



# 2013

## Türkiye Mükemmellik Ödülü

**Türkiye Mükemmellik Ödülü**

**Türkiye Mükemmellikte Süreklilik Ödülü**

**EFQM Mükemmellik Modeli**

**Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar**

**Türkiye Mükemmellik Ödülü Değerlendiricilerimiz**

**2014 Türkiye Mükemmellik Ödül Takvimi**



**TMÖK**

**Türkiye Mükemmellik Ödülü Yürütme Kurulu**





# 2013

## Türkiye Mükemmellik Ödülü

**Türkiye Mükemmellik Ödülü**

**Türkiye Mükemmellikte Süreklilik Ödülü**

**EFQM Mükemmellik Modeli**

**Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar**

**Türkiye Mükemmellik Ödülü Değerlendiricilerimiz**

**2014 Türkiye Mükemmellik Ödül Takvimi**



**TMÖYK**

**Türkiye Mükemmellik Ödülü Yürütme Kurulu**

## İçindekiler

Önsöz	5
Türkiye Mükemmellik Ödülü	9
Türkiye Mükemmellikte Süreklilik Ödülü	29
EFQM Mükemmellik Modeli	33
2013 Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar İşletmeler Kategorisi	39
2013 Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar Kamu Kurum ve Kuruluşları	49
Türkiye Mükemmellik Ödülü Değerlendiricilerimiz Türkiye Mükemmellik Ödülü Sürecinde 15 Yıl Görev Alan Değerlendiricilerimiz	57
Türkiye Mükemmellik Ödülü Değerlendiricilerimiz Türkiye Mükemmellik Ödülü Sürecinde 10 Yıl Görev Alan Değerlendiricilerimiz	61
Türkiye Mükemmellik Ödülü Değerlendiricilerimiz	65
2013 Türkiye Mükemmellik Ödülü Sürecinde Görev Alan Değerlendiricilerimiz	70
Türkiye Mükemmellik Ödülü Yürütme Kurulu Üyeleri	76
Türkiye Mükemmellik Ödülü 2014 Yılı takvimi	78



# Önsöz





Ulusal Kalite Ödülü Süreci ülkemizde 1993 yılında başlatılmış ve günümüze kadar 21 yıldır KalDer'in çatısı ve KÖYK'ün sorumluluğu altında başarı ile sürdürülmektedir. 1993 yılında Büyük Ölçekli Kuruluşlar dalında verilmeye başlanan Ulusal Kalite Ödüllerine, 1998 yılında Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler, 2001 yılında Kamu Kuruluşları ve 2002 yılında da Sivil Toplum Kuruluşları kategorileri dahil edilmiştir. Ulusal düzeyde yaşam kalitemizin yükselmesinde önemli katkısı olan eğitim, sağlık ve yerel yönetim alanlarında mükemmellik uygulamalarının ve yayılımın daha fazla artırılması amacıyla 2004 yılından başlayarak, Kamu Sektörü Kategorisi; Sağlık Hizmetleri, Eğitim Hizmetleri, Kamu Yönetimi ve Hizmetleri alt kategorileri olmak üzere üçe ayrılmıştır. Son olarak da 2007 yılında Türkiye veya Avrupa'da Büyük ödül almış kuruluşların başvurabileceği, mükemmellikte sürekliliği öne çıkaran "Mükemmellikte Süreklilik Ödülü" ödül sürecine dahil edilmiştir.

Ulusal Kalite Ödülü'ne, 21 yıl içerisinde 255 kuruluş başvurmuş ve bu yıla kadar 45 Başarı, 27 Büyük, 5 Mükemmellikte Süreklilik ödülü olmak üzere toplam 77 ödül verilmiştir.

Bu yıl ki ödül süreci, Ocak ayında başvuruların alınmasıyla başlatılmış ve 8 kuruluşumuz UKÖ'ne, 1 kuruluşumuzda Mükemmellikte Süreklilik Ödülü'ne başvuruda bulunmuştur. Bu kuruluşlarımızdan 4 tanesi "İşletmeler" kategorisinde ve 4 tanesi de "Kamu" kategorisinde yer almaktadır.

Bu yıl ödül sürecinde 17'si yeni değerlendirici arkadaşımız olmak üzere toplam 76 değerlendirici görev yapmıştır. Değerlendiricilerin eğitimleri Haziran ayında gerçekleştirilmiş ve ödüle başvuran kuruluşların dosyaları eğitim sonrasında kendilerine teslim edilmiştir. Değerlendiricilerin Temmuz ve Ağustos aylarında yaptıkları bireysel değerlendirmeler ve Eylül ayında değerlendiriciler arasında yapılan uzlaşım toplantıları sonucunda saha ziyaretine gidilecek kuruluşlar belirlenmiştir. Saha ziyaretini hak eden kuruluşların değerlendirmeleri Eylül ayının son haftasında başlatılmış ve iki hafta sürmüştür.



Kurum ve kuruluşların sahadaki değerlendirme sonuçları, Ödül Töreni öncesi Ankara’da Cumhurbaşkanlığı Köşkü’nde gerçekleştirilecek olan Jüri Toplantısı ile kesinlik kazanarak ödül alan kuruluşlar belli olacak ve ödül almaya hak kazanan kurum ve kuruluşlarımız 13 Kasım tarihinde 21. Ulusal Kalite Ödül Töreninde ödülleri alacaklardır.

### **Ödül İsim Değişikliği**

Ulusal Kalite Ödülleri’nin en önemli özelliklerinden birisi ödül sürecinin Avrupa’da EFQM tarafından yürütülen Kalite Ödülleri ile aynı kapsam ve içerikte sürdürülmesidir. EFQM, 2006 yılında Avrupa Kalite Ödülleri isimlerini, model ile isim uyumluluğunun sağlanması amacıyla EFQM Mükemmellik Ödülleri olarak değiştirmiş ve o tarihten itibaren Türkiye’deki ödül isimlerinde de değişiklik yapılması hem Avrupa’daki yaklaşıma uyum sağlanması düşüncesi ve hemde bu doğrultuda ödül jürisi üyeleri ile kurum ve kuruluşlardan gelen talepler ile sürekli KÖYK’ün gündeminde olmuştur.

Bu kapsamda ilk yapılan çalışma, KÖYK’ün olası ödül isimlerini dört farklı grupta toplayarak anket yoluyla paydaşlarının görüşüne sunmak olmuştur. Ankete değerlendirmemiz ile kurum ve kuruluşlarda çalışan 496 kişi katılmış ve değerlendirmeye katılan kişilerden gelen görüşler ve KalDer Yönetim Kurulu’nun görüşleri göz önünde bulundurularak, günümüze kadar kullanılmakta olan “Ulusal Kalite Büyük Ödülü” isminin “Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü” ve “Ulusal Kalite Başarı Ödülü” isminin de “Türkiye Mükemmellik Ödülü” olarak değiştirilmesi kararlaştırılmıştır.

2013 yılından itibaren kullanılacak yeni ödül isimlerinin, Avrupa’daki eşdeğerlerine uyumluluğu ve ülkemize özgü sıfatıyla kurum ve kuruluşlarımızın beklentilerini daha yüksek oranda karşılayacağını umuyoruz.

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 yükseltilmesine katkı sağlayan tüm kurum ve kuruluşlara, değerlendirme süreçlerinde görev alan ve uzmanlıklarını gönüllü olarak sunan değerlendirmeci arkadaşlarımıza ve kuruluşlarına, geçen 21 yılda Türkiye Mükemmellik Ödülü sürecine sahip çıkan Türkiye Mükemmellik Ödülü Yürütme Kurulu ve Ödül Jürisi üyelerimize en içten teşekkürlerimi sunarım.

**Prof. Dr. Mehmet Durman**

**Türkiye Mükemmellik Ödülü Yürütme Kurulu Başkanı**







# Türkiye Mükemmellik Ödülü





## Türkiye Mükemmellik Ödülü

Bu yıl Türkiye’de EFQM Mükemmellik Modeli’ni ve sürecini referans olarak belirlenen ödüllerin yirmibirincisini 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, 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 Coca Cola Ankara Fabrikası Büyük İşletmeler Kategorisi’nde Başarı Ödülü alması, 2013 yılında ise T.C. Bursa Nilüfer Belediyesi’nin Kamu Kategorisi’nde Başarı Ödülü’nü 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 EFQM Excellence Award (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.



# Türkiye Mükemmellik Ödülü

1992 yılında duyurulan Ulusal Kalite Ödülü TÜSİAD ve Türkiye Kalite Derneği'nin ortak çabalarıyla ortaya çıkmıştır. Çeşitli ödül yapılarının incelenmesi sonucu Avrupa ile bütünleşme-mize katkıda bulunabileceği, esnek yapısının uygulamada kolaylık yaratacağı gözönüne alınarak EFQM Mükemmellik Ödülü'nü esas alan EFQM Mükemmellik Modeli KalDer tarafından benimsenmiştir.

Kuruluşlarda mükemmelliği özendiren bu model ödül için başvuran kuruluşların değerlendirilmesinde kullanılmaktadır. Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün en önemli amaçlarını aşağıda açıklanıldığı 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

Türkiye Mükemmellik 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.

# Türkiye Mükemmellik 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.



## Türkiye Mükemmellik Ödülü

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)

# Türkiye Mükemmellik 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)



## Türkiye Mükemmellik Ödülü

### 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)
- T.C. ŞANLIURFA BELEDİYESİ BAŞKANLIĞI (Kamu Sektörü) (2012)
- T.C. TARSUS BELEDİYESİ BAŞKANLIĞI (Kamu Sektörü) (2012)
- BOYTAŞ MOBİLYA A.Ş. (2012)
- İSTİKBAL SANAYİ A.Ş. (2012)
- PETKİM PETROKİMYA HOLDİNG A.Ş. (2012)

# Türkiye Mükemmellik Ödülü

## Ulusal Kalite Jüri Teşvik Ödülü Kazanan Kurumlar

- T.C. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI Eğitim Araştırma Geliştirme Dairesi (EARGED) (Kamu Sektörü) (2002)
- T.C. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI Kadıköy Anadolu Lisesi (Kamu Sektörü) (2002)
- T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI Eskişehir Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi (Kamu Sektörü) (2005)
- T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI Karabük Devlet Hastanesi (Kamu Sektörü) (2011)

### 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)
- T.C. BURSA NİLÜFER BELEDİYESİ (2013)

# EFQM MÜKEMMELLİK AŞAMALARI

## Yetkinlik Belgesi Alan Kuruluşlar

● Nilüfer Belediyesi	★★★★	(2003)
● Helvacızade	★★★★	(2003)
● Otokoç Otomotiv	★★★★	(2003)
● Bilim İlaç	★★★★	(2004)
● İdo	★★★	(2006)
● T. C. Sakarya Üniversitesi	★★★	(2006)
● Tüpraş	★★★	(2006)
● Yunuskent Anaokulu	★★★★	(2006)
● Avukat Mahir Büyükerkan 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. Milli Eğitim Bakanlığı Erenköy Zihnipaşa Pratik Kız Sanat Okulu ★★★ (2009)
- İgdaş (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. Milli Eğitim Bakanlığı Bursa Hürriyet Anadolu Teknik, Anadolu Meslek, Teknik Lise ve Endüstri Meslek Lisesi ★★★★★ (2009)
- T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Mehmet Kemal Coşkunöz Anadolu Teknik Lisesi ★★★★★ (2009)
- Dokuz Eylül Üniversitesi İzmir Meslek Yüksekokulu ★★★★★ (2009)
- T.C. Sağlık Bakanlığı Bursa Zübeyde Hanım Doğumevi ★★★★★ (2009)
- T.C. Sağlık Bakanlığı Doç. Dr. Mustafa Kalemlî Tavşanlı Devlet Hastanesi ★★★★★ (2009)
- Bursa Ecza Koop. ★★★★★ (2009)
- T.C. Milli Eğitim Bakanlığı 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. Milli Eğitim Bakanlığı Şeyhli İlköğretim Okulu ★★★ (2010)
- T.C. Milli Eğitim Bakanlığı 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)

# EFQM MÜKEMMELLİK AŞAMALARI

## Yetkinlik Belgesi Alan Kuruluşlar

● 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. Milli Eğitim Bakanlığı Özel Kültür Fen Lisesi	★★★★	(2010)
● T.C. Milli Eğitim Bakanlığı 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)
● İstikbal Mobilya Sanayi ve Ticaret A.Ş.	★★★★★	(2010)
● Opet Petrolcülük A.Ş.	★★★★★	(2010)
● Farba A.Ş.	★★★★★	(2010)
● T. C. Milli Eğitim Bakanlığı Antalya Muratpaşa Cengiz Topel Anaokulu	★★★	(2011)
● T. C. Milli Eğitim Bakanlığı 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)
● Özaltın 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)

## EFQM MÜKEMMELLİK AŞAMALARI

### Yetkinlik Belgesi Alan Kuruluşlar

● 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)
● METHOD Araştırma ve Pazarlama Danışmanlık Ltd. Şti.	★★★★★	(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)
● 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 Hizmetleri 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.S.	★★★★	(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)
● İBB GELİRLER Müdürlüğü	★★★★	(2012)
● Er- Bakır Elektrolitik Bakır Mamulleri A.Ş.	★★★★★	(2012)
● Tarsus Belediyesi	★★★★★	(2012)
● Hema A.Ş.	★★★★★	(2012)
● KYK	★★★★★	(2012)

## EFQM MÜKEMMELLİK AŞAMALARI

### Yetkinlik Belgesi Alan Kuruluşlar

● T.C. Başiskele Belediyesi	★★★	(2013)
● SGK Strateji Geliştirme Başkanlığı	★★★	(2013)
● Agdaş	★★★	(2013)
● T.C. Mürüvvet Baş Anaokulu - Bursa	★★★	(2013)
● T.C. U.Ü. Gemlik Asım Kocabıyık MYO	★★★	(2013)
● T.C. Eflatun Eğitim Kurumları	★★★	(2013)
● Evyap Deniz İşletmeciliği Lojistik ve İnşaat A.Ş.	★★★★	(2013)
● Kardemir Karabük Demir ve Çelik San. ve Tic. A. Ş.	★★★★	(2013)
● T.C. Marmara Üniversitesi Rektörlüğü	★★★★	(2013)
● T.C. Gemlik Kız Teknik ve Meslek Lisesi	★★★★	(2013)
● T.C. Mersin Üniversitesi	★★★★	(2013)
● T.C. Ali Osman Sönmez Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi - Bursa	★★★★★	(2013)
● DYO Boya Fabrikaları San. Ve Tic. A.Ş.	★★★★★	(2013)
● Marport Liman İşletmeleri San. Ve Tic. A.Ş.	★★★★★	(2013)
● Odeon Turizm İşletmeciliği A. Ş.	★★★★★	(2013)



## 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)

## EFQM MÜKEMMELLİK AŞAMALARI

### Kararlılık Belgesi Alan Kuruluşlar

- Gazi Üniversitesi Vakfı Özel Okulları (2008)
- Karabük Devlet Hastanesi (2008)
- Mamak Belediyesi (2008)
- Odeon Tours (2008)
- RE/MAX Türkiye (2008)
- Sağlık Bakanlığı Hudut ve Sahiller Sağlık Genel Müdürlüğü (2008)
- 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 IMKB 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 (2009)
- 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 Özel Sağlık Spor Turizm İnşaat San. Ve Tic. Anonim Şirketi (2010)
- T.C. Bağcılar Kaymakamlığı (2010)

## EFQM MÜKEMMELLİK AŞAMALARI

### Kararlılık Belgesi Alan Kuruluşlar

- Akbaşlar Tekstil Enerji Sanayi ve Ticaret A. Ş. (2011)
- Ankara Sanayi Odası (2011)
- Başkent Üniversitesi Özel Ayşeabla Okulları (2011)
- T. C. Başiskele Belediyesi (2011)
- T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Bursa İl Milli Eğitim Müdürlüğü (2011)
- Doğu Marmara Kalkınma Ajansı (2011)
- Kayplas Plastik Mobilya Aksesuarları ve Malzemeleri San. ve Tic. Ltd. Şti. (2011)
- Sabancı Kız Teknik Öğretim Olgunlaşma Enstitüsü (2011)
- Üçler Kelepçe ve Yedek Parça Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti. (2011)
- 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)
- Fethiye Ticaret ve Sanayi Odası (2013)
- OTS Open Turizm Seyahat İnş. Tic. Anonim Şti (2013)
- Folkart Yapı San. Ve Tic. A.Ş (2013)
- Volt Elektrik Motor San ve Tic A.Ş. (2013)
- Kadıköy İlçe MEM (2013)
- Doğu Pres Otomotiv ve Teknik San. Ve Tic. A.Ş. (2013)
- Bürosit Büro Donanımları San. Ve Tic. A.Ş. (2013)
- İmortaş Oto Yedek Parça İmalat Organizasyon ve Tic. A.Ş. (2013)
- Bursa Teknik Üniversitesi (2013)
- MEGE Teknik Elektronik Elektromekanik San. Tic. Ltd. Şti. (2013)
- BEDD Bedensel Engelliler Dayanışma Derneği (2013)



# Tükiye Mükemmellikte Süreklilik Ödülü





## Türkiye Mükemmellikte Süreklilik Ödülü

Türkiye Mükemmellik Ödülleri, 1993 yılından bu yana Türkiye’de kurumsal mükemmellik anlayışının yaygınlaştırılması ve bu alanda iyi örneklerin ortaya çıkarılması doğrultusunda önemli rol oynamıştır. Geçen zaman diliminde yirmi yedi öncü ve örnek kuruluşumuz Türkiye Mükemmellik 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 yer alma 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 sağlıklı bir yaklaşım olduğu görülmektedir.

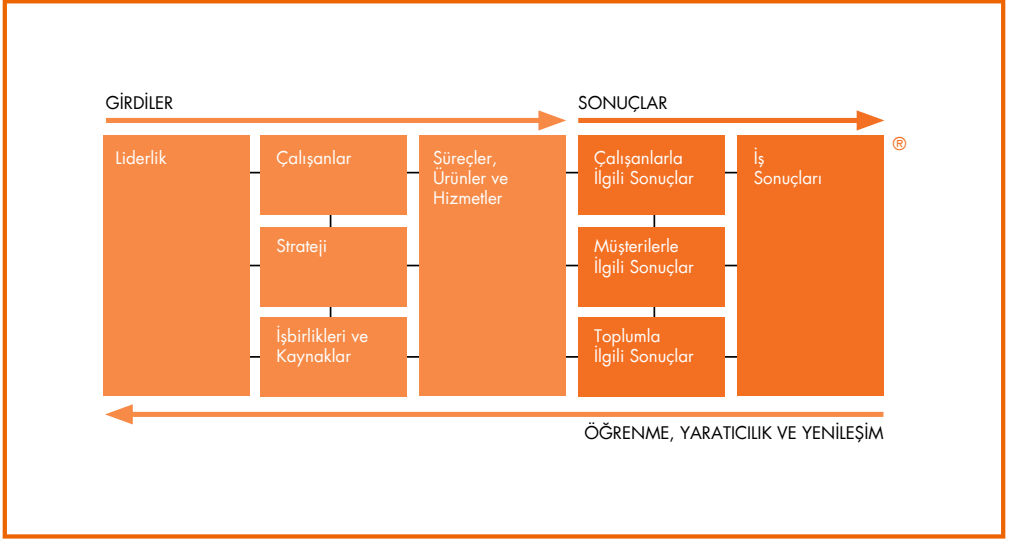
Bu kapsamda, Büyük Ödül almış kuruluşlarımızın başarı ve kazanımlarının kalıcılığı, mükemmellik yolculuklarındaki sürekliliğini göstermek ve tanımak için 2007 yılında Ulusal Kalite Ödülleri kapsamında Türkiye Mükemmellikte Süreklilik Ödülü verilmeye başlanmıştır.

Türkiye 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 korunur. Ödül töreninde, sadece ödül alan kuruluşlar açıklanır.
- Başvuru dokümanı ve değerlendirme: 75 sayfalık başvuru dokümanı veya girdi haritası yöntemi ile 40 sayfalık bir başvuru dokümanı istenir. Puan barajı aranmaksızın saha ziyareti yapılır ve saha ziyareti sonrası tek değerlendirme ile sonuca ulaşılar.
- Ödül takvimi olarak Türkiye Mükemmellik Ödülleri – İşletmeler ve STK Kategorileri takvimine paralel bir takvim 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 2013

## Modelin Temeli

EFQM Mükemmellik Modeli, ilk defa Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesinde (1953) ve Avrupa Sosyal Şartında (1996'da gözden geçirilen) açıklanan Avrupa değerlerini esas alır. Bu sözleşme Avrupa Konseyi'nin 47 üye devleti tarafından onaylanmış ve ilkeleri ulusal mevzuata dâhil edilmiştir.

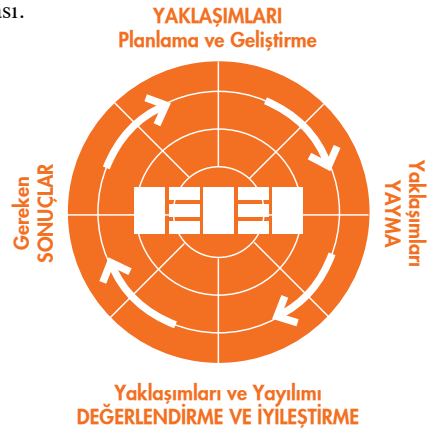
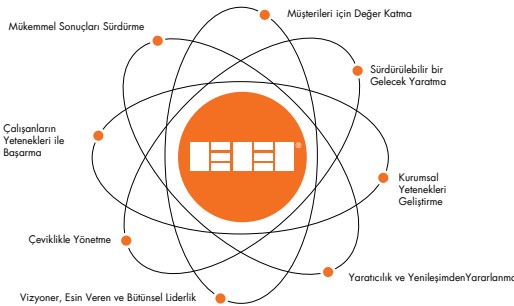
Mükemmelliğin Temel Kavramları, temel insan haklarının evrensel olarak uygulandığını varsayarak bu hakların özünü esas alır. Kuruluşların, Birleşmiş Milletler'in ve BM Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin (2000) geniş hedeflerini desteklemede oynayabileceği rolün bilincindedir. Bu inisiyatif, kurumları sürdürülebilir ve sosyal sorumluluk taşıyan işletmelere yönelik 10 İlke şeklinde belirlediği söz konusu değerleri küresel faaliyetlerinde aktif olarak uygulamaya teşvik eder. Bu ilkelerden bazıları EFQM Mükemmellik Modelinde açıkça belirtilirken, Avrupa'da yasal bir zorunluluk olan insan haklarına, yolsuzluğa, rüşvete ve zorla işçi çalıştırmaya ilişkin ilkelerin zaten var olduğu kabul edildiği için tekrar değinilmemiştir.

EFQM Mükemmellik Modeli, yasalar çerçevesinde yükümlü olup olmadığına bakmaksızın mükemmel bir kuruluşun BM Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin 10 ilkesine saygı göstereceğini ve uyacağını öngörür.

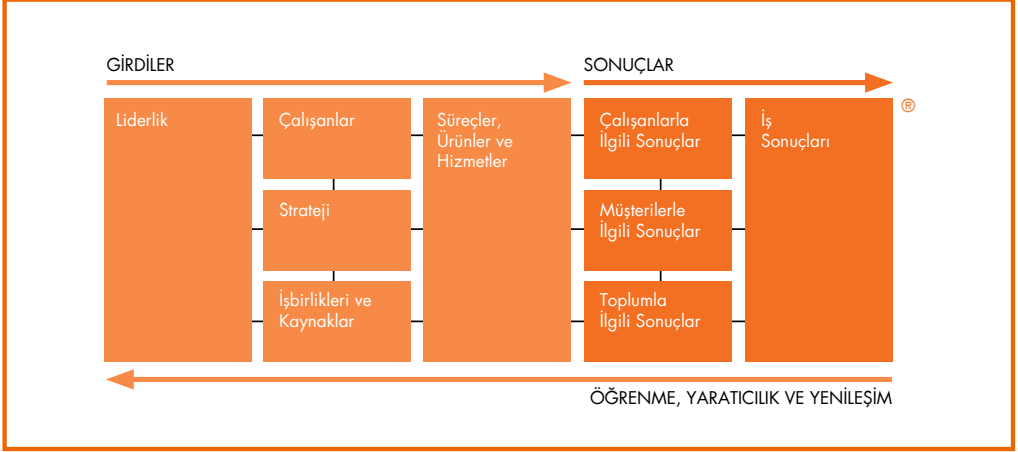
## Bir Modele Olan Gereksinim

Sektör, büyüklük, yapı veya olgunluk düzeyinden bağımsız olarak her kuruluşun başarılı olabilmesi için uygun bir yönetim sistemi kurması gereklidir. EFQM Mükemmellik Modeli, kuruluşlar tarafından çeşitli biçimlerde kullanılacak pratik bir araçtır. Kullanım amaçları arasında aşağıdaki uygulamaları saymak mümkündür:

- Kurumsal mükemmelliğe giden yolda nerede olduğunun değerlendirilmesi, belirlenmiş vizyonu ve misyonu ile ilişkili olarak temel kuvvetli yönlerinin ve olası iyileştirme alanlarının farkına varılması için kuruluşu yardımcı olunması
- Kuruluşun; fikirleri kendi bünyesinde veya dışında etkili biçimde yayabilmesini kolaylaştırmak üzere ortak bir dil ve düşünce tarzının oluşturulması
- Mevcut ve planlanan girişimlerin bütünleştirilmesi, tekrarların önlenmesi ve yapılması gerekenlerin belirlenmesi
- Kuruluşun yönetim sistemi için temel bir yapı oluşturulması.



# EFQM Mükemmellik Modeli 2013



Bir arada kullanılan çok sayıda yönetim araç ve tekniği mevcut olmakla birlikte, EFQM Mükemmellik Modeli; bütünsel bir bakış açısı sağlayarak bu yönetim araç ve tekniklerinin uyum içinde ve birbirini tamamlayıcı bir biçimde nasıl kullanılabileceği konusunda kuruluşa yardımcı olur. Model; kuruluşun gereksinimlerine ve işlevine bağlı olarak sürdürülebilir kurumsal mükemmellik doğrultusunda bir üst çerçeve oluşturur ve böylece bu türden çok sayıda yönetim aracı ile birlikte kullanılabilir.

Mükemmel kuruluşlar tüm paydaşlarının beklentilerini karşılayan veya aşan yüksek düzeyde performans gerçekleştirir ve bu performansı sürdürür.

Tüm kuruluşlar başarılı olma çabası içindedir. Ancak bazıları başarısız olur; bazıları belli dönemler boyunca başarı elde eder ve sonunda gözden kaybolur, az sayıda kuruluş ise sürdürülebilir bir başarı elde eder, hak edilmiş bir saygınlık ve hayranlık kazanır.

EFQM, başarının takdir edilmesi, tanıtılması ve aynı zamanda sürdürülebilir başarıya ulaşmak isteyen kuruluşlara rehberlik edilmesi amacıyla kurulmuştur. Bu amaç birbiriyle bütünlük olan ve EFQM Mükemmellik Modelini de kapsayan üç unsurla gerçekleştirilir:

- Mükemmelliğin Temel Kavramları: Herhangi bir kuruluşun sürdürülebilir mükemmelliğe erişebilmesi sürecinin temelinde yatan ilkeler
- EFQM Mükemmellik Modeli: Kuruluşların Temel Kavramları ve RADAR uygulamasına yardımcı olacak çerçeve
- RADAR: Sürdürülebilir başarıyı elde etmeyi amaçlayan bir kuruluşun, bu yolda karşılaştığı güçlükleri aşması için kuruluşu desteklemek üzere kullanılacak dinamik bir değerlendirme çerçevesi ve güçlü bir yönetim aracı.

Birbiriyle bütünlük bu üç unsurun kullanılması, bütün sektörlerde her büyüklükte pek çok kuruluşa kendilerini; sürdürülebilir başarıyı elde etmiş kuruluşların özellikleri, nitelikleri ve elde ettikleri sonuçlarla karşılaştırılabilir olanağı sağlamaktadır. Kuruluşlar bu unsurları bir kurumsal mükemmellik kültürü oluşturma,

# EFQM Mükemmellik Modeli 2013

yönetim anlayışında tutarlılık sağlama, iyi uygulamalar hakkında bilgi edinme, yenileşimi yönlendirme ve elde edilen sonuçları iyileştirme amacıyla kullanılabilir.

Uygun biçimde kullanıldığı takdirde RADAR ve Temel Kavramlar'la birlikte EFQM Mükemmellik Modeli, bir kuruluşun kullandığı tüm yönetim araçlarının; sürekli iyileştirilen, amaçlanan stratejiyi gerçekleştiren ve uyum içinde çalışan bir sistem oluşturmasını güvence altına alır

EFQM Modeli'nin 2013 sürümü, RADAR mantığı ve Temel Kavramlar yıllar boyunca oluşmuş deneyim sonucu hem mevcut hem de geleceğe yönelik olası güçlükler dikkate alınarak geliştirilmiştir.

Mükemmelliğin Temel Kavramları herhangi bir kuruluşun sürdürülebilir başarıyı elde edebilmesi için gerekli temeli oluşturur. Bu kavramlar mükemmel bir kurumsal kültür için gerekli unsurların esası olarak kullanılabilir. Temel Kavramlar aynı zamanda üst yönetimin ortak dilini oluşturur.

EFQM Mükemmellik Modeli yöneticilerin / liderlerin, kuruluşlarının ne yaptığına ve hangi sonuçları elde ettiğine ilişkin neden-sonuç ilişkilerini anlamasını sağlar. RADAR kullanılarak, herhangi bir kuruluşun sahip olduğu kurumsal mükemmellik derecesini sağlıklı bir biçimde değerlendirmek mümkündür

RADAR bir kuruluşun performansını yapısal bir yaklaşımla sorgulama olanağı sağlar. RADAR aynı zamanda EFQM Mükemmellik Ödülü ve diğer tanıma veya değerlendirme süreçlerinde puanlama yöntemi olarak da kullanılır. Ayrıca kuruluşta gerçekleştirilecek değişimin yönlendirilmesine ve iyileştirme projelerinin yönetilmesine yardımcı olur.

## EFQM MÜKEMMELLİK MODELİ 2013

### KRİTERLER

**Liderlik:** Mükemmel kuruluşlar; geleceği şekillendiren ve gerçekleştiren, kuruluşun değerleri ve etik anlayışı doğrultusunda örnek olan ve sürekli güven aşıl原因an liderlere sahiptir. Mükemmel kuruluşların liderleri esneklik, 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 ve süreçlerinin etkili çalışmasını destekleyecek biçimde 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 müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayan veya aşan mükemmel sonuçlara ulaşır ve bu sonuçları sürdürür.

**Çalışanlarla İlgili Sonuçlar:** Mükemmel kuruluşlar çalışanlarının gereksinimlerini ve beklentilerini karşılayan veya aşan mükemmel sonuçlara ulaşır ve bu sonuçları sürdürür.



**Toplumla İlgili Sonuçlar:** Mükemmel kuruluşlar ilgili toplumsal paydaşlarının gereksinimlerini ve beklentilerini karşılayan veya aşan mükemmel sonuçlara ulaşır ve bu sonuçları sürdürür.

**İş Sonuçları:** Mükemmel kuruluşlar iş paydaşlarının gereksinimlerini ve beklentilerini karşılayan veya aşan çarpıcı sonuçlara ulaşır ve bu sonuçları sürdürür.

## MÜKEMMELLİĞİN TEMEL KAVRAMLARI

Herhangi bir kuruluşun sürdürülebilir mükemmelliğe erişebilmesi sürecinin temelinde yatan ilkeler bütünüdür.

### Müşteriler için Değer Katma

Mükemmel kuruluşlar, gereksinimleri, beklentileri ve fırsatları anlayarak, tahmin ederek ve karşılayarak müşterilerine sürekli değer katarlar.

### Sürdürülebilir Bir Gelecek Yaratma

Mükemmel kuruluşlar performanslarını geliştirirken aynı zamanda ilişki içinde oldukları toplum kesimlerinin ekonomik, çevresel ve toplumsal koşulları iyileştirerek çevrelerinde olumlu bir etki yaratır.

### Kurumsal Yetenekleri Geliştirme

Mükemmel kuruluşlar organizasyonel sınırlarının içindeki ve ötesindeki değişimi etkin bir şekilde yöneterek yeteneğini geliştirir.

### Yaratıcılık ve Yenileşimden Yararlanma

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

### Vizyoner, Esin Veren ve Bütünsel Liderlik

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

### Çeviklikle Yönetme

Mükemmel kuruluşlar fırsatları ve tehditleri belirler ve bunlara etkili ve verimli bir şekilde yanıt verme becerileriyle tanınır.

### Çalışanların Yetenekleriyle Başarma

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

### Mükemmel Sonuçları Sürdürme

Mükemmel kuruluşlar, faaliyet alanlarında, tüm paydaşlarının kısa ve uzun vadeli gereksinimlerini karşılayan sürdürülebilir mükemmel sonuçlar elde eder.

# EFQM Mükemmellik Modeli 2013

## Başvuru ve Değerlendirme Süreci

Türkiye Mükemmellik Ödülü değerlendirme süreci her yıl Ocak ayında başlar, ödül töreni ile sona erer. Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne başvuracak kuruluşların her sene Ocak ayı içinde Türkiye Mükemmellik Ödülü Yürütme Kurulu'nun (TMÖYK) ilan ettiği tarihe kadar başvuru formunu doldurarak göndermesi gerekmektedir.

Başvuran kuruluşlar 75 sayfalık başvuru dokümanını her yıl ilan edilen tarihte içerisinde TMÖYK'e göndermelidir. Gelen başvurular TMÖYK tarafından özel olarak eğitilmiş uzman değerlendiricilerden oluşan 4-8 kişilik değerlendirme ekibi tarafından önce bireysel olarak değerlendirilir. Ekibin 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 kuruluşlara saha ziyaretine gidileceği isimsiz ve kodlu puan dağılımlarının bulunduğu tablolar üzerinden TMÖYK 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 TMÖYK tarafından incelenerek ödül almaya aday başvurular Jüri'ye sunulur. Jüri dosyaları inceleyerek, başdeğerlendiricilerle de görüşerek ödül alacak kuruluşu belirler. Tüm başvuran kuruluşlara saha ziyareti sonrasında bir geri besleme raporu gönderilir. Değerlendirme 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 Türkiye Mükemmellik Ödülü kapsamında değerlendirilmeleri tavsiye edilmektedir.

Türkiye Mükemmellik 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 özendirilen 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.



# 2013 Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar

## İşletme Kategorisi



# ARAS KARGO A.Ş. - GENEL MÜDÜRLÜK



## STRATEJİK YÖNÜMÜZ

Paydaşlarımızın beklentilerini ve performans sonuçlarını temel girdi olarak alan “Stratejik Planlama” sürecimiz ile vizyon, misyon ve ana stratejimizin oluşturduğu stratejik yön doğrultusunda stratejiler hayata geçirilmektedir. Vizyonumuz doğrultusunda stratejilerimiz, operasyonel mükemmellik ve hizmetlerde fark yaratmaya odaklanmıştır.

## VİZYONUMUZ:

Mutluluğa adanmış gücüyle ve hizmetleriyle fark yaratarak, sektöründe ilk tercih edilen marka olmak.

## MİSYONUMUZ

Sektörümüzde, teknolojiyi ve güçlü insan kaynağımızı entegre ettiğimiz yenilikçi iş modelleriyle, tüm paydaşlarımıza sürdürülebilir fayda sağlamak.

## TARİHÇEMİZ

Aras Kargo'nun tarihi, kurucumuz Celal ARAS'ın 1979 yılında Ankara'da kapıdan kapıya pazarlama hizmetleri sunan Aras Dağıtım ve Pazarlama şirketinin faaliyete geçmesi ile başlamıştır. Aras Dağıtım ve Pazarlama'nın 10 yıllık gelişiminde yurt geneline yayılmış dağıtım ağının farklı sektörlerde kullanılmasına yönelik olarak bugün Türkiye'nin en büyük taşımacılık kuruluşu olan Aras Kargo'nun temelleri atılmıştır. Türkiye'de kargo sektörünün emeklediği dönemler sayılabilecek 1980'li yılların sonlarında 10 Nisan 1989 tarihinde Aras Kargo faaliyete geçmiş, kısa sürede hizmet ağını hızla genişleterek tüm Türkiye'ye çağdaş ve kaliteli hizmet sağlayacak duruma gelmiştir.

Günümüzde Aras Kargo, 19 Bölge Müdürlüğü, 28 Transfer Merkezi, 846 şube ve 3125 araçlık filosu ile ülkemizin bütün il ve ilçelerini kapsayan 3300'ü aşkın yerleşim birimine hizmet götürebilen, sektörün en yaygın dağıtım kanalına sahip kuruluşudur. 9700 uzman kadrosuyla her ay yaklaşık 12 milyon kişi, kurum ve kuruluşa çeşitli hizmetler sunmaktadır.

## PAYDAŞLARIMIZ

Müşteriler: Bireysel ve Kurumsal olmak üzere iki ana müşteri grubu bulunmaktadır ve tüm vatandaşlar bireysel, tüm kurum ve kuruluşlar ise kurumsal müşteriler olarak potansiyel müşterilerimizdir.

Hissedarlar: Aras Kargo'nun en büyük hissedar grubu %75 hisse ile Aras Ailesi'dir. %25 hisse ise Austrian Post'a aittir.

Çalışanlar: “7.832 Mavi Yaka, 1.927 Beyaz Yaka olmak üzere toplam 9.759 çalışanımız mevcuttur ve çalışanlarımızın 295'i Genel Müdürlük, 7164'ü bağlı şubeleriyle birlikte Bölge Müdürlüklerinde ve 2300'ü Transfer Merkezleri'nde çalışmaktadır.”

Tedarikçiler: Şube operasyonlarını yürüten acenteler ve nakliye/taşıma hizmetlerini yürüten yüklenici firmalar hizmet tedarikçilerimizdir ve birincil düzeyde ana işbirliği ortaklarımızdır. Ana hizmet tedarikçilerimiz dışında ambalaj vb. sarf malzeme tedarikçileri ve teknoloji tedarikçileri (konveyör, el terminali, bilgisayar, ölçüm-tartım makineleri vb.) ile destek hizmetleri sağlayan (temizlik, güvenlik vb.) tedarikçilerimiz bulunmaktadır.

Toplum: Müşterilerimiz ve tedarikçilerimiz ile birlikte STK'lar, Resmi Kurumlar (Merkezi ve Yerel Yönetim, Eğitim Kurumları vb.) ve Medya, Aras Kargo'nun faaliyetlerinden etkilenen toplumsal paydaşlar olarak belirlenmiştir.





Yıl	Mükemmellik Yolculuğumuzda Kilometre Taşları
1989	Aras Kargo'nun Kurulması
2000	Aras Holding'in kurulması
2003	Kurumsal Kimlik Çalışması
2003	Acenteleşme
2003	Stratejik Planlama çalışmalarının başlatılması
2004	ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin Kurulması
2005	EFFCO Projesi (Operasyonel Süreçlerin İyileştirilmesi)
2006	ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin Türkiye Geneline Yayılımı
2007	ESAS MIS yazılımının kurulması
2007	UKH Katılım
2008	EFQM Mükemmellikte Kararlılık Belgesinin alınması
2009	Performans Yönetim Sisteminin Kurulması
2009	Aras Akademinin Kurulması
2009	EFQM Mükemmellikte Yetkinlik - 3 Yıldız
2009	COSO Kurumsal Risk Yönetim Sistemi
2010	EFQM Mükemmellikte Yetkinlik - 4 Yıldız
2011	EFQM Mükemmellikte Yetkinlik - 5 Yıldız
2012	QDMS Doküman Yönetim Programı
2012	Yalın 6 Sigma Proje Yönetimi
2013	ISO 10002, ISO 140001 ve OHSAS 18001 Yönetim Sistemlerinin Kurulması

## MÜKEMMELLİK YOLCULUĞUMUZ

Sektör, büyüklük, yapı veya olgunluk düzeyinden bağımsız olarak her kuruluşun başarılı olabilmesi için uygun bir yönetim sistemi kurması gereklidir. Bu sebeple her kuruluşun kendine özgü çok sayıda yönetim araç ve tekniği mevcut olmakla birlikte EFQM Mükemmellik Modeli; bütünsel bir bakış açısı sağlayarak bu yönetim araç ve tekniklerinin uyum içinde ve birbirini tamamlayıcı bir biçimde nasıl kullanılabileceği konusunda kuruluşlara yol gösterici olmaktadır.

Aras Kargo'da yönetim yaklaşımları 2002 yılında Genel Müdürlük bünyesinde oluşturulan Kurumsal Gelişim Müdürlüğü ile sistematik bir yapıya kavuşmuştur. 2004 yılında ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgesinin alınmasıyla başlayan kalite yolculuğumuz 2007 yılında paydaş beklentilerini dengeli bir şekilde ve artarak karşılamak, performansa dayalı bir stratejik yönetim modelini oluşturmak amacıyla; "EFQM Mükemmellik Modeli" iş yapma biçimi olarak benimsenmiştir. Bu doğrultuda ilk adım olarak "Ulusal Kalite Hareketi İyi Niyet Bildirgesi" imzalanmış ve "Ulusal Kalite Hareketine (UKH)" katılım sağlanmıştır. Mükemmellik yolculuğunda ilerlemenin etkin izlenebilmesi için KalDer'in tanıma programları bir araç olarak kullanılmıştır. Bu yolculukta Aras Kargo, rekabet avantajı sağlayan ve sektörümüzde referans uygulamalar olan pek çok ilki de hayata geçirmiştir.

EFQM Mükemmellik Modeli'nin iskeletini oluşturan Süreçlerle Yönetim Yaklaşımı ise 2008 yılında liderlerimiz tarafından, Aras Kargo'nun kurumsal gelişimi ve dönüşümü çalışmasında ana yönetim sistemi olarak benimsenmiştir. Süreç Yönetim çerçevesinin çizilmesini takiben organizasyonel yapılanma da Süreç Yönetimi yaklaşımı kapsamında yeniden şekillenmiştir.

EFQM Mükemmellik Modeli çerçevesinde yürütülen çalışmalar ISO 14001, OHSAS 18001 ve ISO 10002 yönetim sistemleriyle desteklenmekte, müşterilerine, çalışanlarına, iş sonuçlarına ve topluma yansıyan sonuçlara bağlı olarak, izlediği stratejileri uygun bir liderlik anlayışıyla yönlendirmeyi kararlılıkla sürdürmektedir. Sunduğu hizmetin çeşitliliğini ve kalitesini artırarak da kurumsal mükemmelliği elde etmek amacıyla sürekli gelişim için çalışmaktadır.

[www.araskargo.com.tr](http://www.araskargo.com.tr)





## TARİHÇE:

Dyo Boya'nın temeli, Durmuş Yaşar'ın İzmir Şeritçiler Çarşısı'nda 1927 yılında açtığı dükkan ile atılmıştır. Dürüstlük ve çalışkanlık ilkelerinden taviz vermeden sürdürdüğü ticari hayatında 1941 yılında önemli bir atılım yapan Durmuş Yaşar, ilk boya imalathanesini kurarak üretime başlamıştır. Bu dönemde piyasaya sunduğu “Yaşarın” ve “Hazırlanmış Boya” markaları, Türkiye'nin ilk yerli boya markası olma özelliğini taşımaktadır.

1953 yılında İzmir Bornova'da temeli atılan Türkiye'nin ilk boya fabrikası, 1954 yılında Dyo markası altında faaliyete başlamış, ülkemizin sanayileşme çalışmalarının itici güçlerinden birisi olmuştur.

Boya sektöründe markalaşan Dyo'nun gelişimi yıllar içinde yeni yatırımların gerçekleştirilmesiyle ivme kazanmıştır. 1981 yılında Yasaş Yaşar Boya ve Kimya Sanayii ve Ticaret AŞ Gebze Fabrikası'nın temeli atılmıştır. Yine 1981 yılında Bayraklı Boya ve Vernik Sanayii AŞ, 1982 yılında Dewilux Boya Vernik Sentetik Reçine ve Polyester Fabrikaları AŞ satın alınmış ve 1994 yılında söz konusu iki şirket, Bayraklı Boya ve Vernik Sanayii AŞ unvanı altında birleştirilmiştir. Bayraklı Boya çatısı altında, 1997 yılında İzmir Atatürk Organize Sanayi Bölgesi'nde boya üretim tesisi kurulmuştur. 2002 yılında ise inşaat boya sektöründe hizmet veren Yasaş Yaşar Boya ve Kimya Sanayi ve Ticaret AŞ ile Bayraklı Boya ve Vernik Sanayii AŞ şirketleri birleşerek Dyo Boya Fabrikaları Sanayi ve Ticaret AŞ unvanını almıştır.

Kurulduğu günden bu yana hızla büyüyen Dyo, Türkiye'nin yanı sıra Romanya, Rusya ve Mısır'da üretim ve satış olarak faaliyet gösteren, dünyanın pek çok ülkesine ürünlerini ihraç eden uluslararası bir şirket haline gelmiştir.

Geliştirdiği yenilikçi ürünleri ile birçok segmente hitap eden Dyo Boya;

- inşaat boya
- sanayi boya
- mobilya boya
- otomotiv boya
- deniz boya
- polyester

alanlarında üretim yapmaktadır.

Dyo Boya, Türkiye'nin en büyük ve en saygın gruplarından Yaşar Topluluğu'nun bir üyesidir. 1945 yılında kurulan; gıda, içecek ve boya başta olmak üzere kağıt, ticaret, turizm ve hizmet sektörlerinde faaliyet gösteren Yaşar Topluluğu, Türk sanayinin kurulmasına öncülük etmiş, Türkiye ekonomisine yön veren kuruluşlardan biridir. Bugün Yaşar Holding, Türkiye'nin ilk 500 büyüğü arasında yer alan 20 şirketi, 19 fabrika ve tesisi, 1.000'i aşkın bayi ve tüm faaliyetleri ile ulaştığı 200.000 satış noktası, 7000'den fazla çalışanıyla Türkiye'nin lider ekonomik aktörlerinden biridir. Grubun lo-komotif şirketlerinden biri olan Dyo'da 1000 çalışan istihdam edilmektedir.

## ÜRETİM, ÜRÜN YELPAZESİ VE MÜŞTERİLER:

Dyo Boya; Dilovası'nda yer alan fabrikası ile İnşaat Boya pazarında, Çiğli'de bulunan fabrikası ile de Sanayi, Deniz, Otomotiv ve Mobilya boya pazarında faaliyet göstermektedir. Yurtiçi ve yurtdışında faaliyet gösteren kuruluşumuz, Türkiye boya pazarının yaklaşık %75'ini oluşturan dört büyük boya firması içerisinde yer almaktadır. Yerli ve yabancı ortaklığı bulunan birçok firmanın yer aldığı boya pazarının %25'ini ise, küçük çaplı şirketler ile yerel üreticiler oluşturmaktadır.

Kuruluşumuzun İnşaat sektörü müşteri grubunu bayiler, profesyonel kullanıcılar (boya ustaları) ve nihai tüketiciler oluşturmaktadır :

- Dağıtım kanalımızı oluşturan bayiler; Toptancı Bayiler, Perakendeci Bayiler ve Uygulamacı Bayiler olarak 3'e ayrılır. Ayrıca Türkiye'nin çeşitli illerinde yer alan yapı marketler de dağıtım ağımız içinde yer alır.

- Toptancı bayilerimiz bizimle direkt ticari ilişkisi olmayan satış noktalarına hizmet vermektedir. Perakendeci bayilerimiz boya ustalarının yanısıra nihai tüketiciler ile orta ve küçük ölçekli mimar, müteahhit gibi boya ihtiyacı olan tüm müşterilere hizmet vermektedir. Uygulamacı bayilerimiz ise; direkt satış kanalı ismini verdiğimiz dağıtım kanalı bayileri olup, büyük ölçekli mimar ve müteahhitlere ait projeler kapsamında faaliyet göstermektedir.”
- Yapı Market kanalında; Türkiye’deki anlaşmalı olduğumuz yapı marketlerde şirketimiz çalışanları satış temsilcisi olarak görev almakta olup tüm müşteri gruplarına perakende satış hizmeti vermektedir.”

Oto tamir boya ları ve Metal Piyasa Boyalarında ise satışlarımız toptancı ve perakendeci bayilerimiz aracılığı ile yapılırken, Sanayi , Mobilya ve Deniz Boyalarında satış ağıımız bayi ve direkt kullanıcılar olarak çeşitlenmektedir..Sanayi Boyalarında Hizmet verdiğimiz sektörler; Elektrik (Elektrik Motoru, Kompresör, Trafo) ,Otoyana Sanayi (Jant Treyler, Döküm, Plastik, Oto Radyatör, Süspansiyon), Ev Aletleri (Elektronik-TV, Beyaz Eşya LPG, Panel Radyatör) ,Bobin Boyaları, Protective Boyalar,Tarım ve İş Makinaları,Varil,Araçüstü Ekipman,Bisiklet olarak sıralanabilir. Mobilya Boyalarında ; Sandalyeci, Yonga Mobilya,İstikbal Mobilya, Akabe Mobilya, Demircan Mutfak, Astaş, Sedir, Sanayi Boyalarında; Arçelik, Vestel, Coşkunöz, Koluman, Tırsan, Tofaş,Componenta, Hayes Lemmerz, Tezcan, Borusan çalışmakta olduğumuz direkt müşterilerimizin bir kaçıdır.

### **MİSYONUMUZ:**

Müşterilerimizin değişen ve gelişen ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda teknoloji odaklı çözümler üreten, rekabet gücü üstün ürünler tasarlayan, yasalara, topluma, kalite ve çevreye duyarlı lider bir firma olmak için çalışmaktir.

### **VİZYONUMUZ:**

Dyo markasının imajını ve kurum itibarını yükseltmek teknolojik üstünlükleri, çevreye olan duyarlılığı, müşterisine sunduğu güven ve kalitesiyle sektöründe dünya çapında bir şirket olmaktadır.

### **KALİTE YOLCULUĞU:**

Dyo’da kalite yolculuğu, 1993 yılında, boyacılık sektöründeki ilk ISO 9003 Kalite Güvence Belgesi’nin alınması ile başlamıştır. Standartlardaki güncellemeler doğrultusunda belge önce ISO 9001:2000 ve sonra da ISO 9001:2008 belgesi olarak yenilenmiş ve süreç yaklaşımı Dyo’nun bir yaşam biçimi olmuştur. Sistem kurma çalışmaları sonraki yıllarda otomotiv yönetim sistemi, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, enerji verimliliği ve müşteri şikayetleri gibi konularda liderlerin desteğiyle sürdürülmüştür.

Yıl	Faaliyet
1993	ISO 9003 Kalite Güvence Belgesinin alınması
1994	ISO 9001:2004 Kalite Yönetim Sistem belgesinin alınması
2000	TSE EN ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Belgesinin alınması ve süreç bazlı sistem yönetiminin tasarlanması
2008	ISO/TS 16949:2002 belgesinin alınması
2010	TSE EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Belgesinin alınması
2010	TS EN ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemi belgesinin alınması
2010	TS 18001:2008 İş Sağlığı Güvenliği belgesinin alınması
2010	TS ISO 10002:2006 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi belgesinin alınması
2010	ISO/TS 16949:2009 belgesinin alınması
2012	TS EN ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi belgesinin alınması

### **ÇALIŞANLAR:**

Dyo; kaliteden ödün vermeden, teknolojiyi ve yeniliği ön planda tutarak ve müşteri ihtiyaçlarına yönelik çözümler geliştirerek çalışmayı ilke edinmiştir. Bu ilke; strateji, vizyon, misyon ve politikaların oluşturulması, yetenekli insan kaynağı temini ve gelişimi için yol gösterici olmakta ve şirket kültürünün devamı ve geliştirilmesinde önemli bir yer tutmaktadır.

Dyo’da şirket hedeflerine ulaşabilmek amacıyla, çalışan performansının da sürekli olarak iyileştirilmesi hedeflenmektedir. Bu amaçla, bir takım uygulamalar hayata geçirilmiş ve sürekliliği sağlanmıştır. Bu sistemlerin başında, Performans Yönetim Sistemi, Satış Prim Sistemi ve İş Değerleme Sistemi uygulamaları gelmektedir. Ayrıca, performansın artmasına katkı sağlayan Verimlilik Yarışması, OMI (Operasyonel Maliyet İyileştirme), Renk Yaratanlar gibi uygulamalar da mevcuttur.



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

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

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

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

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

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

Kurulduğu yıldan beri sistemli, verimli, kaliteli ve farklı çalışma yöntemleriyle tüm belgelerde ilk olmayı hedefleyen Method Research Company, kendi sektöründe önem arz eden üç belgeye de sahip araştırma firması olmayı amaçlayarak, KalDer’in Ulusal Kalite Hareketine katılmış ve 2011 yılında EFQM Mükemmellikte Yetkinlik 5 Yıldız Belgesi’ni belgelerinin arasına katmıştır.

## **1998-2001**

- 1998 yılında dört kişi tarafından kurularak TÜAD (Türkiye Araştırmacılar Derneği)'a üye olmuştur.
- 1999, 2000 yıllarında kurumsal kimlik çalışmalarına yer ayırarak, logo ve sloganını (birlikte düşünelim) oluşturmuştur. Logonun yanı sıra iş görev tanımları, folder kullanım mantığı başlıklarını ilk yıllarında sistematikleştirmiştir.
- 2001'de Method Trend çalışması ile piyasaya güçlü girmiş ve 10 yıldır devam eden bu yenilikçi ürün sayesinde bir çok yeni müşteri kazanılmıştır.

## **2002-2004**

- Tüm dünya firmaları ile entegre olmak ve uluslararası etik kodları daha yakından takip edebilmek amacıyla 2002'de ESOMAR (European Social Opinion Market Research)'a üye olunmuştur.
- Her konuyu proje mantığı ile ele alan Method Research Company'nin ilk ve en önemli projesi Atılım Projesidir. Atılım projesi ile 2003'de ilk kurulduğu yerden yaklaşık 11 kat büyük Beylerbeyi ofisine taşınmıştır.
- 2004 yılında üç temel bilimsel makaleden esinlenerek iç, dış müşteri memnuniyet ve performans sisteminin temellerinin atıldığı projeler hayata geçirilmiştir.

## **2005-2007**

- 2005 yılında performans sistemi için önemli bir yer tutan Katma Değer Projesi gerçekleştirilmiştir.
- 2006'da Hedef 19 projesi ile bir araştırma türünde sistematiklik sağlanmıştır.
- TÜAD'a tüzelle üye olunmuştur.
- 2007'de sektörde önemli bir regülasyon olan kalite belgesi GAB 01'i tüm alanlarında ilk alan araştırma şirketi olmuştur.

## **2008-2010**

- 2008'de bir araştırma türünde kalite kontrol süreci farklı bir yöntemle oluşturulmuş ve ciddi bir büyüme gerçekleştirilmiştir.
- 2009 yılında LOYYAP projesi ile saha süreçlerini geliştirmek, anket uygulamalarının verimliliğini ve kaliteyi artırmak amacıyla proje kapsamında Türkiye'nin çeşitli bölgelerinde mevcut bölge ofisleri yeniden yapılandırılmış ve bölge sayısını artırmıştır. GAB ve ISO 20252 belgelerini aynı anda alan ilk araştırma şirketi olmuştur.
- 2010 yılında KALDER'e üye olmuştur. LOYYAP projesini desteklemek amacıyla bütün liderlerin yer aldığı ve bölge yöneticilerinin de katıldığı düzenli toplantılara başlamıştır.

## **2011-2012**

- Method Research Company'nin büyümesine karşılık vermek için 2013 yılındaki gibi benzer bir sıçramanın alt yapısı niteliğinde olan WELCOME projesi ile mevcut lokasyona ek olarak Altunizade'de yeni yer açılmıştır.
- 2011 yılında EFQM Mükemmellikte Yetkinlik 5 Yıldız Belgesi'ni de belgelerinin arasına katmıştır.
- "Sıfır kağıt projesi" ile kağıttan yazılıma geçerek sistemlerini geliştirmiş, hızlı olmayı sağlamıştır.



## VİZYONUMUZ

70.yılıımızda bilgi birikimimiz ve uzmanlığımız ile dış ticaret yapan tüm sektörlerimize hizmet veren bir marka olmaktır.

## MİSYONUMUZ

SYK, gümrük ve dış ticaret alanında yaratıcı ve yenilikçi yaklaşımlarıyla sektörüne öncülük eder, paydaşlarına sürdürülebilir değer katar.

## SYK GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ'NİN KALİTE YOLCULUĞU

SYK Gümrük Müşavirliği ihracat, ithalat ve dış ticaret mevzuatı konularındaki geniş iş tecrübesi ve deneyimli uzman kadroları ile gümrük müşavirliği alanında 1952 yılından beri hizmet vermektedir. Birer iş ortağı olarak gördüğü ve birlikte çalıştığı tüm dış ticaret şirketlerine, ihtiyaç ve talepleri doğrultusunda çözümler üreten SYK Gümrük Müşavirliği, Dış Ticaret işlemlerinin tüm aşamalarında büyük bir titizlikle hizmet üretmektedir.

60 yılı aşkın süredir Türkiye'nin lokomotif sektörlerine hizmet üreten SYK Gümrük Müşavirliği, her konuda olduğu gibi, kalite konusunda da kendini sürekli geliştirmiş ve çalışmalarını belgelendirerek, kaliteli hizmet ile rekabetten sıyrılmayı bir felsefe olarak benimsemiştir. Yöneticilerinden tüm çalışanlarına kadar, verdiği hizmetlere bu öngörü ile yaklaşan SYK Gümrük Müşavirliği, 1999 yılında sektöründe "Kalite Güvence Belgesi" alan ilk 3 şirket arasına girmiştir.

SYK, gümrük ve dış ticaret alanlarında yaratıcı ve yenilikçi yaklaşımlarıyla sektörüne öncülük etme ve tüm paydaşlarına sürekli ve sürdürülebilir değer katma misyonu ile 2005 yılında, KalDer'in "Ulusal Kalite Hareketi"ne katılım belgesi olan "İyi Niyet Bildirgesi"ni imzalamıştır.

2006 yılında Kurumsal Öz Değerlendirme çalışmalarını başlatan SYK, 2011 yılında ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemini de belgelendirmiştir. Böylece SYK Gümrük Müşavirliği, sektöründe bir ilke daha imza atarak, Entegre Yönetim Sistemi ile yönetilen ilk gümrük müşavirliği şirketi olmuştur.

SYK'nın, EFQM Mükemmellik Modeli çerçevesindeki ulaştığı yetkinlik, 2012 yılında "Mükemmellikte Yetkinlik 4 Yıldız Belgesi" ile onurlandırılmıştır. İş yaşamında mükemmeliyetçi yaklaşımın, başarının ön koşullarından biri olduğuna inanan SYK, çıktığı sürdürülebilir kalite yolculuğuna emin adımlar ile devam edeceğini bir kez daha kanıtlamıştır.

SYK, sektöründe eğitimin ve eğitilmiş insan gücünün önemine inanmakta, kurduğu SYK Akademi faaliyetlerinin odağına yine kaliteyi koymaktadır.

Entegre Yönetim Sistemi kapsamında, verdiği hizmetler sırasında müşterilerinin bilgi güvenliğini esas alan SYK, 2013 yılında ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi çalışmalarını tamamlamış ve belgelendirilmiştir.

SYK Gümrük Müşavirliği, kurulduğu günden beri kalite yolculuğundaki tüm bu gayretlerini taçlandırmak adına 2013 yılında “Türkiye Mükemmellik Ödülü” ne başvurmuştur.

## **HİZMETLERİMİZ**

SYK olarak esas faaliyet alanımız Gümrük Müşavirliği’dir. Müşterilerimiz adına dolaylı temsil yoluyla Gümrük ve Dış Ticaret Mevzuatı çerçevesinde ithalat ve ihracat işlemlerini gerçekleştirmekteyiz.

Müşterilerimiz adına bu işlemleri yerine getirirken,

- Danışmanlık hizmeti
- Eğitim hizmeti
- Sonradan Kontrol Öncesi Ön Denetim hizmeti
- Dijital Arşiv hizmeti

hizmetlerini de sunmaktayız.

### **İthalat işlemleri:**

Müşterilerimiz tarafından yurtdışından satın alınan eşyaların yurda girişinin sağlanması için gerekli için tüm yasal işlemlerin yerine getirilmesi faaliyetidir.

### **İhracat işlemleri:**

Müşterilerimiz tarafından yurtiçinden satın alınan ya da üretilen eşyaların Türkiye gümrük bölgesinden çıkışının sağlanması için gerekli tüm yasal işlemlerin yerine getirilmesi faaliyetidir.

### **Danışmanlık:**

Müşterilerimiz tarafından gerçekleştirilen tüm dış ticaret işlemlerinin Gümrük ve Dış Ticaret Mevzuatı çerçevesinde yürütülmesi ve optimum maliyet/performans sağlanması adına Gümrük Müşavirlerimiz tarafından verilen danışmanlık hizmetidir.

### **Eğitim:**

Müşterilerimizin gümrük ve dış ticaret işlemlerini kolaylaştırmak adına Gümrük ve Dış Ticaret Mevzuatı çerçevesinde faaliyetlerini gerçekleştirebilmeleri için verilen eğitimlerdir.

### **Sonradan Kontrol Öncesi Ön Denetim:**

Dış Ticaret alanında faaliyet gösteren firmaların ithalat ve İhracat konusu eşyaları düzenlenen ve gümrük işlemleri tamamlanan gümrük beyannameleri üzerinden Gümrük ve Ticaret Bakanlığı denetim elemanlarınca yapılacak olası Sonradan Kontrol denetimi öncesinde yapılan ön denetim hizmetidir.

### **Dijital Arşiv hizmeti:**

Hizmet verdiğimiz müşterilerimizin Gümrük İşlemlerine ait belgelerin ve bu işlemlere ait muhasebe evraklarına Gümrük Online sisteminde yer alan “Dijital Arşiv” modülünden ulaşmaları hizmetidir.

## **ÇALIŞANLAR**

SYK Gümrük Müşavirliği, 6 şehirde toplam 16 ofisi ve 140 uzman çalışanı ile Türkiye’nin tüm Gümrük İdarelerinde hizmet üretebilen sektörünün önde gelen kuruluşlarından biridir.

## **MÜŞTERİLER**

SYK Gümrük Müşavirliği, otomotiv, enerji, altyapı, madencilik, cam sanayii, perakende ve tüketici ürünleri, tarım-gıda alanında faaliyet gösteren sektörünün öncü kuruluşlarına hizmet veren bir şirkettir.

[www.syk.com.tr](http://www.syk.com.tr)







# 2013 Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne Başvuran Kuruluşlar

## Kamu Kurum ve Kuruluşları



# T.C. ANTALYA ŞEHİT BİNBAŞI TURGUT CENGİZ TOYTUNÇ ANAOKULU



**Misyon:** Çevreye ve toplumsal değerlere duyarlı, problem çözme becerilerine sahip, araştıran, kendini gerçekleştirme yolunda adımlar atan, mutlu bireyler yetiştirmek”

**Vizyon:** Yaratıcı ve yenilikçi uygulamaları ile okul öncesi eğitime ve topluma değer katan, örnek gösterilen okul olmak.

**Tarihçe:** Şehit Binbaşı Turgut Cengiz Toytunç Anaokulu, Antalya'nın 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.

2013-2014 Eğitim-Öğretim yılında okulumuz bünyesinde 8 şube ile eğitim vermeye devam etmektedir. Ayrıca Halk Eğitim Merkezi bünyesinde kursa gelen annelerin çocuklarına hizmet veren bir sınıfımız da bulunmaktadır. Antalya L Tipi Ceza İnfaz Kurumu'nda bulunan ve okulumuza bağlı olarak faaliyetlerini sürdüren “Umut Sınıfı”, kurumun bulunduğu ilçede bağımsız anaokulunun açılmasıyla birlikte Antalya İl Millî Eğitim Müdürlüğü'nün kararıyla 2012 yılı haziran ayı itibarıyla bu kuruma bağlanmıştır.

## **Kalite Politikamız:**

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

## **Okulumuzun 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

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.

### **Çalışanlarımız:**

Misyonumuzun gerçekleşmesi, vizyonumuza ulaşılması; stratejik amaçlarımızın gerçekleşmesi, çalışanlarımızın geliştirilmesi iş doyumunun ve memnuniyetinin sağlanmasına bağlıdır. Stratejik plan kapsamında, çalışanlara ilişkin stratejik hedef ve faaliyetler tanımlanmış olup bu stratejilerin hayata geçirilmesini "İnsan Kaynaklarının Yönetilmesi Temel Süreci" ile yürütülmektedir. 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.

### **Çevre Politikamız:**

Şehit Binbaşı Turgut Cengiz Toytunç Anaokulu olarak yaptığımız faaliyetlerinin yerel ve küresel düzeyde çevre üzerinde etkileri olduğunu kabul ederek bu etkileri en aza indirmeyi hedefliyoruz. Velileri çevre konusunda bilgilendirip onlarla işbirliği yaparak öğrencilerimizde çevre bilinci oluşturmayı ve bunu sürdürülebilir kılmayı okulumuzun çevre politikası olarak benimsedik. Bu kapsamda "Toytunç Suyuna Sahip Çıkıyor" projesi ile atık yağları geri dönüşüme kazandırdık. "Doğanın Pili Bitmesin Projesi" ile pilleri topladık ve Antalya'nın en fazla pil toplayan kurumu olarak; il 1.si olduk. "Atmıyoruz Dönüştürüyoruz" projesi ile katı atıkları toplayarak geri dönüşüme kazandırdık. "TEMA ile Yeni Yaşıma Merhaba" projesi ile tüm öğrencimiz ve bizlere desteği olan tüm paydaşlarımız adına ağaç dikerek çevre politikamızı gerçekleştirdik. Çevre ile ilgili yürütülen tüm projeleri ve yapılan çalışmalarını "Yaşanabilir Bir Gelecek Yaratmak" adlı kitapta toplayarak Akdeniz Üniversitesi Çevre Hizmet Ödülü'nün sahibi olduk. Toplumla değer katmak adına "Ceren'le Değerler Eğitimi Kitabı" nı hazırladık. Hazırlanan bu kitap Antalya İl Millî Eğitim Müdürlüğü ile yapılan işbirliği ile 15.000 adet basılarak il ve ülke genelindeki okul öncesi kurumlarına dağıtıldı.

"Mutluluğu Paylaşmak" projesi ile hem Antalya'da hem de Zonguldak'tan "Gaziantep'e; Burdur'dan Şırnak'a kadar birçok okul öncesi kurumuyla bilgimizi ve malzememizi paylaştık.

"Siz de Bir Damla Kan Verin, Bir Gün Size de Gerekebilir" projesi ile kan bağıışı kampanyası düzenledik.

### **Mükemmellik Yolculuğu:**

Misyonumuzu gerçekleştirmek ve vizyonumuza ulaşmak için 2008 yılı itibari ile EFQM Mükemmellik Modeli, ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi ve Millî Eğitim Bakanlığı Toplam Kalite Uygulama Modeli çerçevesinde kalite çalışmalarına başladık. Okulumuz yaptığı çalışmalar sonucunda 2010-2011 Eğitim-Öğretim yılında Millî Eğitim Bakanlığı tarafından düzenlenen "Türkiye'nin En Kaliteli Okulu/Kurumu Yarışması"nda önce Antalya, daha sonra da Türkiye 1. si oldu. 2011-2012 Eğitim-Öğretim yılında "Atık Pil Toplama Yarışması"nda Antalya 1. oldu. 2012 yılında Ulusal Kalite Ödülü sürecine başvuruda bulundu, finale kaldı ve "4 Yıldız Yetkinlik Belgesi" almaya hak kazandı. Bunun dışında öğrencilerimizin aldıkları ödüller de bizleri gururlandırmaktadır.

Kaydettiğimiz başarıların sadece okulumuz açısından değil bu mükemmellik yolculuğunda okul öncesi eğitime ivme kazandırması açısından da oldukça önemli olduğunu biliyoruz. Bıraktığımız izlerin çocuklarımızın, velilerimizin ve çalışanlarımızın yolunu aydınlatması dileğiyle.....



# İETT İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



## İETT

İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

### **Misyon**

Toplu ulaşım hizmetlerini açığa çıkmamış ihtiyaçları karşılayacak şekilde düzenlemek ve denetlemek, sektörde dengeleyici rol oynamak, aynı zamanda ulusal ve uluslararası alanlarda bilgi birikimini yönetmek.

### **Vizyon**

Şehir hayatını kolaylaştıran, çevreye duyarlı, alternatif enerji kaynaklarını yönetebilen lider kuruluş olmak.

### **Kalite Yolculuğu**

İETT tüm faaliyetlerini ‘sürdürülebilir kalite anlayışı’ çerçevesinde gerçekleştirmeye özen gösteren, kamuda pek çok ilke imza atmış lider bir kurum olma yolunda emin adımlarla ilerlemektedir.

2009 yılında iş yapış biçimini köklü biçimde değiştiren İETT, girişimci ruhu ve takım çalışmalarını harekete geçirmeyi hedefleyen proje yönetimi uygulamasını başlatmıştır. Yürütülen projelerle kurumun tüm alanlarında yeni sistemler kurulmuş ve 2009-2012 yılları arasındaki toplam 212 adet proje “Kamu Kurumlarında Değişim Yönetimi”adıyla kitap haline getirilmiştir.

Kurumda yürütülen faaliyetlerin iş akışları tanımlanarak performanslarının ölçülebilir hale getirilmesini amaçlayan “Süreç Yönetimi” uygulaması 2010 yılında başlatılmıştır. İETT, aynı yıl süreçlerini ve dokümantasyon yapısını belgelendirme denetimine tabi olan uluslararası yönetim sistem standartları ile uyumlu hale getirme kararı almıştır.

Sürekli değişmek, yenilikler ve standartlar getirmek, hizmetin kalitesini artıran unsurların başında gelmektedir. Bu kapsamda bir yandan kalite standartları çerçevesinde etkinlik ve verimliliği artırırken, bir taraftan da Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarıyla hizmetin kalitesini yükseltecek çalışmalara imza atılmaktadır.

Kalitelendirme çalışmalarına paralel olarak, teknolojik gelişmelere ayak uydurmak, yolcu ve çalışanlar başta olmak üzere tüm paydaşların beklentilerine cevap vermek ve sunulan hizmetleri iyileştirmek amacıyla organizasyon yapısında da yeniden yapılanma süreci başlatılmıştır. Bu yapılanma süreci içinde atılan en önemli adımlardan biri, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı’nın ekip ve donanım yönünden canlandırılarak, organizasyonun en önemli birimlerinden biri haline getirilmesidir. Söz konusu başkanlığın bünyesinde Kalite ve Kurumsal Gelişim Müdürlüğü, İş Zekası ve Proje Yönetim Müdürlüğü ve Hizmet İyileştirme Müdürlüğü kurularak; süreçler sürekli gözden geçirilmekte, hizmet kalitesi ölçülmekte, iyileştirmeye açık alanlar tespit edilmekte, ulusal veya uluslararası kurumlarla kıyaslama çalışmaları yapılmakta ve kurumsal hafıza oluşturularak bilgi birikimi yönetilebilmektedir.

Kurumumuz; kalite sistemlerinin 2011 yılında ISO 9001, ISO 14001 ve OHSAS 18001, 2012 yılında ISO 10002, EN 15838, ISO 27001 ve ISO 20000-1 yönetim sistem standartlarına uygunluğunu belgelendirmiştir. Hazırlıklarına 2012 yılı içerisinde başlanan ISO 50001 ve ISO 14064 sistemlerine uyum çalışmalarının 2013 yılında belgelendirme ile sonuçlandırılması hedeflenmektedir. 2013 yılında ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi çalışmaları başlatılmış olup 2014 yılında belgelendirilmesi hedeflenmektedir.

2011 yılının Ekim ayında kurum dışı iyi uygulamaları sistemli biçimde öğrenmek amacıyla benchmarking (kıyaslama) çalışmaları başlatılmıştır. Türkiye’de THY, İGDAŞ, Koç Akademi, yurt dışında ise Arriva London benchmarking ziyareti yapılan kuruluşlardan bazılarıdır. Her sene süreçler gözden geçirilerek her birim için yeni benchmarking çalışmaları planlanmaktadır.

İETT olarak hizmet verirken müşteri memnuniyetini üçlü bir yapı olarak değerlendiriyoruz. Bu yapı iç müşteri dediğimiz çalışanlarımız, dış müşteri dediğimiz yolcularımız ve paydaşlarımızdan oluşmaktadır. Çalışan Memnuniyeti, Müşteri Memnuniyeti ve Kurumsal İtibar Anketleri bağımsız firmalara yaptırılarak ilişki ağlarının ölçülmesi ve sonuçlara yönelik iyileştirme çalışmaları başlatılmaktadır.

Mart 2012 tarihinde KalDer tarafından yürütülen Ulusal Kalite Hareketi’ne katılan İETT aynı yıl ilk özdeğerlendirme çalışmasını gerçekleştirmiştir. EFQM Mükemmellik Modeli çalışmasıyla mükemmellik yolunda amaçlarımıza ulaşırken, hem farklılığı ortaya çıkarmak adına hem de kamuda verimliliğin ve kalite hareketinin yapılabilirliğini ortaya koymak açısından öncü ve örnek kurumlardan biri olmayı hedefliyoruz.

### **Çalışanlar**

İETT, memur, işçi ve hizmet alımı ile temin edilmiş firma personeli ile yaklaşık 8000 çalışan ile hizmet vermektedir. Memur personel 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu, sözleşmeli personel 5393 Sayılı Belediye Kanunu, işçi personel 4857 Sayılı İş Kanunu ve Toplu İş Sözleşmesi hükümlerine göre yönetilmektedir.

### **Müşteriler**

İETT’nin müşterileri otobüs ve metrobüslerde ev, iş, okul ve diğer noktalar arasında yolculuk eden İstanbul halkının yanı sıra İstanbul’da seyahat amaçlı bulunan yerli ve yabancı kişilerdir. Yolcularımız kişiselleştirilmiş veya anonim elektronik kartları kullanarak yolculuk etmektedir. Bayiler, otomatik satış makineleri ve İETT gişeleri ana satış noktalarıdır.

İşbirlikleri ve Tedarikçi Yapısı, kamu kurumu olması münasebetiyle 4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu ve 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanununa tabidir. Satınalma işlemleri ilgili kanunlara uygun olarak ihale veya doğrudan temin yöntemiyle gerçekleştirilir. Temel, stratejik ve destek olarak sınıflandırılan işbirlikleri arasında İBB, İstanbul’da faaliyet gösteren sektördeki diğer toplu ulaşım işletmecileri, otobüs üreticileri, İBB’ye bağlı hizmet üreten iştirakler, STK’lar, üniversiteler ve personel istihdamı yapılan taşeron firmalar bulunmaktadır.

# 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 Tarsus'ta yaşayanlara belediye hizmeti vermektedir. 1868 yılında kurulmuş, 145 yıllık geçmişe sahip bir belediye-dir. 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 Khef 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 245.671 merkez nüfusa sahip olan Tarsus, nüfusu itibarıyla 81 il arasında 27. sırada yer alan ve 55 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.

243 Memur ve 563 Kadrolu İşçi, 38 Geçici İşçi ve Hizmet Alımı Yolu ile çalıştırılan 454 işçi olmak üzere toplam 1298 çalışmamız vardır. Bu kadro ile 45 mahallede yaşayan 245.671 hemşerimize ayırım yapılmadan her türlü belediye hizmetleri eşit olarak sunulmaktadır. Bu istatistiğimize göre yaklaşık her 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 herkese eşit ve barışçıl yaklaşım sergileyen, "Önce Tarsus, Öncü Tarsus, Birlikte Tarsus" anlayışıyla kaliteli hizmet üreten, misyonu, vizyonu ve birikimi olan, milliyetçi, maneviyatçı, geleceği, çağdaş bir anlayış sergilemektedir.

## **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 ayırımı yapmadan eşit bir şekilde sunulmaktadır.

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

## KALİTE VE MÜKEMMELLİK YOLCULUĞUMUZ:

YILI	FAALİYET ADI
2002	Kalite Yönetim Merkezi Kurulması
	Türkiye Kalite Derneği'ne Üye Olunması
	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	KalDer ile EFQM İyi Niyet Bildirgesi İmzalanması
	KalDer'den EFQM ve TKY Eğitimleri Alınması
2009	EFQM Mükemmellikte Kararlılık Belgesi Alınması
2010	TS-EN-ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistem Belge Yenilemesi
	EFQM Mükemmellikte Yetkinlik Belgesi (4 Yıldız) Alınması
2012	EFQM Mükemmellikte Yetkinlik Belgesi (5 Yıldız) Alınması
	EFQM Ulusal Kalite Başarı Ödülü Alınması
2013	TS-EN-ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistem Belge Yenilemesi
	Türkiye Mükemmellik Ödülü Saha Ziyaretine Kalınması ve Finalist Olunması

Tarsus'un altyapısını tamamladıktan sonra cadde 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 m<sup>2</sup> iken, bugün itibarıyla yaklaşık 14 katına çıkarılarak 1.159.114 m<sup>2</sup>'ye ulaşmıştır. Kişi başına düşen yeşil alan miktarı 4,72 m<sup>2</sup> olmuştur.

Hem çalışanlarımızın daha sağlıklı ve verimli olabilecekleri ortamlarda çalışmasını sağlamak, hem de vatandaşlarımızın belediyemizi 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 ile çalışanlarımızın çocukları için yaptırılan Kreş de bulunmaktadır.

Görev süremizin ilk sekiz yılını tamamladığımızda; kurumumuzun artık daha ciddi bir yapılanmayla "kişilerle değil sistemlerle yönetilen bir belediye" olmaya karar verdik. 15 Ocak 2004 tarihinde, Türk Standartları Enstitüsü'nden Türkiye genelinde dördüncü belediye olarak, 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 Belediyesini 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 modeli 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 almaya başladık. Sıradaki hedefimizi ise Ulusal Kalite Ödülünü almak olarak belirlemiştik. 2011 yılında Özdeğerlendirmemizi yeniden yaparak, ortaya çıkan iyileştirmeye açık alanları hayata geçirmek üzere planlar hazırladık. 2012 yılı Ocak ayında yaptığımız Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında Ulusal Kalite Ödülü'ne başvuru yapılmasına karar verdik. Şubat ayı içerisinde yazılı başvuru yaparak, Başvuru Kitabımızı geniş çaplı çalışan katılımıyla yazmaya başladık. Haziran ayında KalDer'e teslim ettik ve 2012 yılı Eylül ayında finalist olarak Saha Ziyaretine katılmaya başladık. 21. Kalite Kongresinde Ulusal Kalite Başarı Ödülü'nü almak, tüm çalışanlarımızı ve paydaşlarımızı memnun etmiş ve gururlandırmıştır. Hiç ara vermeden çalışmalara başlayarak, 2013 yılı Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne tekrar başvuruya karar verdik. 2013 Ocak ayında yeniden yapılan Özdeğerlendirme Toplantısı'nda, Geri Bildirim Raporu doğrultusunda 25 adet İyileştirmeye Açık Alan'ın hayata geçirilmesi için planlar hazırlandı. Bu arada KalDer'e resmi başvuru yapıldı. İyileştirmeye Açık Alanların tamamına yakını iyileştirilerek, TMÖ Başvuru Kitabı hazırlandı ve KalDer'e teslim edildi. Yeniden finalist olunarak 01-05 Ekim 2013 tarihleri arasında Saha Ziyareti gerçekleştirildi ve sonucun belli olacağı, 12-13 Kasım 2013 tarihlerinde yapılacak 22. Kalite Kongresi ve Ödül Töreni tüm çalışanlarımız tarafından merakla ve heyecanla beklenmeye başlandı.





# Türkiye Mükemmellik Ödülü Değerlendiricilerimiz

Türkiye Mükemmellik Ödülü  
Sürecinde 15 yıl  
Görev Alan  
Değerlendiricimiz





## A. MERT AKSU



A. Mert Aksu 1969 yılında İstanbul'da doğdu.

### Eğitim

İlkokulu Gölcük ve İzmit'te okudu. 1980 yılında başladığı Kocaeli Anadolu Lisesi'ndeki ortaokul öğretimini takiben lise öğretimini 1984-1987 yıllarında Kadıköy Anadolu Lisesinde tamamladı. 1991 yılında İstanbul Teknik Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümü'nü, 1995 yılında İstanbul Teknik Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Ana Bilim Dalı Mühendislik Yönetimi Yüksek Lisans Programını tamamladı. Halen İ.T.Ü. Endüstri Mühendisliği Ana Bilim Dalında doktora öğretimine devam etmektedir.

### İş deneyimi

Çalışma hayatında 1992 - 1993 yılları arasında Hamamcıoğlu Müesseseleri T.T.A.Ş.'nde Satış Mühendisi; 1993 - 1995 yılları arasında Beldesan Motorlu Vasıtalar Sanayii A.Ş.'de Endüstri Mühendisi; 1995 - 1997 yılları arasında Erciyas Biracılık ve Malt Sanayi A.Ş. (Anadolu Efes Biracılık ve Malt Sanayi A.Ş. İstanbul Fabrikası) Genel Müdürlük bünyesinde Endüstri Mühendisi; 1998 - 1999 arasında Erciyas Biracılık ve Malt Sanayi A.Ş.'nde (Anadolu Efes Biracılık ve Malt Sanayi A.Ş. İstanbul Fabrikası) İnsan Kaynakları Yöneticisi; 1999 - 2000 arasında ATİM'de (Anadolu Bilişim Hizmetleri A.Ş.) SAP Projesi İnsan Kaynakları Ekibinde Bordro Modülü Sorumlusu; 2001 - 2003 arasında Çelik Motor Ticaret A.Ş.'nde İnsan Kaynakları Yöneticisi; 2003 yılında Koç Sistem Bilgi ve İletişim Hizmetleri A.Ş.'nde İnsan Kaynakları Grup Müdürü; 2004 - 2005 yılları arasında Toyota Otomotiv Sanayi Türkiye A.Ş.'nde İnsan Kaynakları Planlama Müdürü; 2006 - 2008 yılları arasında Toyota Otomotiv Sanayi Türkiye A.Ş.'nde İnsan Kaynakları Geliştirme Müdürü; 2008-2010 yılları arasında Anadolu Sağlık Merkezi'nde İnsan Kaynakları Direktörü; 2010-2011 yılları arasında Anadolu Isuzu Otomotiv Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nde İnsan Kaynakları Müdürü; 2011-2012 yılları arasında Anadolu Grubu İnsan Kaynakları ve Endüstriyel İlişkiler Koordinatörlüğünde'nda İnsan Kaynakları Müdürü olarak görev almıştır. 2013'ten itibaren Anadolu Grubu İnsan Kaynakları Başkanlığı'nda İnsan Kaynakları Koordinatör Yardımcısı olarak görev yapmaktadır.

### Uzmanlık alanları

1995-1998 yılları arasında Erciyas Biracılık ve Malt Sanayi A.Ş.'nde başladığı ödül süreci yolculuğunda 1998 yılında Ulusal Kalite Başarı Ödülü'ne ulaşan ekte yer aldı. 2002 yılında Anadolu Endüstri Holding İnsan Kaynakları ve Endüstriyel İlişkiler Koordinatörlüğü bünyesinde yürütülen faaliyetler sonucunda İK birimi olarak dünyada ve Türkiye'de ilk ISO 9001:2000 kalite belgesini alarak sonuçlanan çalışmanın içerisinde yer aldı. 1999 yılından itibaren Türkiye Mükemmellik Ödülü sürecinde değerlendirici ve başdeğerlendirici olarak 18'den fazla süreçte yer aldı. İnsan Kaynakları Yönetimi, Süreç Yönetimi, Kalite Yönetimi, Yönetim Sistemleri gibi konularda sunum ve makaleleri de bulunmaktadır. Evli ve 1 erkek çocuk babasıdır. İngilizce bilmektedir.



# Türkiye Mükemmellik Ödülü Değerlendiricilerimiz

Türkiye Mükemmellik Ödülü  
Sürecinde 10 yıl  
Görev Alan  
Değerlendiricilerimiz





Dr.Hüsnüye Fırat 1971 yılında Rize’de doğdu.

### **Eğitim:**

İlk, orta ve lise öğrenimini Çanakkale’de tamamlayarak 1992 yılında İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi, İktisat Bölümünden mezun oldu.

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü’nden 2000 yılında İktisat Teorisi alanında yüksek lisans ve 2012 yılında da İşletme- Yönetim ve Organizasyon alanında doktora derecelerini aldı.

Dış Ticaret Uzmanlığı, Toplam Kalite Yönetimi, Mükemmellik Modeli, TSE- EOQ Kalite Tetkik Görevlisi, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Denetçisi, Zihin Haritaları, İnovasyon Yönetimi, Proje Döngüsü Yönetimi, Yüksek Öğrenimde Kalite konularında yurtiçi ve dışında çeşitli eğitim programlarına katıldı.

### **İş Deneyimi:**

İş hayatına 1992 yılında Dardanel’de İhracat Müdür Asistanı olarak başladı. 1993-94 yılları arasında Bilgitaş AŞ Çanakkale Şubesi’nde Muhasebe Sorumlusu olarak çalıştı. 1996-1998 yılları arasında yerel kanal olan TON TV’de ‘Ekonomik Aktüalite’ ve ‘Ekonomi ve İnsan’ programlarını hazırladı ve sundu.

1998 yılında Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Ezine MYO’na öğretim görevlisi olarak atandı. 2006 yılına kadar Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Genel Sekreter Yardımcılığı, Ezine MYO Müdür Yardımcılığı ve çeşitli komisyon/kurul üyeliği/başkanlığı gibi farklı idari görevler ile eğitim faaliyetlerini bir arada yürüttü. Doktora eğitim süreci ile akademik çalışmalara ağırlık vererek inovasyon kültürünün ölçümü üzerine araştırmalarda bulundu. AB ve TÜBİTAK bursları ile Center For Competitiveness-İngiltere (2009) ve IMP<sup>3</sup>rove Core Team/AT Kearney-Almanya’da (2011) kısa süreli araştırmalar yaparak inovasyon yönetimi üzerine çeşitli eğitimler aldı.

Kamu ve özel sektör kuruluşlarında hizmet içi eğitim programlarında eğiticilik yapmaktadır. 2010 yılından bu yana farklı bakanlıklarda, kalkınma ajanslarında ve AB projelerinde bağımsız değerlendirici olarak görev almaktadır. Eğitimlik deneyiminin yanı sıra bazı ulusal ve uluslararası akademik kongrelerde bildiri sunmuş olup yayımlanmış kitap bölümü ve makaleleri vardır.

### **Uzmanlık Alanları:**

İnovasyon Kültürü/Yönetimi, Yükseköğrenimde Kalite ve Stratejik Planlama, Proje Önerisi Geliştirme/Yönetimi ile Yönetim ve Organizasyon alanı temel konularında eğitim ve araştırma çalışmalarını yürütmektedir. 2001 yılından bu yana Türkiye Mükemmellik Ödülü sürecinde değerlendiricilik yapmaktadır.

## HASAN BAŞALAN



Hasan Başalan 1967 yılında Balıkesir'in Gönen ilçesinde doğdu.

### **Eğitim:**

İlk öğrenimini Gönen'de, orta ve lise öğrenimini Biga'da tamamlayarak 1992 yılında Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği bölümünden mezun oldu.

Bugüne kadar İnsan Kaynakları başta olmak üzere Kalite, Kalite Yönetim Sistemleri, Toplam Kalite, İş Mükemmelliği, Stratejik Yönetim ve Planlama, Yöneticilik, Gıda Güvenliği, Müşteri İlişkileri alanları dahil pek çok konuda uzmanlık, temel beceri ve yetkinlik programlarına katılmıştır.

### **İş Deneyimi:**

İş hayatına 1985 yılında Gönen Gıda Sanayi A.Ş. Muhasebe bölümünde başlamış, 1992 yılına kadar Muhasebe – Personel elemanı pozisyonunda aralıklı olarak çalışmıştır. 1992 yılında üniversiteden mezun olmasıyla birlikte Santur Turizm A.Ş. Club Mega Saray tatil köyünde Personel bölümünde çalışmaya başlamıştır. Görevini 1993 yılında Personel Şefi, 1995 yılında Personel Müdürü olarak sürdürmüştür. 1996 yılından itibaren İnsan Kaynakları Departmanı'nın oluşturulmasıyla İnsan Kaynakları Müdürlüğü departmanının başına getirilmiş ve 2006 yılına kadar görevini sürdürmüştür. Bu süre zarfında şirketin insan kaynakları alt yapısının oluşturulması, yapılandırma, toplam kalite, organizasyon ve sistem geliştirme projelerini yönetmiştir. 2006 yılında Göçtur A.Ş. şirketler grubu İnsan Kaynakları Koordinatörü olarak kısa bir süre görev yaptıktan sonra aynı yıl Sincap Marketler Zinciri'nde İnsan Kaynakları Direktörü olarak göreve başlamış ve bu şirketin reorganizasyonu ve İnsan Kaynakları projelerini yönetmiştir. 2008 yılında Santur Turizm A.Ş. Club Mega Saray'daki görevine geri dönmüştür. Halen Şahinler Holding bünyesindeki Club Mega Saray'ın İnsan Kaynakları Müdürlüğü görevini sürdürmektedir.

### **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:

Toplam Kalite Yönetimi

İnsan Kaynakları (özlük işleri dahil)

İşletme Yönetimi ve Yönetim Sistemleri

Sistem ve Organizasyon Yapıları

EFQM Mükemmellik Modeli

Kurumsal Performans Yönetimi

Kalite Çemberleri

Problem Çözme Teknikleri

2001 yılından beri Türkiye Mükemmellik Ödülü sürecinde, kamu dahil pek çok alanda değerlendiricilik ve baş değerlendiricilik yapmakta olan Hasan Başalan evli ve bir çocuk babasıdır. İngilizce bilmektedir.





# Türkiye Mükemmellik Ödülü Değerlendiricilerimiz



## 15 Yıl ve Daha Fazla Görev Alan Değerlendiricimiz

### ADI SOYADI

BERÇİN GÜN  
BETÜL UZEL  
MÜJGAN KERMAN  
FİGEN KOCABALKANLI  
A. MERT AKSU

### KURULUŞU

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

## 10 Yıl ve Daha Fazla Görev Alan Değerlendiricilerimiz

### ADI SOYADI

A. FATİN YÜCEL  
DR. AHMET MURAT FİŞ  
ALPÖGE ÇAMLİBEL  
AYKUT ALP YILMAZ  
AYBARS GEDİZ  
BERKER TELEK  
CANAN MERİÇ  
DR. FATİH TOĞAY  
FURUZAN GÜYER  
DR. LEBRİZ HALE AKTÜN TAMER  
GAMZE KALKANLI  
HASAN EROL  
HASAN BAŞALAN  
HÜSNİYE FIRAT  
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

### KURULUŞU

KALEM DANIŞMANLIK  
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  
CLUB MEGA SARAY  
T.C. ÇANAKKALE 18 MART ÜNİVERSİTESİ  
YÖNETİŞİM YÖNETİM DANIŞMANLIK  
IRMAK'S EĞİTİM VE YÖNETİM DANIŞMANLIĞI  
T.C. MARMARA ÜNİ. SOSYAL BİLİMLER FAK.  
KalDer  
SABANCI ÜNİVERSİTESİ  
İMKB  
SARAÇ DANIŞMANLIK  
AREL ÜNİVERSİTESİ  
BOĞAZIÇI EĞİTİM DANIŞMANLIK  
KalDer

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

**TMÖYK**

**TÜRKİYE MÜKEMMELİK ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU**



## 5-9 Yıl Arası Görev Alan Değerlendiricilerimiz

### ADI SOYADI

### KURULUŞU

AHMET ALTEKİN  
AHMET GÖKÇÜMEN  
AHMET SEVÜK  
AHMET TUNÇAY

TOFAŞ  
DSİ  
ECZACIBAŞI ASKAYNAK

ALİ ODABAŞ  
ALP KOCAMAN  
ARZU AKÇAL ARAS  
ATILLA GEBİTEKİN

ELATEK KAUÇUK  
YENİLER MOBİLYA  
BORUSAN LOJİSTİK

ATILLA YILMAZ  
AYDAN BİLGEL  
AYDIN KOSOVA

COŞKUNÖZ HOLDİNG  
MARS LOJİSTİK

AYLA KANAAT  
AYLİN KAR

TÜBİTAK-MAM

AYSUN TELEK  
AYŞE KIZILIŞIK  
AYŞE SEVER

KaİDer ANKARA ŞUBE

AZİZ KURŞUNLU  
AZMİ KİŞNİŞÇİ  
BAHADİR AKIN

METİŞ

GELİŞİM YÖNETİM DANIŞMANLIK

BEHÇET GÜVEN  
BERRİN ATALAN  
BÜLENT ÜNAL

ARÇELİK  
ÖZEN MENSUCAT  
ESBAŞ A.Ş.

CELAL SEÇKİN  
DR. ALAATTİN AYDIN  
DR. ÖZKAN DALBAY

SEÇKİN DANIŞMANLIK  
MARMARA SAĞLIK VE EĞİTİM  
TÜRKSAT UYDU HABERLEŞME A.Ş.

DR. UĞUR ZEL  
DOÇ. DR. H. NEJAT BASIM  
DOÇ. DR. NECATİ ARAS

BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ  
BOĞAZIÇI ÜNİVERSİTESİ  
BAYDÖNER

EBRU DELİÇ  
EMEL BİLLUR  
ERHAN ARPAÇ

BARIŞ ELEKTRİK  
ECZACIBAŞI VİTRA

FAHRİ ÖZOK

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

**TMÖYK**

**TÜRKİYE MÜKEMMELİK ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU**



## 5-9 Yıl Arası Görev Alan Değerlendiricilerimiz

### ADI SOYADI

### KURULUŞU

FATMA AKPINAR	OKAN ÜNİVERSİTESİ
GÖNENÇ RÜŞTÜ ŞENER	TNT EXPRESS
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 ERDAL KÜÇÜKOĞLU	T.C. M.E.B. PİRİ REİS DENİZCİLİK MESLEK LİSESİ
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.
MUSTAFA ŞAZMAZLAR	İSDEMİR A.Ş.
MÜYESSER ÇEVİK	
NAFİDE KARAKUŞ	SYK GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ
NECATİ HAKOĞLU	POLİSAN

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

**TMÖYK**

**TÜRKİYE MÜKEMMELİK ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU**



## 5-9 Yıl Arası Görev Alan Değerlendiricilerimiz

### ADI SOYADI

### KURULUŞU

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

ASİL ÇELİK  
TUSAŞ HAVACILIK VE UZAY SANAYİ  
MAKRO ÇEVRE KORUMA END.  
ARGE DANIŞMANLIK  
MASSAN MAKİNA  
  
KÜPELİ MÜHENDİSLİK  
SMART OTOMOTİV  
TTNET  
  
VİKO ELEKTRİK MALZEMELERİ A.Ş.  
YÖNELİM BİLGİ İŞLEM  
DOĞAN ONLİNE  
AKSA AKRİLİK KİMYA  
PHILSA PHILIP MORRIS SABANCI SİGARA TÜTÜN SAN.  
DÖKTAŞ  
AKSA AKRİLİK KİMYA  
POLATER DANIŞMANLIK  
BALTAŞ&BALTAŞ  
OPET  
GEDİK YATIRIM MENKUL DEĞERLER  
TÜPRAŞ  
MASTERS TRAINING INTERNATIONAL  
  
PINAR SÜT  
ENERJİSA  
CHOYANG MEDICAL  
YEDİTEPE ÜNİ. ECZACILIK FAKÜLTESİ  
  
T.C. DİCLE ÜNİVERSİTESİ  
ZKAREL ÇEVRE YÖNETİM DANIŞMANLIK

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

**TMÖYK**

**TÜRKİYE MÜKEMMELİK ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU**





## 2013 Yılı Türkiye Mükemmellik Ödülü Sürecinde Görev Alan Değerlendiricilerimiz



*2013 yılında Türkiye Mükemmellik Ödülü sürecinde görev alan değerlendiricilerimiz*



*2013 yılında Türkiye Mükemmellik Ödülü sürecinde görev alan değerlendircilerimiz.*

## ADI SOYADI

A. ÇAĞLA ÖZSOY  
A. MERT AKSU  
ALPÖGE ÇAMLİBEL  
AYLA KANAAT  
AYŞE HANDE EROL BİNGLLER  
BAHAR KINAY ERGÜNEY  
BANU AKDOĞAN  
BAYRAM EVİN  
BAYRAM TUNCER  
BERRİN ATALAN  
BURCU SOYSAL  
BURHAN KANOĞLU  
DİLARA ÇABUK  
DR. ALAATTİN AYDIN  
DR. NAFİZ TURGUT  
EBRU DELİ  
EGE ALTUNBULAK  
ELİF DRTER  
ESEN ZTOP őEKER  
EYLEM ZLEM BALCI  
EYP EVREN  
FETHİ KARAKUŞ  
FEVZİYE BİLGİN  
FSUN ELİKCAN  
GİZEM őAHAN

## KURULUŞU

IŐIK ÜNİVERSİTESİ  
ANADOLU GRUBU  
OPSAN ORJİNAL SA PARA A.Ő.  
TÜBİTAK - MAM  
T.C. MARMARA ÜNİVERSİTESİ  
CISCO NETWORKING ACADEMY  
ALIK YEDAŞ  
BİLİM İLA SAN. VE TİC. A.Ő.  
TERMİKEL MADENİ EŞYA SAN. A.Ő.  
ESBAŞ A.Ő.  
İSDEMİR A.Ő.  
YENİŐAFAK GAZETESİ  
BOSCH A.Ő. MANİSA  
MARMARA SAĞLIK VE EĞİTİM  
AKFEN HOLDİNG A.Ő.  
BAYDNER  
BOSCH SANAYİ VE TİC. A.Ő.  
BOSCH SANAYİ A.Ő. BURSA  
ENERJİSA  
T.C. MARMARA ÜNİVERSİTESİ  
SOYAK A.Ő.  
SANKO MAKİNA A.Ő.  
PHILSA PHILIP MORRIS A.Ő.  
TRAKYA DÖKÜM SANAYİ VE TİC. A.Ő.  
ENERJİSA

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

**TMYK**

**TÜRKİYE MÜKEMMELİK ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU**





## ADI SOYADI

GÖNENÇ ŞENER  
HAKAN YAŞDAL  
HALUK GÖZÜYILMAZ  
HANDE KORKMAZ  
HASAN BAŞALAN  
HÜSNİYE FIRAT  
İSMAİL DOLAŞ  
İSMAİL POLAT  
KADİR KARAKOÇ  
KASIM AYBAK  
MEHMET ÇOBAN  
MEHMET ERDAL KÜÇÜKOĞLU  
MEZANE ALTUN  
MURAT ACAROĞLU  
MURAT ŞAHİN  
MUSTAFA ŞAŞMAZLAR  
MUTLU KUTLU  
NAZLI BURCU KAYIR  
NİHAL KEPENEK  
NURİYE SEZER  
OSMAN KARABULUT  
OZAN GÜLEÇ  
ÖZLEM FÜSUN SEVİM  
ÖZNUR OĞUZUĞLU  
RANA SİBEL SAYGILI

## KURULUŞU

HEPSİ BURADA .COM  
YAPI VE KREDİ BANKASI  
BOSCH A.Ş. BURSA  
KORDSA GLOBAL A.Ş.  
CLUB MEGA SARAY  
T.C. ÇANAKKALE 18 MART ÜNİVERSİTESİ  
T.C. ADIYAMAN İL MİLLİ EĞİTİM  
SOSYAL GÜVENLİK KURUMU  
ZAMAN MEDYA GRUBU  
ÖZEL EFLATUN EĞİTİM KÖYÜ  
DENİZ KUVVETLERİ KOMUTANLIĞI  
T.C. M.E.B. PİRİ REİS DENİZCİLİK MESLEK LİSESİ  
TNT EXPRESS  
SAYA GRUP  
T.C. M.E.B. BATIKENT END. MESLEK LİSESİ  
İSDEMİR  
VİKO ELEKTRİK MALZEMELERİ A.Ş.  
PHILSA PHILIP MORRIS A.Ş.  
ESBAŞ  
İGDAŞ  
SERTRANS LOJİSTİK  
ADANA ACIBADEM SAĞLIK HİZMETLERİ  
ANKARA MEDİCANA HASTANESİ  
T.C. ANADOLU ÜNİVERSİTESİ MÜHENDİSLİK FAK.  
MASSAN MAKİNA

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendiricilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

**TMÖYK**

**TÜRKİYE MÜKEMMELİK ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU**



## ADI SOYADI

RIFKI ÖNAL  
SELİN GÖKÇEN ÇOŞAN  
SERKAN AKGÜNEŞ  
ŞİLAN KARASAÇ  
T. MURAT TAMER  
TANER ÇAVDAR  
TUĞÇE BOYACIYILMAZ  
TÜLİN OĞRAK  
UĞUR KAVİ  
UĞUR MIHÇI  
ÜLKÜ ARIKBOĞA  
YASEMİN SERAP BİRBEN  
YONCA ÇARDAK  
Z. ASLI AKDAĞ  
ZEYNEP KAREL

## KURULUŞU

İSTANBUL BİLGİ ÜNİVERSİTESİ  
PHILSA PHILIP MORRIS A.Ş.  
OPET PETROLCÜLÜK A.Ş.  
MASTERS TRAINING  
KYK YAPI KİMYASALLARI  
TEI  
GÜRALLAR ART CRAFT  
KALEKİM KİMYEVİ MAD.A.Ş.  
İBB GELİRLER MÜDÜRLÜĞÜ  
SABANCI ÜNİVERSİTESİ  
İSDEMİR A.Ş.  
TNT EXPRESS  
ZKAREL ÇEVRE YÖNETİM DANIŞMANLIK

Ödül sürecine katkıda bulunan değerlendircilerimize ve kuruluşlarına teşekkür ederiz.

**TMÖYK**  
TÜRKİYE MÜKEMMELİK ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU





*2013 yılında Türkiye Mükemmellik Ödülü sürecinde görev alan değerlendiricilerimiz*



# TÜRKİYE MÜKEMMELLİK ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU ÜYELERİ (TMÖYK)



# TÜRKİYE MÜKEMMELLİK ÖDÜLÜ YÜRÜTME KURULU ÜYELERİ (TMÖYK)



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

TMÖYK Başkanı, T.C. Sakarya Üniversitesi  
KORDSA GLOBAL A.Ş.  
TÜSİAD  
SOKAKTA YAŞAYAN ÇOCUKLAR DERNEĞİ  
İSDEMİR  
ÖZEL KADIKÖY ŞİFA HASTANESİ  
ÖZYEĞİN ÜNİVERSİTESİ  
OPET A.Ş.  
TÜRKİYE MÜKEMMELLİK ÖDÜLÜ SEKRETERİ



# 2014 YILI TÜRKİYE MÜKEMMELİK ÖDÜLÜ TAKVİMİ

Kuruluşların başvurusunun son günü: 31 Ocak 2014  
Başvuru dokümanlarının KÖYK'e ulaşması: 2 Haziran 2014  
Saha Ziyaretleri: 22-26 Eylül / 1-3 Ekim 2014

2014 yılı Türkiye Mükemmellik Ödülü Bilgilendirme Toplantısı:  
14 Ocak 2014







**EFQM** ■



**TMÖK**

**Türkiye Mükemmellik 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>