



2012

Ulusal Kalite Ödülü

Ulusal Kalite Ödülü

Mükemmellikte Süreklilik Ödülü

EFQM Mükemmellik Modeli

Ulusal Kalite Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar

Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz

2013 Ulusal Kalite Ödül Takvimi



KÖYK
Kalite Ödülü Yürütme Kurulu



2012

Ulusal Kalite Ödülü

Ulusal Kalite Ödülü

Mükemmellikte Süreklilik Ödülü

EFQM Mükemmellik Modeli

Ulusal Kalite Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar

Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz

2013 Ulusal Kalite Ödül Takvimi



KÖYK

Kalite Ödülü Yürütme Kurulu

İçindekiler

Önsöz	5
Ulusal Kalite Ödülü	9
Mükemmellikte Süreklilik Ödülü	25
EFQM Mükemmellik Modeli	31
2012 Ulusal Kalite Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar İşletmeler Kategorisi	37
2012 Ulusal Kalite Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar Kamu Kurum ve Kuruluşları	49
Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz Ulusal Kalite Ödülü Sürecinde 15 Yıl Görev Alan Değerlendiricimiz	60
Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz Ulusal Kalite Ödülü Sürecinde 10 Yıl Görev Alan Değerlendiricilerimiz	63
Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz	69
2012 Ulusal Kalite Ödülü Sürecinde Görev Alan Değerlendiricilerimiz	74
Kalite Ödülü Yürütme Kurulu Üyeleri	81
Ulusal Kalite Ödülü 2013 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 20 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 yayılımının 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 sürecine dahil edilmiştir.

Ülkemizde kalite kültürünün artmasında ve toplam kalite yönetim felsefesinin yaygınlaşmasında ulusal kalite ödülleri önemli rol oynamaktadır. Ulusal Kalite Ödülü sürecine, 20 yıl içerisinde 246 kuruluş başvurmuş ve bu yıla kadar 40 Başarı, 27 Büyük, 5 Mükemmellikte Süreklilik ödülü olmak üzere toplam 72 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'si Büyük Ödül ve 12'i Başarı Ödülü olmak üzere toplam 20 kurum ve kuruluşumuz "Avrupa Kalite 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.

Bu yıl ödül süreci, 10 Şubat 2012 tarihinde başvuruların alınmasıyla başlatılmış ve 10 kurum ve kuruluşumuz UKÖ'ne başvuruda bulunmuştur. Bu kuruluşlarımızdan 5 tanesi "İşletmeler" kategorisinde ve 5 tanesi de "Kamu" kategorisinde yer almaktadır. Ödül sürecinde toplam 108 değerlendirici görev almış ve yapılan değerlendirmeler sonucunda bu kuruluşlarımızdan 9 tanesi saha ziyaretine kalmaya hak kazanarak "finalist" olma başarısını göstermiştir.

Kurum ve kuruluşlarımız bu önemli başarılarla, Ulusal Kalite Hareketi hedefleri doğrultusunda kendilerini sürekli iyileştirerek ve geliştirerek mükemmellik yolculuğunun temel adımları olan "Mükemmellikte Kararlılık" ve "Mükemmellikte Yetkinlik" aşamalarını başarı ile geçmeleri sonucunda ulaşmaktadır.

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 20 yılda kalite ödül sürecine hassiyetle sahip çıkan Kalite Ödülü Yürütme Kurulu ve Ödül Jürisi üyelerimize en içten teşekkürlerimi sunarım.

Prof. Dr. Mehmet Durman

Kalite Ödülü Yürütme Kurulu Başkanı



Ulusal Kalite Ödülü





Bu yıl Ulusal Kalite Ödülü'nün 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, 2011 yılında Bilim İlaç'ın Büyük İşletmeler Kategorisi'nde Büyük Ödül alması, 2012 yılında ise Coca Cola Ankara Fabrikası Büyük İşletmeler Kategorisi'nde Başarı Ödülü alması çabalarımızın sonuçlarını gördüğümüzün ve ulaştığımız noktanın en önemli göstergesidir.

Kalite Ödülleri'nin önemini, kriterlerine ve işleyişine baktığımızda daha iyi anlayabiliriz. Kalite Ödülleri kuruluşları sadece ciro, verimlilik, fire göstergeleri gibi tek boyutlu parametrelere göre değil, bütün süreçleri, hedefleri ve rekabet ortamındaki konumuna göre ele aldığı ve kuruluşların bütünsel yönetim sistemini ölçtüğü için iş dünyası içinde mükemmelliği sembolize eder hale gelmiştir. Dünyadaki Kalite 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 (EEA) 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 bütünleşmemeze 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. 2002 yılında Ulusal Kalite Ödülü Sivil Toplum Kuruluşları (STK) kategorisi, 2007 yılında ise sadece EFQM veya Türkiye'de Büyük Ödül almış kuruluşların başvurabileceği Mükemmellikte Süreklilik Ödülü 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)
- BOSCH SAN.A.Ş. – BURSA DİZEL ENJEKTÖR FABRİKASI (2011)

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)
- COCA COLA İÇECEK A.Ş. ANKARA FABRİKASI (Operasyonel Birim Kategorisi) (2011)
- İSTANBUL GAZ DAĞITIM A.Ş. (2011)

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) (STK) (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)
- FARBA A.Ş. (2011)

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)
- T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI Karabük Devlet Hastanesi (Kamu Sektörü) (2011)

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)
- COCA COLA İÇECEK A.Ş. ANKARA FABRİKASI (2012)

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)
● Ankara Sanayi Odası	★★★	(2012)
● Bay Döner	★★★	(2012)
● Continental Confectionery Company Gıda San. ve Tic. A.Ş.	★★★	(2012)
● Çalık Yedaş Yeşilirmak Elektrik Dağıtım A.Ş.	★★★	(2012)

EFQM MÜKEMMELLİK AŞAMALARI

Yetkinlik Belgesi Alan Kuruluşlar

● DGS Baskı Teknolojileri A.Ş.	★★★	(2012)
● Doğu Marmara Kalkınma Ajansı	★★★	(2012)
● Erzurum Halk Sağlığı Müdürlüğü- Halk Sağlığı Laboratuvarı	★★★	(2012)
● İçtur Yiyecek İçecek Hizmetleri Tur. San. Tic. A.Ş.	★★★	(2012)
● Kayplas A.Ş.	★★★	(2012)
● Özel Nahcivan Ortodontik Grup Ağız ve Diş Sağlığı Hiz. Ltd. Şti.	★★★	(2012)
● T.C. Antalya Büyükşehir Belediyesi	★★★	(2012)
● Aromsa Besin Aroma ve Katkı Maddeleri San. ve Tic. A.Ş.	★★★★	(2012)
● BPLAS Bursa Plastik, metal, İnşaat ve Turizm San ve Tic. A.Ş.	★★★★	(2012)
● Ege Bölgesi Sanayi Odası	★★★★	(2012)
● FNSS Savunma Sistemleri A.Ş.	★★★★	(2012)
● Özel Medicana International Ankara Hastanesi	★★★★	(2012)
● Presmetal Otomotiv Yan Sanayi ve Tic. A.Ş.	★★★★	(2012)
● SYK Gümrük Müşavirliği	★★★★	(2012)
● T.C. Ali Osman Sönmez Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi	★★★★	(2012)
● T. C. Düzce Üniversitesi Rektörlüğü	★★★★	(2012)
● T. C. Şehit Binbaşı Turgut Cengiz Toytunç Anaokulu	★★★★	(2012)
● Er- Bakır Elektrolitik Bakır Mamuleri A.Ş.	★★★★★	(2012)

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)

EFQM MÜKEMMELLİK AŞAMALARI

Kararlılık Belgesi Alan Kuruluşlar

- Odeon Tours (2008)
- RE/MAX Türkiye (2008)
- Sağlık Bakanlığı Hudut ve Sahiller Sağlık Genel Müdürlüğü (2008)
- 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 Produktivite 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)

EFQM MÜKEMMELLİK AŞAMALARI

Kararlılık Belgesi Alan Kuruluşlar

- 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)
- Cisco Networking Academy Quality Management Department (2012)
- Ormetal A.Ş. (2012)
- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı (2012)
- T.C. Başiskele Belediyesi (2012)
- T.C. Gelir İdaresi Başkanlığı - Merkez Teşkilatı (2012)
- Termikel (2012)

Mükemmellikte Süreklilik Ödülü





Mükemmellikte Süreklilik Ödülü

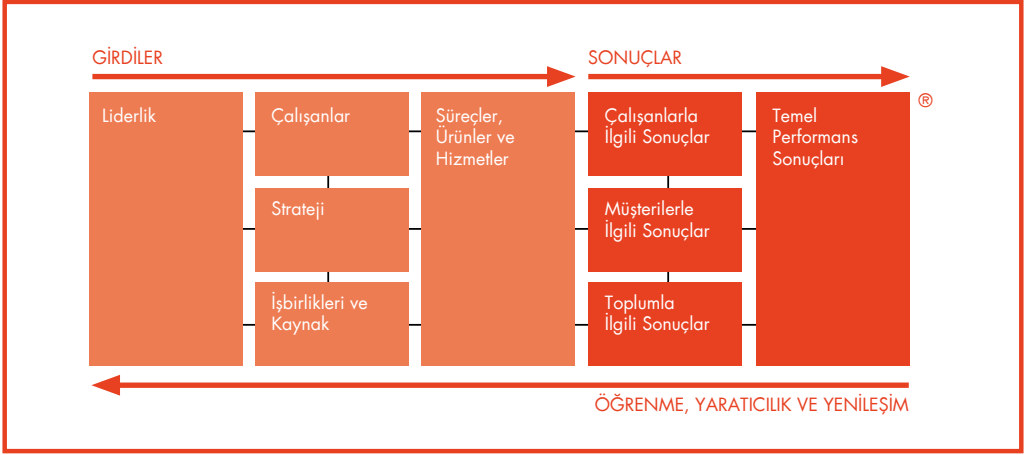
Ulusal Kalite Ödülleri, 1993 yılından buyana Türkiye’de kurumsal mükemmellik anlayışının yaygınlaştırılması ve bu alanda iyi örneklerin ortaya çıkarılması doğrultusunda önemli rol oynamıştır. Geçen zaman diliminde yirmi beş öncü ve örnek kuruluşumuz Ulusal Kalite Büyük Ödülü’nü almaya hak kazanmıştır. 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 kalıcılığı, 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 ulaşılmır.
- 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

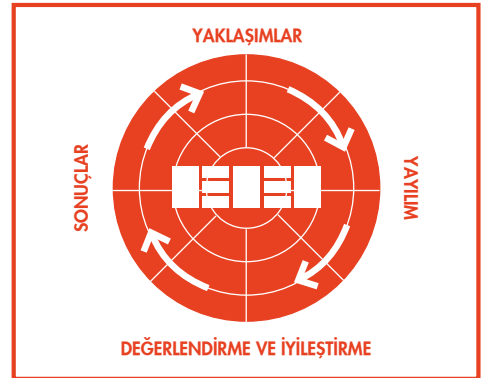
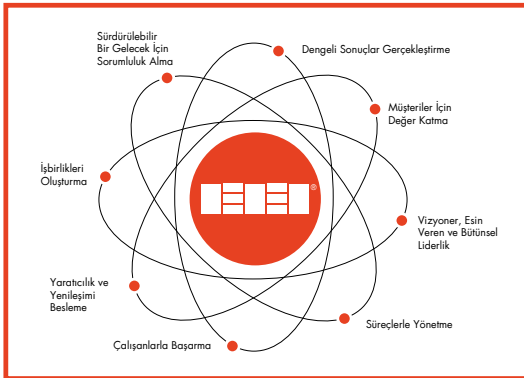
EFQM Mükemmellik Modeli dokuz kriterden oluşmaktadır. Esnek ve gelişmeye açık yapısı, modelin üstün tarafını oluşturmaktadır. İki bölüm halinde ayrılması hem anlaşılmayı ve yorumlamayı kolaylaştırmakta hem de değerlendirmeyi basitleştirmektedir.

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

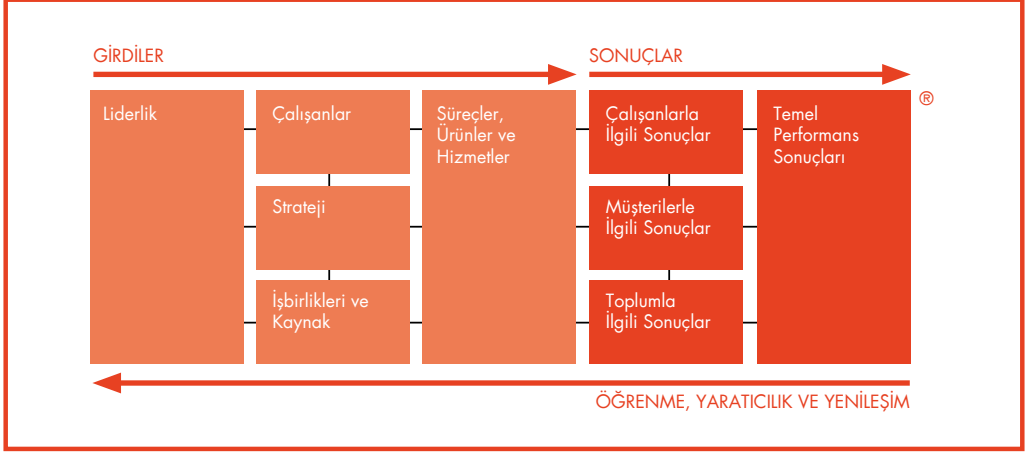
SONUÇLAR tarafında, girdilerdeki faaliyetler sonucunda neler elde edildiği, hangi sonuçlara ulaşıldığı bulunur.

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 2010

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.

2012 Ulusal Kalite Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar

İşletme Kategorisi





Boytaş Mükemmellik Yolculuğu

1995 yılında kurulan Boytaş, Boydak Holding'e bağlı bir Holding Şirkettir ve mobilya sektörünün lider markaları olan; İstikbal, Bellona, Mondi ve İstikbal Regina markalarına hizmet etmektedir. Boytaş bağlı bulunduğu Holding içerisinde, sektöründe ve Türkiye'de sanayi endüstrisinde "Sürekli Gelişim" değeri doğrultusunda değer oluşturmayı, bunu yaygınlaştırmayı ve nihayetinde paydaşlarının ve Türkiye'nin geleceğe emin adımlarla ilerlemesini hedeflemektedir.

Ürünlerini büyük bir coğrafyaya yayılmış milyonlarca tüketiciye, sürekli iyileştirme ve değer katma felsefesini benimsemiş 3.750 çalışanı ile ulaştıran Boytaş istihdam alanında 2004 yılından itibaren Türkiye'de ilk 20 şirket arasında yer almaktadır. 1995 yılından günümüze şirketimiz istikrarlı bir şekilde gelişimini sürdürmüş, hem sektörel anlamda pazar payını sürekli artırmış ve pazar lideri konumuna yerleşmiş; hem de Türkiye'nin en büyük 500 sanayi kuruluşu sıralamasında ilk 100 içerisinde yer edinmiştir.

Boytaş ilk kuruluş yıllarından itibaren sistem yaklaşımını benimsemektedir. Yönetim sistemi belgelerinin alınması, ERP'nin tüm süreçlerde etkin şekilde kullanılmaya başlanması, TKY uygulamaları kuruluşun ilk yıllarından itibaren mükemmellik yolculuğunda ilerleme kaydedilmesinde etkili olmuştur.

Şirketi geleceğe taşıyacak İK uygulamaları ve süreçleri, 2004 yılında yeniden tasarlanmıştır.









2006 yılında OHSAS sistemi kurulmuş ve aynı yıl sektörde ilk olarak 6 Sigma uygulamaları başlatılmıştır. Yalın liderlik ve yalın yönetim uygulamaları ile mükemmellik kültürünü zenginleştiren Boytaş TSE-EN 17025-2005 ile laboratuvarları akredite olan ilk mobilya şirkettir.

Boytaş'ın Misyonu; "İnsan ve çevre dostu ürünlerimizle yaşam alanlarına değer katan bir dünya şirketi olmak" olarak belirlenmiştir. Tüm faaliyetlerinde insana ve çevreye saygıyı ön planda tutan Boytaş, sürdürülebilirlik ile ilgili faaliyetlerini ana stratejileri altında yürütmektedir. Bu anlamda oluşturulan sürdürülebilirlik endeksi de, bu faaliyetlerin her yıl bir önceki yıla göre iyileştirilmesini amaçlamaktadır.

Boytaş'ın 2020 Vizyonu; "AB, Rusya, Ortadoğu ve Afrika'da, sektörün ilk 10 şirketi arasında yer almak" olarak konmuştur. Vizyonu destekleyen ciro, karlılık ve sürdürülebilirlik endeksi hedefleri genel strateji hedeflerini oluşturmaktadır. Vizyon; genel strateji ve ana strateji hedefleri ile desteklenmekte, 2009 yılında geliştirilen ve stratejinin yayılımını sağlayan Hoshin Kanri sistemi ile de strateji-süreç ilişkisi kurulmaktadır. Böylece Boytaş'ın tüm faaliyetleri hizalanmaktadır. Boytaş'ın Strateji Yönetimi Süreci "öğrenmeyi" ve "uygulamayı" esas almaktadır.

Üretim ve Ürün Yelpazesi

Faaliyetlerini Kayseri Organize Sanayi Bölgesi'nde dört farklı lokasyonda, toplam 379.000 m2 açık, 234.200 m2 kapalı alanda gerçekleştiren Boytaş'ın ürün yelpazesi ve hizmet ettiği markalar aşağıda sıralanmıştır.

Ürün Grupları	Markalar	Üretim Yeri
Oturma Grupları		Boytaş-2
Panel Mobilya	  	Boytaş-1
		Boytaş-3
		Boytaş-4
Mutfak-Banyo		Boytaş-4
Sandalye	  	Boytaş-4

Şekil: Boytaş'ın ürün yelpazesi ve üretimi gerçekleştirilen fabrikalar.

Panel mobilya ürün grubu içerisinde; yatak odası, yemek odası, genç odası ve bebek odası ürünleri yer almaktadır. Oturma grupları kanepe, koltuk takımları ve mutfak köşe takımlarından oluşmaktadır. Mutfak, banyo ve sandalye üretimi diğer ana ürün gruplarıdır.

Çalışanlar

Boytaş, insana saygı değeri doğrultusunda tüm çalışanları için, iyi bir çalışma hayatını ve yüksek düzeyde iş tatminini amaçlamaktadır. İK politikasında yer alan “sıfır işten çıkarma” ilkesi doğrultusunda Boytaş ekonomik kriz dönemlerinde dahi hiçbir çalışanın işine son vermemektedir. Bu ve benzeri birçok uygulama çalışanların hem bedenen hem de fikren işin içinde olmalarını sağlamaktadır. Bu uygulamaların bir sonucu olarak Boytaş çalışanları yılda 60 binden fazla öneri vermektedir.

Müşteriler

Boytaş olarak müşterilerimiz Bölge Ana bayilerimizdir. Türkiye genelinde 16 adettir ve İstikbal, Bellona, Mondî ve İstikbal Regina markalarımıza hizmet vermektedir. Bölge ana bayilerimize bağlı 772 adet İstikbal, 697 adet Bellona, 237 adet Mondî ve 82 adet İstikbal Regina olmak üzere toplam 1.788 adet bayi nihai müşterilerimize hizmet vermektedir.

www.boytas.com.tr





Vizyon: Şirketimizin 50. kuruluş yıldönümü olan 2023 yılında, Otomotiv, Savunma Sanayii ve Havacılık sektörlerinde Dünya'nın en iyi teknolojik sistem üreticilerinden biri olmak.

Misyon: Tüm Dünya'daki motor ve motorlu araç üreticilerine; Hidrolik Sistemler, Aktarma Organları ve Motor Üniteleri sağlayan; esnek, tam zamanında, müşteri odaklı, paydaşlarını sürekli geliştiren, sektör ve ürün standartlarını belirleyen, ileri teknoloji kullanan, insana ve çevreye saygılı bir çözüm ortağı kuruluş olmak.

Tarihçe: 1973 yılında Çerkezköy Organize Sanayi Bölgesi'nde kurulan şirketimiz, 1976 yılında "Hema Hidrolik Makine Sanayi ve Ticaret A.Ş." adı ile üretime başlamıştır. Şirketimiz yaklaşık 500.000 m² açık alan üzerinde kuruludur. Hema Endüstri A.Ş. 160.000 m² kapalı alanda faaliyet göstermektedir. Ürün yelpazesi içerisinde Ticari Araç Direksiyon Sistemleri, Kontrol Valfleri, Hidrolik Kaldırıcılar, Aktarma Organları, Motor Üniteleri ve Dişliler bulunmaktadır.

Faaliyetlerini kronolojik bir şekilde sıralarsak;

- 1973, Hema Hidrolik, Hattat kardeşler tarafından Çerkezköy'de kuruldu. 1997 yılında Hema Endüstri olarak şirketin adı değiştirildi.
- 1976, Dowty ve Plessey lisansı altında dişli pompa üretimi başladı.
- 1976, Ford Traktörlerinin satışı gerçekleştirildi.
- 1978, OEM spesifikasyonlarına ya da tasarımlarına göre hidrolik kaldırıcı imalatı başladı.
- 1982, Sn. Mehmet HATTAT ve ailesi, diğer ortakların hisselerini alarak şirketin tek sahibi oldu.
- 1984, ZF lisansı altında ticari araç direksiyon sistemleri imalatı başladı.
- 1993, OEM spesifikasyonlarına göre krank üretimi başladı.
- 1998, Dişli ve Transmisyon Fabrikası kuruldu.
- 1999, Havacılık şirketleri için flap, rudder & elevator hidrolik kontrol silindirleri üretimi devreye alındı.
- 2000, Hema Defense savunma sanayine hizmet vermek üzere kuruldu.
- 2001, Helisel dişli pompa üretimi için David Brown Hydraulics, Textron ile ortak çalışma başladı.
- 2001, David Brown Hydraulics, Textron üretim transferi yapıldı.
- 2003, Valtra markası ile anlaşma imzalandı.
- 2009, Hema Metal Fabrikası kuruldu.
- 2011, TAI ile işbirliği yapılarak motor parçası üretimine başlandı.



Ülkemizin ilk 500 firma sıralaması içinde giderek yükselen HEMA ENDÜSTRİ A.Ş. Otomotiv, Tarım Makineleri, İş Makineleri, Madencilik, Havacılık, Savunma ve diğer sanayi dallarında kullanılan ekipman ihtiyaçlarını karşılayan öncü bir sanayi kuruluşudur. Kuruluşundan bugüne, konusundaki bütün yeniliklerin yurdumuzdaki ilk takipçisi olmuştur.

Dünya'nın önde gelen firmaları ile rekabet eden Hema Endüstri sürekli yeni teknolojiye yatırım yaparak üretim kalitesini ve verimliliğini arttırmaktadır. Kaliteye ve paydaşlarına verdiği önem HEMA Endüstri'nin hizmet verdiği sektörlerde önemli bir OEM tedarikçisi haline gelmesini sağlamıştır.

Performansa, müşterilere, çalışanlara ve topluma yansıyan mükemmel sonuçlar, politika ve stratejinin, çalışanların, kaynakların ve süreçlerin uygun bir liderlik anlayışıyla yönlendiren Hema Endüstri, gelişimin ilerlemesi için gerekli olan gücünü 2000'in üzerindeki tecrübeli ve eğitilmiş personelinden almaktadır. "Kurumsal performansın etkin yönetimi çalışanların etkinliğine ve verimliliğine bağlıdır. Çalışanların etkinliği ve verimliliği ise yüksek motivasyon ve tatmin gerektirir." Bu nedenle "Çalışanların Memnuniyeti" dört temel değerimizden bir tanesidir.

Mükemmellik, vizyoner, esin veren ve bütünsel bir liderlik yaklaşımını gerektirir. Bu nedenle Hema'da tüm çalışanların öncelikle kendi işlerinin birer lideri olmasını ve şirketin vizyon ve misyonunu gerçekleştirmek üzere hem birey hem de takım olarak en yüksek katkıyı sağlamaktadırlar. Yöneticilerimizin de geleceği şekillendiren ve gerçekleştiren, kuruluşun değerleri doğrultusunda örnek olan liderlik davranışlarını sergilemektedirler.

HEMA ENDÜSTRİ A.Ş. MÜKEMMELLİK YOLCULUĞU

Hema Endüstri A.Ş. 2011 yılında KalDer ile karşılıklı "Ulusal Kalite Hareketi İyi Niyet Bildirgesi" imzalanması ile başladığı mükemmellik yolculuğuna, yine aynı yıl içerisinde KalDer tarafından model "Öz Değerlendirme" süreci ile devam etmiştir. Öz değerlendirme ile modele göre açık noktalarını tespit eden ve bu doğrultuda çalışmalarına yön veren Hema Endüstri, 2012 yılını Genel Müdürümüz Sayın Tunç Doğan tarafından "Toplam Kalite-Zirve Yılı" olarak ilan etmiş ve bu yolculuktaki kararlılığını göstermiştir. Akabinde yine aynı kararlık ile 2012 KalDer Ulusal Kalite Ödülü'ne başvuru yapmıştır.



www.hemaendustri.com



BOYDAK HOLDİNG VE İSTİKBAL MOBİLYA A.Ş.

1957’de Kayseri’de temelleri atılan ve Türkiye sınırlarını aşarak dünyaya uzanan Boydak Holding, bugün mobilyadan, tekstile, kimyadan pazarlamaya, demir-çelikten lojistiğe, enerjiden bilişime, havacılığa kadar birçok alan-daki faaliyetlerini sektör lideri olarak sürdürmektedir. 38 şirkete sahip Boydak Holding, 9 ayrı sektörde faaliyet göstermektedir. Holding çatısı altında, Türkiye’nin en önemli markaları arasında yer alan İstikbal, Boytaş, Mondi, İstikbal Regina Mutfak & Banyo, Hes Kablo, Boyteks, Form Sünger gibi şirketler bulunmaktadır.

Kurulduğu günden bugüne, entegre üretim anlayışı ve yatırım odaklı yaklaşımı ile hizmet verdiği sektörlerle katma değer yaratan Boydak Holding, Türkiye’nin en büyük sanayi kuruluşları arasında yer almaktadır. Holding, finans sektörü hariç 11.000’i aşkın çalışanı ve yurt geneline yayılmış 2.000 bayisi ve yatırımlarıyla bölgesel ve sürdürülebilir kalkınma politikasıyla Türkiye ekonomisine ivme kazandırmaya devam etmektedir.

1957’de Kayseri’de küçük bir marangoz atölyesinde kapı-pencere yapımı ile temelleri atılan İstikbal, 80’li yıllara kadar kapı-pencere, dolap, yatak odaları, masa-sandalye gibi mobilya çeşitleri üretmiş, 80’li yıllarda yaptığı yatırımlar, yenilikçi ürün tasarımları, kaliteli ve çevreye saygılı ürünleri, alanında uzman çalışanları ve başarılı pazarlama stratejileriyle sürdürülebilir başarıyı gözeterek kısa sürede sektöründe lider marka olmayı başarmıştır.

İstikbal’in yanı sıra Bellona, Mondi ve Deco, Holding’in yatak ve ev tekstili sektörlerinde yıllar içerisinde farklı müşteri guruplarına yönelik yarattığı diğer markalardır. Bu markalara mobilya ve mutfak da dahil olmak üzere Holding bünyesindeki çeşitli şirketler üretim yapmakla birlikte İstikbal Mobilya, İstikbal ve Bellona için yatak, İstikbal, Bellona ve Mondi için ev tekstili üretmektedir. İstikbal Mobilya olarak ürün yelpazemiz aşağıdaki gibidir.

- Yaylı yataklar, sünger yataklar, sandıksız bazalar (kasa)
- Uyku setleri, nevesim takımları, yatak örtüleri, yatak koruyucular, yastıklar, pikeler, fonksiyonel koltuklar, bebek uyku ürünleri, battaniyeler, çarşaf, havlu, bornoz
- Rulo vatka elyaf, silikonize yastık/kırlent dolgu elyafı, kar tanesi kırlent/yastık dolgu elyafı, kırlent/yastık kılıfı, bahçe mobilyaları minder elyafı

İstikbal Mobilya, hisselerinin tamamı Boydak Holding’e ait en eski şirkettir. Üretim tesisleri ile genel merkezi Kayseri’dedir. Toplam 37.628 m² kapalı alan, 34.860 m² açık alanda yatak, ev tekstili ve endüstriyel üretim yapmaktadır. İstikbal Mobilya’nın yerleşik olduğu kampus alanı içinde bulunan Boyteks, Boyçelik ve Form Sünger ana tedarikçilerimiz arasındadır.

MÜŞTERİLERİMİZ

İstikbal Mobilya’nın, doğrudan ve dolaylı olarak çok sayıda müşterisi bulunmaktadır. Ana müşteri gurupları anabayerler, projeli satışlar, BDT, BOYSER, endüstriyel ürün müşterileridir. Ana bayilere sevk edilen ürünler ana bayiler aracılığıyla İstikbal, Bellona ve Mondi markaları bazında ayrı ayrı yapılandırılmış her biri farklı tip ve özellikteki bayilere, bayiler aracılığı ile de nihai müşterilere sunulmaktadır. İstikbal, Bellona ve Mondi için Türkiye’de 16

bölgede 16 ana bayi, tüm markalar için 2000'e yakın bayiden oluşan satış ağına sahiptir. Bellona markalı ev tekstili ürünlerinin Bellona Store adı altında e-ortamda satışı yapılmaktadır. Holding şirketlerinden Boydak Dış Ticaret aracılığı ile 150'yi aşkın ülkeye ihracatı ve yurtdışında açtığı 224 bayisi ile İstikbal Mobilya uluslararası platformda Türkiye'yi temsil etmektedir. Tüm markalı ürünlerde satış sonrası servis ve müşteri hizmetleri süreçleri Holding şirketlerinden BOYSER tarafından yürütülmektedir.

ORGANİZASYON YAPISI VE ÇALIŞANLARIMIZ

İstikbal Mobilya, süreçler bazında bir organizasyon yapısına sahiptir. 2011 sonu itibarı ile toplam 590 çalışandan 516'sı mavi yakalı, 74'ü beyaz yakalıdır. 36 kadın, 554 erkek çalışan, saha çalışanı, memur, uzman yardımcısı, uzman, şef, müdür, genel müdür yardımcısı ve genel müdür gibi unvanlara sahiptir. Eğitim düzeylerine göre %0,9 yüksek lisans veya doktora, % 8,9 lisans, % 8,1 ön lisans, % 52,5 lise veya meslek lisesi ve % 29,6 ilköğretim mezunlarından oluşmaktadır. Mavi yakalı çalışanlar sendika üyesidir.

MÜKEMMELLİK YOLCULUĞUMUZ

İstikbal Mobilya'nın kuruluşu ile başlayan kalite yolculuğu, yıllar içerisinde çeşitli kalite sistemlerinin benimsenmesi ve nihayetinde EFQM Mükemmellik Modeli'nin tüm iş süreçlerine entegre edilmesi ile devam etmektedir

İstikbal Mobilya mükemmellik yolculuğu

"EN"LER VE "İLK"LER LİSTESİ

- Özel müşteri beklentilerini karşılayabilmek için denizcilik sektöründe geçerli olan BureauVeritas Onaylı Marine Yatak Sertifikası alan Türkiye'de İLK ve TEK firma
- CFR 1633 belgeli güç tutuşur özellikte yatak üreten Türkiye'de İLK firma
- Yıllık 1.500.000 adet yatak üretebilecek, teorik kapasiteye sahip Türkiye'de İLK ve TEK firma
- 10 saniyede 1 yatak üretebilecek altyapıya sahip Türkiye'de İLK ve TEK firma
- 1.800.000 çeşit yatağı ürün yelpazesinde bulunduran Türkiye'de İLK ve TEK firma
- Organik yüzeyli yatağı tasarlayan ve üreten Türkiye'de İLK firma
- İnsan vücudundaki statik elektriği deşarj edebilecek yatağı tasarlayan ve üreten Türkiye'de İLK ve TEK firma
- Çıkarılabilir pedli yatak tasarlayan ve üreten Türkiye'de İLK firma
- Her iki tarafında çıkarılabilir ped kullanılan yatak (CLIMA NATURA) tasarlayan ve üreten Türkiye'de İLK firma
- Superlastic SL karkaslı yatak üretimi yapan Türkiye'de TEK firma
- Kişiyeye özel yatak olan PERFORM yatağı üreten Türkiye'de İLK VE TEK firma
- Sektörde 3 Yıldız Mükemmellikte Yetkinlik belgesi alan İLK ve TEK firma
- Yatak performans testi anlamında yaşlanma ve yıpranma testi yapabilen Türkiye'de İLK ve TEK özel sektör firması
- TSE'den 5 sistem belgesine sahip Türkiye'de 5. firma
- Üretim sektöründe TSE'den 5 sistem belgesine sahip Türkiye'deki İLK firma (Diğer 4 firma hizmet sektöründen—2 tane otel Suena ve Bera otel,

1 tane yemek firması Sardunya Hazır yemek, 1 tane hastane (Karabük Devlet Hastanesi)

- TSE'den yatak üreticileri arasında TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistem Belgesi alan İLK firma
- TSE'den TS EN 16001 Enerji Yönetim Sistemi Eğitimi alan İLK firma
- TS EN 16001 Enerji Yönetim Sistem Belgesini alan Türkiye'de İLK firma (Aynı anda denetlenen Coca Cola/Manisa ve Zade Yağları/Konya firmaları ile birlikte 3 tane Firma bulunmaktadır)
- Koşulsuz Müşteri Memnuniyeti kapsamında yatak üretimi ve satışı yapan Türkiye'de İLK firma
- CFR 1633 yanmaz özellikli ekonomik elyaf (ECOFLAM) üretimini ve satışı yapan Türkiye'de İLK firma
- TSE'den TS/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistem Belgesini alarak Türkiye'de 6 Yönetim Sistemine sahip İLK ve TEK firma
- TSE'den TS EN 16001 Enerji Yönetim Sistemi yerine geçen TS ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi Eğitimi alan İLK firma
- TSE'den TS EN 16001 Enerji Yönetim Sistemi yerine geçen TS ISO 50001 Enerji Yönetim Sistem Belgesini Türkiye'de alan İLK firma

Boydak Holding bazında İstikbal'in öncülük örnekleri:

- Holding'in EFQM Mükemmellikte 3 Yıldız Yetkinlik belgesi alan İLK ve TEK firması
- Holding'in süreç yaklaşımını uygulayan İLK ve TEK firması
- Holding'in TS ISO IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi eğitimi alan İLK firması, Holdingin bu konudaki çalışmalarını koordine eden TEK firması
- Holdingin üretim firmaları içinde TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistem Belgesini alan İLK ve TEK firması



Tarihçemiz

Ülkemizin yapı sektörünün önde gelen işletmelerinden biri olan KYK Yapı Kimyasalları, 2001 yılında % 100 yerli sermaye ile Eskişehir’de kurulmuştur. KYK Yapı Kimyasalları Eskişehir, Samsun, Adana ve Diyarbakır olmak üzere toplam dört lokasyonda faaliyetlerini sürdürmektedir. Yalıtım dergisinin 2011 yılında 8.sini düzenlediği yalıtım sektörü başarı ödüllerinde 2010 yılında yapılan Diyarbakır fabrika yatırımı-mız “Yılın yatırımı” seçilmiştir.

Misyonu: Güvenilir, kaliteli ve estetik yaşam alanları yaratmak,

Vizyonu: Paydaşı olmaktan kıvanç duyulan bir kuruluş olmaktır.

Üretim ve Ürünlerimiz

KYK Yapı Kimyasalları; yıllık 600 bin ton toz ve sıvı ürün üretim kapasitesi ile üretim yapmaktadır. Seramik yapıştırıcıları, derz dolguları, teknik yapıştırıcılar, su ve ısı yalıtım ürünleri, astarlar, yüzey temizleyicileri ve koruyucuları, tamir harçları ve sıva ürün grubu ile 77 farklı ürün ve 175 ürün çeşidine sahiptir. Son yıllarda büyüme stratejisini yalıtım ürünleri alanında konumlandırarak KYK Yapı Kimyasalları, 2009 yılında pazara sunduğu Mantotherm Isı Yalıtım Sistemlerinin ardından, yeni çimento esaslı ve bitüm esaslı sürme su yalıtım ürünüyle de ürün gamını güçlendirmiştir.

Çalışanlarımız

Dört lokasyonda toplam 189 kişi çalışmaktadır.

Müşterilerimiz

Uygun maliyet ve zamanında teslimat ile müşteri beklentilerini karşılayan KYK Yapı Kimyasalları maksimum müşteri memnuniyetini hedeflemektedir.

Toz ve sıvı ürün grubu ile Türkiye genelindeki Bölge Müdürlüklerinin (Adana, Ankara, Antalya, Bursa, Diyarbakır, Eskişehir, İzmir, İstanbul ve Karadeniz) koordinasyonunda dağıtım, perakende satış ve uygulama yapan 200 ana bayi ve 1.000 tali bayi ile ürünlerinin yurt genelindeki penetrasyonunu sağlamaktadır.

Ürünlerini, Türkiye’nin 81 iline ulaştırmakta ve Avrupa, Orta Asya ve Orta Doğu bölgeleri ağırlıklı olmak üzere 22 farklı ülkeye ihraç etmektedir. KYK Yapı Kimyasalları yatay ve dikey olarak genişleyen ürün ağı, yurt genelindeki üretim tesisleri, kuvvetli ulusal dağıtım ağı ve ihracat kabiliyetiyle yapı sektöründe güvenilir ve güçlü bir tedarikçi olarak faaliyetlerine büyüyerek devam etmektedir.

KYK Yapı Kimyasalları; Ücretsiz Danışma Hattı (0 800 34 11 111), Usta Hattı (444 4 595), Usta Kulübü, Usta Eşleri Kulübü, Bizim Ekip, Uygulama Teknik Destek Ekibi, Eğitim Otobüsü ve Eğitim Tırı ile Türkiye’nin her köşesindeki paydaşlarına ulaşarak güçlü bir iletişim kurmayı ve satış sonrası destek sağlamayı hedeflemektedir.

Mükemmellik Yolculuğumuz

KYK Yapı Kimyasalları kurulduğu tarihten itibaren ürettiği her ürüne ilişkin Türk Standartları Enstitüsü (TSE) belgelerini alarak kalite yolculuğuna başlamıştır;

2005 yılında üretim süreçlerinin yanı sıra diğer süreçler de gözden geçirilmeye başlanmış ve 2007 yılında ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) belgesi alınmıştır. Süreçlerle yönetim anlayışını benimseyen bir yapıya geçilerek 2009 yılında Kalite Yönetim Sistemi belgesi, ISO 9001:2008 revizyonuna göre yenilenmiştir. Aynı yıl, ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemi (ÇYS) belgesi ve OHSAS 18001:2007 İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Yönetim Sistemi belgesi alınmıştır.

Bu çalışmalara paralel olarak 2008 yılında Türkiye Kalite Derneği (KalDer) ile işbirliğine gidilerek Toplam Kalite Yönetimi (TKY) ve EFQM Mükemmellik Modeli eğitimi alınmıştır. 2009 yılında Ulusal Kalite Hareketi (UKH) İyi Niyet Bildirgesi imzalanarak, mükemmel bir kuruluş olmak ve sürdürülebilir başarıyı sağlamak için, EFQM Mükemmellik modeli bir yönetim anlayışı olarak benimsenmiştir. 2009 yılı sonunda Mükemmellikte Kararlılık belgesi, 2010 yılında Mükemmellikte Yetkinlik 3 yıldız belgesi, 2011 yılında Mükemmellikte Yetkinlik 4 yıldız belgesi alınmıştır. 2012 yılında ise değerlendirmeler sonucunda finalist olmaya hak kazanılmıştır.

KYK Yapı Kimyasalları mükemmellik modelini uygulayarak, katılımcı anlayışla sürekli gelişmeyi hedeflemektedir. Bu amaçla,

- kurumsal alt yapı geliştirilmiş, stratejik yönetimin gerekleri uygulanmaya başlanmıştır. Tüm paydaşlara değen uygulamalar Stratejik Plan çerçevesinde hayata geçirilmektedir.
- Çalışanların liderlik vasıfları geliştirilerek, sahiplenme, katılım, yetkilendirme, iyileştirme ve hesap verebilirlik kültürü yaratma çalışmalarına başlanmıştır. Çalışan memnuniyet ve liderlik anketleri ile yapılan uygulamaların etkililiği gözden geçirilmekte ve iyileştirilmektedir.
- Müşteriler için yenileşim ve değer yaratma yönünde süreçlerin gözden geçirilmesi ve yeniden tanımlanması sağlanmıştır. Ar-ge faaliyetleri müşteride fark yaratma anlayışı ile hem organizasyon hem de teknik donanım anlamında geliştirilmiştir.
- Ürün ve hizmetlerde daha fazla değer yaratmak amacı ile çeşitli kurum ve kuruluşlar ile ortak çalışmalar yürütülmektedir.
- Çözümleri ile güvenilir iş ortağı olan KYK Yapı Kimyasalları, sadece ürün ve hizmetleri ile değil, sosyal sorumluluk projeleri, çevreye ve topluma olumlu katkıları ile ekonomik, toplumsal ve çevre açısından sürdürülebilir başarıyı sağlamak adına çıktığı bu mükemmellik yolculuğuna aynı heyecan ve kararlılıkla devam etmektedir.



03.04.1965 tarihinde TPAO öncülüğünde kurulmuş olan Petkim Petrokimya Holding A.Ş. üretimine 1970 yılında Yarımca Kompleksi'nde başlamıştır. Artan petrokimyasal ürün ihtiyacına paralel olarak 1985 yılında Aliğa Kompleksi, en ileri teknolojilere ve optimum kapasitelere sahip olarak işletmeye alınmıştır. 28.05.1986 tarihinde, 3291 sayılı kanun çerçevesinde özelleştirme kapsamına alınmış olan Petkim Petrokimya Holding A.Ş.'nin Yarımca Tesisleri 2001 yılında Tüpraş'a devredilmiştir.

Bu tarihten sonra üretimine sadece Aliğa Tesislerinde devam eden Petkim'in %51 oranındaki hissesi, 30.Mayıs.2008 tarihinde SOCAR & Turcas Petrokimya A.Ş.'ne satılmıştır. Daha sonra tüm hisselerin SOCAR tarafından alınması sonucu, Petkim bir SOCAR kuruluşu haline gelmiştir.

Ülkemizin en gözde şirketlerinden olan Petkim, 50'yi aşan petrokimyasal ürün yelpazesıyla bugün sanayimizin vazgeçilmez hammadde üreticisi durumundadır. Petkim'in ürettiği petrokimyasal ürünler; inşaat, tarım, otomotiv, elektrik, elektronik, ambalaj, tekstil sektörlerinin önemli girdileridir. Ayrıca, ilaç, boya, deterjan, kozmetik gibi birçok sanayi için de girdi üretilmektedir. Petkim, yılda 3.2 milyon ton brüt üretim gerçekleştirmesinin yanında insana saygılı, çevreye duyarlı üretim teknolojisiyle, kültürel, sosyal, ekonomik yaşamımıza değer katmaya devam etmektedir. Ayrıca müşterilerinin taleplerini mümkün olan en üst düzeyde karşılamayı amaçlayan Petkim, ürün portföyünde yer almayan ürünleri de ithal ederek müşterilerinin taleplerini karşılamaktadır.

Petkim, 2400 çalışanıyla, değerlerine sahip çıkarak, misyonunu gerçekleştirmek ve vizyonuna ulaşmak için çalışmakta, müşterilerine değer katmaktadır. İnsan Kaynağının %20'sini beyaz yakalı çalışanlar, %80'ini mavi yakalı çalışanlar oluşturmaktadır. Mavi yakalı tüm çalışanlarımız işyerimizde örgütlü olan Petrol-İş Sendikası'nın da üyeleridir. Ayrıca yetkinliklerimizin dışında olan birçok faaliyet için değişik firmalarla işbirliği içerisinde olan Petkim yaklaşık 1000 kişi için iş olanağı sağlamaktadır.

İnşaat, tarım, otomotiv, elektrik, elektronik, ambalaj, tekstil gibi çok farklı sektörlerin ihtiyaçları doğrultusunda üretim yapan Petkim, müşterilerinin ihtiyaçları doğrultusunda ithalat da yapmaktadır. Üretmiş olduğu ürünlerde ülkemizin tek yerli üreticisi olan Petkim sunduğu teknik servis ve sağladığı laboratuvar olanaklarıyla müşterilerinin kalite algısını en üst düzeyde tutmayı amaçlamaktadır. Ayrıca müşterilerine sağladığı lojistik avantajlarla da değer yaratmaktadır. Ürünlerinin yaklaşık olarak %70'ini iç pazarda, %30'ünü dış pazarlarda satan Petkim müşterileriyle artan işbirliğini hedeflemektedir.

Vizyonumuz:

Petrokimya sektöründe; Türkiye pazarında liderliğini büyüterek sürdürmek ve Bölgesel bir güç olmak.

Misyonumuz: Petkim;

- Entegre ve modern teknolojiye sahip tesislerinde, uluslararası standartlara uygun petrokimyasal ürünler üretir, ithal eder.
- Yurtiçi ve fırsat yurtdışı pazarlarda ürünlerinin satışını müşteri odaklı bir yaklaşımla gerçekleştirir.
- Yenileşimi önemser, kaliteyi yaşam felsefesi olarak benimser.
- İşbirlikleri ile şirketin değerini artırarak karlı bir şekilde büyür.
- Yenilikçi insan kaynakları uygulamaları ile çalışanlarının yetkinliğini, mutluluğunu ve bağlılığını en üst seviyede tutar, onları gözetir.

- Sürdürülebilirlik bilinci ile çevreyi korur, evrensel değerlere uyar, iş sağlığını ve güvenliğini sağlar, topluma destek verir ve değer katar.

Değerlerimiz:

- Müşteriye değer katmak
- Çalışan odaklılık
- Yaratıcılık ve yenileşim
- İş sağlığı ve güvenliği
- Sürdürülebilir gelecek için sorumluluk almak
- Ürün kalitesi ve sürekliliği
- İşbirlikleri ile değer yaratmak

Mükemmellik Yolculuğu:

Petkim, 2004 yılında imzalamış olduğu Ulusal Kalite Hareketi İyi Niyet Bildirgesiyle mükemmellik yolculuğuna başlamıştır. 1996'dan beri ISO 9001 kapsamında yürüttüğü süreç yönetimi, sürekli iyileştirme ve Toplam Kalite Yönetimi çalışmalarını sistematik olarak EFQM Mükemmellik Modeli'ne entegre etmiş ve çalışmalarını Mükemmellik Modeli kapsamında yürütmektedir.

2004 yılında büyük ölçekli bir kamu kuruluşu olarak başlayan mükemmellik yolculuğunda 2008 yılı önemli bir dönemeci işaret etmektedir. 2008 yılında özelleştirme sürecini başarılı bir şekilde geride bırakan Petkim, aynı yıl Ulusal Kalite Ödülü'ne başvurmuş ve "Mükemmellikte Yetkinlik" belgesi almıştır.

Alınan geri bildirim raporunun ışığında, yeni ve "köklü" bir özel sektör kuruluşu olarak, oldukça kapsamlı analiz ve yapılanma süreçlerinden geçen Petkim, 2008-2012 yılları arasında birçok proje ve çalışmayı hayata geçirmiştir.

2009 yılında TS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi'nin 1996'dan beri işleyen ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi'ne entegre edilmiştir.

2009 ve 2010 yıllarında birçok süreç, ulusal ve uluslararası kabul gören standart ve uygulamalara paralel olarak tasarlanmış ve Kurumsal Kaynak Planlama Projesi kapsamında entegre edilmiştir.

Kurumsal Kaynak Planlama Projesine paralel olarak yürütülen Laboratuvar Bilgi Yönetim Sistemi ve Üretim Uygulama Sistemi projeleriyle üretim bilgi altyapısı güçlendirilmiş ve entegre edilmiştir.

2010 yılında ISO 17025 Laboratuvar Yönetim Sistemi akreditasyon belgesini almıştır.

2011 yılında Enerji Takip ve Optimizasyon Sistemi kurulmuş ve enerji projeleri ve etkileri elektronik olarak da izlenmeye başlanmıştır. Bu projenin devamı olarak ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi belgesi alma çalışmaları başlatmıştır.

2011 yılında ortaya koyduğu "Petkim Value Site" iş modeliyle "Kimya Parkı" kavramını Türkiye'ye taşıyan Petkim, bu kapsamda Air Liquide firmasıyla stratejik işbirliğine gitmiştir.

2012 yılında Ulusal Kalite Ödülü'ne başvurarak 2008 yılından itibaren gerçekleştirmiş olduğu ilerlemenin değerlendirilmesini ve iyileştirme alanlarının saptanmasını amaçlamaktadır.

2023 vizyonunda STAR Rafinerisi ve Petkim ile entegrasyonu en üst düzeye çıkararak, operasyonel verimliliğini daha da arttırmak ve "Türkiye pazarında liderliğini büyütüp sürdürmek" bulunan Petkim, vizyonuna ulaşmak amacıyla mükemmellik yolculuğuna devam etmektedir.

www.petkim.com.tr



2012 Ulusal Kalite Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar

Kamu Kurum ve Kuruluşları



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



Şehit Binbaşı Turgut Cengiz Toytunç Anaokulu, Antalya Kepez İlçesi Kanal Mahallesi'nde 2007–2008 Eğitim Öğretim yılında “Kanal Anaokulu” olarak hizmete açılmıştır. Okulumuzun adı 2008 tarihinde “Şehit Binbaşı Turgut Cengiz Toytunç Anaokulu” olarak değiştirilmiştir.

2012-2013 Eğitim-Öğretim yılında okulumuz bünyesinde 3 yaş grubunda 29, 4 yaş grubunda 87 ve 5 yaş grubunda 93 olmak üzere toplam 209 öğrenci bulunmaktadır.

Okulumuza bağlı olarak faaliyet gösteren Çamlıbel Halk Eğitim Merkezi anasınıfında 26 öğrencimiz eğitim görmektedir.

Okulumuz bünyesinde 1 Müdür, 2 Müdür Yardımcısı, 1 Psikolojik Danışman, 9 Öğretmen, 1 Kalite Koordinatörü, 1 Memur, 1 Aşçı, 1 Aşçı Yardımcısı, 4 Yardımcı Personel, 1 Danışma Görevlisi ve 1 Hizmetli olmak üzere toplam 23 kişiyle hizmet vermektedir.

Okulumuz amacı, öğrencilerin;

- Bedensel, zihinsel ve duygusal olarak gelişmelerini 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 ilköğretime hazırlamaktır.

Okulumuz Okul Öncesinin temel amaçlarından yola çıkarak stratejik amaçlarını tanımlanmıştır.

STRATEJİK AMAÇLAR

- Amaç 1. Eğitim Öğretimde yaratıcı ve yenilikçi uygulamalara yer vermek.
- Amaç 2. Okul Öncesi Eğitimin kalitesini arttırmak.
- Amaç 3. Eğitim Öğretim çalışmaları ile topluma değer katmak.
 3. Toplumla değer katan projeler üretmek.
- Amaç 4. Farklı uygulamaları ile okul öncesi Okul Öncesi Eğitimde örnek gösterilen okul olmak.
 4. Yaptığımız çalışmalarla tanınmak ve örnek gösterilen okul olmak.
- Amaç 5. Çalışanların yaratıcılık, yenilikçilik ve yetkinliklerini geliştirerek etkin ve verimli çalışmalarını sağlamak.

Okulumuzun temel amaçlarından da anlaşıldığı gibi önceliğimiz, öğrencilerimizi ilköğretime ve ilköğretim sonrası eğitime hazırlamaktır. Başka bir deyişle, öğrencilerin sadece bugünkü ihtiyaç ve beklentilerini değil, daha çok gelecekteki ihtiyaç ve beklentilerini karşılamaya yönelik bir eğitim anlayışına sahibiz. Öğrencilerimizin gelecekteki ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanabilmesi, okulumuzdan mezun olduktan sonraki eğitim yaşantılarını engelsiz ve sorunsuz sürdürebilmesi bizim geleceği önceden görebilmemize bağlıdır.

Okulumuzun temel faaliyet alanı Eğitim-Öğretim dir. Daha önce 36-72 ay arasındaki öğrencilere hizmet verirken yeni yasal düzenlemeyle 2012-2013 Eğitim-Öğretim yılından itibaren 37-66 ay çocuklara Eğitim-Öğretim hizmeti verilmesine karar verilmiştir.

Okulumuz yukarıda açıkladığımız eğitim anlayışımız doğrultusunda “Çevreye ve toplumsal değerlere duyarlı, problem çözme becerilerine sahip, araştıran, kendini gerçekleştirme yolunda adımlar atan, mutlu bireyler yetiştirmeyi” misyon, “Yara-



tıcı ve yenilikçi uygulamaları ile okul öncesi eğitime ve topluma değer katan, örnek gösterilen okul olmayı” da vizyon olarak tanımlanmıştır.

- Bireye, emeğe, toplumsal değerlere saygı göstermek,
- Yenileşime, öğrenmeye açık olmak,
- Değişime, işbirliği ve iletişimle yön vermek,
- Hoşgörülü, dürüst ve samimi olmak,
- Var olan yetenekleri keşfetmek ve geliştirmek temel değerlerimizdendir.

Okulumuz, 2008–2009 Eğitim Öğretim yılından itibaren toplam kalite yönetimi çalışmalarına başlamıştır. Aynı zamanda Mükemmellik Modeli çalışmaları da başlamıştır. Okul yönetim sistemimiz Milli Eğitim Bakanlığı (MEB), Eğitim Kurumları TKY Uygulama Modeli kriterlerine uygun olarak oluşturulmuştur. Yönetim sistemimiz aynı zamanda 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 bilgi 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 yönetim 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 Toytunc Anaokulu 2010-2011 Eğitim Öğretim yılında Eğitim Kurumları Kalite Ödüllü Antalya Birinciliği ve aynı zamanda Türkiye Birinciliğini elde etmiştir. 2012-2013 Eğitim Öğretim yılında Ulusal Kalite Derneği'nin düzenlediği “Ulusal Kalite Ödülü” yarışmasında finale kalmayı başarmıştır.

Bıraktığımız izlerin çocuklarımızın, velilerimizin ve çalışanlarımızın yolunu aydınlatması dileğiyle...



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI KARABÜK DEVLET HASTANESİ



Vizyonumuz: 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 model olmak ve uluslararası alanda tanınarak saygınlık kazanan ilk genel kamu hastanesi olmayı başarmak.

Misyonumuz: 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.

Tarihçemiz: Hastanemiz, 1967 yılında 50 yatak kapasite ile kurulmuş, 1989 yılından itibaren 150 yatak kapasitesine çıkarılmıştır. Karabük'ün il olmasından sonra hastanemizin önemi daha da artmış ve yalnızca il merkezindeki hastalara değil, çevre il ve ilçelerdeki hastalara hizmet veren bir bölge hastanesi konumuna gelmiştir. 1967 yılından günümüze kadar, kurumumuz hizmet kalitesini artırmak, ihtiyaç ve beklentilere cevap verebilmek amacı ile; fiziki mekan, çevre düzenlemesi ve teknolojik altyapısını sürekli geliştirerek, dinamik yapıyla hizmet vermektedir. 2009 yılı itibarıyla A-B-C ve poliklinik bloklarından oluşan hastanemiz, 278 yatak kapasite ile hizmetlerini sürdürmüştür.

Bu gün itibarıyla ise hastaneler birliği yasasına göre ilimizdeki diğer hastaneler hastanemiz bünyesinde birleştirilmiştir. 3 hastanenin birleşmesiyle 480 yatak kapasiteye ulaşan hastanemizde hizmetlerimiz devam etmektedir.

Kalite Yolculuğumuz

Ülkemizin sağlık politikaları, insanların ihtiyaç ve beklentilerinin artması sağlık hizmetlerinde kaliteyi artırma ve değişim zorunluluğunu öngörmüştür.

Hastanemizde bu öngörü ile 2003 yılında eğitim ve kalite çalışmalarına başlamıştır.

2006 yılında ISO 9001 2000 KYS standartları kurularak sertifikalandırılmıştır.

Bu tarihten sonra hastanemiz kalite çalışmalarını hızlandırmış, insanı temel alan insana değer veren Toplam Kalite Yönetimini benimsemiştir. Bu sistemin uygulanabilmesi için EFQM mükemmellik modeli seçilmiş ve 2008 yılında Ulusal Kalite Hareketine dahil olunarak mükemmellik yolculuğumuz başlamıştır.

Yine 2008 yılında mükemmellikte kararlılık, 2009 yılında EFQM 3 Yıldız, 2010 yılında EFQM 4 yıldız belgeleri ve 2011 yılında da jüri teşvik ödülü alınmıştır.

Diğer taraftan Mükemmellik yolculuğu ile eşzamanlı olarak, ISO 9001 2008 Kalite yönetim sistemi, 18001 İş Sağlığı Güvenliği Yönetim Sistemi, 14001 Çevre Yönetim Sistemi, 16001 Enerji Verimliliği Yönetim Sistemi, 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ve 17025 Kalibrasyon Labratuarı Akreditasyon belgeleri alınmıştır.



Bu süreçte hasta memnuniyetini ön planda tutan hastanemizde süreç yönetimine ağırlık verilmiş, her sürecin kendi başına bir işletme gibi yönetilmesi sağlanmıştır.

Üretim ve Ürün Yelpazemiz

Karabük Devlet Hastanesi; ayaktan ve yataklı tedavi hizmetleri sunan, Sağlık Bakanlığı'na bağlı bir devlet hastanesidir.

Hastanemiz; Karabük ve bölgemizde ikamet eden tüm topluma yönelik sağlık hizmetleri sunar. Hastanemizde Göğüs Hastalıkları, Dahiliye, Kardiyoloji, Gastroenteroloji, Fizik Tedavi, Nöroloji, Nefroloji, Genel Cerrahi, Kalp ve Damar Cerrahisi, İntaniye, Cildiye, Psikiyatri, Beyin Cerrahi, Göğüs Cerrahi, Plastik Cerrahisi, KBB, Üroloji, Göz Hastalıkları, Kadın doğum hastalıkları ve çocuk hastalıkları branşlarında hizmet verilmektedir. Göğüs, Koroner, Dahiliye, Cerrahi ve Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitelerinde toplam 49 yoğun bakım yatağı ile Yoğunbakım hastalarına hizmet verilmektedir. Uyku Merkezi, Diyaliz Merkezi, İştme ve denge merkezi, bünyesinde Tomografi, MR, Mamografi, Kemik dansimetresi, Ultrason ve her türlü radyolojik tetkikin yapıldığı görüntüleme merkezi, 10 genel 2 lokal oda kapasiteli Ameliyathane birimleri, Nörolojik, Ürolojik, Gastroenterolojik tetkik birimlerimiz, Fizik tedavi ve rehabilitasyon merkezimiz aktif olarak çalışmaktadır. Mikrobiyoloji Laboratuvarı, Biyokimya Laboratuvarı, Patoloji Laboratuvarlarımızda hem hastanemize başvuran hastalarımıza hem de protokol yapılan çevre il ve ilçelerdeki hastanelere hizmet verilmektedir. Ayrıca tüm Karabük merkez ve diğer bölgelerdeki hastanelere kalibrasyon hizmeti veren kalibrasyon laboratuvarımız vardır.

Çalışanlarımız

Hastanemizde 125'i Hekim olmak üzere 818 kadrolu çalışmamız ve hizmet alım işbirliklerimize (Güvenlik, Temizlik, Yemek, Otomasyon, Teknik hizmetler) bağlı 338 çalışmamız mevcut olup, toplamda 1156 çalışmamız bulunmaktadır.

Hastalarımız

- Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK)
- Türkiye Cumhuriyeti Emekli Sandığı Üyeleri
- Yeşil Kart Sahipleri
- Ücretli Hastalar(Sosyal Güvencesi Olmayan)

Hastanemiz Karabük (il, ilçe, köy ve belde dahil) ve çevresine (Bartın, Kastamonu, Çankırı, Bolu, Zonguldak) hizmet vermektedir. Aylık ortalama 67.270 ayaktan hasta, 2,413 yatan hastaya hizmet verilmektedir. Hasta odaklı çalışan kurumumuzda insan ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda hasta memnuniyeti sağlanarak hastalarımızı "sadık hasta" haline getirebilmek hedeflenmiştir. Bu doğrultuda çalışanlarımızın teknik yeterliliğinin yanı sıra fonksiyonel kaliteyi de yakalamak için, gerek iletişim eğitimleri, gerekse müşteri memnuniyeti ve empati kurma eğitimleri ile hasta algılamalarının iyi yönde olması sağlanmaktadır. Hastaların şimdiki ihtiyaçlarını karşılamak gelecekteki beklentilerine de cevap verebilmek için, ürün geliştirme, ürün çeşitlendirme gibi yeniden yapılandırma faaliyetleri başlatılarak ve bunlara uygun teknoloji yenileme çalışmaları hayata geçirilerek sürekli iyileştirmeler gerçekleştirilmektedir.

ÖZEL MEDICANA INTERNATIONAL ANKARA HASTANESİ

Medicana International Ankara Hastanesi



Tarihçesi

Medicana International Ankara Hastanesi, 2008 yılında Ankara’da kurulmuştur. Sağlık Bakanlığına (SB) bağlı özel bir hastanedir. Hastanemiz dünya standartlarında sağlık hizmeti verebilecek düzeyde, tüm sağlık hizmetlerini tek çatı altında toplayan, üniversite hastanesi konseptinde kurulmuştur. Hastane gerçekleştirdiği ileri tıp uygulamaları ve kullanıcı memnuniyetini sürekli kılmadaki yaklaşımları ile ülkenin tamamından ve çevre ülkelerden önemli sayıda sadık hasta yaratabilmiştir. Bulunduğu lokasyonda özel hastaneciliğin tanımını değiştirmiş ve üniversite hastanelerinin bilimselliğini, özel hastanelerin kullanıcı memnuniyeti ve kalite anlayışı ile birleştirebilmiştir. Modern teknoloji ve teknik özellikleriyle dünyanın sayılı özel hastaneleri arasında yer alan hastanemiz 732 çalışanı ve 226 yatağıyla tüm branşlarda dünya kalitesinde hizmet sunmanın gururunu yaşamaktadır.

Misyonumuz; hastalarımızın sağlık sorunlarını modern tıbbın mümkün kıldığı en üst düzey ve standartta kanıtla dayalı olarak çözen ve tüm paydaşlarının beklentilerini optimum düzeyde karşılayan, dünya standartlarında, ulaşılabilir ve itibarlı bir sağlık kuruluşu olmaktır.

Vizyonumuz; ileri tıp uygulamalarını geniş toplum kesimlerine dünya standartlarında ve sürdürülebilir bir şekilde ulaştıran lider bir sağlık kuruluşu olmaktır.

Hizmet Alanlarımız

Kadın Doğum, Çocuk Hastalıkları, Çocuk Cerrahisi, Tüp Bebek Ünitesi, Tüm Cerrahi ve Dahili Birimler ile birlikte; Medikal Onkoloji, Kardiyoloji, Kalp Damar Cerrahisi, Radyasyon Onkolojisi, Organ Transplantasyonu, Kemik İliği Transplantasyonu, Nükleer Tıp, 24 saat acil sağlık hizmetleri ve hemodiyaliz hizmetleri gibi özellikli alanları bünyesinde toplayan Ankara’daki ilk özel hastanedir. Hastanemiz ileri kanser tedavisinin yapıldığı merkez olarak da şehirde büyük bir ihtiyaca yanıt vermektedir. Ankara’da ilk kez bir özel sektör hastanesinde bulunan multi-slice CT, PET CT, MR, ultrasonografi, IMRT yapabilen LINAC cihazları, konvansiyonel radyoloji ve nükleer tıp görüntüleme yöntemleri ve radyasyon onkolojisi hastanemizi kanser tedavisinin de merkezi haline getirmiştir. Kanser tedavisinde öne çıkacak olan nükleer tıp ünitemizde bulunan son teknoloji ürünü PET-CT kanser tarama cihazı Ankara’da sadece az sayıda üniversite hastanesinde bulunmaktadır. Hastanemizin teknolojik altyapısı, uzman kadrosu ve modern binasıyla sadece Ankara ve çevre illerinde değil, Ortadoğu, Balkanlar ve Kafkasya’nın da çekim merkezi olması hedeflenmiştir. Hastanemiz sunduğu ileri hizmet kalitesi ile Ankara’daki sağlık turizmine de canlılık getirmiştir.

Özellikli Hizmet Alanlarımız

- Böbrek Nakli
- Karaciğer Nakli
- Kemik İliği Nakli
- İleri radyoterapi
- Kemoterapi
- Nükleer Tıp (PET-CT)
- Girişimsel Radyoloji

Hizmet Verdiğimiz Ana Kurumsal Müşterilerimiz

- Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) (Tüm Branşlar)
- Özel Sağlık Sigortaları
- Yurtdışı Sigortalar
- Kamu ve Özel Bankalar
- Özel Şirketler
- Kamu Kurum ve Kuruluşları
 - o Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM)
 - o Türk Telekom
 - o PTT
 - o Türkiye Barolar Birliği
 - o Tüm Büyükelçilikler
 - o Benzer 50'nin üzerinde kuruluş

Kalite Yolculuğumuzun Kilometre Taşları

- 2009 OHSAD - Özel Hastaneler Sağlık Kuruluşları Derneği.
- 2009 EQAS – External Quality Assurance Services; BİO-RAD; Dış Laboratuvar Kalite Sistemi.
- 2009 HKS - Sağlık Bakanlığı Hizmet Kalite Standartları ile A Sınıfı Hastane Kategorisi.
- 2010 JCI – Joint Commission International tarafından, İlk Denetimde Akredite Edildik.
- 2010 The American Hospital Association üyesi olundu.
- 2010 Bebek Dostu Hastane olmaya hak kazanıldı.
- 2010 KalDer ile Mükemmellik Yolculuğuna başlandı. 'UKH İyiniyet Bildirgesi' imzalandı.
- 2011 EFQM Mükemmellik Modeli Eğitimi alındı ve ilk özdeğerlendirme yapıldı.
- 2012 'Yılın En Başarılı Hastanesi Ödülü' Gazi Üniv. İİBF tarafından verildi.



T.C. TARSUS BELEDİYESİ BAŞKANLIĞI



Tarsus Belediyesi, bugün itibarıyla Akdeniz Bölgesi'nde, Mersin İl'ine bağlı ilçe belediyesidir. 5393 Sayılı Belediye kanununda belirtilen görev ve sorumlulukları ile Tarsuslular'a belediye hizmeti vermektedir. 1868 yılında kurulmuş, 144 yıllık geçmişe sahip bir belediyedir. İlçenin doğusunda Adana, kuzeyinde Niğde ve Konya, batısında Mersin İl merkezi ile güneyinde Akdeniz yer almaktadır. İlçe merkezinin deniz seviyesinden yüksekliği, yeni yerleşim alanlarıyla, 15-100 m. arasında değişmektedir.

Kleopatra Kapısı, Tarsus Şelalesi, Eshab-ı Kehf Mağarası, İpek Ticaret Yolu, St. Paul Kuyusu ve St. Paul Kilisesi, Hz. Daniyal Peygamber'in Kabri, Roma Yolu, Donuktaş Tarsus'ta bulunan önemli, tarihi ve kültürel mekanlardan sadece birkaçıdır. Dinlerin, dillerin, kültürlerin, medeniyetlerin buluşma noktasıdır TARSUS.

Antik Roma Yolu kazılarında bakıldığında, dünyada ilk kanalizasyon şebekesinin Tarsus'ta döşenmiş olduğu, Türkiye'de ilk elektrik enerjisinin Tarsus'ta üretildiği, Ticaret ve Sanayi Odası ile İş Geliştirme Merkezleri'nin ilk Tarsus'ta kurulduğu bilinmektedir.

D-400 ve D-750 karayolları ile demiryolu şehir içinden geçmektedir. Geniş ulaşım ağına sahip olan ilçeye en yakın havaalanı Adana'dadır.

Son yapılan Adrese Dayalı Nüfus Sayımı sonuçlarına göre 241.876 merkez nüfusu olan Tarsus, nüfusu itibarıyla 81 il arasında 27. sırada yer alan ve 54 ilden daha fazla nüfusa sahip olan bir ilçedir.

HİZMET ALANI, İDARİ YAPI ve ÇALIŞANLARIMIZ

Tarsus Belediyesi hizmet alanı mücavir alan sınırları ile birlikte 12303 hektardır. Tarsus Belediyesi, Belediye Başkanı'na bağlı 4 Müdürlük ve 4 Belediye Başkan Yardımcısı'na bağlı 15 Müdürlük olmak üzere Belediye hizmetlerini toplam 19 Müdürlük aracılığı ile gerçekleştirmektedir.

235 Memur ve 589 Kadrolu İşçi, 64 Geçici İşçi ve Hizmet Alımı Yolu ile çalıştırılan 428 işçi olmak üzere toplam 1316 çalışmamız vardır. Bu kadro ile 45 mahallede yaşayan 241.876 hemşerimize ayırım yapılmadan her türlü belediye hizmetleri eşit olarak sunulmaktadır. Bu istatistiğimize göre 190 vatandaşımıza 1 çalışan isabet etmektedir.

MİSYONUMUZ:

Tarsus'un kültürüne, geleneklerine ve tarihine sahip çıkarak, tüm hemşehrilerimizin, doğumundan ölümüne kadar; sağlıklı bir çevrede mahalli ve müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, birleştirici, çağdaş, tarafsız ve şeffaf hizmetler sunmaktır.

VİZYONUMUZ:

Paydaşların memnuniyetini hedef alan, turizmin önünü açan, uluslararası düzeyde tanınan örnek bir belediye olmaktır.

TEMEL İLKE VE DEĞERLERİMİZ:

İnsan merkezli, dürüst, çalışkan, şeffaf, üreten ve tutumlu, milli, sosyal ve kültürel değerlerini sahiplenen, herkese ve herkesine eşit ve barışçıl yaklaşım sergileyen, "Önce Tarsus, Öncü Tarsus, Birlikte Tarsus" anlayışıyla kaliteli hizmet üreten, misyonu, vizyonu ve birikimi olan, milliyetçi, maneviyatçı, gelenekçi, çağdaş bir anlayış sergilemektedir.

KALİTE VE MÜKEMMELLİK YOLCULUĞUMUZ:

YILI	FAALİYET ADI
2002	Kalite Yönetim Merkezi Kurulması
2002	Türkiye Kalite Derneği'ne Üye Olunması
2002	Kalite Temel Eğitimlerinin Alınması
2003	Dokümantasyon Oluşturulması



2004	TS-EN-ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistem Belgesi Alınması (Türkiye Genelinde 4. Belediye)
2007	TS-EN-ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistem Belge Yenilemesi
2008	EFQM İyi Niyet Bildirgesi İmzalanması
2008	EFQM ve TKY Eğitimleri Alınması
2009	EFQM Mükemmellikte Kararlılık Belgesi Alınması
2010	TS-EN-ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistem Belge Yenilemesi
2010	EFQM Mükemmellikte Yetkinlik Belgesi (4 Yıldız) Alınması
2012	EFQM Ulusal Kalite Ödülü Saha Ziyaretine Kalınması ve Finalist Olunması

VATANDAŞLARIMIZ (MÜŞTERİLERİMİZ);

Sayısal olarak yetersiz ancak son derece kabiliyetli çalışanlarımızla ve bugün itibarıyla sahip olduğumuz bağımsız ilçe kimliğimizle, Misyonumuz ve Vizyonumuz doğrultusunda; Su ve Kanalizasyon Hizmeti, Temizlik Hizmeti, İmar ve Şehircilik Hizmeti, Park, Bahçe ve Mezarlık Hizmeti, Yol, Kaldırım, Bina, Tesis Yapım, Bakım ve Onarım Hizmeti, Şehir içi Toplu Taşıma Hizmeti, Çevre ve Sağlık Hizmeti, Hal Hizmeti, Kültürel ve Sosyal Etkinlikler düzenlenmekte ve faydalanmak üzere vatandaşlarımızın kullanımına sunulmaktadır.

Büyükşehir belediyelerinin dahi sunmakta güçlük çektiği bu hizmetler, ilçe belediyesi kimliğimizle, başarılı ve vatandaş memnuniyeti esasına dayalı bir şekilde, Tarsus'ta yaşayanlara din, dil, ırk ve cinsiyet ayrımı yapmadan eşit bir şekilde sunulmaktadır.

Dört dönemdir Belediye Başkanı olarak; 1994 yılından itibaren öncelikle Tarsus'un başta Kanalizasyon ve Yağmursuyu altyapı projesini, Atıksu Arıtma Tesisi Projesini ele aldık. Tarsus'un tüm mahallelerine ayırt etmeden eşit hizmetler götürmeyi hedefledik. Başta şehir merkezi olmak üzere 45 mahalenin tamamına kanalizasyon ve yağmursuyu hatlarını döşemeyi kısa sürede başardık. Bu hatlarla toplanan atıksuları arıtmak ve temiz bir şekilde deniz suyuna ulaştırılmasını sağlamak amacıyla bölgenin ilk Atıksu Arıtma Tesisini ilçemize kazandırdık.

Tarsus'un altyapısını tamamladıktan sonra caddeler ve bulvarlarımız genişletildi, yeni yollar, caddeler açıldı. Ana caddeler parke taşı ile kaplandı, yollar asfaltlandı. Engellilere yönelik projeler hayata geçirilerek, kavşaklar, bulvarlar yenilendi ve sayıları artırıldı, kaldırımlar ise her kesimin kullanabileceği hale getirildi.

1994 yılında Tarsus genelinde yeşil alan miktarı 83250 m² iken, bugün itibarıyla yaklaşık 14 katına çıkarılarak 1.135.131 m²'ye ulaşmıştır. Kişi başına düşen yeşil alan miktarı 4,70 m² olmuştur.

Hem çalışanlarımızın daha sağlıklı ve verimli olabilecekleri ortamlarda çalışmasını sağlamak, hem de vatandaşlarımızın belediye-mizi ziyaret ederek yapmak istedikleri iş ve işlemlerini daha hızlı ve kaliteli sunmak amacıyla; yeşil alanı, spor alanı, dinlenme alanı, yemekhane hizmetleri gibi sosyal alanı geniş olan bir hizmet kampüsü oluşturuldu. Bu kampüsü kullananların memnuniyetleri sağlandı. Kampüsümüzde ayrıca Kadın Konuk Evi, Yaşlılar Huzurevi ve misafirhanelerimiz de bulunmaktadır.

Görev süremizin ilk on yılını tamamladığımızda; kurumumuzun artık daha ciddi bir yapılanmayla, kişilerle değil sistemlerle yönetilmeleri gerektiği esasıyla, 15 Ocak 2004 tarihinde, Türkiye genelinde dördüncü belediye olarak, Türk Standartları Enstitüsü'nden TS-EN-ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistem Belgesini aldık. Kalite Yönetim Sistemi ile işlerimizi daha ciddi Planlamaya, daha başarılı Uygulamaya, uygulama sonuçlarını Kontrol etmeye ve kontroller sonucunda Önlemler almaya başladık. Kısacası PUKÖ döngüsünü hayata geçirdik, hizmet kalitemizi arttırdık.

Sadece Kalite Yönetim Sistem Belgesi, Tarsus Belediyelerini hedeflediğimiz seviyeye getirmeye yetmedi. 2002 yılında üyesi olduğumuz ve ilk yıllarımızda sadece eğitim imkanlarından faydalandığımız Türkiye Kalite Derneği'nin kongre ve diğer etkinliklerine katılmaya başladık. 2006 yılı Kalite Kongresinde EFQM Mükemmellik Modeli ve Ulusal Kalite Ödülü ile tanıştık. Yaptığımız araştırma ve incelemeler sonucunda EFQM Mükemmellik Modelinin kurumumuzu hedeflerine ulaştıracağı düşüncesiyle 2007 yılından itibaren model uygulamaya başladık. Eğitimlerimizi hiç kesmeden sürekli hale getirdik. Bu arada, KalDer'e başvuru yaparak 2008 yılında İyi Niyet Bildirgesini imzaladık. Özdeğerlendirme yaparak 2009 yılında EFQM Mükemmellikte Kararlılık Belgesini aldık. İyileştirmelerde hızımızı kesmeyerek 2010 yılında EFQM Mükemmellikte Yetkinlik Başvurusu yaptık ve 4 Yıldızlı Mükemmellikte Yetkinlik Belgesini çalışanlarımızın gayreti ile almayı başardık. Sıradaki hedefimizi Ulusal Kalite Ödülünü almak olarak belirledik.

Ulusal kalitenin artırılmasına emek harcayan, destek olan tüm kalite gönüllülerine teşekkür eder, bu yolculukta yer alan tüm kurum ve kuruluşlara başarılar diler, saygılar sunarız.

T.C. ŞANLIURFA BELEDİYESİ BAŞKANLIĞI



TARİHÇEMİZ

1869 yılında Halep Vilayetine bağlı olarak Belediye kurulmuş, 1908 yılında ise bağımsız bir sancak olmuştur.

1908 yılından itibaren 29 belediye başkanı görev yapmıştır. Şu anda 30. belediye başkanı görev yapmaktadır.

Kurum, 5393 sayılı Belediye Kanunu, diğer kanun ve yönetmeliklerle verilen görevleri yürütmektedir. Belediyemiz bugün 6 Başkan yardımcısı, 27 müdürlük ve 1198 personeliyle 5700 hektar alanda kurulu; 68 mahalle, 2212 cadde&sokak ve yaklaşık 750 bin vatandaşa hizmet vermektedir.

MÜKEMMELLİK YOLCULUĞUMUZ

2004 yılında başladığımız kalite çalışmaları sonucunda 2007 yılında TSE ISO 9001:2000 KYS Belgesini aldık.

Bunun ardından bireysel ve kurumsal olarak sürdürdüğümüz kalite çabalarımızla ilgili daha yetkin bir hale gelmek, belirli bir disiplin altında sürdürmek ve ulusal düzeyde elde edilen deneyimlerden yararlanmak için 2007 yılında Ulusal Kalite Hareketi'ne katıldık. Aynı yıl KalDer'den Kararlılık Belgesini aldık.

Çalışmalarımıza hızla devam ederek 2008 yılında Ulusal Kalite Ödülüne başvurduk ve Mükemmellikte Yetkinlik 4* Belgesini aldık.

2012 yılında tekrar Ulusal Kalite Ödülüne başvurduk ve saha ziyaretine kalmaya hak kazandık.

Kendi alanımızda, kamuda iş ve işlevleri olan Ulusal Kalite Hareketi'ne inanmış kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapmamız halinde örnek oluşturacağımızı ve kendimizi rekabet üstü bir ortama taşıyacağımıza inanıyoruz.

Ulusal Kalite Hareketi'ne katılımımızın kurumsal olarak ölçülebilir ve somut hedefler koymamıza yardımcı olacağını, çalışanlarımızın memnuniyet ve motivasyonunun artacağını düşündüğümüzden dolayı kalite yolculuğuna devam etmekteyiz. Bununla birlikte bölgemizde bu çalışmalarda öncü ve örnek bir kurum olarak diğer kurumları da bu çalışmalara teşvik etme noktasında desteklerimizi sürdürmekteyiz.

Kurumsal Kalite Hedeflerimiz

- 1- Çalışan memnuniyetini %75, vatandaş memnuniyetini %65'in üzerine çıkarmak.
- 2- Her yıl en az bir mega proje gerçekleştirmek.
- 3- Her ay "Şanlıurfa Belediyesi Bülteni"ni yayınlamak.
- 4- Hizmet süremiz içinde, atık su arıtma tesisi projesini gerçekleştirerek çevre ve temizlik konusunda sayılı şehirler arasında yer almak.
- 5- Her yıl trafik ile ilgili problemleri azaltarak hizmet süremiz sonunda bu problemleri minimuma indirmek.
- 6- Her yıl on bin ağaç dikmek.
- 7- Her yıl imar alanlarını şehrimizin kentsel gelişim stratejisine göre genişletmek.
- 8- Bir yıl içinde en az iki semt pazarını hizmete sunmak ve hizmet süremiz içerisinde bütün semt pazarlarını disipline etmek.

- 9- Her yıl en az bir semt spor alanı yapmak.
- 10- Vatandaşlarımızın taleplerini zamanında karşılamak, gecikmeden dolayı meydana gelecek memnuniyetsizlikleri giderek memnuniyet oranını %90'ın üzerine çıkarmak, memnuniyetsizlik oranını %10'un altında tutmak
- 11- Halkın, yönetime katılımını sağlamak amacıyla; her ay en az iki sivil toplum kuruluşu ziyareti, dört mahalle gezisi yapmak.
- 12- Her personelimizi motivasyon, halkla ilişkiler ve mesleki eğitimler alanında yılda en az 10 Adam/Saat eğitmek.
- 13- Bir yıl içinde çalışanlar için toplu konut projesini başlatmak.
- 14- Hizmet süremiz içinde üç derenin ıslahını gerçekleştirmek.

MİSYONUMUZ

TÜM BELEDİYE ÇALIŞANLARININ VE URFA HALKININ KATILIMIYLA, HİZMETLERDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ, ETKİNLİĞİ VE VERİMLİLİĞİ SAĞLAYARAK, VATANDAŞLARIMIZIN VE ÇALIŞANLARIMIZIN MEMNUNİYETİNİ, İLİMİZİN KENTSEL VE SOSYAL GELİŞİMİNİ ARTIRMAK.

VİZYONUMUZ

TARİHİNDEN DOLAYI DOĞUŞTAN MARKA ŞEHİR OLAN İLİMİZİ; TEMİZ, DİSİPLİNLİ, ÇAĞDAŞ, YEŞİLLER İÇERİSİNDE, SOSYAL BELEDİYECİLİK AÇISINDAN ÖNCÜ, KÜLTÜR VE İNANÇ TURİZMİNİN ÖNEMLİ MERKEZLERİNDEN OLAN, BİR DÜNYA KENTİ YAPMAKTIR.

TEMEL DEĞERLERİMİZ

- ÇALIŞKAN
- ADİL
- DÜRÜST
- YENİLİKÇİ
- PAYLAŞIMCI
- ŞEFFAF
- İNSAN ODAKLI
- HUKUKA SAYGILI
- KATILIMCI
- ÇEVREYE DUYARLI
- TARİHİ DOKULARI KORUYAN

Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz

Ulusal Kalite Ödülü
Sürecinde 15 yıl
Görev Alan
Değerlendiricimiz



FİGEN KOCABALKANLI



Figen Kocabalkanlı 1962 yılında Gaziantep'te doğdu.

Eğitim

İlk ve orta öğrenimini Gaziantep, lise öğrenimini İstanbul'da tamamlayarak 1983 yılında İstanbul Teknik Üniversitesi İşletme Mühendisliği bölümünden mezun oldu.

Bugüne kadar Kalite, Kalite Yönetim Sistemleri, Toplam Kalite, İş Mükemmelliği, Çevre Yönetim Sistemleri, ISO 9000 Baş Tetkikçiliği, İstatistiksel Proses Kontrol, FMEA, Deneysel Tasarım alanları başta olmak pek çok konuda uzmanlık, temel beceri ve yetkinlik programlarına katılmıştır.

1998-1999 yıllarında ALCATEL TELECOM tarafından Boğaziçi Üniversitesi Vakfı ile işbirliği yapılarak düzenlenen Finans, Pazarlama, Operasyon Yönetimi ve Organizasyon&Yönetim modüllerinden oluşan 'Genç Profesyoneller' adındaki işletme yönetimi programını tamamlamıştır.

İş Deneyimi

İş hayatına 1983 yılında NASAŞ Alüminyum A.Ş.'de Organizasyon ve Planlama bölümünde başlamış, iş analizleri, hareket ve zaman etütleri konularında çalıştıktan sonra 1984 yılında aynı şirkette görevine Üretim Planlama Sorumlusu olarak devam etmiştir. 1984 sonunda TELETAS A.Ş.'ye Endüstri Mühendisi olarak geçmiş, iş etüdü ve tesis yerleşimi konularında çalıştıktan sonra 1987 yılında Fabrika Yerleşim Kısım Şefi olarak atanmış, Üraniye tesislerinin yanı sıra Dudullu tesislerinin kuruluşu ve tamamlanması sırasında bu görevini sürdürmüştür. 1989 yılından itibaren aynı kuruluş içerisinde yeni kurulan Kalite Direktörlüğü bünyesinde Uzman Kalite Mühendisi olarak görevini sürdürmüş bu dönemde müşteri memnuniyeti ölçümünün yanı sıra şikayet yönetimi, ürünlerin saha performansının değerlendirilmesi ve düzeltici faaliyetler konularında görev yapmıştır.

ALCATEL TELECOM A.Ş.'de 1994-2002 yılları arasında önce Kalite Mühendisi ve sonra Sertifikasyon Yöneticisi olarak görevini sürdürmüştür. Bu dönemde tedarikçi ve taseeron değerlendirme ekiplerini yönetmiş, ALCA-TEL'in uluslararası çalışma gruplarında yer alarak TL 9000 standardı çerçevesinde Türkiye ve CIS ülkelerindeki ürünlerin saha performansının değerlendirilmesi ve diğer ülkelerdeki ürünlerin performansı ile kıyaslanması konularında çalışmalarda bulunmuştur. Kalite Yönetim Sistemleri, Çevre Yönetim Sistemleri ve Özdeğerlendirme konularındaki uluslararası projelerde lokal sertifikasyon yöneticisi olarak görev yapmıştır.

Omega Mühendislik ve Metal Ltd. Şti'nde 2002 yılından beri şirket ortağı ve Genel Müdür olarak görevini sürdürmekte olup yönetim danışmanlığının yanı sıra ilgili alanlarda çalışmalarına devam etmektedir.

Uzmanlık Alanları

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

EFQM Mükemmellik Modeli, İş Mükemmelliği, İşletme Yönetimi ve Yönetim Sistemleri, Ürünlerin Saha Performansının Değerlendirilmesi, Süreç Geliştirme ve Süreç Yönetimi, Kalite Yönetim Sistemleri

1998 yılından beri kesintisiz olarak Ulusal Kalite Ödül sürecinde, değerlendiricilik ve baş değerlendiricilik yapmakta olan Figen Kocabalkanlı evli ve iki çocuk annesidir.



Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz

Ulusal Kalite Ödülü
Sürecinde 10 yıl
Görev Alan
Değerlendiricilerimiz





Z. Furuzan Güyer 1954 yılında Niğde’de doğmuştur.

Eğitim

Orta eğitimini TED Ankara Koleji’de tamamlamış, Hacettepe Üniversitesinden “İngiliz Dili ve Dilbilimi” den Yüksek lisans ve “Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik” bölümünden mastır dereceleri almıştır. Daha sonra ODTÜ’den özel öğrenci olarak eğitimde ölçme değerlendirme, müfredat planlama gibi dersler almış. Ayrıca Toplam kalite, Süreç , Yedi Kalite yönetimi ile atölye yönetme becerileri kazanmıştır.

İş Deneyimi

Çalışma hayatına mezun olduğu TED Ankara Koleji’nde öğretmen olarak başlamış daha sonra çeşitli orta eğitim ve üniversitelerde öğretmenlik ve idarecilik görevinde bulunmuştur. Ayrıca vakıf ve yerel yönetimlerin Avrupa Birliği projelerinde proje ve eğitim koordinatörlüklerinde bulunmuştur.

Uzmanlık Alanları

Eğitim ve Sivil Toplum Kuruluşlarında, atölye çalışmalarını yönetme, paydaş analizi yapma ve süreçleri yönetme ve bunun gibi alanlardır.

KalDer’le ilk tanışması “Sivil Toplum Kuruluşlarında Toplam Kalite” çalışma gurubunun kuruluşuyla başlamış daha sonra “Eğitimde Toplam Kalite” Uzmanlık Grubuna da katılmış ve beraberinde de “Ödül Değerlendiricisi” görevine başlamıştır.



Kadir Akbaş 1970 yılında Yalova'da doğdu.

Eğitim

İlk, orta ve lise öğrenimini Yalova'da tamamlayarak 1994 yılında İstanbul Teknik Üniversitesi İşletme Fakültesi Endüstri Mühendisliği bölümünden mezun oldu.

Bugüne kadar Kalite, Toplam Kalite Yönetimi, Kalite, Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri, Stratejik Planlama, Süreç Yönetimi, Balanced Scorecard, EFQM Mükemmellik Modeli, Süreç Olgunluk Seviyeleri başta olmak pek çok konuda uzmanlık, temel beceri ve yetkinlik programlarına katıldı.

İş Deneyimi

İş hayatına 1997 yılında Aksa Akrilik Kimya Sanayi A.Ş.'de başlayan Kadir Akbaş, bu şirkette sırası ile Toplam Kalite Uzman Mühendisliği ve Yönetim Sistemleri Müdür Yardımcılığı görevlerini sürdürdü. 14 yıl boyunca görevde kaldığı Aksa'da kendi uzmanlık alanları arasında yer alan çok sayıda konuda proje yönetti. Aksa'nın 2008 yılı Ulusal Kalite Büyük Ödülü başarısında proje lideri olarak görev aldı.

2011 yılında Aksa'daki görevinden ayrılarak 2012 yılı başında kişisel deneyimleri ve bilgi birikimini paylaşmak üzere Irmak's Eğitim ve Yönetim Danışmanlığı'nı kurarak yönetim danışmanlığına başladı. Kadir Akbaş, danışmanlık görevinin yanı sıra KalDer'in işbirliği yaptığı eğitimler ve danışmanlar arasındadır ve aynı zamanda KalDer Yürütme Kurulu üyesidir.

Uzmanlık Alanları

Kadir Akbaş eğitim ve danışmanlık hizmetlerini EFQM Mükemmellik Modeli, Toplam Kalite Yönetimi, Kalite, Çevre ve İSG Yönetim Sistemleri, Süreç Geliştirme ve Süreç Yönetimi, İnsan Kaynakları alanlarında sürdürmektedir.

2002 yılından beri Ulusal Kalite Ödül sürecinde, kamu dahil pek çok alanda değerlendiricilik ve baş değerlendiricilik yapmakta olan ve İngilizce bilen Kadir Akbaş, bir Galatasaray taraftarıdır, evli ve bir kız çocuk babasıdır.

ŞEYMA SARAÇ



Şeyma Saraç 1953 yılında Ankara'da doğdu

Eğitim:

İlk, orta ve lise öğrenimini Ankara'da tamamlayarak Ankara Üniversitesi Fen Fakültesinden 1975 yılında Kimya Yüksek Mühendisi olarak mezun oldu.

Bugüne kadar Toplam Kalite, Kalite Yönetim Sistemleri, İş Mükemmelliği, Stratejik Yönetim, Yöneticilik, Grid Eğitimi, Eğitiminin Eğitimi, Problem Çözme, Hedeflerle Yönetim, Kalite Çemberleri, Müşteri Memnuniyeti Ölçme, Etkili Ekip Çalışmaları, Süreç Yönetimi ve Süreç İyileştirme, İnsan Kaynakları alanları başta olmak çok konuda uzmanlık, temel beceri ve yetkinlik programlarına katılmıştır.

İş Deneyimi:

Çalışma hayatına M.T.A. Enstitüsünde araştırma mühendisi olarak başladı. Daha sonra özel sektöre geçerek, çeşitli sektörlerde görev yaptı. 1983-1985 yıllarında Henkel'de yine Ar-Ge mühendisi olarak, 1985-1986 yıllarında Tems A.Ş.'de Kalite Kontrol Md. olarak çalışmıştır. 1986 yılında Şişe-Cam Topluluğu'na bağlı Camış Ambalaj A.Ş.'ye geçmiş ve 13 yıl boyunca Kalite Yöneticisi olarak görev yapmıştır. Camış Ambalaj'da Kalite Müdürlüğü yaptığı dönemde, Prof. Dr. İbrahim Kavrakoğlu'nun yürüttüğü Toplam Kalite çalışmalarında yer alarak, Toplam Kalite, Kalite Çemberlerinin kurulması, hedeflerle yönetim, verimlilik artırma, FMEA, İPK çalışmalarının yürütülmesi, kalite eğitimlerinin verilmesi gibi pek çok projede yer almış ve daha sonra ISO 9001 Kalite Güvence Sistemi ve ISO 14000 Çevre Yönetim Sistemi belgelerinin alınması projelerini yönetmiştir.

1998 yılında emekli olan Şeyma Saraç, deneyimini ve bilgisini kurduğu Saraç Danışmanlık ve Eğitim şirketi aracılığıyla aktarmaya çalışmaktadır. Halen Eğitmen ve Yönetim Danışmanı olarak Toplam kalite, İşletme Yönetimi, Kurumsallaşma, Süreç Yönetimi, Stratejik Planlama, Performans değerlendirme, Problem Çözme, Verimlilik artırma, Şikayet Yönetimi ve ISO 9001, 14001 ve OHSAS 18001 konularında danışmanlık yapmakta ve eğitimler vermektedir.

Uzmanlık Alanları:

IRCA kayıtlı baş denetçi belgesi olan Saraç, uygulamadan gelmenin avantajı ile öğrendiklerini paylaşmaktan keyif almaktadır. Uzmanlık Alanları;

İş Mükemmelliği, İşletme Yönetimi, Sistem ve Organizasyon Yapıları, Süreç Geliştirme ve Süreç Yönetimi, Toplam Kalite Yönetimi, Kalite Çemberleri, Kurumsallaşma, Aile Şirketleri, Stratejik Planlama, Kalite, Çevre ve İş Güvenliği Yönetim Sistemleri

Ayrıca 10 yılı geçkin süredir KOSGEB bünyesinde, Kobilere Yönetim Danışmanlığı yapan ve eğitim veren Şeyma Saraç danışmanlığın yanı sıra, Toplam Kalite, Kalite Çemberleri, Süreç Yönetimi, ISO 9000-2000 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14000 Çevre Yönetim Sistemi, Hedeflerle yönetim Sistemi, F.M.E.A, Yöneticilik Becerilerini Geliştirme, Etkin Takım Çalışmaları, Süreç Yönetimi, Problem Çözme ve Karar Alma Teknikleri, Doküman Kontrol, İç Tetkikçi Eğitimi, Stratejik planlama, Hoshin planlama, Kobilerin Başlıca Problemleri ve Çözüm Önerileri, Mavi Yakalılarda Kalite Bilinci Arttırma Eğitimi, Kurumsallaşma konularında eğitimler vermektedir.

10 yıldır Ulusal Kalite Ödül sürecinde, kamu dahil pek çok alanda değerlendircilik yapmış olan Şeyma Saraç evli ve bir çocuk annesidir.

DOÇ. DR. SEVİNÇ PEKER



Yrd. Doç. Dr. Sevinç PEKER 1952 yılında İstanbul'da doğdu

Eğitim:

Orta ve lise öğrenimini İstanbul Özel Bilir Koleji , Lisans öğrenimini İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyal Antropoloji ve Etnoloji Bölümünden (1978) , Yüksek Lisans (1985) ve Doktora öğrenimini İstanbul Üniversitesi (1993), İktisat Fakültesi Sosyal Yapı ve Sosyal Değişme Ana Bilim Dalında tamamladı. Doktora araştırması için öğrenimi sürecinde ABD'de bulundu (1987).

İş Deneyimi:

Lisans mezuniyet sonrası Peva Araştırma Şirketi ve Filiz Gıda Do-Pa Pazarlamada araştırma uzmanı , reklam ve halkla ilişkiler uzmanı olarak görev aldı (1978-1983). 1983 yılında Boğaziçi Üniversitesi MYO İktisadi İdari Bilimler Bölümü'nde araştırma görevlisi olarak akademik hayata başladı. 1990 yılında Yıldız Teknik Üniversitesi Eğitim Bilimlerine geçti. Lisans ve Lisansüstü düzeyde YTÜ ve vakıf üniversitelerinde Toplam Kalite Yönetimi, Stratejik Yönetim, Stratejik Düşünme, Yönetim ve Organizasyon gibi dersler ve seminerlerde vermektedir.

Akademik çalışmalarını bağlamında mesleki birçok yayını, tez yöneticiliği, proje yöneticiliği, ulusal ve uluslar arası kongrelere katılımı, mesleki dernek üyeliği, dergi hakemlikleri ile sempozyum danışmanlıkları, sempozyum, kongre düzenleme ve bilim kurulu üyelikleri vardır.

2012 yılı Nisan ayında Yıldız Teknik Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü'nden emekli olarak ayrıldı.

Akademik çalışmalarının yanı sıra toplumsal sorumluluk anlayışı ile Üniversite- Kamu ve özel eğitim kurumları, belediye , sivil toplum kuruluşları ile işbirliğine giderek çalışmalar yapmıştır.

Halen akademik hayatını Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Bölümü ile Yönetim ve Organizasyon Ana Bilim Dalında yüksek lisans derslerinde , Arel ve Haliç Üniversitesi'nde İşletme Bölümü, Psikoloji ve Sosyoloji bölümlerinde yarı zamanlı olarak sürdürmektedir.

1998 yılında KalDer'de "Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi" Uzmanlık Grubunda başlayan çalışmaları ile birlikte EFQM Model Eğitimlerini almaya başlayarak Ulusal Kalite Ödül sürecinde, kamu da değerlendiricilik yapmaya başlamış olup pek çok kez saha ziyaretinde bulunmuştur. 2000 yılında uzmanlık Grubu ile birlikte yapılan çalıştay sonucu KalDer , MEB (Milli Eğitim Bakanlığı) işbirliği sonucu ile eğitim kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi çalışmaları başlatılmıştır. Eğitim Kurumları için TKY ve Özdeğerlendirme kitabını yazan Uzmanlık Grubu içerisinde yer almıştır (2002).

2000 yılından itibaren Ulusal Kalite Ödül sürecinde değerlendirici olarak görev yapmaktadır.

Sevinç PEKER, evli ve iki kız çocuk annesidir.





Ulusal Kalite Ödülü Değerlendiricilerimiz

15 Yıl ve Daha Fazla Görev Alan Değerlendiricimiz

ADI SOYADI

BERÇİN GÜN
BETÜL UZEL
MÜJGAN KERMAN
FİGEN KOCABALKANLI

KURULUŞU

KalDer
B.S. YÖNETİM DESTEK VE EĞİTİM HİZMETLERİ
KERMAN DANIŞMANLIK
OMEGA MÜHENDİSLİK

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 MERİÇ
DR. FATİH TOĞAY
FURUZAN GÜYER

KURULUŞU

KALEM DANIŞMANLIK
ANADOLU GRUBU
ÖZYEGİN ÜNİVERSİTESİ
OPSAN
KORDSA GLOBAL A.Ş.
ROKETSAN A.Ş.
ORSA DANIŞMANLIK
BAĞATUR AVUKATLIK BÜROSU
SOKAKTA YAŞAYAN ÇOCUKLAR DERNEĞİ
MEDİPOL MEGA HASTANELER KOMPLEKSİ
OMSAN LOJİSTİK
HEROL DANIŞMANLIK
YÖNETİŞİM YÖNETİM DANIŞMANLIK
IRMAK'S EĞİTİM VE YÖNETİM DANIŞMANLIĞI
T.C. MARMARA ÜNİ. SOSYAL BİLİMLER FAK.

DR. LEBRİZ HALE AKTÜN TAMER
GAMZE KALKANLI
HASAN EROL
PROF. DR. HOŞCAN ENSARİ
KADİR AKBAŞ
PROF. DR. NURAN KÖMÜRCÜ
NURDAN ÖNEY
SABRİ BÜLBÜL
SALİH ARIMAN
ŞEBNEM ERGÜL
ŞEYMA SARAÇ
DOÇ. DR. SEVİNÇ PEKER
YASEMİN ÖZÇER
ZÜLAL KIZILTAŞ

KalDer
SABANCI ÜNİVERSİTESİ
İMKB
SARAÇ DANIŞMANLIK
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
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

KURULUŞU

AHMET ALTEKİN	TOFAŞ
AHMET GÖKÇÜMEN	DSİ
AHMET SEVÜK	ECZACIBAŞI ASKAYNAK
AHMET TUNÇAY	
ALİ ODABAŞ	ELATEK KAUÇUK
ALP KOCAMAN	YENİLER MOBİLYA
ARZU AKÇAL ARAS	BORUSAN LOJİSTİK
ATİLLA GEBİTEKİN	
ATİLLA YILMAZ	COŞKUNÖZ HOLDİNG
AYDAN BİLGEL	MARS LOJİSTİK
AYDIN KOSOVA	
AYLA KANAAT	TÜBİTAK-MAM
AYLİN KAR	
AYSUN TELEK	KalDer ANKARA ŞUBE
AYŞE KIZILIŞIK	
AYŞE SEVER	METİŞ
AZİZ KURŞUNLU	
AZMİ KİŞNİŞCİ	GELİŞİM YÖNETİM DANIŞMANLIK
BAHADIR AKIN	ARÇELİK
BEHÇET GÜVEN	ÖZEN MENSUCAT
BÜLENT ÜNAL	
CELAL SEÇKİN	SEÇKİN DANIŞMANLIK
DR. ALAATTİN AYDIN	MARMARA SAĞLIK VE EĞİTİM
DR. ÖZKAN DALBAY	TÜRKSAT UYDU HABERLEŞME A.Ş.
DR. UĞUR ZEL	
DOÇ. DR. H. NEJAT BASIM	BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ
DOÇ. DR. NECATİ ARAS	BOĞAZIÇI ÜNİVERSİTESİ
EBRU DELİÇ	BAYDÖNER
EMEL BİLLÜR	BARIŞ ELEKTRİK
ERHAN ARPAÇ	ECZACIBAŞI VİTRA
FAHRİ ÖZOK	
FATMA AKPINAR	OKAN ÜNİVERSİTESİ
GÖNENÇ RÜŞTÜ ŞENER	TNT EXPRESS

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK
KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU



5-9 Yıl Arası Görev Alan Değerlendiricilerimiz

ADI SOYADI

KURULUŞU

HABİBE AKŞİT	
HALUK AKTAŞ	BAŞKENT ELEKTRİK
HALUK GÜMÜŞDERELİOĞLU	TÜRK TRAKTÖR
HAKAN YAŞDAL	YAPI VE KREDİ BANKASI
HARUN KOCAMAN	KOCAMANLAR OTOMOTİV
HASAN BAŞALAN	CLUB MEGA SARAY
HAYRİYE KULA	NESTLE
HÜSNİYE FIRAT ŞİMŞEK	T.C. ÇANAKKALE 18 MART ÜNİVERSİTESİ
İSMET ÇAKIR	
KADİR ERKAN	ERKAN & EĞİTİM DANIŞMANLIK
KAZIM SAVER	HUGO BOSS
KEMAL OK	İSDEMİR
LEVENT CANDEMİR	İPRAGAZ
LEVENT VURGUN	TURGUT ÖZAL ÜNİVERSİTESİ
MEHMET AKDEMİR	
MEHMET ASAF SATILMIŞ	
MEHMET AYDIN	ÖZEL KADIKÖY ŞİFA HASTANESİ
MEHMET AYDIN	KİBAR HOLDİNG
MELDA GARİPAĞAOĞLU ŞAHİN	ERDEMİR
MEHMET ASRİ	KOPAŞ KOZMETİK A.Ş.
MEZANE ALTUN	TNT EXPRESS
MURAT AKÇEAL	
MUSTAFA HESAPÇIOĞLU	PEGASUS HAVAYOLLARI
MUSTAFA KÜÇÜKGÖK	
MUTLU KUTLU	VİKO ELEKTRİK MALZEMELERİ A.Ş.
MÜYESSER ÇEVİK	
NAFİDE KARAKUŞ	SYK GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ
NECATİ HAKOĞLU	POLİSAN
NECDET UTKANLAR	ASİL ÇELİK
ORHAN VELİ KAYA	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

KURULUŞU

OYA ŞEN	MAKRO ÇEVRE KORUMA END.
PINAR ILGAZ	ARGE DANIŞMANLIK
RANA SİBEL SAYGILI	MASSAN MAKİNA
REGAİP BARAN	
RUHAN KÜPELİ	KÜPELİ MÜHENDİSLİK
SAMİ EROL	SMART OTOMOTİV
SAMİH YEDİEVİLİ	TTNET
SELAMİ GÜVEN ANTAL	
ORHAN ÜNAL	VİKO ELEKTRİK MALZEMELERİ A.Ş.
SAADET SÜSLÜ	YÖNELİM BİLGİ İŞLEM
SEDA KAYRAK KIZILTAN	DOĞAN ONLİNE
SEMİH ERSUN	AKSA AKRİLİK KİMYA
SEYFİ DEĞİRMENCİ	DÖKTAŞ
SİBEL BEKLER	AKSA AKRİLİK KİMYA
SİNAN POLATER	POLATER DANIŞMANLIK
SİNAN YASUN	BALTAŞ&BALTAŞ
SONGÜL ÖNCEL	OPET
SÜLEYMAN KUYUCU	GEDİK YATIRIM MENKUL DEĞERLER
ŞÜKRÜ AKTAŞ	TÜPRAŞ
T.MURAT TAMER	MASTERS TRAINING INTERNATIONAL
TANER ÇAVDAR	
TÜLİN SENCER	
ÜMİT SAVCIĞİL	PINAR SÜT
VEYSİ ÖKMEN	ENERJİSA
YAKUP ERDOĞAN	CHOYANG MEDICAL
YASEMİN UZUNER	YEDİTEPE ÜNİ. ECZACILIK FAKÜLTESİ
YAVUZ ERDİVANLI	
YRD. DOÇ. DR. İSMAİL YILDIZ	T.C. DİCLE ÜNİVERSİTESİ
ZEYNEP KAREL	ZKAREL ÇEVRE YÖNETİM DANIŞMANLIK

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK
KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU





2012 Yılı Ulusal Kalite Ödülü Sürecinde Görev Alan Değerlendiricilerimiz



ADI SOYADI

A. MERT AKSU
AHMET TOLGA ARTUT
ALEV SEVİNÇLİ
ALPÖGE ÇAMLIBEL
ARZU BOLGÜL
ASUDE SOYASLAN
AYBARS GEDİZ
AYDAN BİLGEL
BAYRAM EVİN
BERÇİN GÜN
BERRİN ATALAN
BETÜL UZEL
CEYDA ERGİ
DENİZ TOPÇU
DİŞAN KARAYAZILI
DOĞAN ATİK
DOĞAN ÖZDEMİREL
DR. LEBRİZ HALE AKTÜN
DR. YÜKSEL YEŞİLBAĞ
DR.ALAATTİN AYDIN
DR.ÖMER KOÇAK
EBRU DELİÇ
EBRU LÜLECİ
EBRU ŞAHAN
ELİF DÖRTER

KURULUŞU

ANADOLU GRUBU
YAKACIK TEKNİK VE ENDÜSTRİ MESLEK LİSESİ
T.C. SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
OPSAN ORJİNAL SAÇ PARÇA A.Ş.
SABANCI ÜNİVERSİTESİ
ENERJİSA A.Ş.
ROKETSAN
MARS LOJİSTİK
BİLİM İLAÇ SAN. VE TİC. A.Ş.
KAVRAKOĞLU GRUBU
ESBAŞ A.Ş.
B.S YÖNETİM DESTEK VE EĞİTİM HİZMETLERİ
THY OPET PETROLCÜLÜK A.Ş.
HUGO BOSS TEKSTİL SAN.
HUGO BOSS TEKSTİL SAN.
TEI
İSDEMİR
MEDİPOL MEGA HASTANELER KOMPLEKSİ
İSTANBUL KÜLTÜR EĞİTİM KURUMLARI
MARMARA SAĞLIK VE EĞİTİM
T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
BAYDÖNER
BORUSAN LOJİSTİK A.Ş.
KORDSA GLOBAL A.Ş.
BOSCH SANAYİ A.Ş. BURSA

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendircilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK
KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU



ADI SOYADI

ESRA GÜNER NARTÜRK
ESRA KARAKAŞ
ESRA MUTLU
ESRA ŞAHAN
EYLEM ÖZLEM BALCI
FATİN YÜCEL
FATMA AKPINAR
FATMA YILDIZ ÖNOL
FERKUT ÖZDEMİR
FEVZİYE BİLGİN
FİGEN KOCABALKANLI
FULYA BIÇAK MUŞTU
FURUZAN GÜYER
FÜSUN ÇELİKCAN
GÖNENÇ ŞENER
GÜLÇİN İSTER
HAKAN YAŞDAL
HAKAN YILDIRIM
HAKİ KARAYEL
HALUK GÖZÜYILMAZ
HASAN BAŞALAN
HÜLYA TÜMTAŞ DEMREN
HÜNİYE FIRAT ŞİMŞEK
İSMAİL DOLAŞ
İSMAİL POLAT

KURULUŞU

BORUSAN LOJİSTİK A.Ş.
RA BİLGİ YOĞUN DANIŞMANLIK
BORUSAN LOJİSTİK A.Ş.
ARAS KARGO A.Ş.
T.C. MARMARA ÜNİVERSİTESİ
KALEM EĞİTİM DANIŞMANLIK
OKAN ÜNİVERSİTESİ
ENTEĞRE HARÇ SANAYİ A.Ş.
FENOMEN AKADEMİ
PHILSA PHILIP MORRIS A.Ş.
OMEGA MÜHENDİSLİK VE METAL
EVYAP A.Ş.
TRAKYA DÖKÜM SANAYİ VE TİC. A.Ş.
TNT EXPRESS
OLMUKSA A.Ş.
YAPI VE KREDİ BANKASI
DYTECH OTOMOTİV
İDO A.Ş.
BOSCH SANAYİ A.Ş. BURSA
CLUB MEGA SARAY
AKSİGORTA A.Ş.
T.C. ÇANAKKALE 18 MART ÜNİVERSİTESİ
T.C. ADIYAMAN İL MİLLİ EĞİTİM
SOSYAL GÜVENLİK KURUMU

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK
KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU



ADI SOYADI

KADİR AKBAŞ
KADİR ERKAN
KADİR KARAKOÇ
KASIM AYBAK
LATİFE ŞAHİN
M. CEM SAKARYA
MEHMET ÇOBAN
MEHMET ERDAL KÜÇÜKOĞLU
MEHTAP ŞİMŞEK
MERAL SOYAK
MEZANE ALTUN
MURAT ŞAHİN
MUSTAFA HESAPÇIOĞLU
MUSTAFA KONUK
MUSTAFA TAŞCI
MUTLU KUTLU
MÜJGAN KERMAN
MÜYESSER ÇEVİK
NAFİDE KARAKUŞ
NAFİZ TURGUT
NAZLI BURCU KAYIR
NEDİM YILMAZ
NİHAL VURAL
NURDAN ÖNEY
NURSEL OKTAY

KURULUŞU

IRMAK'S EĞİTİM VE YÖNETİM DANIŞMANLIĞI
ERKAN EĞİTİM & DANIŞMANLIK
ZAMAN MEDYA GRUBU
ÖZEL EFLATUN EĞİTİM KÖYÜ
İSTİKBAL MOBİLYA A.Ş.
T.C. AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
DENİZ KUVVETLERİ KOMUTANLIĞI
T.C. M.E.B. KARTAL MESLEKİ EĞİTİM MERKEZİ
T.C. MERSİN İL MEM ARGE BİRİMİ
SYK GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ
TNT EXPRESS
M.E.B. YENİMAHALLE İLÇE MEM
PEGASUS HAVAYOLLARI
BOYTAŞ MOBİLYA A.Ş.
BOYTAŞ MOBİLYA SAN. TİC.A.Ş.
VİKO ELEKTRİK MALZEMELERİ A.Ş.
KERMAN DANIŞMANLIK

SYK GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ

PHILSA PHILIP MORRIS A.Ş.
ÇE-TUR ÇELEBİ TURİZM TİC. A.Ş.
ESBAŞ

T.C. M.E.B. KALAMIŞ ŞEHİT MURAT ÖZYALÇIN İ.Ö.O.

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendircilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK
KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU



ADI SOYADI

OSMAN KARABULUT
ÖMER ÖZKAN
ÖZGENÇ ŞENGÜN
ÖZKAN SAV
ÖZLEM FÜSUN SEVİM
ÖZNUR OĞUZOĞLU
RUHAN KÜPELİ
SABRİ BÜLBÜL
SERKAN AKGÜNEŞ
SEVİNÇ PEKER
SUNA İPEK BATU
ŞERİF OKLUOĞLU
ŞEYMA SARAÇ
ŞİLAN KARASAÇ
T. MURAT TAMER
TANER ALGIN
TANER AYDURAN
TANER ÇAVDAR
TOLGA ŞAHİN
TUĞÇE BOYACIYILMAZ
TÜLİN OĞRAK
UĞUR KAVİ
UĞUR MIHÇI
ÜLKÜ ARIKBOĞA
YAKUP ERDOĞAN

KURULUŞU

SERTRANS LOJİSTİK
PETKİM PETROKİMYA HOLDİNG A.Ş.
ARAS KARGO A.Ş.
KORDSA GLOBAL A.Ş.
ANKARA MEDİCANA HASTANESİ
T.C. ANADOLU ÜNİVERSİTESİ MÜHENDİSLİK FAK.
KÜPELİ MÜHENDİSLİK
KalDer
PHILSA PHILIP MORRIS SABANCI SİGARA TÜTÜN SAN.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
COCA-COLA İÇECEK A.Ş.
İSTANBUL GAZ DAĞITIM A.Ş.
SARAÇ DANIŞMANLIK
OPET PETROLCÜLÜK A.Ş.
MASTERS TRAINING INTERNATIONAL
DAIKIN ISITMA SOĞUTMA SAN A.Ş.
MAN TÜRKİYE A.Ş.

DOĞU MARMARA KALKINMA AJANSI
KYK YAPI KİMYASALLARI
TEI
GÜRALLAR ART CRAFT
KALEKİM KİMYEVİ MAD.A.Ş.
İBB GELİRLER MÜDÜRLÜĞÜ
CHOYANG MEDICAL

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK
KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU



ADI SOYADI

YALÇIN GÜDEN
YASEMİN ÖZÇER
YELİZ SAY GÜR
YONCA KILIÇ
Z. ASLI AKDAĞ
ZEHRA IŞIKLI
ZEYNEP KAREL

KURULUŞU

BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ
BOĞAZIÇI EĞİTİM DANIŞMANLIK
KORDSA GLOBAL A.Ş.
İSDEMİR A.Ş.
TNT EXPRESS
ECZACIBAŞI LINCOLN ELECTRIC KAYNAK
TEKNIĞİ A.Ş.
ZKAREL ÇEVRE YÖNETİM DANIŞMANLIK

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendircilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

KÖYK
KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU



KALİTE ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU ÜYELERİ (KÖYK)



Prof. Dr. Mehmet DURMAN



Aykut Alp YILMAZ



Ebru DİCLE



Dr. Fatih TOĞAY



Kemal OK



Mehmet AYDIN



Dr. Murat FİŞ



Songül ÖNCEL



Zülal KIZILTAŞ

Prof. Dr. Mehmet DURMAN
Aykut Alp YILMAZ
Ebru DİCLE
Dr. Fatih TOĞAY
Kemal OK
Mehmet AYDIN
Dr. Murat FİŞ
Songül ÖNCEL
Zülal KIZILTAŞ

KÖYK Başkanı, T.C. Sakarya Üniversitesi
KORDSA GLOBAL A.Ş.
TÜSİAD
SOKAKTA YAŞAYAN ÇOCUKLAR DERNEĞİ
İSDEMİR
ÖZEL KADIKÖY ŞİFA HASTANESİ
ÖZYEĞİN ÜNİVERSİTESİ
OPET A.Ş.
KalDer



2013 YILI ULUSAL KALİTE ÖDÜLÜ TAKVİMİ

Kuruluşların başvurusunun son günü: 1 Şubat 2013
Başvuru dokümanlarının KÖYK'e ulaşması: 3 Haziran 2013
Saha Ziyaretleri: 23-27 Eylül / 1-4 Ekim 2013

2013 yılı Ulusal Kalite Ödülü Bilgilendirme Toplantısı: 10 Ocak 2013







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.org>