şeffaf performans yönetim sistemiyle ölçülür ve ödüllendirilir. Sürekli gelişim, eğitime verdiği önem ve yenilikçi yaklaşımlarıyla sektöründe her zaman öncü olmuştur. Kurumsal altyapıya da önem veren Method Research Company, sektöründe GAB 02 ve ISO 20252 kalite belgelerini aynı anda alan ilk araştırma şirketi olmuştur.

Method Research Company, müşteriilerine çözüm ortağı anlayışında pazarlama stratejilerine yönelik katma değerli araştırma raporları üretmektedir. Konusunda uzman ekibi, hem pazarlama stratejileri hem de araştırma yöntemlerinde akademik dünyayı yakından takip etmekte, Türkiye kültürüne uyarlamakta ve uygulamaktadır.

On iç müşteri, iki müşteri ve iki toplım ve tedarikçi araştırması olmak üzere her yıl yaptığı toplam 14 farklı araştırmaya dayanarak stratejilerini gözden geçiren ve güncelleyen Method Research Company, iç ve dış müşteri odaklılık anlayışını bu çalışmalarıyla pekiştirmektedir.

Kurulduğu yıldan beri sistemli, verimli, kaliteli ve farklı çalışma yöntemleriyle tüm belgelerde ilk olmayı hedefleyen Method Research Company, kendi sektöründe önem arz eden üç belgeye de sahip ilk araştırma firması olmayı amaçlayarak, KalDer’in Ulusal Kalite Hareketi’ne katılmıştır.

2011 Ulusal Kalite Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar

Kamu Kurum ve Kuruluşları



T.C. M.E.B. ANTALYA MURATPAŞA CENGİZ TOPEL ANA OKULU



Cengiz Topel Anaokulu eski Cengiz Topel İlköğretim Okulu'nun onarımı sonucu Antalya İli'nin 8. bağımsız anaokulu olarak açılmış ve 2007–2008 eğitim öğretim yılının II. döneminde eğitime başlamıştır.

Okulumuz 2008-2009 eğitim öğretim yılında 1 müdür odası, 1 öğretmenler odası, 1 memur odası, 1 idareci odası, 1 mutfak, 1 yemekhane ve hayırsever bir velimiz tarafından yaptırılan 1 konferans salonu ile hizmet verirken 2009-2010 eğitim öğretim yılında, ambar, depo, sanat atölyesi, jimnastik salonundan oluşan ek bina ile 40 m2'lik veli bekleme salonu eklenerek öğrenci ve velilerimizin hizmetine sunulmuştur.

1304 m2 alanda 904 m2 kapalı, 400 m2 açık alan olmak üzere iki kattan oluşmaktadır. Bina kapasitesi ile Antalya'nın en büyük bağımsız anaokulları arasındadır. Ağaçları, yeşil alanı, oyun parkı, satranç, kamelya, basketbol potaları, bitki yetiştirme alanları (sera), evcil hayvanları beslemek için kafesleri ile örnek bir bahçeye sahiptir.

Okulumuz 1 Müdür, 1 Müdür yardımcısı, 14 öğretmen, 10 destek personelle 7 derslikte ikili eğitim öğretim yaparak 36–72 ay çocuklara eğitim öğretim hizmeti vermektedir.

VİZYONUMUZ

“Güvenilir, saygı ve sevgi temeline dayalı seçkin bir anaokulu olmak”

MİSYONUMUZ

Hijyenik, dengeli ve sağlıklı bir okul ortamında kaliteli eğitim vererek öğrencilerimizi üst öğrenim kurumlarına hazırlamaktır.”

DEĞER VE İLKELERİMİZ

“Saygı, sevgi, açıklık ve güveni temel almak,

Fırsat yaratmak ve gelişmeyi desteklemek,

Yaratıcı ve yenilikçi olmak,

Başkaları için de sorumluluk almak,

İyi uygulamaları paylaşmak,

Öğrenmenin önündeki engelleri kaldırmak,

Öğrenme ve öğretme kalitesi üzerine odaklanmak” tır.



EĞİTİM POLİTİKAMIZ

“Anaokulları arasında fiziksel yapımızla ve kaliteli eğitim kadromuzla, aile sıcaklığını benimsemiş destek personeli-mizle, belirlemiş olduğumuz hedeflerimizden ödün vermeden sürekli kendini yenileyen ve gelişen bir kurum olarak kaliteli hizmet vermek”tir,

Okulumuzda her yıl düzenli olarak şiir dinletisi, aylık sınıf projeleri, 100 gün ve adam olacak çocuklar, değer eğiti-mi, atık pil ve yağ toplama projeleri yürütülmektedir.

Okulumuzda:

EFQM Mükemmellik Modeli,

MEB Toplam Kalite Uygulama Modeli ve

ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi entegre bir şekilde uygulanmaktadır.

Süreçlerimiz bu üç modelin kriterlerini kapsayacak şekilde tasarlanmıştır. 2008–2009 öğretim yılından itibaren Mü-kemmelliğin temel kavramları, Mükemmellik Modeli ile sistematik olarak okul kültürü haline getirilmiştir.

Okulumuz; 2008–2009 Öğretim Yılında:

ISO 9001: 2008 Kalite Belgesi, Beyaz Bayrak,

2009–2010 Öğretim Yılında:

Milli Eğitim Bakanlığı Eğitim Kurumları Ekip Kategorisi Kalite Ödül sürecinde Antalya Birinciliği ve Türkiye Üçüncülüğü,

2010 -2011 Öğretim Yılında:

Milli Eğitim Bakanlığı Eğitim Kurumları Kalite Ödülü Kurum Kategorisinde Antalya İkinciliği ve Yeşil Bayrak ödülü almıştır.

2011-2012 Öğretim Yılında da: Türkiye Kalite Derneği (KalDer) tarafından EFQM ‘Mükemmellikte 3 Yıldız Yetkinlik Belgesi’ne layık görülmüştür. Bundan sonra da kalite yolculuğumuz devam edecektir.



T.C. M.E.B. ANTALYA ŞEHİT BİNBAŞI TURGUT CENGİZ TOYTUNÇ ANA OKULU



Şehit Binbaşı Turgut Cengiz Toytunç Anaokulu, Antalya Kepez İlçesi Kanal Mahallesinde 2007–2008 Eğitim Öğretim yılında Kanal Anaokulu olarak açılmıştır. Kanal Anaokulu'na 2008 yılında “Şehit Binbaşı Turgut Cengiz Toytunç Anaokulu” ismi verilmiştir.

2011–2012 Eğitim Öğretim yılında;

● 3 yaş grubunda 1 şubede 26 öğrenci, 4 yaş grubunda 3 şubede 87 öğrenci, 5 yaş grubunda 4 şubede 108 öğrenci olmak üzere toplam 221 öğrenciye hizmet verilmektedir. Ayrıca Çamlıbel Halk Eğitim Merkezinde bulunan sınıfımızda 24, L Tipi Ceza İnfaz Kurumunda da öğrenci sayısı, tutuklu ve hükümlü durumuna göre değişen 1 sınıfımız bulunmaktadır.

Şehit Binbaşı Turgut Cengiz Toytunç Anaokulu'nun amacı, öğrencilerin;

- Bedensel, zihinsel ve duygusal olarak gelişmeleri ve iyi alışkanlıklar kazanmalarını,
- Türkçeyi doğru ve güzel konuşmalarını,
- Sevgi, saygı, işbirliği, sorumluluk, hoşgörü, yardımlaşma, dayanışma ve paylaşma gibi davranışları kazanmalarını,
- Yaratıcı ve eleştirel düşünme becerileri, iletişim kurma ve duygularını anlatabilme davranışları kazanmalarını sağlayarak.
- İlköğretime hazırlamaktır.

Şehit Binbaşı Turgut Cengiz Toytunç Anaokulu yukarıda açıklanan amaçlardan da anlaşıldığı gibi öğrencilerini ilköğretime ve ilköğretim sonrası eğitime hazırlamaktadır. Başka bir deyişle, öğrencilerin sadece bugünkü ihtiyaç ve beklentilerini değil daha çok gelecekteki ihtiyaç ve beklentilerini karşılamaya yönelik bir eğitim anlayışına sahiptir. Öğrencilerimizin gelecekteki ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanabilmesi, okulumuzdan mezun olduktan sonraki eğitim yaşantılarını engelsiz ve sorunsuz sürdürebilmesi bizlerin geleceği önceden görebilmemize bağlıdır.

Şehit Binbaşı Turgut Cengiz Toytunç Anaokulu, yukarıda açıkladığımız eğitim anlayışımız doğrultusunda Çevreye duyarlı, problem çözme becerilerine sahip, kendini yöneten bireyler yetiştirmeyi misyon edinmiş, Yaratıcı yenilikçi uygulamaları ile okul öncesi eğitimde örnek gösterilen okul olmayı da vizyon olarak tanımlamıştır.

Bireye, emeğe, farklı kültürlere saygı; işbirliğine, yeni fikirlere, öğrenmeye, paylaşma, iletişime, eleştiriye açıklık; hoşgörü ve samimiyet Şehit Binbaşı Turgut Cengiz Toytunç Anaokulunun temel değerleri olarak belirlenmiştir.

Şehit Binbaşı Turgut Cengiz Toytunç Anaokulu, öğretime açıldığı ilk yıl olan 2007–2008 eğitim öğretim yılından itibaren toplam kalite yönetimi çalışmalarına başlamıştır. Okul yönetim sistemimiz Milli Eğitim Bakanlığı (MEB), Eğitim Kurumları TKY Uygulama Modeli kriterlerine uygun olarak oluşturulmuştur. Yönetim sistemimiz aynı za-

manda ISO 9001:2008 şartlarına ve Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı (EFQM) tarafından geliştirilen EFQM Mükemmellik Modeli ile uyumlu olarak tasarlanmıştır. Sistemimiz, MEB TKY Uygulama Modeli'nin;

- Sonuçlara Yönelik Olma
- Müşteri Odaklılık
- Liderlik
- Süreç Yönetimi ve Süreç Performansını Geliştirme
- Önce İnsan Anlayışı ve Birey Kalitesi: İnsan Kaynaklarının Yönetilmesi
- Sürekli İyileşme ve Gelişme
- Paydaşların Katılımı
- Kurumsal Sosyal Sorumluluk
- Kurum Kültürü

temel ilkelerini uygulamaya geçirecek şekilde geliştirilmiştir. TKY uygulamak ve yönetim sistemini sürekli geliştirmek amacıyla da,

- Yaratıcı ve yenilikçi özgün ortamlar geliştirmek, ortamlardan yararlanarak çocuklarımızın ilköğretim hazırlık becerilerini istenilen düzeye çıkarmak.
- Ölçme izleme ve değerlendirme sonuçlarını analiz ederek gerekli iyileştirmeleri planlı olarak gerçekleştirmek
- Geliştirilen Yaratıcı ve yenilikçi özgün ortamlardan diğer okulların da yararlanmasını sağlamak.
- Çalışanların yaratıcılık, yenilikçilik ve yetkinliklerini geliştirerek etkin ve verimli çalışmalarını sağlamak.
- Hizmetten yararlananların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayarak memnuniyetlerini arttırmak ve yeni beklentiler oluşturmak
- Hizmetten yararlananların katkı ve katılımını sağlayarak ortak proje ve iyileştirme çalışmaları yapmak
- Tasarım, uygulama ve değerlendirme yaklaşımlarımızı geliştirmek ve yayılımını sağlamak için bilgi ve birikimini yönetmek.
- Finansal kaynakları, okulun amaçları, stratejileri, hedefleri ve planları doğrultusunda kullanmak
- Fiziksel kaynakları, okulun amaçları, stratejileri, hedefleri ve planları doğrultusunda kullanmak.
- Sosyal sorumluluklarımızı yerine getirmek için topluma katkı sağlayacak çalışmalar yürütmek.
- Okulun amaç, hedef ve stratejilerini hayata geçirmeyi sağlayacak/destekleyecek işbirliklerini geliştirmek.

Temel ilkeler olarak kabul edilmiştir.

Okulumuzda geliştirilen ekip çalışması ve katılımcılık kültürü ile vizyonumuza ulaşmayı, misyonumuzu gerçekleştirmeyi değer ve ilkelerimizi hayata geçirmeyi amaçlayan stratejik yönetim ve süreç yönetim sistemi kurulmuştur.

Stratejik plan ve stratejik planın uygulanmasını sağlayacak süreç sistemimiz okulumuzda yürüttüğümüz hizmetler, faaliyetler ve bu faaliyetlerin alt faaliyetleri analiz edilerek tanımlanmış ve okulumuzun bütününde uygulanmaktadır. Bu uygulamalar sonucunda Okulumuz 2009-2010 eğitim öğretim yılı sonunda ISO 90001:2008 belgesini almaya hak kazanmıştır.

Şehit Binbaşı Turgut Cengiz Toytunç Anaokulu 2010-2011 eğitim Öğretim yılında Eğitim Kurumları Kalite Ödülü Antalya Birinciliği elde etmiş ve aynı zamanda Türkiye Birinciliğini elde etmiştir.

Şehit Binbaşı Turgut Cengiz Toytunç Anaokulu yaratıcı yenilikçi uygulamaları ile okul öncesi eğitimde örnek gösterilen okul olmaya devam edecektir.

www.cengiztoytuncanaokulu.k12.tr





Tarihçesi

Bugün Etnografya Müzesi olarak kullanılan yapı Aralık 1984 yılına kadar Hıfzıssıhha Müessesesi ve Sağlık Müdürlüğü olarak kullanılmış, İzmir İl Sağlık Müdürlüğü 1984’de “Etnografya Müzesi” olarak düzenlenmek üzere Kültür ve Turizm Bakanlığına devredilmiştir. 1984–1985 tarihleri arasında bugün Eğitim ve Diş Hastanesi olarak kullanılan binanın üst katında hizmet vermiştir. 1985–1986 tarihleri arasında bugün yıkılarak yerine Alsancak Devlet Hastanesi ek Binası olarak yapılan binada hizmet veren İzmir İl Sağlık Müdürlüğü 1986 yılından itibaren Alsancak Hürriyet Bulvarında bulunan binada hizmet sunmaktadır.

Misyonumuz

Kaliteli sağlık hizmeti için gerekli şartların oluşmasını sağlamak ve sürdürmektir.

Vizyonumuz

Sağlık alanında kaliteli hizmet yönetimine önder olmaktır.

İzmir İl Sağlık Müdürlüğünün Kalite Yolculuğu

● Çalışmalarına 1999 yılında başlamıştır. Yoğun çalışmalar sonucu Türkiye’de Hizmet Kalite Belgesi almaya hak kazanmış ilk Sağlık Müdürlüğü olup, 11 yıldır kalite çalışmalarını başarıyla devam ettirmektedir.

Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili tüm dokümanların İl Sağlık Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi’ni Uluslararası Standart ve Sağlık Bakanlığı yasa, yönetmelikleri v.s. esas alarak hazırlar.

- 19 Temmuz 2000 tarihinde Kalite Güvence Sistemi Uygunluk Belgesini;
- 14 Ağustos 2003 tarihinde TS EN ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Uygunluk Belgesini ,
- 22 Haziran 2006 tarihinde yapılan Belgelendirme Tetkikinde 3 yıl daha belgenin devamlılığı,
- 16 Nisan 2007 tarihinde KalDer “Ege Bölgesi Yılın Başarılı Ekibi Büyük Ödülü” nü ,
- 03 Nisan 2009 tarihinde TS EN ISO9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi ve Uluslar arası Quality Management System IQNET THE INTERNATIONAL CERTIFICASYON Belgesi almaya hak kazanmıştır.
- Hastanelerimizde Kalite Belgesi alabilmeleri için eğitim ve danışmanlık hizmetlerini İl Sağlık Müdürlüğü Kalite Yönetim Birimi üstlenmiştir. Bu kapsamda yapılan çalışmalarla 24 Devlet Hastanesi , 3 Ağız Diş Sağlığı Merkezi, 1 Toplum Sağlığı Merkezi Kalite Belgesi almıştır.

- İlimiz İl Sağlık Müdürlüğü olarak İzmir Valiliğimizin 17.09.2009 tarihinde başlatmış olduğu Kamuda Sürdürülebilir Mükemmellik Projesi'ne ilk 8 kurumdan biri olarak katılmıştır.
- İzmir İl Sağlık Müdürlüğü EFQM Mükemmellik Modeli ile ilgili çalışmalara 05.03.2010 tarihinde “İyi Niyet Bildirgesi”ni imzalayıp, “Ulusal Kalite Hareketi”ne girerek başlamıştır. Bu çalışmalar sonucunda 2011 yılı “Ulusal Kalite Ödülü”ne başvurmuştur.
- 11–12 Ekim 2011 tarihinde yapılan saha denetimi sonucu 4 Yıldız Mükemmellik Yetkinlik Belgesi alınmıştır.

Kurumsal Kimlik

İzmir İl Sağlık Müdürlüğü, insanlarımızın sağlıklı bir yaşama sahip olması gerektiğini bir hak olarak tanımlamış, doğumundan ölümüne kadar hayatının her anında beden ve ruh sağlığı içerisinde olmasını benimsemiş bir kurum olarak insanlarımıza daha kaliteli ve çağdaş hizmet anlayışı sunmayı hedeflemiştir.

Bu hedef doğrultusunda sürekli gelişen bir eğitim anlayışı ile ekip ve personelinin aktif katılımını sağlamış, uluslar arası tanınırlık çerçevesinde insana ve çevreye saygılı hizmet sunmayı bireysel ve toplumsal memnuniyeti artırmayı kendine vazgeçilmez bir hedef olarak benimsemiştir.

İzmir İl Sağlık Müdürlüğü, sağlığın bir hak olarak tanınıp güvence altına aldığı İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi ve Anayasamız uyarınca hizmet ettiğimiz topluma erişebilir ve yüksek sağlık standartlarına ulaşmak ideali ile kalite çalışmalarına başlamıştır.

Kurumsal logomuz çalışanların önerileri alınarak ve oyları doğrultusunda belirlenmiştir. Müdürlüğümüzün kurumsal kimliğinin önemli bir bileşeni olan resmi web sitemiz 1999 yılından itibaren hizmet vermektedir



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI KARABÜK DEVLET HASTANESİ



TARİHÇE: Karabük Devlet Hastanesi, 1967 yılında 50 yatak kapasiteli tek bina olarak hizmet vermeye başlamış, 1989 yılında B blok eklenerek 150 yatak kapasitesine çıkarılmıştır. Karabük'ün il olmasından sonra hastanemizin çevre il ve ilçelerdeki hastalara hizmet veren bölge hastanesi konumuna gelmiştir. Diyaliz hastalarının il dışına sevk edilmesi ve hasta mağduriyetine neden olması sebebiyle 1994 yılında hastanemizde bölgemizin ilk diyaliz ünitesi kurularak hizmete açılmıştır. İlimizde 1997 yılında Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi'nin hizmete girmesiyle Doğum ve Çocuk Hastalıkları bölümü hastanemizden ayrılmıştır. 2000 yılında C Blok ek binaları hizmete açılarak 2001 yılında Bakanlığımız Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün onayları ile 302 yatak kapasitesine ulaşmıştır. Kurumumuz sağlık sunumunda hizmet kalitesini artırmak amacı ile; fiziki mekan düzenlemesi yaparak, koğuş tipi odalardan 2 ve 3 yataklı odalara geçmiş ve 2006 yılında 278 yatak kapasitesine çekilmiştir. İlimizde 2007 yılında Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi açılmasıyla diş hastalıkları bölümümüz hastanemizden ayrılmıştır. 2005 yılında S.S.K hastanelerinin Sağlık Bakanlığı'na devredilmesiyle fiziki mekân sıkıntısı artmış ve bu doğrultuda ek poliklinik binası yapılması çalışmaları başlatılmıştır. 2011 yılında ek poliklinik binası hizmete açılmış ve Hastanemiz 4278 m2 arsa alanı ve 5782 m2 kamulaştırma alanı olarak toplam 10060 m2 alanda 278 yatak kapasitesiyle 4 Bloktan oluşan kompleks bir yapıda hizmet vermeye devam etmektedir.

VİZYONUMUZ: Çağdaş bilime ve hukuka dayalı olarak gerçekleştirdiğimiz, sürekli geliştirdiğimiz yönetim sistemimiz kaliteli, farklı insan varlığımızın tam desteği ile öncelikle ülkemizde en iyi kamu hastanesi olup, tüm kamu hastaneleri için bir model olmak ve uluslararası alanda tanınarak saygınlık kazanan ilk genel kamu hastanesi olmayı başarmak.

MİSYONUMUZ: Hasta ve yakınlarının haklarına çevreye ve topluma saygılı, sosyal sorumluluğunun bilincinde, uluslararası standartların rehberliğinde üretkenliği işbirliğini ve dayanışmayı besleyen bir çalışma atmosferi içerisinde, yetenekli eğitime ve gelişime açık kaliteli insan varlığıyla öncelikle ekolojik dengeye zarar vermeyen (çevreye duyarlı) en iyi teknolojileri kullanarak modern hastaneciliğin gerektirdiği hizmetleri, çağdaş bilime ve hukuka dayalı yönetim araçları ve uygulama teknikleri ile kesintisiz, güvenilir ve evrensel standartlarda sunmaktır. Karabük Devlet Hastanesi olarak amacımız; kendimizi adadığımız işin insanlık için anlamını, önemini ve kutsallığını asla unutmamaktır.

KARABÜK DEVLET HASTANESİ KALİTE YOLCULUĞUMUZ

Hastanemiz ilk kalite yolculuğu çalışmalarına 2003 yılında başlamıştır. 2006 yılında ISO 9001 2000 KYS standartları kurularak sertifikalandırılmıştır. Bu tarihten sonra hastanemiz kalite çalışmalarını hızlandırmış, ilk adım olarak üst yönetim ve çalışanlarla birlikte eğitim konusuna odaklanılmıştır. Bu doğrultuda başhekimimiz liderliğinde haftalık eğitim ve değerlendirme toplantıları başlatılarak yoğun bir bilgilendirme dönemine girilmiştir.

2008 Haziran ve Temmuz aylarında yapılan danışmanlık hizmet alımı ile; EFQM ana hedef olmak üzere, JCI Hastane akreditasyon standartları nihai hedef olacak şekilde mevcut sistemin güncellenmesi, süreç ve performans yönetim sistemleri, hasta memnuniyetinin ölçülmesi, yoğun bakım ünitelerinin ISO 14644, medikal laboratuvarların ISO

15189 kalibrasyon laboratuvarının ISO 17025 standartları doğrultusunda akreditasyonu, kurumsal ve bireysel eğitim programları, hasta ilişkileri yönetimi, toplum tarafından algılanan değer, benchmarking, maliyet analiz sistemi, ileri derecede istatistiki uygulamalar ve insan kaynakları yönetim sistemi içeriklerine sahip bir hizmet alımı ile hastane-nin kaliteye olan bağımlılığı perçinlenmiştir.

2008 yılında KalDer ile İyi Niyet Bildirgesi imzalanarak Ulusal Kalite Hareketi'ne dahil olunmuş hastanemize ait misyon, vizyon, ilkeler, güçlü ve zayıf yönler, fırsatlar, tehditler (GZFT) analizi yapılarak, stratejik amaçlar, hedefler ve bunlara bağlı faaliyet adımları, beyin fırtınası yaklaşımları ve teknikleri ile belirlendi. Özdeğerlendirme sonu-cunda önceliklendirilen 3 iyileştirme alanı (Stratejik Planlama, Müşteri Memnuniyeti, Kalibrasyon Laboratuvarının Akreditasyonu) ile Mükemmellikte Kararlılık başvurusu yapılmış ve 26.11.2008 tarihinde Mükemmellikte Kararlı-lık Belgesi alınmıştır.

Aralık 2008 tarihi itibarı ile eğitimlerimiz artarak devam etmiş, çalışanların yönetime ve toplam kalite yönetimine etkin katılımını sağlamak, sürekli öğrenme ve iyileştirme amacıyla çağdaş yeni Yönetim Sistemi ekipleri kurulmuş ve ekiplerle yönetime geçilmiştir. Mayıs 2009'dan Ocak 2010'a kadar 8-10 kişiden oluşan toplam 34 Yönetim Sistemi Ekibi kurulmuştur. Kurum kültürümüzün en önemli parçası olan öğrenme ve eğitim faaliyetleri çerçevesin-de, çalışanlar arasında ekip ruhunu oluşturmak ve birlikteliği sağlamak amacıyla geniş katılımlı kıyaslama gezileri düzenlenmiştir. EFQM Mükemmellik Modeli'ni benimsemiş olan hastanemiz, EFQM Mükemmellik Modeli ile ilgili kıyaslama için 44 kişilik ekiple Mart 2009'da Eskişehir Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları hastanesine, 35 kişilik ekiple Nisan 2009'da Kadıköy Şifa ve Acıbadem Hastanesine, 10 kişilik ekiple Haziran 2009'da ISO Kalite Yönetim Sistemleri için Konya Meram Tıp Fakültesine, JCI akreditasyonu kıyaslaması için 38 kişilik ekiple Ağustos 2009'da Alman Hastanesine, Öneri Yönetim Sistemi hakkında kıyaslama için 108 kişilik ekiple Haziran 2009'da ERDEMİR'e, Yalın Organizasyonlar Yönetim sistemi hakkında kıyaslama için 43 kişilik ekiple Ekim 2009'da TO-YOTA Fabrikası'na gidilmiştir.

Hastanemizde kalite süreçleri daha çok EFQM Mükemmellik Modeli çerçevesinde yapılandırılmış olup, bu süreç-ler diğer sistemlerin (Çağdaş Yeni Yönetim Sistemleri, ISO ve JCI Akreditasyon standartları) gereklilikleri ile de zenginleştirilmiştir. Kurumumuzda Nisan 2009 ve Aralık 2009 tarihlerinde JCI iç tetkiki yapılmış ve JCI eğitimi verilmiştir. Kasım 2009 ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 9001.2008 Kalite Yönetim Sistemlerimiz sertifikalandırılmıştır.

Mükemmellik Modelininin 8 Temel Kavramına yönelik yapmış olduğumuz çalışmaları anlatan 75 sayfalık Mükem-mellikte Yetkinlik başvuru kitabımız Haziran 2009 tarihinde KalDer'e gönderilmiştir. 18 Kasım 2009 tarihinde Mü-kemmellikte Yetkinlik 3 yıldız belgesi alınmıştır.

Hasta odaklı bir yaklaşımla Eylül 2009 tarihinde kurulan Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi, Şubat 2010 tarihinde ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti - Müşteri Şikayetleri Yönetimi Sistemi , Nisan 2010 ISO 27001 Bilgi Güvenliği ve 2011 yılında da 16001 Enerji Verimliliği Yönetim Sistemi belgesi alınmıştır.

2008 yılında Ulusal Kalite Hareketi'ne katılan kurumumuzda mükemmellik yolculuğumuz, yine 2008 yılında Mü-kemmellikte Kararlılık, 2009 yılında Yetkinlik 3 yıldız ve 2010 yılında da Yetkinlik 4 yıldız belgeleri alınmıştır. 2011 yılında Ulusal Kalite Ödülü'ne başvuran kurumumuz kamu kurumları arasında finale kalmıştır.

T.C. M.E.B. MERSİN İL MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ



MİSYONUMUZ

Mersin İli'nde Türk Milli Eğitim Sisteminin temel amaç ve ilkeleri doğrultusunda; evrensel niteliklere sahip, değerlerimizin bilincinde nesiller yetiştiren, okul ve kurumlarımızın yönetişimini sağlamak.

VİZYONUMUZ

Eğitimde Kaliteyi yükseltmek için; geleceği bu günden görebilen ve şekillendiren kurum olmak.

KALİTE POLİTİKAMIZ

- Milli Eğitim Sistemi'nin genel amaç ve ilkelerini uygulamak.
- Paydaşlarının, beklenti ve memnuniyetini dikkate almak.
- Etik değerleri ön planda tutmak.
- Kurum içi eğitimlerle personelin yeterliliğini arttırmak.
- Bilimsel ve teknolojik gelişmeleri takip etmek.
- Mevcut kaynakları (İnsan, Zaman, Fiziki mekan,vb.) etkin kullanmak.
- Sürekli iyileşmeyi ön planda tutmak.
- İletişim ve yönetimde şeffaflığı ilke edinmek.

MERSİN MEM KALİTE YOLCULUĞU

Mersin İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nde 2006 yılında TKY Uygulamaları çalışma ekibi oluşturularak “Eğitimde Kalite Yolculuğu” başlamıştır. İl Müdürlüğü ve bağlı okul/kurumlarda yürütülmekte olan MEB Eğitimde Kalite Modeli uygulamaları ve bu uygulamalar sırasında yaşanan güçlüklerin araştırılarak çözüm yöntemlerinin geliştirilmesini hedefleyen ekip, öncelikle İl Müdürlüğü ve bağlı okul kurumlarda yürütülen TKY Uygulamalarındaki mevcut durumu tespit etmek amacıyla; kuruma hizmet verenler ve kurumdan hizmet alanlar ile bireysel görüşmeler yaparak, kurum içi ve kurum dışı memnuniyet anketleri uygulayarak, saha taramaları ile beklentilerin tespiti ve değerlendirmesini yapıp, özdeğerlendirme raporu hazırlamış ve öncelikli iyileştirmeye açık alanları belirlemiştir.

Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü; Okul/kurumların performansının sürekli geliştirilmesi, etkin öğrenim kurumlarına ve öğrenen organizasyonlara dönüşmesi için, Kalite Yönetim Yaklaşımı ile sistem odaklı yönetime geçmeleri gerekliliğini ilke edinmiştir. Okul ve kurumlarda TKY yaklaşımını yaygınlaştırmak, Kalite Yönetim Sistemi uygulamalarının hizmet kalitesine olumlu yansımalarını okullara bizzat hissettirerek okul kurumlara örnek ve önder olmak amacıyla Kalite Yönetim Sistemi'ne geçiş çalışmalarına öncelikle İl Milli Eğitim Müdürlüğünden başlanmış ve bu amaçla 2007 yılında müdürlük yöneticilerinin de katılımıyla “Açık Kapı Ekibi” oluşturulmuştur. Bu kapsamda;

YILI	YAPILAN ÇALIŞMALAR
2007	EFQM, CAF, COSO, ISO 9001 gibi modeller incelenerek; Mersin İl Milli Eğitim Müdürlüğünün yapısına en uygun, anlaşılması kolay ve rahatlıkla hayata geçirilebilecek bir kalite yönetim sistemi tasarlandı. Tasarlanan sistem dokümanite edildi ve Kalite El Kitabında kayıt altına alındı,
2007	Kalite Prosedürleri oluşturuldu, tasarlanan sistemin hayata geçmesine yönelik uygulamalar tanımlandı ve uygulama Formları hazırlandı.

2008	Eğitim Prosedürü hazırlandı ve bu prosedür ile kurum yöneticilere ve çalışanlara yönelik yıllık eğitim planlarının hazırlanıp uygulanması sistematikleştirildi.
2008	Süreç Yaklaşımı Prosedürü hazırlandı ve müdürlüğümüzde süreçlerle yönetim çalışmaları başlatıldı.
2008	Bireysel Öneri Sistemi Prosedürü hazırlandı ve çalışanların önerilerinin bir sistem dahilinde alınması ve personelin öneri sistemine katılımı sağlandı. İyileştirme Ekipleri oluşturuldu.
2008	Aralık 2008 de Ar-Ge Biriminin oluşturulması ve Toplam Kalite Yönetimi Çalışma Ekibi'nin bu birime geçişi ile birlikte, "Kalite Yönetimi Sistemi" uygulama çalışmaları ivme kazanarak devam etti. Kurumda sistemin uygulanmaya başlaması ile birlikte sürekli iyileşme ilkesi de hayat bulmaya başladı. Bağlı okul/kurum ve ilgili tarafların çalışmalar ile ilgili tutum ve algıları MEB Modeli doğrultusunda geliştirilen anketlerle sistematik olarak ölçülmeye ve izlenmeye başlandı.
2009	Sistem ve Uygulamalar TÜRKAK akredite belgelendirme kuruluşunca denetlenerek TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Uygunluk belgesi alındı.
2010	İl Millî Eğitim Müdürlüğü Açık Kapı Ekibi çalışmaları ile MEB Eğitimde Kalite Ödülü sürecine katıldı ve Türkiye birinciliği derecesini aldı.
2011	Mersin MEM Eğitimde Kalite Uygulamaları Ödül Yönergesi hazırlandı, bu yönerge ile "Kalite Yolcusu Okul Projesi" başlatıldı ve tüm okul ve kurumlarımızın KYS çalışmalarına katılımları teşvik edildi.

2007 yılından bu yana her yıl belirli periyotlarla okul/kurumlarımıza yönelik Kalite Yönetim Sistemi'nin gerekliliği ve uygulanabilirliğini anlatmak ve farkındalık oluşturmak için eğitimler ve rehberlik çalışmaları yapıldı. Okullarımız için TKY Uygulamalarını kolaylaştırmak amacı ile kılavuzlar, bilgi formları ve uygulama dokümanları hazırlandı.

MEB Eğitimde Kalite Ödül sürecine katılımları teşvik etmek amacıyla, 2007 yılından itibaren ödül töreni ve paylaşım toplantıları her yıl yapıldı, uygulamada başarı gösteren okul/kurum ve ekipler ödüllendirildi, bu okulların çalışmaları il genelinde bütün okul ve kurumlar ile paylaşıldı. Ödül töreni ve paylaşım toplantısı bilinci ilçe yönetimlerine de yaygınlaştırıldı.

Müdürlüğümüz çalışanlarına yönelik yapılan Memnuniyet Anketi sonuçlarına göre; uygulama öncesinde 5 üzerinden 1.37 olan genel memnuniyet ortalaması çalışma sonrasında 3.06 ya yükseldi.

Çalışmadan önce % 8.3 olan Eğitim verilen TKY okul temsilcisi oranı % 83.2 ye ulaştı.

Okullarımızın çalışmadan önce % 4.2 olan "MEB EĞİTİMDE KALİTE ÖDÜLÜ" sürecine katılım oranı, % 15.89'a çıktı. Ayrıca ödül süreci başvuru raporlarının puan ortalaması % 80 oranında arttı.

Çalışma öncesi ve sonrasında düzenlenen okul yöneticileri görüşme analiz raporları sonucuna göre; Okul /Kurum yöneticilerimizin TKY yaklaşımına bakış açıları olumlu eğilim gösterdi.

Çalışma öncesinde il genelinde %2 olan MEB Modeli doğrultusunda özdeğerlendirme yapan okul/kurum oranı, 2011 itibarıyla %100'e ulaştı. Müdürlüğümüze bağlı tüm okul ve kurumlarımız her yıl haziran ayında MEB Eğitimde Kalite Modelini referans alarak özdeğerlendirme raporlarını hazırlayıp, öncelikli iyileştirmeye açık alanlarını belirlemektedir.

2008-2009 MEB Eğitimde Kalite Ödülü Süreci "Yılın Kaliteli okulu/kurumu" ve "Yılın Kaliteli Ekibi" Yarışmasında Okul/Kurum kategorisinde Tarsus Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi, Ekip kategorisinde de Toroslar Hüseyin Okan Merzeci Lisesi "Gökkuşuğı Ekibi" Türkiye ikincisi olarak her iki kategoride de Türkiye ikinciliğini ilimize taşıdı.

2009-2010 MEB Eğitimde Kalite Ödülü Sürecinde Ekip kategorisinde Müdürlüğümüz "Açık Kapı Ekibi" nin Kalite Yönetim Sisteminin okul/kurumlarımıza yayılımına yönelik yaptığı çalışma Türkiye Birinciliğine layık görüldü.

2010-2011 MEB Eğitimde Kalite Ödülü Sürecinde; Okul/Kurum kategorisinde Yenişehir Yıldırımhan İlköğretim Okulu, Türkiye Birincisi, Ekip kategorisinde ise Toroslar Kız Teknik ve Meslek Lisesi "Değerli Anneler Ekibi" Türkiye ikincisi olarak müdürlüğümüz çalışmalarının okul/kurumlara yayılımını ve başarısını kanıtladı.

2011 yılında Müdürlüğümüz Kalite Yolculuğu çalışmalarını ve uygulamalarını raporlayarak "KalDer Kamuda Kalite Ödülü"ne başvuran ilk Millî Eğitim Müdürlüğü oldu. Avrupa Kalite Yönetim Vakfı tarafından başlatılan Program Mükemmellikte Yetkinlik aşaması ile ilgili saha ziyaretimiz tamamlanmış ve 3 yıldız Yetkinlik Belgesi almaya hak kazanılmıştır.

T.C. M.E.B. ZİYA KALKAVAN DENİZCİLİK ANADOLU TEKNİK LİSESİ



TARİHÇEMİZ

Okulumuzun bulunduğu binaların bir kısmı Beşiktaş'tan Ortaköy'e kadar uzanan Çırağan Sarayı'nın ek binalarından (Matbah-1 Amire ve İstabl-1 Amire Binalarından) birisidir. 1910 yılında çıkarılan Çırağan Sarayı yangınından bu yapılarla üzerine düşen payı almıştır.

1909 yılında Kaptan Hamit Naci Bey tarafından "Milli Ticareti Bahriye Kaptan ve Çarkçı Mektebi Alisi" adıyla açılan özel okul önce Azapkapı'ya sonra Üsküdar'a, 1927 yılından itibaren de Ortaköy'e nakledilmiştir.

1928 yılında Cumhuriyet Hükümeti, okulu Kaptan Hamit Naci Bey'den devralarak "Yüksek Deniz Ticaret Mektebi" adıyla yeniden açmış, öğretim programları yeniden hazırlanmış ve günün şartlarına göre modern donanım ile donatılmıştır. Binaya yatakhane ve spor salonu eklenmiştir.

1982 Yılında Yüksek Denizcilik Okulu'nun Tuzla'ya taşınması ile boşalan bina ve tesisler orta kademe gemiadamı yetiştirmek üzere MEB'e devredilmiştir. 1982 yılında "Güverte" ve "Gemi Makineleri" bölümleri ile faaliyete geçmiş ve parasız yatılı öğrenci alınmasına başlanmıştır.

1983-1984 öğretim yılında okulumuz bünyesine "Gemi Elektronik ve Haberleşme" bölümü de eklenmiştir. Denizcilik mesleği ile ilgili eğitim ve öğretim faaliyetlerinin yürürlükte bulunan ulusal ve uluslararası denizcilik mevzuatı esaslarına göre gerçekleştirilmesi zorunluluğu sebebiyle 1985-1986 Öğretim yılından itibaren okulumuzda bir kısım derslerin İngilizce verilmesi kararı alınmış, eğitimin ilk yılı hazırlık olmak üzere toplam 4 yıllık Anadolu Denizcilik Meslek Lisesi'ne dönüştürülmüştür.

Aynı yıl Endüstriyel Okullar projesi kapsamında Güverte ve Gemi Elektronik ve Haberleşme bölüm atölyeleri günün şartlarında modern donanımla donatılmıştır.

1993 yılında MEB tarafından denizcilik sektörüne yarım asırdan fazla işletmecilik ve yöneticilik yapmış olan merhum Ziya Kalkavan'ın adı okulumuza verilmiş, yeni ismiyle; "Beşiktaş Ziya Kalkavan Anadolu Denizcilik Meslek Lisesi" olmuştur. 1995-1996 Öğretim yılından itibaren yatılılığı kaldırılmıştır. 2007-2008 öğretim yılında ismi; "Beşiktaş Ziya Kalkavan Denizcilik Anadolu Teknik Lisesi" olarak değiştirilmiş ve yatılılık tekrar ihdas edilerek Teknik Lise statüsüne kavuşturulmuştur.

VİZYONUMUZ

Türk Millî Eğitiminin genel ve özel amaçları doğrultusunda; Dünya denizcilik sektöründe rekabet edebilmek için (*)IMO standartlarını yakından izleyerek, ülkemiz ve Dünya deniz ticaret filosaına bilgi ve beceride rekabet gücü yüksek gemiadamı yetiştiren kurum olmaktadır.

MİSYONUMUZ

Ülkemiz ve dünya deniz ticaret filosaına meslek eğitimi yoluyla (gemiadamı yetiştirerek) hizmet sunmak ve denizcilik eğitimi veren yüksek öğretim kurumlarına taban teşkil etmek için varız.



Denizcilik eğitimini verirken, sürekli yeni bilgilere ulaşmaya çalışır ve deniz ticaret sektörü ile ilişkileri artırarak toplumun kalkınmasına sürekli olarak katkıda bulunuruz.

KURUMSAL KİMLİK TANITIMI

Okulumuz Ziya Kalkavan Denizcilik Anadolu Teknik Lisesi 11.689 m2 açık, 16.144 m2 kapalı alanda faaliyet göstermektedir. Okulumuzda Millî Eğitim Temel Kanunu ile Mesleki ve Teknik Eğitim Yönetmeliği kapsamında orta-öğretim düzeyinde denizcilik eğitimi verilirken, Gemiadamları Yönetmeliğine göre de zabitan sınıfı gemiadamlarına kurslar düzenlenmektedir.

Okulumuz 3 binadan oluşmaktadır. Derslik Sayısı 21, Atölye Sayısı 11, Laboratuar Sayısı 4, Teknik Resim Salonu Sayısı 1, Konferans Salonu Sayısı 1, Çok Amaçlı Salonu Sayısı 3, Kapalı Spor Salonu Sayısı 1, Açık Spor Sahası Sayısı 2, Kantin Sayısı 1, Lojman Daire Sayısı 4'dür.

Okulumuz Anadolu Lisesi statüsündedir. Okulumuzda eğitim görmeye hak kazanan öğrenciler ayrıca "Mülakat ve Beden Yeterliliği" sınavına tabii tutulurlar Okulumuzun fiziki kapasitesi 550 öğrencidir. Okulumuzda 2011 Eğitim – Öğretim yılı itibarıyla 33 kız, 427 erkek öğrenci olmak üzere toplam 460 öğrenci eğitim görmektedir. Şehir dışından gelen öğrencilerimiz için (Millî Eğitim Bakanlığına bağlı bir lisenin pansiyonunda) yatılı kontenjanımız mevcuttur.

Okulumuzda Gemi Yönetimi, Gemi Makineleri, Gemi Elektroniği ve Haberleşme olmak üzere 3 dal bulunmaktadır. Öğretim kadromuz 6 yönetici, 19 meslek öğretmeni ve 25 branş öğretmeni olmak üzere toplam 56'dır. Yardımcı personel sayımız 7'dir.

Ayrıca okulumuz, Galatasaray Üniversitesi Meslek Yüksekokulu ve Bahçeşehir Üniversitesi Meslek Yüksekokulu ile işbirliği içindedir. Her iki yüksekokul, yapılan işbirliği ile öğretim kadromuzdan ve fiziki alanımızdan yararlanmaktadır.

KALİTE YOLCULUĞUMUZ

1999 yılında "Okul Gelişim Yönetim Ekibi" kuruluşu ile başlayan kalite yolculuğumuz, 2000'li yıllara gelindiğinde Toplam Kalite Yönetimi (TKY) ve kriterlerinin öğrenilmesi ile ilerlenmiştir.

TKY ile ilgili, öğretmenlerimiz, idarecilerimiz ve kurum çalışanlarımızın seminer ve kurslara katılımları, okulumuzdaki TKY çalışmalarını olumlu yönlendirmiştir. Kalite yolculuğumuz da, Beşiktaş ilçesinde diğer okulların bu konuda örnek aldıkları bir aşamaya gelmiştir. Okulumuz çalışanlarından bir kısmı "TKY Eğitici Eğitmeni" sıfatıyla, bu kazanımlarını çevre eğitim kurumlarında da göstermişlerdir. Bu özverili çalışmalar neticesinde Beşiktaş ilçesinde ve il çapında yapılan yarışmalarda okulumuz dereceler almıştır.

Hazırladığımız "İyileştirme Takım Çalışması Örneği" tüm Türkiye'de okullar için eğitim materyali olarak kullanılmıştır. 5. Kalite Çemberleri KalDer toplantısında sunum yapan tek eğitim kurumu olmamız da, bu çalışmalarımızda bizi motive eden bir alternatif olmuştur.

Dünya standartlarına uygun "Denizci Gençler" yetiştirmek en büyük hedefimiz olduğundan, bu konuda baz alınan (*)IMO ölçülerine erişmek için Kalite Politikamızı her geçen gün geliştirmekteyiz. Kalite Politikamız: Karşılığımız hizmetlerin tümünü; yönetimin desteği, çalışanların ortak katılımı, kaynakların verimli kullanımı ve uygun zaman planlaması ile, uluslararası sözleşme ve standartlara uygun ihtiyaç ve beklentileri karşılayacak kalitede sunmak, sıfır hata ve önleyici sistem yaklaşımı ile muhtemel aksaklıkları önlemeye çalışarak hizmet kalitesini sürekli iyileştirmek, kazanılan bilgi ve tecrübeleri geleceğe aktarmaktır.

(*)IMO standartları ölçüsünde, okulumuzda her yıl "İç Denetim" yapılmaktadır. Kalite El Kitabı (KEK) hazırlanmıştır. Kalite El Kitabı, denetimler sonucu revize edilerek kurum birimlerinde kullanılmaktadır. Ayrıca okulumuz 2011 yılı Haziran ayında ISO 9001 belgesini almaya hak kazanmıştır.

www.ziyakalkavanadml.k12.tr



Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz

Ulusal Kalite Ödülü
Sürecinde 15 yıl
Görev Alan
Değerlendiricimiz





Eskişehir’de doğdu

Eğitim

Eskişehir Eğitim Enstitüsü Matematik Bölümünü 1978’de bitirdi. Anadolu Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Endüstri Mühendisliği Bölümü’nden 1982’de lisans 1985’de yüksek lisans derecelerini aldı.

Kerman; Teknik Liderlik Eğitimi, 6 Sigma, Toplam Kalite Yönetimi, EFQM Avrupa ve Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricisi, İstatistiksel Proses Kontrol, Workout, Sürekli Gelişme, Stratejik Planlama, Süreç Yönetimi, Satınalma Alt Yapısı, Eğiticinin Eğitimi, ISO 9000 Denetçisi eğitimleri başta olmak üzere pek çok konuda uzmanlık, temel beceri ve yetkinlik programlarına katılmıştır.

İş Deneyimi

16 Ocak 2004’den bu yana kendi şirketi olan Kerman Danışmanlık’ta yönetim danışmanı olarak çalışmaktadır. Danışmanlık faaliyetleri kapsamında, Toplam Kalite Yönetimi, EFQM Mükemmellik Modeli, 6 Sigma, Stratejik Planlama, Süreç Yönetimi, İstatistiksel Proses Kontrol, ISO 9000 Standartları, Problem Çözme Teknikleri, Teknik Liderlik Programı, v.b bulunmaktadır.

1987-2004 yılları arasında Tusaş Motor Sanayii’de (TEI) (General Electric ortaklı) kalite ve yönetim sistem mühendisi olarak çalıştı, 6 sigma black belt olarak (1997) operasyonel ve hizmet alanlarında pek çok proje yaptı.

1985-1987 yılları arasında Anadolu Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Endüstri Mühendisliği Bölümünde Araştırma Görevlisi olarak görev yaptı.

1979-1983 yılları arasında matematik öğretmeni olarak çalıştı.

Uzmanlık Alanları

Türkiye Kalite Derneği üyesi, Eskişehir Yerel Kalite Ödülü Ödül Yürütme Kurulu Başkanlığı yapmış, Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiriciliği/Baş Değerlendiriciliği (15 yıldan bu yana) Avrupa Kalite Ödülü Değerlendiriciliği, KalDer adına eğitmenlik, Ulusal Kalite Hareketi sürecinde rehberlik, görevleri yapmaktadır.



Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz

Ulusal Kalite Ödülü
Sürecinde 10 yıl
Görev Alan
Değerlendiricilerimiz





Aybars GEDİZ 1965 yılında İzmir’de doğdu

Eğitim:

İlk, orta ve lise öğrenimini Ankara’da tamamlayarak 1988 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi Makina Mühendisliği bölümünden mezun oldu.

Bugüne kadar Kalite, Kalite Yönetim Sistemleri, Toplam Kalite Yönetimi, İş Mükemmelliği, Stratejik Yönetim ve Planlama, Yöneticilik, Süreç Yönetimi alanları başta olmak pek çok konuda uzmanlık, temel beceri ve yetkinlik programlarına katılmıştır.

İş Deneyimi:

İş hayatına 1988 yılında Ata İnşaat Atatürk Barajı Şantiyesi’nde Makina İkmal Bakım Atölyesi’nde başlamıştır. Askerlik görevi sonrası 1990 yılında Barış Elektrik Endüstrisi A.Ş.’nde Kalite Mühendisi olarak göreve başlamış. Aynı şirkette görevini Kalite Müdürü, Üretim Müdürü ve Genel Müdür olarak sürdürmüştür.

2005-2007 yılları arasında Roketsan’da teknik danışman olarak görev yapmış. 2007-2010 yılları arasında da KalDer Ankara Şube Genel Sekreterlik görevini sürdürmüştür. Halen eğitici ve danışmanlık görevlerini sürdürmektedir.

Uzmanlık Alanları:

İş Mükemmelliği

Stratejik Yönetim ve Planlama

Süreç Geliştirme ve Süreç Yönetimi

Sistem ve Organizasyon Yapıları

Toplam Kalite Yönetimi

Kalite Çemberleri



A. Berker Telek 1964 yılında Sivas’da doğdu.

Eğitim

İlk, orta ve lise öğrenimini Eskişehir’de tamamlayarak 1991 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi Makina Mühendisliği bölümünden mezun oldu. Kalite yönetimi konusunda yüksek lisans eğitimini 1996 yılında Londra’da City University’de tamamladı. Master tezini “Toplam Kalite Yönetiminde Başarıyı Etkileyen Faktörler ve Kalite Bölümünün Değişen Rolü” konusunda hazırladı.

Bugüne kadar Kalite Yönetim Sistemleri, Toplam Kalite Yönetimi, EFQM Mükemmellik Modeli, Stratejik Yönetim, Süreç Yönetimi, Kalite Maliyetleri, FMEA, Risk Yönetimi, Kalite Çemberleri başta olmak pek çok konuda uzmanlık ve yetkinlik programlarına katılmıştır. 1999 yılında 6 Sigma eğitimini başarı ile tamamlayıp “Kara Kuşak” ünvanı almıştır.

İş Deneyimi

1991-2001 yılları arasında sırasıyla Arçelik A.Ş. Buzdolabı ve Bulaşık Makinası fabrikalarında kalite yönetimi konusunda çeşitli görevlerde bulundu. Bu zaman zarfında, kalite maliyetleri, ISO 9000, ISO 14000, Toplam Kalite Yönetimi, EFQM Mükemmellik Modeli, Özdeğerlendirme, Kalite Fonksiyonunun Yayılımı (QFD), Hata Türü ve Etki Analizi (FMEA) konularında çalışmalar gerçekleştirdi ve projeler yönetti. Bulaşık Makinası işletmesinde Kalite Çemberleri sistemini ve bu kapsamda ekip çalışmalarını yönetti. Arçelik’te uygulanan 6 Sigma çalışmaları kapsamında “Karakuşak” olarak projeler yönetti. 2001-2006 yılları arasında KalDer Ankara Şubesi’de Genel Sekreterlik görevini yürüttü. 2006-2008 yılları arasında MAN Türkiye A.Ş. firmasında Kalite Güvence Yöneticisi olarak çalıştı. 2008 yılında ORSA Yönetim Danışmanlığı Ltd. şirketini kurdu. Halen şirket bünyesinde Kurumsallaşma, EFQM Mükemmellik Modeli, Liderlik, Stratejik Yönetim, Süreç Yönetimi, Risk Yönetimi ve Kalite Yönetim Araçları konularında eğitim ve danışmanlık hizmetleri sunmaktadır. Bu bağlamda, üretim sektöründe, inşaat sektöründe özel kuruluşlarda ve çeşitli belediye, okul ve hastane gibi kamu kurumlarında eğitim ve danışmanlık çalışmaları gerçekleştirdi.

Ulusal Kalite Ödülü ve Avrupa Kalite Ödülü süreçlerinde “Baş Değerlendirici” ve “Değerlendirici” olarak görev aldı. Ödül değerlendirme ve dış değerlendirme süreçlerinde, üretim, eğitim, sağlık gibi farklı sektörlerde 30’un üzerinde kuruluşu değerlendirdi. Türkiye Kalite Derneği (KalDer) bünyesinde, “Stratejik Yönetim”, “Süreç Yönetimi”, “Toplam Kalite Yönetimi”, “Kalite Çemberleri”, “Problem Çözme Teknikleri”, “Mükemmellik Modeli”, “Özdeğerlendirme”, “Liderlik” gibi konularda eğitim vermektedir.

Uzmanlık Alanları

- Toplam Kalite Yönetimi
- EFQM Mükemmellik Modeli
- Stratejik Yönetim
- Süreç Yönetimi
- Problem Çözme Teknikleri
- 6 Sigma
- FMEA
- QFD

LEBRİZ HALE AKTÜN TAMER



1962 yılında Ankara'da doğdu

Eğitim

İlk, orta ve lise öğrenimini İstanbul'da tamamlayarak 1985 yılında İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi'nden mezun oldu. 1993 yılında Kadın Hastalıkları ve Doğum ihtisası; 2008 yılında Hacettepe Üniversitesi Halk Sağlığı A.B.D.'nda yüksek lisans yaptı.

İş Deneyimi

Bugüne kadar ulusal ve uluslararası mesleki çalışmalarının yanı sıra Kalite Yönetim Sistemleri, Toplam Kalite Yönetimi, Mükemmellik Modeli, Stratejik Yönetim ve Planlama, Yöneticilik, Süreç yönetimi, Özdeğerlendirme Kalite Çemberleri, Performans Yönetimi, Müşteri Memnuniyeti Yönetimi, Kıyaslama, Hastane Yönetimi ve Akreditasyon alanları başta olmak pek çok konuda uzmanlık, temel beceri ve yetkinlik programlarına katılmıştır.

İş hayatına 1985 yılında pratisyen hekim olarak Sarıkamış Sağlık Ocağında mecburi hizmet yaparak başlamış, 1989-1993 yılında Ankara Dr. Zekai Tahir Burak Kadın Sağlığı Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Kadın Hastalıkları ve Doğum ihtisasını tamamlayarak aynı hastanede başasistan olarak kalarak görevini sürdürmüştür. Başasistan görevinin yanında hastanede kalite çalışmalarının başlamasıyla, 1996-2002 yılları arasında Kalite Koordinatörü ve Yönetim Temsilcisi görevini de beraber yürütmüştür. 1999-2002 yılları arasında TSE Denetçi Uzman olarak, 2001 yılından itibaren de Kalder Ulusal Kalite Ödül Süreci'nde değerlendirici olarak çalışmalarını sürdürmüştür. 2004 yılında Sağlık Bakanlığı- Avrupa Komisyonu Üreme Sağlığı Hizmetlerinin kullanılabilirliği ve erişilebilirliğinin artırılması, hizmet kalitesinin yükseltilmesi Güvenli Annelik/Obstetrik Bakım Eğitim Modülleri Danışma Kurulu üyesi, Sağlık Bakanlığı-Avrupa Komisyonu İşbirliği Üreme Sağlığı Hizmetlerinin kullanılabilirliği ve erişilebilirliğinin artırılması, hizmet kalitesinin yükseltilmesi programında Kalite Standartları Teknik Çalışma Grubu üyesi, 2006-2008 Sağlık Bakanlığı Ana Çocuk Sağlığı Genel Müdürlüğü Anne ve çocuk ölümlerini azaltmak amacıyla yürütülen programın Postpartum Kanamalar ve Doğum Sonu Bakım Projesi sorumlu uzmanı olarak da görev yapmıştır. Hacettepe Üniversitesi Halk Sağlığı A.B.D yüksek Lisansını tamamlayarak çok sayıda Ulusal ve uluslararası (WHO, Gyneuty Health ve benzeri) projede aktif olarak görev almıştır.1996-2010 yılları arasında ulusal ve uluslar arası kongrelerde mesleki sunu ve yayınları yanında Toplam Kalite Yönetimi, Hastane Yönetimi ve Akreditasyon, Sağlık Yönetimi ve Yönetimin Kalitesi konularında konuşmacı olarak katılmıştır.

2008 yılında Dr. Zekai Tahir Burak Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ndeki görevinden emekli olmuştur. Halen, İstanbul Özel 29 Mayıs Hastanesinde Kadın Hastalıkları ve Doğum Uzmanı olarak çalışmaktadır. Bunun yanı sıra 2001 yılından beri kesintisiz olarak KalDer Ulusal Kalite Ödül sürecinde kamu ve işletme kategorilerinde değerlendirici olarak sosyal sorumluluk kapsamında görev almaktadır.

Lebriz Hale Aktün Tamer evli ve iki çocuk annesidir.

SABRİ BÜLBÜL



Sabri Bülbül 1971 yılında Düsseldorf'ta doğdu.

Eğitim

İlk öğrenimini Artvin, orta ve lise öğrenimini Kocaeli'de tamamlayarak 1994 yılında Anadolu Üniversitesi İkt.İda.Bil.Fak. İktisat Bölümü'nden mezun oldu.

Bugüne kadar Satış-Organizasyon, İşe Alım, Eğitim Yönetimi, İnsan Kaynakları, Kalite, Kalite Yönetim Sistemleri, Toplam Kalite Yönetimi-İş Mükemmelliği, İş Geliştirme ve Planlama, Yöneticilik alanları başta olmak pek çok konuda uzmanlık, temel beceri ve yetkinlik programlarına katılmıştır.

İş Deneyimi

İş hayatına 1995 yılında yurtdışı eğitim için bulunduğu Düsseldorf'ta Escort Bilgisayarlarında Satış-Organizasyon sorumlusu olarak başlamış ve bir yılı aşkın bir süre boyunca part-time olarak çalışmış, 1998 yılında yılında EPS'de (Ekspres Personel Servis ve Danışmanlık A.Ş.) İnsan Kaynakları İşe Alım Temsilcisi olarak 1 yılı aşkın bir süre bu görevi yürütmüştür. 1999 yılı itibarı ile Doğu Otomotiv Servis Ticaret A.Ş./Lojistik Hizmetler'de Eğitim Sorumlusu olarak çalışma hayatına devam etmiştir. Eğitim yönetimi ile birlikte kalite yönetim sistemleri konusunda da çalışmalar yürütmüştür. 2000-2001 yıllarında Doğu Otomotiv gurubunda yeniden yapılanma (BPR) çalışmalarında İnsan Kaynakları uygulamaları, yeniden yapılandırılması ile ilgili proje çalışmalarında bulunmuştur. Lojistik hizmetler'de başlatılan Toplam Kalite Yönetimi çalışmalarında mükemmellik kültürünün yapılandırılması, özdeğerlendirme, organizasyon ve sistem geliştirme projelerini yönetmiştir.

2002 yılından itibaren İş Geliştirme ve Planlama yöneticisi ve Kalite Yönetim Temsilcisi olarak Doğu Otomotiv Lojistik Merkezi Planlama, Depo-Stok Yönetimi ve Toplam Kalite Yönetimi alanlarında görevini 2008 yılına kadar sürdürmüştür.

2008 yılında KalDer'de Ulusal Kalite Hareketi program sorumlusu olarak çalışmaya başlamıştır. Halen KalDer'de iş hayatını sürdürmekte olup ulusal boyutta kurum ve kuruluşların mükemmellik konusunda farkındalıklarının artırılması adına ulusal ve coğrafi olarak yayılım çerçevesinde etkinlikler ve kuruluşların Ulusal Kalite Hareketi projesine dahil edilerek Mükemmellik Modeli uygulamalarının kurumlarda yaşama geçirilmesi, gelişim planlarının sağlanması çalışmalarını yürütmektedir.

Uzmanlık Alanları

- İnsan Kaynakları (İşe alım, performans/kariyer yönetimi)
- Kalite Yönetim Sistemleri
- Sistem ve Organizasyon Yapıları
- Süreç Yönetimi ve İyileştirme
- Toplam Kalite Yönetimi, Mükemmellik Modeli

konularında yöneticilik, planlama, kontrol, izleme, değerlendirme, problem çözme, eğitim ve sonuçları ölçme alanlarında deneyim sahibidir.

2000 yılından itibaren kesintisiz olarak Ulusal Kalite Ödül sürecinde ve Mükemmellik Aşamaları Programı'nda değerlendiricilik yapmakta olan Sabri Bülbül evli ve bir kız çocuk babasıdır.

ŞEBNEM ERGÜL



Şebnem ERGÜL 1967 yılında doğdu.

Eğitim

Orta ve lise öğrenimini Ankara’da tamamlayarak, 1987 yılında Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Uluslararası İlişkiler Bölümü’nden mezun olmuştur. 1995 yılında İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesinden “Avrupa Birliği’ne Geçişte Türk ve Avrupa Sermaye Piyasalarının Karşılaştırılması” konulu tezi ile yüksek lisans derecesini almıştır.

İş Deneyimi

İş hayatına 1987 yılında T.İş Bankası Ankara Şubesi’nde başlayan Şebnem ERGÜL 1991 yılı Mayıs ayına kadar “Eğitim Uzmanı” olarak görev yapmıştır. Bu dönemde mekanizasyon eğitimi, gayri nakdi krediler ve performans yönetimi konularında eğitimler vermiş, eğitim kitaplarının yazımında, işe girme ve yükselme sınavlarında görev almıştır.

1991 yılının Mayıs ayında “Müfettiş Yardımcısı” olarak İstanbul Menkul Kıymetler Borsası’nda göreve başlamış, 1995 yılından 2011 yılı Şubat ayına kadar “Personel/İnsan Kaynakları Müdürü” olarak görev yapmıştır. Halen Borsa Danışmanı olarak görevine devam etmektedir.

Uzmanlık Alanları

Şebnem ERGÜL, eğitimci, insan kaynakları yöneticisi ve danışmanı, etik uzmanı ve koçluk yapmaktadır.

İnsan kaynakları konusunda yeni yönetim teknikleri, liderlik, personel seçimi, insan kaynakları yönetimi ve mülakat teknikleri gibi konularda çeşitli sunumları bulunmaktadır. “Personel Yönetimi” isimli kitabı IMKB yayını olarak bastırılmıştır. Bilgi Üniversitesi’nde “Human Resources Management” dersi vermektedir.

Etik konusunda Ethics Resource Center’in Baş Danışmanı Frank NAVRAN tarafından verilen “Ethics Officer” ve “Training of the Trainers” programlarına katılmış; söz konusu programın Türkçeleştirilmesi konusunda çalışmış ve Türkçe eğitimde görev almıştır. 2004-2008 tarihleri arasında Türkiye Etik Değerler Merkezi (TEDMER) Yönetim Kurulu üyesi olarak görev yapmıştır.

Türkiye Personel Yönetimi Derneği’nde (PERYÖN) “Etik Kurul” üyesi olarak 2004-2010 tarihleri arasında görev yapmış olup; etik yönerge ve ilgili diğer düzenlemelerin oluşturulmasında katkıda bulunmuştur.

Halen etik ile ilgili çalışmalarını sürdürmekte, çeşitli konferans ve etkinliklerde sunumlar yapmaktadır. Şebnem ERGÜL ayrıca, üç yıldır European Business Ethics Network’ün uluslar arası yıllık konferansında sunumlar yapmaktadır.

Koçluk ile ilgili olarak, International Coach Federation (ICF) akredite “Coaches Training Institute”ün beş aşamalı “Co-active Coaching” eğitimine katılarak sertifikasını almıştır. Ayrıca, “Executive and Corporate Coach Training” eğitimine katılmıştır. ICF ve ICF Türkiye üyesi olan Şebnem ERGÜL, ICF Türkiye Eğitim Kurulu’nda çalışmalarını sürdürmektedir.

Şebnem ERGÜL dört yıldan bu yana Liderler Kahvesi projesinde görev almakta ve İnsan Kaynakları Zirvesi’nde sunum yapmaktadır.

Şebnem ERGÜL, PERYÖN üyesi olarak çeşitli çalışma gruplarında görev almış olup; halen meslek standartlarının belirlenmesi amacıyla Mesleki Yeterlilik Kurumu ve PERYÖN arasında imzalanan “Meslek Standardı Hazırlama İşbirliği Protokolü” kapsamında oluşturulan Meslek Standartları Komisyonu’nda görev yapmaktadır.

Toplam Kalite Yönetimi ile ilgili olarak çalışmalarını sürdüren ve bu konuda çeşitli sunuşlar yapan Şebnem ERGÜL, TUSIAD ve KalDer işbirliğinde gerçekleştirilen Ulusal Kalite Ödülü sürecinde 10 yıldır değerlendirici olarak görev almaktadır.



Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz

15 Yıl ve Daha Fazla Görev Alan Değerlendiricimiz

ADI SOYADI

BERÇİN GÜN
BETÜL UZEL
MÜJGAN KERMAN

KURULUŞU

KAVRAKOĞLU DANIŞMANLIK
B.S. YÖNETİM DESTEK VE EĞİTİM HİZMETLERİ
KERMAN DANIŞMANLIK

10 Yıl ve Daha Fazla Görev Alan Değerlendiricilerimiz

ADI SOYADI

A. FATİN YÜCEL
A. MERT AKSU
DR. AHMET MURAT FİŞ
ALPÖGE ÇAMLİBEL
AYKUT ALP YILMAZ
AYBARS GEDİZ
BERKER TELEK
CANAN TEZSEZEN
DR. FATİH TOĞAY
DR. LEBRİZ HALE AKTÜN TAMER
FİGEN KOCABALKANLI
GAMZE KALKANLI
HASAN EROL
PROF. DR. HOŞCAN ENSARİ
PROF. DR. NURAN KÖMÜRCÜ
NURDAN ÖNEY
SABRİ BÜLBÜL
SALİH ARIMAN
ŞEBNEM ERGÜL
YASEMİN ÖZÇER
ZÜLAL KIZILTAŞ

KURULUŞU

ANADOLU ISUZU
ÖZYEGİN ÜNİVERSİTESİ
OPSAN
KORDSA GLOBAL A.Ş.
ORSA DANIŞMANLIK
SOKAKTA YAŞAYAN ÇOCUKLAR DERNEĞİ
ÖZEL 29 MAYIS HASTANESİ
OMEGA MÜHENDİSLİK
OMSAN LOJİSTİK
HEROL DANIŞMANLIK
YÖNETİŞİM YÖNETİM DANIŞMANLIK
T.C. MARMARA ÜNİ. SOSYAL BİLİMLER FAK.
KalDer
SABANCI ÜNİVERSİTESİ
İMKB
BOĞAZIÇI EĞİTİM DANIŞMANLIK
KalDer

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK
KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU



5-9 Yıl Arası Görev Alan Değerlendiricilerimiz

ADI SOYADI

AHMET ALTEKİN
AHMET GÖKÇÜMEN
AHMET SEVÜK
AHMET TUNÇAY
ALİ ODABAŞ
ALP KOCAMAN
ARZU AKÇAL ARAS
ATILLA GEBİTEKİN
ATILLA YILMAZ
AYDAN BİLGEL
AYDIN KOSOVA
AYLA KANAAT
AYLİN KAR
AYSUN TELEK
AYŞE KIZILIŞIK
AYŞE SEVER
AZİZ KURŞUNLU
AZMİ KİŞNİŞCİ
BAHADIR AKIN
BEHÇET GÜVEN
BÜLENT ÜNAL
CELAL SEÇKİN
DR. ÖZKAN DALBAY
DR. UĞUR ZEL
DOÇ. DR. H. NEJAT BASIM
DOÇ. DR. NECATİ ARAS
EMEL BİLLUR
ERHAN ARPAÇ
FAHRİ ÖZOK

KURULUŞU

TOFAŞ
DSİ
ECZACIBAŞI ASKAYNAK

ELATEK KAUÇUK
YENİLER MOBİLYA
BORUSAN LOJİSTİK

COŞKUNÖZ HOLDİNG
MARS LOJİSTİK

TÜBİTAK-MAM

KalDer ANKARA ŞUBE

METİŞ

GELİŞİM YÖNETİM DANIŞMANLIK
ARÇELİK
ÖZEN MENSUCAT

SEÇKİN DANIŞMANLIK
TÜRKSAT UYDU HABERLEŞME A.Ş.

BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ
BOĞAZİÇİ ÜNİVERSİTESİ
BARIŞ ELEKTRİK
ECZACIBAŞI VİTRA

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK
KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU



5-9 Yıl Arası Görev Alan Değerlendiricilerimiz

ADI SOYADI

KURULUŞU

FURUZAN GÜYER

GÖNENÇ RÜŞTÜ ŞENER

HABİBE AKŞİT

HALUK AKTAŞ

HALUK GÜMÜŞDERELİOĞLU

HAKAN YAŞDAL

HARUN KOCAMAN

HASAN BAŞALAN

HAYRİYE KULA

HÜSNİYE FIRAT ŞİMŞEK

İSMET ÇAKIR

KADİR AKBAŞ

KADİR ERKAN

KAZIM SAVER

KEMAL OK

LEVENT CANDEMİR

LEVENT VURGUN

MEHMET AKDEMİR

MEHMET ASAF SATILMIŞ

MEHMET AYDIN

MEHMET AYDIN

MELDA GARİPAĞAOĞLU ŞAHİN

MEHMET ASRİ

MURAT AKÇEAL

MUSTAFA HESAPÇIOĞLU

MUSTAFA KÜÇÜKGÖK

MUTLU KUTLU

MÜYESSER ÇEVİK

NECATİ HAKOĞLU

NECDET UTKANLAR

ORHAN VELİ KAYA

TNT EXPRESS

ELGİNKAN HOLDİNG

BAŞKENT ELEKTRİK

TÜRK TRAKTÖR

YAPI VE KREDİ BANKASI

KOCAMANLAR OTOMOTİV

CLUB MEGA SARAY

NESTLE

T.C. ÇANAKKALE 18 MART ÜNİVERSİTESİ

ERKAN & EĞİTİM DANIŞMANLIK

HUGO BOSS

İSDEMİR

İPRAGAZ

TURGUT ÖZAL ÜNİVERSİTESİ

ÖZEL KADIKÖY ŞİFA HASTANESİ

KİBAR HOLDİNG

ERDEMİR

KOPAŞ KOZMETİK A.Ş.

PEGASUS HAVAYOLLARI

VİKO ELEKTRİK MALZEMELERİ A.Ş.

T.C. M.E.B. VALİ SAMİ SÖNMEZ İLKÖĞRETİM OKULU

POLİSAN

ASİL ÇELİK

TUSAŞ HAVACILIK VE UZAY SANAYİ

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK

KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU



5-9 Yıl Arası Görev Alan Değerlendiricilerimiz

ADI SOYADI

OYA ŞEN
PINAR ILGAZ
RANA SİBEL SAYGILI
REGAİP BARAN
RUHAN KÜPELİ
SAMİ EROL
SAMİH YEDİEVİLİ
SELAMİ GÜVEN ANTAL
ORHAN ÜNAL
SAADET SÜSLÜ
SEDA KAYRAK
SEMİH ERSUN
SEYFİ DEĞİRMENCİ
SİBEL BEKLER
SİNAN POLATER
SİNAN YASUN
SONGÜL ÖNCEL
SÜLEYMAN KUYUCU
ŞEYMA SARAÇ
ŞÜKRÜ AKTAŞ
T.MURAT TAMER
TANER ÇAVDAR
TÜLİN SENCER
ÜMİT SAVCIĞİL
VEYSİ ÖKMEN
YAKUP ERDOĞAN
YASEMİN UZUNER
YAVUZ ERDİVANLI
YRD. DOÇ. DR. İSMAİL YILDIZ
YRD. DOÇ.DR. SEVİNÇ PEKER
ZEYNEP KAREL

KURULUŞU

MAKRO ÇEVRE KORUMA END.
ARGE DANIŞMANLIK
MASSAN MAKİNA

KÜPELİ MÜHENDİSLİK
SMART OTOMOTİV
TTNET

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

PINAR SÜT
ENERJİSA
CHOYANG MEDICAL
YEDİTEPE ÜNİ. ECZACILIK FAKÜLTESİ

T.C. DİCLE ÜNİVERSİTESİ
T.C. YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
ZKAREL ÇEVRE YÖNETİM DANIŞMANLIK

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK
KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU





2011 Yılı Ulusal Kalite Ödülü Sürecinde Görev Alan Değerlendiricilerimiz



ADI SOYADI

A. MERT AKSU
A.BERKER TELEK
ABDURRAHMAN KAÇMAZ
AHMET TOLGA ARTUT
ALEV SEVİNÇLİ
ALİ KAYA
ALPÖGE ÇAMLIBEL
ARZU KAMAN
AYBARS GEDİZ
AYDAN BİLGEL
AYLA KANAAT
BAYRAM EVİN
BERÇİN GÜN
BERRİN ATALAN
BESTE AYGÜN
BETÜL UZEL
BİROL HÜRTÜRK
BURHAN KANOĞLU
CANAN TEZSEZEN
CANAN YILMAZ
DERYA ÇAKAL
DOÇ.DR. MUHARREM TUNA
DOĞAN ATİK
DOĞAN ÖZBEK
DOĞAN ÖZDEMİREL

KURULUŞU

ANADOLU ISUZU OTOMOTİV
ORSA EĞİTİM VE DANIŞMANLIK
T.C. TİRYAKİ HASANPAŞA İLKÖĞRETİM OK.
YAKACIK TEKNİK VE ENDÜSTRİ MESLEK LİSESİ
T.C. SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
İSTANBUL ULAŞIM A.Ş.
OPSAN ORJİNAL SAÇ PARÇA A.Ş.

MARS LOJİSTİK
TÜBİTAK - MAM
BİLİM İLAÇ SAN. VE TİC. A.Ş.
KAVRAKOĞLU GRUBU
ESBAŞ A.Ş.
ACIBADEM ADANA HASTANESİ
B.S YÖNETİM DESTEK VE EĞİTİM HİZMETLERİ
BORUSAN LOJİSTİK
İDO A.Ş.

ENERJİSA ENERJİ ÜRETİM A.Ş.
EGE SERAMİK SAN. VE TİC. A.Ş.
T.C. GAZİ ÜNİVERSİTESİ TURİZM FAK.
TEİ
DENGE KİMYA
İSDEMİR

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendircilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK
KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU



ADI SOYADI

DR. AHMET MURAT FİŞ

DR. LEBRİZ HALE AKTÜN TAMER

DR. YÜKSEL YEŞİLBAĞ

DR.ALAATTİN AYDIN

DR.ÖMER KOÇAK

EBRU DELİÇ

EBRU LÜLEÇİ

EGE ALTUNBULAK

ENDER HORATA

EROL ÖZDEN

ESİN ŞENER

ESRA GÜNER NARTÜRK

ESRA ŞAHAN

FATİN YÜCEL

FERKUT ÖZDEMİR

FETHİ KARAKUŞ

FİGEN KOCABALKANLI

FUNDA DEMİREL

FURUZAN GÜYER

FÜSUN ÇELİKCAN

GAMZE KALKANLI

GÖKÇE BÜYÜKŞENGÜR

GÖNENÇ ŞENER

GÜLÇİN İSTER

HAKAN YAŞDAL

KURULUŞU

ÖZYEGİN ÜNİVERSİTESİ

ÖZEL 29 MAYIS HASTANESİ

İSTANBUL KÜLTÜR EĞİTİM KURUMLARI

MARMARA SAĞLIK VE EĞİTİM

HUDUT VE SAHİLLER SAĞLIK GENEL MÜD.

BAYDÖNER

BORUSAN LOJİSTİK A.Ş.

BOSCH SANAYİ VE TİC. A.Ş.

T.C. TARSUS BELEDİYESİ

T.C. TARSUS BELEDİYESİ

BORUSAN LOJİSTİK A.Ş.

ARAS KARGO A.Ş.

FENOMEN AKADEMİ

SANKO MAKİNA A.Ş.

OMEGA MÜHENDİSLİK VE METAL

İSDEMİR

TRAKYA DÖKÜM SANAYİ VE TİC. A.Ş.

OMSAN LOJİSTİK A.Ş.

T.C. SAKARYA ÜNİVERSİTESİ

TNT EXPRESS

OLMUKSA A.Ş.

YAPI VE KREDİ BANKASI

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK
KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU



ADI SOYADI

HAKİ KARAYEL
HASAN BAŞALAN
HASAN EROL
HÜLYA TÜMTAŞ DEMREN
IŞIK AYDIN DELİORMAN
IŞIL ÇALIŞKAN
İSMAİL POLAT
KADİR AKBAŞ
KADİR ERKAN
KADİR KARAKOÇ
KASIM AYBAK
KEMAL OK
KUDRET YALÇIN
LEVENT CANDEMİR
LEVENT VURGUN
M. CEM SAKARYA
M. TAMER BOLGAZ
MEHMET ASRİ
MEHMET ERDAL KÜÇÜKOĞLU
MELTEM AYDINGÖZ
MERAL SOYAK
MESUT YİĞİT
MEZANE ALTUN
MİNE ACAR ENGİN
MURAT ŞAHİN

KURULUŞU

İDO A.Ş.
CLUB MEGA SARAY
HEROL DANIŞMANLIK
AKSİGORTA A.Ş.
NOVİDA STRATEJİK YÖNETİM HİZMETLERİ
SIEMENS
SOSYAL GÜVENLİK KURUMU
ERKAN EĞİTİM & DANIŞMANLIK
CİHAN MEDYA DAĞITIM A.Ş.
ÖZEL EFLATUN EĞİTİM KÖYÜ
İSDEMİR A.Ş.
İSTANBUL ECZA KOOP
İPRAGAZ A.Ş.
TURGUT ÖZAL ÜNİVERSİTESİ
T.C. AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
T.C. ŞANLIURFA BELEDİYESİ
KOPAŞ KOZMETİK A.Ş.
M.E.B. KARTAL MESLEKİ EĞİTİM MERKEZİ
OPET PETROLCÜLÜK A.Ş.
SYK GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ
İSTİKBAL MOBİLYA A.Ş.
TNT EXPRESS
AYGAZ A.Ş.
M.E.B. YENİMAHALLE İLÇE MEM

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK
KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU



ADI SOYADI

MUSTAFA HESAPÇIOĞLU
MUSTAFA TAŞCI
MUTLU KUTLU
MÜJGAN KERMAN
MÜYESSER ÇEVİK
NAFİDE KARAKUŞ
NAFİZ TURGUT
NEDİM YILMAZ
NİHAL KEPENEK
NURDAN ÖNEY
ORHAN ÜNAL
OSMAN KARABULUT
ÖZCAN AKGÜL
ÖZGENÇ ŞENGÜN
PROF.DR. NURAN KÖMÜRCÜ
RUHAN KÜPELİ
SABRİ BÜLBÜL
SALİH YALÇIN
SAMİ BOYDAK
SAYE NİHAN ÇABUK
SEDA KAYRAK
SELAMİ GÜVEN ANTAL
SEMA MENTEŞ
SERKAN MAHİR
SERKAN MERAL

KURULUŞU

PEGASUS HAVAYOLLARI
BOYTAŞ MOBİLYA SAN. TİC.A.Ş.
VİKO ELEKTRİK MALZEMELERİ A.Ş.
KERMAN DANIŞMANLIK
VALİ SAMİ SÖNMEZ İLKÖĞRETİM OKULU
SYK GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ
DENİZ KUVVETLERİ KOMUTANLIĞI
ÇE-TUR ÇELEBİ TURİZM TİC. A.Ş.
ESBAŞ

VİKO ELEKTRİK MALZEMELERİ A.Ş.
SERTRANS LOJİSTİK
İSTANBUL ŞEHİR HATLARI
ARAS KARGO A.Ş.
MARMARA ÜNİ. SAĞLIK BİLİMLER FAK.
KÜPELİ MÜHENDİSLİK
KaDer
KaDer ESKİŞEHİR ŞUBE
İSTİKBAL
ESKİŞEHİR ODUNPAZARI BELEDİYESİ
ECZACIBAŞI - BAXTER A.Ş.

T.C. ADANA ATATÜRK İLKÖĞRETİM OKULU
ENERJİSA ENERJİ ÜRETİM A.Ş.
BOSCH SANAYİ VE TİC. A.Ş.

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK
KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU



ADI SOYADI

SERPİL YURDUSEVEN
SUNA İPEK BATU
ŞEBNEM ERGÜL
ŞEYMA SARAÇ
ŞİLAN KARASAÇ
T.MURAT TAMER
TAMER TOK
TANER ALGIN
TANER AYDURAN
TANER ÇAVDAR
TUĞÇE BOYACIYILMAZ
TÜLİN OĞRAK
ULAŞ MENKÜ
ÜLKÜ ARIKBOĞA
VOLKAN BİNİCİ
Y. ERKUT ALTUN
YAKUP ERDOĞAN
YALÇIN GÜDEN
YASEMİN ÖZÇER
YELİZ SAY GÜR
YONCA KILIÇ
YRD.DOÇ.DR.SEVİNÇ PEKER
Z. ASLI AKDAĞ
ZELİHA ÜNAL
ZEYNEP KAREL

KURULUŞU

VODAFONE MOBİL TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.
İMKB
SARAÇ DANIŞMANLIK
OPET PETROLCÜLÜK A.Ş.
MASTERS TRAINING INTERNATIONAL
YÜNSA A.Ş.
AIRFEL ISITMA SOĞUTMA SAN A.Ş.
MAN TÜRKİYE A.Ş.
KYG YAPI KİMYASALLARI
TEİ
ÇELEBİ HAVA SERVİSİ A.Ş.
İBB GELİRLER MÜDÜRLÜĞÜ
M.E.B PROGRAM GELİŞTİRME
NASSETTİ TIBBİ CİHAZLAR
CHOYANG MEDICAL
BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ
BOĞAZİÇİ EĞİTİM DANIŞMANLIK
KORDSA GLOBAL A.Ş.
İSDEMİR
T.C. YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
TNT EXPRESS
EGE BÖLGESİ SANAYİ ODASI
ZKAREL ÇEVRE YÖNETİM DANIŞMANLIK

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK
KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU



KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU ÜYELERİ (KÖYK)



Prof. Dr. Mehmet DURMAN



Asuman ÖZER



Aykut Alp YILMAZ



Ebru DİCLE



Dr. Fatih TOĞAY



İsmet ESENGİN



Mehmet AYDIN



Songül ÖNCEL



Zülal KIZILTAŞ

Prof. Dr. Mehmet DURMAN

KÖYK Başkanı, T.C. Sakarya Üniversitesi

Asuman ÖZER
Aykut Alp YILMAZ
Ebru DİCLE
Dr. Fatih TOĞAY
İsmet ESENGİN
Mehmet AYDIN
Songül ÖNCEL
Zülal KIZILTAŞ

ECZACIBAŞI-LINCOLN ELECTRIC / ASKAYNAK
KORDSA GLOBAL A.Ş.
TÜSİAD
SOKAKTA YAŞAYAN ÇOCUKLAR DERNEĞİ
FONTANA PIETRO KALIP
ÖZEL KADIKÖY ŞİFA HASTANESİ
OPET A.Ş.
KalDer



2012 YILI ULUSAL KALİTE ÖDÜLÜ TAKVİMİ

Kuruluşların başvurusunun son günü: 10 Şubat 2012
Başvuru dokümanlarının KÖYK'e ulaşması: 15 Haziran 2012
Saha Ziyaretleri: 24-28 Eylül / 1-5 Ekim 2012

2012 yılı Ulusal Kalite Ödülü Bilgilendirme Toplantısı: 10 Ocak 2012







EFQM ■



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>