

KalDer ÖNCE KALİTE

YIL: 25 • SAYI: 181 Eylül - Ekim 2015 • 8.00 TL



MÜKEMMELLİĞİ SÜRDÜRMEK

MÜKEMMELLERİN İSTANBUL BULUŞMASI

— 17-18 KASIM 2015 —

24. KALİTE KONGRESİ
İSTANBUL KONGRE MERKEZİ



Gebze Organize Sanayi Bölgesi
En büyükler arasında yer alan yerli ve yabancı firmalarıyla, 29 yıldır Türkiye'ye katma değer sağlamaya devam ediyor...



GOSB®

Gebze Organize Sanayi Bölgesi Yönetim Merkezi ve Sosyal Tesisleri
Şahabettin Bilgisu Cad. No: 605 Gebze 41400 Kocaeli/TURKEY

FİRMALARIMIZA
ULAŞMAK İÇİN
KODU TARATIN





Kusursuz birliktelik!



Hakkımızda

Petroyağ ve Kimyasallar San. Tic. A.Ş. Türkiye sanayi kuruluşlarına, ithal ettiği ve yurt içinden sağladığı yağlayıcılarla satış, danışmanlık ve satış sonrası hizmet vermek amacıyla 1993 yılında Ünal SOYSAL tarafından kurulmuştur. Kimya mühendisi olan Ünal SOYSAL 1980 yılından bu yana yağlayıcılar üzerinde çalışmaktadır. Soysal, Petrol Ofisi A.Ş.'de 8 yıl çalıştıktan sonra Texaco Europe Türkiye bölümünde 4 yıl çalışmış ve bu süre içerisinde ülkemizde düzenlenen pek çok yağlama seminerine izleyici ve konuşmacı olarak katılmış, ayrıca yurt dışındaki tesislerde yağlama konusunda eğitimler almıştır.

1993 yılında, bu alandaki birikimlerini aktarmak için 100.000 TL sermaye ile kurmuş olduğu Petroyağ ve Kimyasallar San. Tic. Şirketi'nin 255 tonla ve 18 sanayi kuruluşu ile başlayan satışları, 2013 yılında 40.000 tona ulaşmıştır. Şirketin ana hedefi Türkiye'deki endüstriyel yağ tüketiminin %25'lik dilimine hizmet vermektir. Firmamızda yurt içi tüketimlerinin karşılanmasının yanı sıra ihracat çalışmaları

da sürdürülmekte ve bu konuda yurt dışında distribütörü olduğumuz firmalardan tam destek alınmaktadır. Kurduğumuz etkin ihracat ekibi ile ihracatta 40 ülkeyi hedeflemekteyiz. Bu hedef Petroyağ toplam satış potansiyelinin %30'u olacak şekilde planlanmaktadır. Tescilli markalarımızla, yurt içi satışlarımızda 20 adet bayimiz ve 600'ün üzerinde sanayi kuruluşuna hizmet vermekteyiz.

Şirketimiz, alanında tecrübeli yabancı danışmanları ile uluslararası alanda ismini duyurarak, marka bilinirliğine sahip firmalarla stratejik ortaklıklar sağlayarak vizyonunu geliştirmeyi hedeflemektedir. Her departmanın kalifiye elemanlar ile takviye edilmesi ve hızlı bir şekilde tamamlanan tesis ve insan gücü yatırımlarımız sayesinde, yurt içi satış ve ihracatlarımız doğrultusunda belirlediğimiz hedeflerimizi kısa süre içerisinde gerçekleştireceğimize inanıyoruz.

Misyonumuz

Tekstilden gıdaya, demir-çelikten kozmetiğe uzanan geniş bir yelpazede, hayatın her noktasında kullanılan ve insan sağlığını birebir etkileyen endüstriyel yağların kalitesini en üst seviyeye çıkarmaktır.

Vizyonumuz

Endüstriyel yağlar sektöründe, ürün kalitemizi sürekli en üst seviyede tutarak 3 yıl içerisinde pazar liderliğine ulaşmak ve dünya markaları ile üst düzeyde rekabet edebilir konuma gelmektir.

Hedeflerimiz

- ◇ Sektördeki güçlü ve rekabetçi konumumuzu her geçen gün yükseltmek
- ◇ Yüksek kaliteli ürünleri, sürekli aynı kalitede sunmak
- ◇ Müşterilerimiz için özel olarak geliştirilmiş yenilikçi ürünleri daha yüksek kalitede sunmak

petroyağ
LUBRICANTS

Petroyağ ve Kimyasalları San. ve Tic. A.Ş.

GOSB Tembelova Mevkii Gençlik Cad. No : 3014 Gebze, Kocaeli PK: 41400

Tel: +90 262 677 17 00, Fax: +90 262 677 17 01

www.petroyag.com



DEĞERLİ KALİTE GÖNÜLLÜLERİ, MÜKEMMELLİK YOLCULARI

1990 yılında globalleşme rüzgarıyla başlayan ve bir sivil toplum kuruluşu çatısı altında sürdürülen yönetim kalitesini geliştirme çalışmaları çeyrek asrı tamamlamıştır. Önceleri yalnızca AB'ye giriş sürecinin bir parçası olarak başlayan kalite ve standart kavramları günümüzde her kurum ve kuruluşta rekabet faktörünü ön planda tutan, katılımcı ve paylaşımcı, sürekli gelişmeyi öngören bir yönetim modeli anlayışıyla şekillenmiş ve gelişmiştir. Günümüzde küresel rekabetin gereklerini karşılayan işletmelerin en önemli araçlarından biri haline gelmiştir. Yaşadığımız bu zorlu süreçte emeği geçen tüm gönüllülerimizi yürekten kutluyorum. Doğru bir yol haritası ortaya konmuş ve sonuçta ülkenin yaşam kalitesinin yükseltilmesini öngören bir amaca odaklanılmıştır.

EFQM Mükemmellik Modeli'nin büyüklükten ve sektör farklılıklarından bağımsız olarak ortaya koyduğu performans, işletmelerimizin gelişmelerinde önemli bir rol oynamıştır. Son yıllarda iş dünyasındaki hızlı gelişim ve değişim yaşamın her noktasına önemli dokunuşlar yapmıştır. Bu dokunuşlar özellikle bilgi teknolojilerindeki gelişimden de hız alarak değişimi yaşamın kaçınılmaz bir olgusu haline getirmiştir. Sürekli gelişme kavramını benimseyen mükemmellik modeli; işletmelerimiz için ulaşılabilir, kullanılabilir ve sürdürülebilir bir model olmuştur.

KalDer olarak bu yolculukta yaşama kalite katma konusunda nefes nefese bir yarışın içinde olundu. Hep beraber işletmelerimizin rekabet gücünü artırma çalışmalarında bulunduk. 2000'li yıllardan sonra yalnız özel sektörde değil kamu, yerel idareler, sivil toplum kuruluşlarında da Mükemmellik Modeli'nin bir yönetim biçimi olarak yerleşmesi için çaba gösterdik. Çünkü süreç bize yalnızca kendi içinde değil, yayılım açısından da bütünsel olmayan yaklaşımların sürdürülebilirliğinin olamayacağını öğretti. Pek



A. Hamdi Doğan

KalDer Yönetim Kurulu Başkanı

çok yönetim modeli bu gelişimi ıskaladığı için devre dışı kaldı.

Biliyoruz ki sürekli öğrenmek ve değişmek durumundayız. Bu öğrenimin anlamlı olması ve değerli bilgileri sunması yanında yeni işbirliklerine, paylaşımlara ve "değişime" olanak sağlaması gerekiyor.

KalDer Ulusal Kalite Kongreleri ve eğitim destekleriyle bu gereksinimi karşılayacak araçları kullanıcılara sundu.

Her işletmenin olduğu gibi KalDer'in de bir hikayesi var. Bu hikaye yazılırken gözümüz hep yukarılarda oldu. Çizgi üstünde kalabilmeyi hedefledik. Yeniyi ve en iyiyi yaratmayı amaç-

ladık. İşletmelere, topluma ve ülkeye değer katma temel ilkelerimizden biri oldu.

KalDer çeyrek asırdır bu amacın yaşama geçirilmesi konusunda bize çatı oldu, rehber oldu. Pek çok kuruluşumuz öne çıkarak en iyi örnekleri oluşturdular. Onlarla gurur duyduk. Tam 24 yıldır yalnız ülkemizin değil Avrupa'nın da en büyük yönetim platformlarından biri olan Ulusal Kalite Kongreleri'mizde bu örnekleri paylaştık. Yeni hayallerin, amaçların ardına düştük.

KalDer'i sayısal verilerle anlatmanın ötesinde, O'nun yaşamımıza olan dokunuşlarını sizinle paylaşmak istedim. Ancak bu yaşanan bir olgu, anlatılması zor içinde barındırdığı sosyal, kültürel ve duygusal dokusu ile "biz" olmanın tadını paylaşmamızı, yaşamamızı sağlayan canlı bir olgudur. Bu yıl 24. Ulusal Kalite Kongresi'nde sizlerle "Mükemmelliği Sürdürmek" teması ile buluşacağız. Ülkemizdeki iyi örneklerin yanı sıra Almanya, İspanya, Avusturya gibi AB ülkelerinden modele ilişkin çalışma ve değerlendirmeleri paylaşacağız.

25. kuruluş yıldönümümüzde; bu anlamlı yolculukta aldıkları ödüllerle başarı tanımını şekillendiren ve bizi gururlandıran, gönüllü çalışmalarıyla emek veren yönetici ve kuruluşları, işbirlikleriyle destekleyen değerli paydaş ve stratejik ortaklarımızı anmadan geçemezdik. KalDer Mükemmellik Elçileri Onur Töreni'miz "KalDer Excellence Ambassador" ve "Teşekkür Plaket Töreni"imiz bu duygunun bir ifadesi olarak programlandı. Daha alınacak çok yolumuzun olduğunun farkındayız. "Mükemmelliği Sürdürmek" temalı bu yılki kongremizde bir taraftan 25 yıllık süzgeçten sürecimizi irdelerken diğer yandan da günlük akışın dışına çıkarak geleceği şekillendirmek konusunda ışık tutucu olacağız.

KalDer ailesinin bu geleneksel kucaklaşmasına katılımınızla ve varlığınızla değer katacaksınız.

Bu yolculuğun kahramanı sizlersiniz.

Sizlerle birlikte varız ve olmaya devam edeceğiz. 17-18 Kasım'da Kongre'de buluşmak dileğiyle...

EN HIZLININ EN HIZLISI YİNE TURKCELL'DEN

4.5G

SİZLERE HER ZAMAN EN İYİ HİZMETİ SUNMAK İÇİN
TÜRKİYE'NİN 4.5G'DE EN YÜKSEK HIZ VE KAPASİTE KULLANIM HAKKINI ALDIK.
DÜNYANIN EN HIZLI MOBİL İNTERNET TEKNOLOJİSİ 4.5G ÇOK YAKINDA
TURKCELL'LE TÜRKİYE'DE.

► Maksimum 375 megabit/saniye hız

► Turkcell kalitesiyle

► Çok yakında 81 ilde

Birlikte, her gün daha iyiye...

TURKCELL

4.5G teknolojisi IMT-Advanced çerçevesinde 150 Mbps üstü hızlarda veri indirmeye olanak sağlar. 4.5G teknolojisinden, 4.5G baz istasyonlarından servis alınıp 4.5G uyumlu SIM kart ve destekleyen cihaz kullanılarak yararlanılabilir. 375 megabit/saniye üst bağlantı hızı olup 4.5G'de üst bağlantı hızı, kapsama alanına, hizmet alınan baz istasyonuna, coğrafi koşullara, şebeke yoğunluğuna, kullanılan cihaza, bağlanılan siteme ve baz istasyonuna olan uzaklığa göre değişim gösterebilir. Bilgi için: turkcell.com.tr.



Sahibi KalDer Adına
A.Hamdi DOĞAN

Genel Yayın Yönetmeni ve
Sorumlu Yazı İşleri Müdürü
Neslihan CİNGİ
neslihan.cingi@kalder.org

Yayın Kurulu
A. Hamdi DOĞAN, Akın ALIKÇIOĞLU,
Erdenay GÜL, Fügen TOKSÜ,
Gül GÖKTEPE, Özlem YÜZAK,
Tolga YÜCEL, Selami ÇELEBİOĞLU,
Selçuk ERGENÇ

İdare Merkezi
Türkiye Kalite Derneği
(KalDer)
Centrum İş Merkezi, Aydınevler Sanayi
Cad. No:3 Küçükyalı 34854 İstanbul
Tel: 0216 518 42 84
Faks: 0216 518 42 86
www.kalder.org
e-posta:kalder@kalder.org

Yapım
Ajans Çınar
Aykosan Sanayi Sitesi
Dörtlü D Blok No:36
İkitelli / İstanbul
Tel: 0212 629 00 77

Baskı
Yeni Devir Matbaacılık
ve Gazetecilik A.Ş.
Yüzyıl Mah. MAS-Sit
Matbaacılar Sit.
4. Cadde No:109
Bağcılar / İstanbul
Tel: 0212 429 01 20

Önce Kalite Dergisi, Türkiye Kalite
Derneği tarafından 2 ayda bir yayınlanır.
Ulusal-Türkçe-2 Aylık
ISSN: 1301-4978

Önce Kalite Dergisi'ndeki yazı ve resimler
kaynak gösterilerek kullanılabilir.

- | | | | |
|----|------------------------------------|----|-----------------------------------|
| 4 | BAŞKANDAN | 44 | MÜKEMMELE YAKLAŞMAK |
| 10 | YÖNETİM, TEKNOLOJİ VE | 46 | SAĞLIK HİZMETİNDE KALİTE |
| | SANAYİ 4.0 | 48 | SANATLA YARATILAN |
| 14 | MÜKEMMELLİĞİ ARAYARAK | | DEĞERLER |
| | FARK YARATMAK | 52 | GAZETECİ GÖZÜYLE KALDER |
| 16 | KalDer'İN 25. KURULUŞ | 56 | KAMUDA İLKLERİN ADRESİ : |
| | YILDÖNÜMÜ | | İETT İŞLETMELERİ |
| 17 | 25 YILLIK MÜKEMMELLİK | | GENEL MÜDÜRLÜĞÜ |
| | HAREKETİ | 58 | İŞ MÜKEMMELLİĞİ İLE GELEN |
| 18 | KALİTE YÖNETİMİ İLE | | MÜKEMMEL BAŞARI |
| | KAMU İDARESİNİN | 60 | SAKARYA ÜNİVERSİTESİ |
| | OPTİMİZASYONU | | FARKLILIKLARIYLA |
| 19 | İSPANYOL MÜKEMMELLİĞİ | | MÜKEMMELLİĞİ SÜRDÜRÜYOR |
| 20 | MÜKEMMELLİKTE 25 YIL VE | 62 | ORGANİZE SANAYİ'DE |
| | MÜKEMMELLİĞİN GELECEĞİ | | FARKLI BİR KİMLİK |
| 22 | KalDer MÜKEMMELLİK | 64 | İŞ DÜNYASINDA DİJİTAL |
| | ELÇİLERİ | | İLETİŞİM ARAÇ VE |
| 24 | MÜKEMMELLİĞİ SÜRDÜRMEK | | MECRALARININ KULLANIMI |
| 26 | DİJİTAL DEVRİM İLE BAŞLAYAN | | VE GELECEĞİ |
| | VE İNTERNET TEKNOLOJİLERİ | 66 | TOPLAM KALİTE |
| | İLE SÜRDÜRÜLEN | | YOLCULUĞUNDA |
| | MÜKEMMELLİK | | DEV BİR LİDER |
| 28 | İK'DA YENİ TRENDLER | 68 | MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNDE |
| 30 | TÜRK OTOMOTİV TARİHİNİN | | LİDER MARKALAR |
| | KURUCU İSMİ : OTOKOÇ | | BELİRLENİYOR : TÜRKİYE |
| 34 | KORDSA GLOBAL | | MÜŞTERİNİN SESİ |
| | "MÜKEMMELLİK VE KALİTE | 70 | KalDer'DEN HABERLER |
| | YOLCULUĞUMUZ" | 73 | ŞUBELERDEN HABERLER / |
| 36 | YÜZYILLAR BOYU AYAKTA | | BURSA |
| | KALABİLMEK | 76 | ŞUBELERDEN HABERLER / |
| 38 | MÜKEMMEL VE KESİNTİSİZ | | ANKARA |
| | HİZMET | 78 | ŞUBELERDEN HABERLER / |
| 40 | TÜRKİYE HEDEFLERİNE | | İZMİR |
| | GİRİŞİMCİ KADINLARIMIZ İLE | 82 | TEMSİLCİLİK / KAYSERİ |
| | BİRLİKTE ULAŞACAK | 84 | KALDER GENEL KATILIMA AÇIK |
| 42 | GELECEĞE DEĞER KATMAK İÇİN | | EĞİTİM PROGRAMI |
| | " DİJİTAL TEKNOLOJİLER " | 88 | KÜLTÜR SANAT |

Yazarlar ve Kuruluşlardan gelen yazılar:

- A4 sayfasına, her taraftan 2 cm marj bırakılarak, 1.5 cm boşluk, 12 punto Arial veya Times New Roman karakteri ile en fazla 4 sayfa yazılmalıdır.
- Yazı başlığı ve yazar adı koyu font ile yazılmalıdır
- Yazar unvanı, e-posta adresi yer almalıdır.
- Yazara ait en az iki adet yüksek çözünürlükte vesikalık olmayan hareketli tarzda resimler olmalıdır.
- Gelen yazılar, yayın kurulu tarafından okunurluğunun artırılması, uzunluğunun kısaltılması gibi durumlarda yazının içeriğinde, başlıkta değişiklik yapılabilir. Bu değişiklik yapma hakkı dergimizce saklıdır.

MÜKEMMELLİĞİ SÜRDÜRMEK

Mükemmellik kültürünü yaşam biçimine dönüştürerek ülkemizin rekabet gücüne ve refah düzeyinin yükseltilmesine katkıda bulunan Türkiye Kalite Derneği olarak 25. kuruluş yıldönümümüzde "Mükemmelliği Sürdürmek" temalı 24. Kalite Kongremiz ile karşınızdayız. Avrupa'nın alanında en büyük kongresi olan ve Türk iş dünyasında gündem yaratan Kalite Kongresi, 4 özel oturumu, farklı başlıklarda 16 paralel oturumu ile 100'e yakın yerli ve yabancı üst düzey konuşmacısının bilgi birikimini, Türkiye ve çevre ülkelerden gelen 3000'i aşkın özel ve kamu sektörü temsilcisine aktarmaktadır.

Bu sene 25. Kuruluş yıldönümümüz olması sebebi ile mükemmellik kültürünün yayılmasına katkı ve katılımında bulunmuş kişi/kurum ve kuruluşlar 17 Kasım tarihinde Mükemmellik Elçileri Onur Töreni'mizde onurlandırılacaktır. Törenimizde 1993 yılından itibaren EFQM Büyük Ödülü ve/veya Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü ve/veya Türkiye Mükemmellikte Süreklilik Ödülü ve/veya Jüri Özel Ödülü alan sadece 35 kurum/kuruluş/işbirliği ortaklarımız ile birlikte, yurt çapında mükemmellik anlayışının gelişimi ve yayılımında yer alan kişiler "Mükemmellik Elçisi" "Excellence Ambassador" olarak aramızda olacaktır.

KalDer Yönetim Kurulu Başkanı A. Hamdi Doğan'ın "Mükemmellik Yolculuğu" yazısı içerisinde daha alınacak çok yolumuzun olduğundan ve "Mükemmellik Yolculuğu"nun kahramanlarının siz değerli KalDer gönüllüleri olduğundan bahsetmiştir. Bu doğrultudan bakıldığında mükemmellik kültürünü yaymak ve sürdürülebilir kılmanın sadece KalDer'in değil 25 yıldır devam eden serüvenimizde bize destek olan tüm kurum/kuruluş ve kişilerin birlikte elde ettiği bir başarı olduğunu anlıyor, bu başarıların devamı için çalışmalarımızı tüm hızıyla sürdürmeye devam ediyoruz.

"Mükemmelliği Sürdürmek" temalı bu sayımızda Sabancı Holding Yönetim Kurulu Başkanı Güler Sabancı, TÜSİAD Yönetim Kurulu Başkanı Cansen Başaran Symes, Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı - EFQM CEO'su Andreas Wendt, Türk Hava Yolları Genel Müdürü Temel Kotil, İETT Genel Müdürü Mümin Kahveci, Netaş CEO'su Müjdat Altay, Kadıköy Şifa Sağlık Grubu İcra Kurulu Başkanı Buket Pilavcı, Kordsa Global CEO'su Cenk Alper, Otokoç Genel Müdürü Görgün Özdemir, BOSCH Türkiye ve Ortadoğu Başkanı Steven Young, TeknoSA Genel Müdürü Bülent Gürçan ile birlikte Türk iş dünyasından birçok yöneticinin değerli görüşlerini okuyabilirsiniz.

Bir sonraki sayımızda görüşmek dileğiyle...

Sevgi ve Saygılarımla

Sosyal medya adreslerimiz;



/turkiyekalitederneği



/kalitederneği



/kalitederneği



/company/kalder



/turkiyekalitederneği



/kalitederneği



/turkiyekalitederneği



/+kalder



Görkem Erkuş

gorkem.erkus@kalder.org

24. KALİTE KONGRESİ: MÜKEMMELLİĞİ SÜRDÜRMEK

1990 yılından itibaren Türkiye'nin Avrupa ve dünyada hak ettiği konjonktüre kavuşabilmesi için mükemmellik kültürünü kamu ve özel kuruluşlar nezdinde yerleştirmeye çalışan bir Sivil Toplum Kuruluşu olan KalDer, bu bağlamda, 24. Kalite Kongresi'ni "Mükemmelliği Sürdürmek" ana temasıyla gerçekleştiriyor.

Istanbul merkezli Derneği'mizin Ankara, Bursa, Eskişehir ve İzmir olmak üzere toplamda dört şubesi; Doğu Marmara, Kayseri ve Trakya olmak üzere üç adet temsilciliği bulunuyor. Üniversiteler, kamu kurumları ve holdingler başta bulmak üzere toplamda 2000'den fazla üyesi bulunan dev bir kuruluştan bahsediyoruz. Biz artık büyük bir aileyiz.

Uluslararası işbirliklerimiz çıkmış olduğumuz mükemmellik yolunda bizim için en büyük ilham kaynaklarımız ve iş ortaklarımız oldu. Başta Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı olmak üzere, Amerika Kalite Derneği dünya iş ortağıyız. Ortadoğu Kalite Derneği'nin kurucu üyesi ve de Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni Türkiye'de imzalayan ilk kuruluşuz.

"Kalite" bugün artık herkesin benimsemiş olduğu bir kavram. Bu kavram ise hiç kuşkusuz hayatımıza KalDer ile girdi. Hastanelerden, karakollara; belediyelerden üniversitelere; Sivil toplum Kuruluşları'ndan özel kuruluşlara kadar pek çok kurum bu kavram sayesinde büyük bir dönüşüm geçirdi. Bugün geldiğimiz noktada ise dijital platformlar ve teknoloji, kalite ve mükemmellik kavramları ile ilgili bizi yepyeni tanımlarla karşı karşıya getiriyor.

Verimlilik, sürdürülebilirlik, yenilikçilik, artık mükemmellik ile adeta yan yana yürüyor. Sürdürülebilir bir mükemmellikten bahsedebilmek için "büyük veri"yi tüm bu bileşenlerle yorumlamamız gerekiyor. 2000'lerden beri muhteşem bir hızla dijital bir dönüşüm içerisindeyiz. Bilgi Çağı ile başlayan dönüşüm, Bulut Çağı ile devam etti. Bir süre sonra ise yerini Nesnelerin İnterneti'ne bırakacak. Bu da Toplam Kalite



Yönetimi'nin mükemmelliği sürdürebilmek anlamında önemini bir kez daha gözler önüne seriyor.

Giderek şeffaflaşan sınırlar rekabetin de sınırlarının silinmesine; sektör içi ve çapraz sektörlerde her bir kurum ve kuruluşu rakipleriyle kimi zaman karşı karşıya kimi zaman ise yan yana oyuncular haline getiriyor. Mükemmelliğin tamının baş döndürücü hızla değiştiği bir dönemde tek başına başarılı olmak da bu anlamda yetersiz kalıyor. Başarıyı belirleyen en önemli kriter ise onu ne kadar sürdürülebilir kıldığımız; dolayısıyla "mükemmelliği" ne kadar "sürdürülebilir" kıldığımız ile doğru orantılı. İşte bu noktada "Mükemmellik Modeli" iş yapış

biçimlerimizi, kriterlerimizi değiştiriyor. Kendimizi değerlendirme fırsatı sunuyor. EFQM Mükemmellik Modeli öğrenmeyi, yenileşimi, başkalarından hatta rakiplerden öğrenmeyi, objektif ve çok boyutlu değerlendirmemize ön ayak oluyor. Hiç kuşkusuz ki, Toplam Kalite Yönetimi de bir şirketin başarıya giden yolda mutlaka uğraması gereken durakları arasında yer alıyor.

KalDer'in bu yıl kutladığı 25. yılında, 17-18 Kasım 2015 tarihlerinde gerçekleştireceğimiz 24. Kalite Kongresi'nde tüm bu bilgiler ışığında "mükemmellik" kavramını pek çok farklı bakış açılarıyla değerlendirerek "Mükemmelliği Sürdürmek"nin yollarını birlikte arayacağız.

en sevilen akaryakıt şirketi yine opet!

KalDer Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi'ne göre 9 senedir üst üste
Türkiye'nin en sevilen akaryakıt şirketi seçildik. Teşekkürler Türkiye!



Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi (TMMME), KalDer - Türkiye Kalite Derneği ve KA Araştırma Limited Ortak Ortaklığı tarafından ACS - American Customer Satisfaction Index, CFI - Cheri Farrell International, National Quality Research Center ve Michigan Üniversitesi ile ortak olarak gerçekleştirilmektedir.



www.tmmme.org.tr

YÖNETİM, TEKNOLOJİ VE SANAYİ 4.0

İçinden geçmekte olduğumuz acımasız rekabet ve baş döndürücü değişim ortamında şirketlerin nasıl başarılı olacaklarını yeniden düşünmeleri gerektiğini hatırlatan TÜSİAD Yönetim Kurulu Başkanı Cansen Başaran Symes, Endüstri 4.0'ı ve küresel rekabet ve sanayide dönüşüm anlamında yapmamız gerekenlere değindi.



Cansen Başaran Symes
TÜSİAD Yönetim Kurulu Başkanı

TÜSİAD

Shakespeare'in "Mükemmel, iynin düşmanıdır. Daha iyiyi yapmaya çalışırken, iyiyi kaçıırız." sözü evrensel kültürün bir parçası olmuştur. Bu söze sosyal hayatımızda olduğu gibi iş dünyasında da hem pratik, hem teorik olarak tanık olmaktadır. Doğal olarak; iyi yapılan şeyler, önemlidir ve karşılaşılan hatalar olacaktır; ama bunlar sürekli gözlenmeli ve vakit kaybetmeden, bir sonraki harekette düzeltilmelidir. Yoksa mükemmelliği aramak insanı durağan kılabılır, iyiyi yapmak ise insana dinamik bir zaman yönetimini kazandırabilir.

Ünlü yönetim gurusu Gary Hamel: "Yalnız iş hayatında değil, her alanda ani ve beklenmedik değişikliklerin yaşandığı bir dünyadayız artık. 21.yüzyıl bizleri benzeri görülmedik meydan okumalar ve bir o kadar da eşsiz fırsatlarla karşıladı." derken içinden geçmekte olduğumuz acımasız rekabet ve baş döndürücü değişim ortamında şirketlerin nasıl başarılı olacaklarını yeniden düşünmeleri gerektiğini hatırlatıyor. Gary Hamel artık geçici tedbirlerin işe yaramadığını, şirketlerin reorganizasyondan çok şirketlere uzun dönemli yararlar sağlamak için eşsiz bir kapasite sağlayan ve yönetimin geleceğini önce düşlememiz, sonra yaratmamız için gerekli adımların ana hatları üzerine kurgulanmış bir "Yönetim Rönesansı"na ihtiyacı olduğunu söylüyor.

Artık eski yönetim anlayışının sonuna geldik. Eski yönetim anlayışı şirketleri ileri götürmek yerine onlara ayak bağı oluyor. Nasıl son yıllarda genç ve hayalleri olan girişimciler Facebook, Twitter, Flickr, Instagram gibi iş modelleri kurdularsa bundan sonra da yepyeni yönetim modelleri ortaya çıkacak.

Bilgi açısından en zengin olduğumuz bir dönemde ani değişimlere açık ve sınırları olmayan bir dünyada yaşıyoruz. Araştırmalarda değişim hızının önümüzdeki 25 yıl içinde bugünkünün 4 katı olacağı tahmin ediliyor. Sosyal mecralar hayatımıza

"Mükemmel, iynin düşmanıdır. Daha iyiyi yapmaya çalışırken, iyiyi kaçıırız."
Shakespeare

birçok şey kattı. Ancak, inanıyorum ki, en çok da işbirliği yapabilme yeteneğimizi arttırdı. Dijital dünyada işbirlikleri, kendi bünyenizde olmayan know-how'ı içimize almamızı sağlayacak önemli bir unsur. "Nesnelerin İnterneti" gibi kavramların kavramsal önemi benimsendi, artık operasyonel hale getirilmesi bekleniyor. Söz konusu dönüşüm küresel. Sadece dijital teknoloji sektörlerini etkileyen bir dönüşüm değil. Bu denli teknolojiyle bütünleşmiş bir dünyada geride kalmamak, dijitalleşme sürecinde hızlı koşanlardan olmak için hem kamuda hem de özel sektörde çok güçlü bir dijital vizyona ihtiyaç var.

Dijital vizyon aynı zamanda akıllı ürünlerle, dijital tedarik zincirleri ve servislerle yüksek rekabet ortamında müşterilerin sadakatini sağlamak için de gerekli. Gelecekte Sanayi 4.0'a uyum kabiliyeti ve dijitalleşmenin tüm kurumlarda en üst seviyede sahiplenilmesi, rekabetin en temel belirleyicileri olacak.

Bu bağlamda TÜSİAD'ın Sanayi Vizyonu: Endüstri 4.0 a kısaca değinmek isterim. Sanayide dönüşüm, küresel rekabet açısından ekonomik olarak yapmamız gereken dönüşümün odağında bulunmaktadır. "Endüstri 4.0" a geçiş süreci olarak adlandırdığımız süreç, TÜSİAD olarak somut katkı sağlayacağımız projelendirilmiş bir

alandır. Sanayi devriminin 1, 2 ve 3. Evreleri'ni zamanında yakalayamamış ülkemizin, sanayinin 4. evresi olan ve Endüstri 4.0 olarak adlandırdığımız dönüşümü zamanında yakalaması gereklidir. Sanayinin bu 4 gelişme evresini su ve buhar gücüyle mekanik üretim; elektrik enerjisi ile seri üretim; elektronik ve IT ile otomasyon ve nihayetinde bugün makinalar ile dijital sistemin birbirine bağlanması şeklinde özetleyebiliriz. Endüstri 4.0, bilgi-iletişim teknolojileri ile makinaların ve değer zincirindeki üreticilerin birbirine bağlı çalıştığı üretim modeli olarak tanımlanabilir. Endüstri 4.0'ın sunduğu yöntem ve teknolojilerle hızlı, hatasız ve esnek üretim yöntemleri uygulanabilir. Bu şekilde hem düşük maliyetlerle kişiselleştirilmiş ürünler üretilebiliyor hem de sanayide verimlilik artışı/toplam faktör verimliliği sağlanmış oluyor. Diyebiliriz ki mükemmelliği aramak yolunda "dijitalleşme" önemli bir katkı sunacak.

Öte yandan, bilginin bu kadar yaygın ve çok olduğu, herkese açık olduğu ve ayrıca "büyük veri"den söz ettiğimiz bir dönemde motivasyondan çok nadiren bahsedildiğini gözlemliyoruz. Dijital ekonomide yaratıcılığın da ön planda olduğunu biliyoruz; çünkü kurumların kendini ayırıştırabilmesi inovasyona ve yenilikçi yaklaşımlarına bağlı. Yönetim anlayışının da buna uyumlu şekilde dönüşmesi gerekli.

Günümüzde yönetim bilimleri, sektör, büyüklük, yapı veya olgunluk düzeyinden bağımsız olarak her kuruluşun başarılı olabilmesi için uygun bir yönetim sistemi kurması gerektiğini açık olarak ortaya koymakta ve bu gerekliliği desteklemek amacıyla da çeşitli yaklaşımların geliştirilmesini teşvik etmektedir. Mükemmellikte sürdürülebilirliği yakalamada şirketlere yol gösterici modellerden biri olarak başarısını yıllar içerisinde kanıtlayan EFQM Mükemmellik Modeli, KalDer sayesinde ülkemizde de hızlıca kavranmış ve başarı-

"Yalnız iş hayatında değil, her alanda ani ve beklenmedik değişikliklerin yaşandığı bir dünyadayız artık. 21.yüzyıl bizleri benzeri görülmedik meydan okumalar ve bir o kadar da eşsiz fırsatlarla karşıladı." **Gary Hamel**

“En iyisini sonraya saklamayın. Yarının ne getireceğini bilemezsiniz”. **Paulo Coelho**

lı sonuçlar doğurmuştur. Hem ulusal hem de uluslararası düzeyde firmalarımızın kalite konusunda aldıkları ödüller işte bu başarının bir göstergesi niteliğindedir.

Bundan 23 yıl önce, TÜSİAD ve KalDer işbirliği ile Kalite Ödülü için yola çıkarken amacımız, kuruluşlarda “Toplam Kalite Yönetimi” anlayışını yaygınlaştırmak ve

toplumda kalite bilincini yerleştirmektir. Yeni ismiyle “Türkiye Mükemmellik Ödülü” iş dünyasında başarılı örneklerin ortaya çıkarılarak kazanılan deneyimin paylaşılmasına önemli katkı sağlamış, ülkemizde kalite bilinci ve toplam kalite yönetiminin yaygınlaşmasında da önemli rol oynamıştır. Türk sanayisinin rekabet gücünü artıran ve bu

gücü sürdürülebilir hale getiren bu ödülün temellerini birlikte atmış olmaktan büyük mutluluk duyuyoruz.

Dünyanın en büyük ve kapsayıcı sürdürülebilirlik platformu olan Global Compact’ın Türkiye’de sivil topluma yayılması ise yine KalDer öncülüğünde gerçekleşmiştir. Global Compact’i 2002 yılında imzalayan ilk Türk Sivil Toplum Kuruluşu olan KalDer, böylelikle savunduğu değerleri küresel platforma taşımıştır. Daha sonra 2007 yılında Kofi Annan’ın katılımıyla açılan 15. Kalite Kongresi TÜSİAD’ın Global Compact’i imzalamasına ev sahipliği yaptı. O günden itibaren TÜSİAD, Global Compact Türkiye’nin yönetiminde yer aldı ve 2013 yılından itibaren sekretaryasını TİSK ile birlikte yürütüyor; dünyanın sürdürülebilirlik gündemine öncülük ediyor, katkı sağlıyor.

Kalite yolculuğunun her aşamasında şirketlerimize bu yolda deneyimlerini paylaşma ve paylaşarak öğrenme imkanı sunan Kalite Kongresi ise, ülkemizde kalite bilinci ve Toplam Kalite Yönetimi’nin yaygınlaşmasında önemli bir rol oynamıştır. Kongrede her sene birbirinden değerli uzman ve konuşmacılar kalite yolculuğunda kendi deneyimlerini paylaşmakta ve geleceğe ışık tutmaktadırlar.

Kaliteyi iş yapma biçimi haline getiren şirketlerimizi bir araya getiren bir platform olarak KalDer, kurulduğu günden bugüne gelecek vizyonunun oluşturulmasında ve doğru stratejilerin belirlenmesinde önemli rol oynamıştır. Tam 25 yıldır iş dünyasında başarılı örneklerin paylaşılmasını sağlarken ülkemizde kalite bilinci ve Toplam Kalite Yönetimi’nin yaygınlaşmasına yardımcı olmuştur.

Ülkemizde kalite hareketini başlatarak şirketlerimize mükemmelliğe uzanan bu yolculukta her zaman yol gösteren KalDer’e teşekkür ediyor, önümüzdeki dönemde tüm şirketlerimizin mükemmellik arayışını yaşam biçimine dönüştürmelerini ve mükemmelliği sürdürmek için çalışmalarını temenni ediyorum.

Yazımı Paulo Coelho’nun sözleriyle noktalıyorum. “En iyisini sonraya saklamayın. Yarının ne getireceğini bilemezsiniz”.



20. yıl
www.incolab.org

i®

INCOLAB

Mimar Sinan Mah. M.Akif Ersoy Cad. Manolya Sok. 2/5 Yarımca 41740 Körfez / Kocaeli / TÜRKİYE
Telefon: +90 262 528 5039 - 8964 - 8965 Fax: +90 262 528 6431 - 8379
E-mail: info@incolab.org • operation@incolab.org

MÜKEMMELİ ARAYARAK FARK YARATMAK

Günümüzde bir şirketin başarısını anlatmakta tek başına finansal göstergelerden bahsetmenin mümkün olmadığını vurgulayan Güler Sabancı, sosyal performans, sürdürülebilirlik gibi başarıyı şekillendiren yeni bileşenleri ve buna yön veren "mükemmellik" anlayışını anlatıyor.

Güler Sabancı
Sabancı Holding
Yönetim Kurulu Başkanı

İş dünyasında baş döndürücü hıza erişen değişim sonucunda, her geçen gün başarı kriterleri de yenileniyor. Bir zamanlar, bir şirketin başarısını tarif eden finansal göstergeler, bugün başarılı ve iz bırakan bir şirketi tanımlamaya tek başına yetmiyor. Sosyal performans, sürdürülebilirlik, tavsiye edilirlilik gibi birçok yeni bileşen, iş dünyasında başarıyı da yeniden şekillendiriyor. Bunlara ek olarak günümüzde şirketler, sürekli bir mükemmeliyet koşusu için enerjilerini ve motivasyonlarını yüksek tutmak

zorunda. Artık Toplam Kalite Yönetimi, bir şirketin başarıya giden yolda mutlaka uğraması gereken duraklar arasında yer alıyor. Özellikle sanayi şirketlerinde Kalite Kontrol birimlerinin yükselişe geçtiği yıllar, rekabetin de çetinleştiği yıllar oldu. Daha sonra kalitenin aslında kontrol edilmesi gereken değil, hammaddeden ürüne ve hizmete giden rotada her an iş süreçlerinin kalbinde yer alması gereken bir kavram olduğunu anladık. Kalite kontrolden, kalite üretimine adım atarken sanayide rekabetin ölçeği de genişlemiş oldu.

Bugün geldiğimiz noktada yüksek kalite, artık matematiksel bir gerçek. İş dünyasında rekabetin ana unsuru ise mükemmellik arayışı. Günümüzde her şirkette, herkesin kaliteden sorumlu olduğu, üretimden pazarlamaya her çalışanın mükemmel ürün ve hizmet için her an arayış içinde olduğu bir çağı yaşamaktayız. Rekabet güçlü ve adil olduğu sürece, müşterilerin talepleri ve beklentileri yükseliyor. Bu nedenle, mükemmeliyetin, şirketlerin DNA'larına yerleşmesi ve Toplam Kalite Yönetimi yolunda ter akıtılmak kaçınılmaz hale geliyor.

Sabancı Topluluğu'nda bizim mükemmellik yolculuğumuz, Toplam Kalite ve İş Mükemmelliği kavramlarına büyük yatırımlarla başladı ve devam ediyor. Her bir çalışanınımız, işini en iyi şekilde ortaya koyarak yarattığı sinerjiyle, Sabancı'nın bütünlüklü mükemmeliyet arayışına ışık tutuyor. Elde edilen nihai sonuçta bir payları olduğunu hisseden çalışanlarımızın motivasyonu, mükemmel işlere giden süreçte en değerli öz kaynağımızı oluşturuyor.

Toplam kalite sisteminin doğasında çok paydaşlık yatıyor. Mükemmel arayan şirketler için rakipler bile birer paydaş, zira



rekabette öğrenilenler, yükselen kalitenin doğal bir katalizörü oluyor. Biz, mükemmeliyeti ararken, bunun çevresel ve sosyal etkilerine de bakıyoruz. Tüm süreçlerimizin, yüksek kalite standartlarında, mükemmelliği arayarak sürdürülmesine öncelik veriyoruz.

Mükemmelere erişmek, zor ve emek isteyen bir süreç. Fark yaratmak ise ancak mükemmel arayan kurumlara nasip oluyor. Mükemmelere yaklaşmak için samimi çaba harcadığı sürece, bir şirket fark yaratabiliyor. Sadece faaliyet gösterdiği sektörde değil, toplumda, ülke ekonomisinde, giderek dünyada fark yaratan kurumların, eninde sonunda mükemmel uygulamalara da eriştiğini görüyoruz. Her sektörde, yapılan her işte inovasyon yaratarak öncü olmaya çalışmak, yeni fikirleri büyütme ve farklılıkları kucaklamak; mükemmellik yolculuğunda kurumların itici güçlerine dönüşüyor.

GÜNÜMÜZDE HER ŞİRKETTE, HERKESİN KALİTEDEN SORUMLU OLDUĞU, ÜRETİMDEN PAZARLAMAYA HER ÇALIŞANIN MÜKEMMEL ÜRÜN VE HİZMET İÇİN HER AN ARAYIŞ İÇİNDE OLDUĞU BİR ÇAĞI YAŞAMAKTAYIZ.



Sadece size özel.

Havalimanındaki özel güvenlik noktalarından vakit kaybetmeden geçecek, 30 gün boyunca otopark ve vale hizmetleri için ücret ödemeyecek, transfer hizmetinden yararlanabilecek, lounge'larda konforun keyfini çıkaracak, duty free'de indirimlerden yararlanabilecek, havalimanında vaktinizi kendinize ayırabilecek en önemlisi havalimanında benzersiz ayrıcalıklara sahip olacaksınız. Bu ayrıcalıklara sahip olmaya ne dersiniz?

Havalimanında Ayrıcalığın Kartı

@TAVPassport    444 25 75

TAV İşletme Hizmetleri A.Ş.

KalDer'in 25. KURULUŞ YILDÖNÜMÜ

24 yıllık ödül geçmişinde tam 8 Türk kuruluşunun EFQM Mükemmellik Ödülü'nü almasına vesile olan KalDer'in başarısı ve 25. yıldönümü EFQM Yönetim Kurulu Başkanı Andreas Wendt tarafından kutlandı.

Andreas Wendt

EFQM Yönetim Kurulu Başkanı

Türkiye'de 25 yıldır mükemmelliği destekleyen ve yaygınlaştıran KalDer'in 25. kuruluş yıldönümünü tebrik ediyorum. Son çeyrek yüzyıl içerisinde, KalDer ülke içerisindeki mükemmellik kültürünü büyük ölçüde yaygınlaştırmıştır. Ayrıca, senelerdir EFQM küresel topluluğu içinde rol modeller haline gelmiş çok sayıda kuruluşun büyümesine vesile olmuştur; 24 yıllık ödül geçmişi içinde 8 Türk kuruluşu EFQM Mükemmellik Ödülü'nü kazanmıştır. Tebrikler! Aynı şekilde, EFQM Vakfı 2014 yılında 25. yıldönümünü kutladı. Dünyada Avrupa endüstrisinin konumunu geliştirme amacı ile 14 işletme tarafından ilk adımın atılmasından bu yana çok gelişmeler olmuştur. Mükemmellik hareketimizin temeli olan EFQM Mükemmellik Modeli, güçlü temel değerlerle birlikte yüksek performanslı işletmelerde gözlenen iyi uygulamalar esas alınarak 1991 yılında atılmıştır. EFQM Mükemmellik Modeli, yüksek düzeyde ge-



nel performansa sahip olan ve bunu devam ettiren işletmelerle yakından ilişkili olmaya devam etmektedir.

Model, uygulandığı tüm ülkelerde aynı beklentiler ile ilişkilidir: stratejik girişimlere uyum sağlamak isteyen liderler, stratejik yayılma üzerinde en güçlü etki için kaynak tahsis ederler, işletmenin tüm alanlarında dengeli bir ilerleme sağlarlar, performansı ölçerler, geribildirim ve geniş kapsamlı değerlendirmelerde bulunurlar ve sürekli gelişme kültürü oluştururlar.

Mükemmelliğin yayılması ile ilgili faaliyetlerde bulunan işletmelerde gözlenen olumlu bir anlayış ise bunun paylaşılmasıdır. Bu durum ise temel olarak sürekli gelişim döngüleri ile ilişkilidir. Ne kadar iyi çalıştığımız konusunda geri bildirim talebiniz olması durumunda (dahili veya harici olsun) gelişimi verimli bir şekilde güçlendirmek için başkalarının fikirlerini değerlendirmek doğaldır. Aynı şekilde, güçlü yönlerinizi başkaları ile paylaşmak da doğaldır, insanlar başarılı oldukları özelliklerini sergilemekten her zaman gurur duyar. Ülkenizde ve sektörünüzdeki takımın önünde olun veya olmayın başkaları sizden bir şeyler öğrenebilirler, özellikle de diğer ülkelerdekiler ve sektördeki. Eğer yeni bir yaklaşımla öncülük ediyorsanız, birçok kişinin sizden bir şeyler öğrenmek isteyeceği bir rol model haline gelirsiniz. Neticede, Mükemmellik Topluluğu değerlerin paylaşımı üzerine kurulmuştur, hepimiz bunun sürdürülebilirliğini sağlamak için destek vermek zorundayız.

Paylaşım ilkesi sadece mükemmellik yolunda ilerleyen işletmeler için de geçerlidir aynı zamanda KalDer gibi partnerlerimizden oluşan ağımız için de geçerlidir. Ayrıca bu paylaşım ruhu, tamamen birleşik hale gelmiş olan bir dünyada genişletilmiş Mükemmellik Topluluğu'na yarar sağlaması açısından partnerler arasında giderek gözle görülebilir hale gelmektedir. Bu ise önümüzdeki 25 yıl için sabırsızlıkla beklenen bir durumdur.

25 YILLIK MÜKEMMELLİK HAREKETİ

KalDer'in kurulduğu 1990 yılından tam bir yıl önce 1989 yılında kurulan EFQM bugün mükemmellik hareketinde tam 34 ülkeye öncülük etmekte. EFQM, ortakları ve tüm bağlı işletmeleri, 50.000 üzerinde katılımcı ile büyük bir mükemmellik topluluğu oluşturmaktadır.

Marc Amblard
CEO

EFQM, artan küresel rekabete bağlı olarak Avrupa endüstrisi için ortak bir vizyona sahip 14 başarılı yöneticinin girişimini takiben 1989 yılında kurulmuştur. Bir sene sonra da, KalDer benzer bir vizyon ile kurulmuştur (25.Kuruluş Yıldönümüne de ulaştı, tebrikler!). Mükemmellik hareketi, hem Türkiye'de hem de diğer pek çok ülkede bu dönem içerisinde büyük bir ivme kazanmıştır. KalDer tarafından mükemmellik yolunda işletmelere destek olmak için kullanılan benzer EFQM Mükemmellik Modeli, diğer 33 ülkede de benzer işletmeler tarafından uygulanmıştır. Bu trend yayılmaya devam etmektedir.



EFQM Mükemmellik Modeli ilk olarak 1991 yılında uygulanmaya başladığında, sonuç bölümünde "Toplum Etkisi"nin dahil edilmesi ile ilgili yoğun bir tartışma vardı. Bir işletmenin toplum üzerindeki etkisini dikkate alması neden bu kadar önemliydi? 2015 yılına geldiğimizde ise kimse artık bunu yapmaya ihtiyaç duymuyor; tartışmanın boyutu artık "niçin"den "ne" ve "nasıl'a" gelmiş durumdadır. İşletmeler, toplum ya da kurumsal sosyal sorumluluk hakkında konuşmanın yeterli olmadığını fark etmeye başlamışlardır. Birilerinin bu konuda bir şeyler yapması gerekiyor. Mükemmellik Modeli temel olarak işletmelerin, tüm paydaşların beklentilerinin dengeli bir şekilde dikkate alınmasını sağlamalarına yardımcı olmaktadır. Ayrıca, işletmenin sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla kendi faaliyetlerinin sosyal ve çevresel etkilerini ölçmelerini sağlar, bu durum herhangi bir kurumun nihai hedefi

olmamalı mıdır?

Ancak, sürdürülebilirlik ve toplum üzerindeki etkiye bakmak resmin sadece bir parçasıdır. İşletmeler için öğrenme fırsatları yaratmamıza benzer şekilde öğrenme fırsatları yaratarak kendi insan kaynaklarımızı geliştirmemiz gerekmektedir. EFQM, ortakları ve tüm bağlı işletmeleri, 50.000 üzerinde katılımcı ile büyük bir mükemmellik topluluğu oluşturmaktadır. Öğrenme konusunda aynı düzeyde isteğe sahiplerdir. Kamu veya özel sektörden, küçük veya büyük olmasına bakılmaksızın bu topluluğun üyeleri, büyük ölçüde kendi insan kaynaklarının gelişimine güvenerek sürdürülebilir iyileştirmeyi kontrol etmek isterler.

Neticede, mükemmellik hareketimiz son 25 yılda ivme kazanmıştır. Ancak, daha fazla gelişim için kat edilmesi gereken daha çok uzun bir yol vardır. Dünya üzerinde daha fazla yere ve daha fazla kuruma mükemmelliği yaymak için gösterdikleri ortak çabada KalDer'e ortaklarımızdan birisi olarak güvenmekten gurur duyuyorum. Bunun önümüzdeki uzun yıllar boyunca da devam etmesini umuyorum.

**EFQM MÜKEMMELLİK
MODELİ, DİĞER 33
ÜLKEDE DE BENZER
İŞLETMELER TARAFINDAN
UYGULANMIŞTIR.
BU TREND YAYILMAYA
DEVAM ETMEKTEDİR.**

KALİTE YÖNETİMİ İLE KAMU İDARESİNİN OPTİMİZASYONU

Udo Hansen, KalDer'e sanayide kendini kanıtlamış olan yönetim sistemlerinin ve kalite yönetim yöntemlerinin Kamu İdareleri'nde de başarıyla uygulanabileceğini anlattı.

A lmanya'daki Kamu İdaresi bugün sadece güvenlik ve düzen, ayrıca mali konular için sorumluluk taşımaktadır. Daha çok temel kamu hizmetleri, sosyal konular, sağlık, bilgilendirme ve eğitim konuları ile ilgilenmektedir. Ekonomi ile ekonominin desteklenmesi de bu konulara dahildir. İş süreçlerinin giderek hızlanması, iş yoğunluğunun artması ve devlet kaynaklarının sınırlı olması, Kamu İdaresi'ni büyüyen sorunlarla karşı karşıya bırakmaktadır.

Ekonomik ve toplumsal çerçeve koşulları küreselleşme, dijitalleşme ve tüm dünyada ağ yapılarının oluşturulması gibi anahtar kelimeler ile giderek artan ölçüde karmaşık hale gelmekte ve bu durum zorunlu olarak iş süreçlerinde ve personelin vasıflandırılmasında değişiklik yapılması için kısmen dramatik taleplere yol açmaktadır.

Bu nedenle, anılan faktörler Kamu İdaresi'nin tüm aşamalarında yeni ve yaratıcı çözümler gerektirmektedir. İşleyen bir Kamu İdaresi, bağımsız bir yargı ve güçlü ve sağlam altyapılar, ekonomik gelişme, refah ve barış için kaçınılmaz faktörlerdir. Demokratik bir Anayasa çerçevesinde kurulan ve yaşanan toplumumuzda Kamu İdaresi, vatandaşlar, hukuk ve sağlıklı bir devlet için sorumluluk taşıyan resmi bir hizmet sunucudur. Etkenlik ve hizmete odaklanma, Kamu İdaresi için başarı faktörlerine dönüşmüştür. Bu durum, vatandaşların değişen beklentilerine de yanmaktadır: vatandaş, vergileri ile finanse

ettiği kamu hizmetlerinin müşterisi olmalıdır ve olmak istemektedir. Bu durumun Kamu İdareleri'nin yönetilmesi bağlamında yol açtığı sonuç, kalite yönetiminin araçlarının ve yöntemlerinin ayrıca mükemmellik arayışının kaçınılmaz olmasıdır. Modern yönetim sistemleri ve profesyonel kalite yönetimi, etkin yönetim süreçlerinin ve ekonomik bir bütçenin yaratılması için kullanılmaktadır. Araçlara, diğerlerinin yanı sıra öz değerlendirme, hedeflere uygun yönetim, tanımlanmış yönetim prosesleri ve yapılandırılmış değişiklikleri yönetme prosesleri dahildir.

Federal Almanya Cumhuriyeti'nde, gerek federal, eyalet ve belediye düzeyinde olsun bir dizi resmi makam, bu yola başarıyla girmişlerdir. Burada hizmet sunan resmi makamlar ile müşteri konumundaki vatandaş ve/veya toplum arasındaki ilişki yeniden yapılandırılabilmiş ve bu suretle kültürde bir dönüşüm sağlanabilmiştir. Ürün, ekonomiklik, müşteri, müşteri yönlendirmesi, amaç ve çalışan yönlendirmesi gibi kavramlar, günlük yaşanan gerçekler haline gelmiştir. Buna yönetsel olarak, müşterilerin katılımı ile düzenlenen, müşteri gereksinimlerini yerinde kurulan atölyelerde ele alan bir dizi pilot projenin geliştirilmesi, iş süreçlerinin kritik denetlenmesi ve mükemmel hale getirilmesi, vatandaşın yakın bir yönetim dilinin bulunması ve örneğin IT yöntemlerinin mükemmel hale getirilmesi suretiyle ulaşılmıştır. Etkenliğin %30'un üzerinde ölçülebilir bariz



Udo Hansen
Almanya Kalite Derneği
Yönetim Kurulu Başkanı

artışının yanı sıra, bu projeler ayrıca resmi makamlar ile vatandaşlar arasındaki ilişkilerin önemli ölçüde iyileşmesine yol açmıştır.

Bu durum resmi makamlarda çalışanların memnuniyetini, yaratıcılığını ve yeniliklere olumlu yaklaşımlarını artırmıştır.

Böylece sanayide kendini kanıtlamış olan yönetim sistemlerinin ve kalite yönetim yöntemlerinin Kamu İdarelerinde de hangi konuda olursa olsun başarıyla uygulanabileceğine dair kanıt getirilmiştir. Sonuç olarak, sadece daha etkin bir yönetim hizmetlerine ulaşmasının yanı sıra devlet ve vatandaşlar için faydaların arttığı görülmektedir.

İSPANYOL MÜKEMMELLİĞİ

Turizm bakımından İngiltere, Fransa ve Almanya ile karşılaştırıldığında her daim önde olan ve en fazla takdir toplayan Avrupa ülkesi, İspanya, mükemmellik anlamında tacı elden bırakmıyor. Bunu ise hatırı sayılır oranda yaklaşık 25 yıl önce kurulan ve İspanyol işletmelerine önderlik eden Club Excelencia en Gestión'a borçlu diyebiliriz.

İspanya ekonomisinde önde gelen sektörlerden birisi turizmdir. Dünya Ekonomik Forumu'nun son araştırmasına göre, İspanya turizmi kültürel kaynaklarının zenginliği, altyapıları ve dijital tüketim alışkanlıklarına olan uyumları sayesinde en üst düzeyde uluslararası bir konuma ulaşmıştır. Ayrıca, WHO, OECD ve Avrupa Komisyonu'nun en son göstergelerinin de onayladığı gibi sağlık sistemimiz Avrupa'nın en iyileri arasında yer almaktadır. Ülkemiz olağanüstü düzeyde ham maddeye sahiptir. İspanya, tarımsal gıda ürünlerinin ihracatında dünyada sekizinci, Avrupa Birliği'nde ise dördüncü sırada yer almaktadır. Otomotiv sektöründe Almanya'dan sonra ikinci büyük üretici konumundayız. O halde, mükemmelliğimizi sergilemek için neden diğer ülkelerden daha fazla çaba sarf etmek zorundayız? Yaptığımız doğru uygulamaların İspanya'da ve yurtdışında tanınması için ne yapmalıyız?



Eduardo Rodriguez
İspanya Kalite Derneği Yönetim Kurulu Başkanı

Kalite, günümüzde mükemmellik olarak bildiğimiz noktaya ulaşmak için köklü değişiklikler geçirmiştir. 21. yüzyılda şirketlerin DNA'sının bir parçası haline gelene kadar şirketlerin kalite kontrol ve teknik ihtiyaçları karşılama üzerine yoğunlaştığı bir dönem olan 40'lı yıllardan bu yana. Kalite rekabet yeteneği, mükemmellik ve bütünlüktür. Mükemmellik modellerinin gelişimiyle birlikte, bünyesinde bulunan insanlara olan ilgileri, çevreye saygı, topluma katkıları, yaratıcılık ve yenilikçilik vb. konulara verilen öneme ilaveten yönetime bağlılık ve kurumun tüm süreçlerinde üst yönetimin katılımı ortaya çıkar

Bu yeni ilgi alanı sayesinde şirketler daha rekabetçi hale gelmiştir ve "en iyi" olma yolunda kurumları "desteklemeye" çalışmakta-

dırlar, Club Excelencia en Gestión yaklaşık 25 yıl önce ortaya çıkmıştır. O zamandan beri, Club, mükemmellik arayışında olan İspanyol işletmeleri için yönetim uygulamalarına ilişkin deneyimlerini paylaştıkları ve birbirlerinden birçok şey öğrendikleri bir buluşma yeri haline gelmiştir.

EFQM Modeli, Club'ın, İspanya'da EFQM temsilcisi haline geldiği 1994 yılından beri kullandığı araçlardan biridir. EFQM Modelinin avantajı, büyüklükten ve sektörden bağımsız olarak ve her türlü kurum tipi için geçerli bir yönetim çerçevesi olarak, çoğunlukla KOBİ'lerden oluşan İspanyol işletme yapısına çok iyi adapte olması ve İspanya'nın en fazla sayıda EFQM saygınlığına sahip bir ülke olmasına olanak sağlamasıdır.

MÜKEMMELLİKTE 25 YIL VE MÜKEMMELLİĞİN GELECEĞİ

Artan küresel rekabet ortamına ayak uydurmak ve sürdürülebilir bir gelecek için sağlam bir temel oluşturmak günümüzde tüm kuruluşların ortak hedefi. Avusturya Kalite Derneği Yönetim Kurulu Üyesi Franz Peter Walder işte tam bu noktada bu gereksinimlerin EFQM Mükemmellik Modeli ile olabileceğini söylüyor.

25 yılı aşkın Mükemmellik

EFQM Mükemmellik Modeli'nin büyüklükten ve sektörden bağımsız olarak üretkenliği ve verimliliği artırmak amacıyla kurumlara rehberlik etmek üzere başarılı yöneticiler tarafından geliştirildiğini bilmekte yarar var. Pratikte müşterek kullanıma yönelik başarılı bir "en doğru uygulama modelidir".

Avusturya Mükemmellik Girişimi'ni yirmi yıldan uzun bir süre önce, üst düzey yöneticilerin ve uzmanların EFQM Mükemmellik Modeli'ni temel alarak bir Avusturya Mükemmellik Ödülü oluşturmaya karar verdiği ve Avusturya Kalite Yönetim Derneği'ni (AFQM) kurduğu bir zamanda başlattı.

Hedef netti: Artan küresel rekabet ortamında ulusal ekonomiyi güçlendirmek ve

bu şekilde sürdürülebilir bir gelecek için sağlam bir temel oluşturulmasına olanak sağlamak.

Değişim kaçınılmazdır

Ancak son 25 yılda iş ortamı hızlı bir değişim sürecinden geçti ve önümüzdeki 25 yılda önemli düzeyde ve hatta daha büyük bir hızla değişmeye devam edecek.

Tüm kuruluşlar hiç olmadığı kadar büyük bir rekabetle karşı karşıya. Dijitalleşme nedeniyle günümüzde küçük işletmeler dahi dünya çapında rakipleriyle rekabet ediyor. Bu değişimin giderek hızlandığı görülüyor. Büyüklükten ve sektörden bağımsız olarak, firmaların seçim şansı yok ve ne olursa olsun bu değişim temposuna esnek ve çe-

vik bir şekilde adapte olmak zorundalar. Bu değişime hakim olan ve sürdürülebilir performans odağını kendinden emin bir şekilde ortaya koyan kurumlar gelecekte ulusal ekonomilerimizin belkemiği olacak.

Müşterilerin istekleri, hayat tarzı ve beklentilerindeki hızlı değişim, şirketlerin bazen tehdit, bazen fırsat olarak gördüğü büyük zorluklar getiriyor. Aynı zamanda yetenek savaşının yalnızca yerel düzeyde değil fakat uluslararası düzeyde de gerçeğin ta kendisi olduğunun farkına varıyoruz.

Geleceğin yetenekleri (Y, Z jenerasyonu, yeni nesil) sürdürülebilir bir gelecek için etkili bir iş yürüten cazip işverenler görmek istiyor. Katılım, motivasyon ve dürüstlüğün hüküm sürdüğü bir kültürde, yaratıcı ve yenilikçi bir

"İŞ MÜKEMMELLİĞİ" NİN TUTARLI BİR BİÇİMDE TAKİBİ, BİR KURUMUN UZUN VADEDE BAŞARISI ÜZERİNDE KESİNLİKLE OLUMLU BİR ETKİ YARATIYOR. YÜKSEK DÜZEYDE İŞ MÜKEMMELLİĞİ ORTAYA KOYAN FİRMALAR DAHA VERİMLİ OLUYOR, NET BİR REKABET AVANTAJINA SAHİP OLUYOR, DAHA YENİLİKÇİ OLUYOR VE DAHA İYİ EKONOMİK SONUÇLAR ELDE EDİYOR.



Franz Peter Walder
Avusturya Kalite Derneği
Yönetim Kurulu Üyesi

çalışmanın peşinden gitme fırsatına sahip olmak istiyorlar.

EFQM Mükemmellik Modeli geleceğin zorluklarıyla başa çıkmada nasıl bir destek sağlıyor?

Gelecekte başarılı olmaya yönelik bu bariz gereksinimler tam olarak EFQM Mükemmellik Modeli'nin temel konseptlerine uyuyor. Özellikle küçük ve orta büyüklükte işletmeler için, önemli sorular sormak, bir yapı oluşturmak, değerli stratejiler üzerinde çalışmak, müşteri gereksinimlerine odaklanmak ve çalışanların motivasyon kaybını önlemek açısından EFQM Modeli güçlü bir araçtır. Pek çok bilimsel araştırma uzun süredir pratikte gördüğümüz gerçekleri ortaya koyuyor: İş mükemmelliği uygulaması yapan firmalar böyle yapmayan firmalara göre daha başarılı oluyor. Avusturya'da yapılan 2013 tarihli

"İş Mükemmelliği İşe Yarıyor." adlı çalışma geçtiğimiz dönemde EFQM Mükemmellik Modeli'nin pratikte ne kadar etkili olduğunu kanıtladı ve bunun getirdiği başarı da bilimsel olarak ortaya konuldu. Mükemmellik Modeli'nin uygulanmasıyla meydana gelen ekonomik katma değer neticesi bilhassa daha büyük önem arz ediyor. EFQM kullanan şirketlerle 2015'te yapılan 40'ın üzerinde görüşme sonucunda, bu şirketlerin son sekiz yılda meydana gelen krizin daha iyi üstesinden geldiğini biliyoruz. Bunun şu şekilde altını çizebiliriz: Geçtiğimiz 20 yılda Avusturya Mükemmellik Ödülü'nü kazanan hiçbir firma acze düşmemiştir. Ancak çok sayıda firma, hatta geçmişin güçlü ve görkemli kurumları dahi böyle bir durumla karşılaşmıştır.

Kısaca: İş Mükemmelliği'nin tutarlı bir biçimde takibi, bir kurumun uzun vadede

EFQM KULLANAN ŞİRKETLERLE 2015'TE YAPILAN 40'IN ÜZERİNDE GÖRÜŞME SONUCUNDA, BU ŞİRKETLERİN SON SEKİZ YILDA MEYDANA GELEN KRİZİN DAHA İYİ ÜSTESİNDEN GELDİĞİNİ BİLİYORUZ. BUNUN ŞU ŞEKİLDE ALTINI ÇİZE BİLİRİZ: GEÇTİĞİMİZ 20 YILDA AVUSTURYA MÜKEMMELİK ÖDÜLÜ'NÜ KAZANAN HİÇBİR FIRMA ACZE DÜŞMEMİŞTİR.

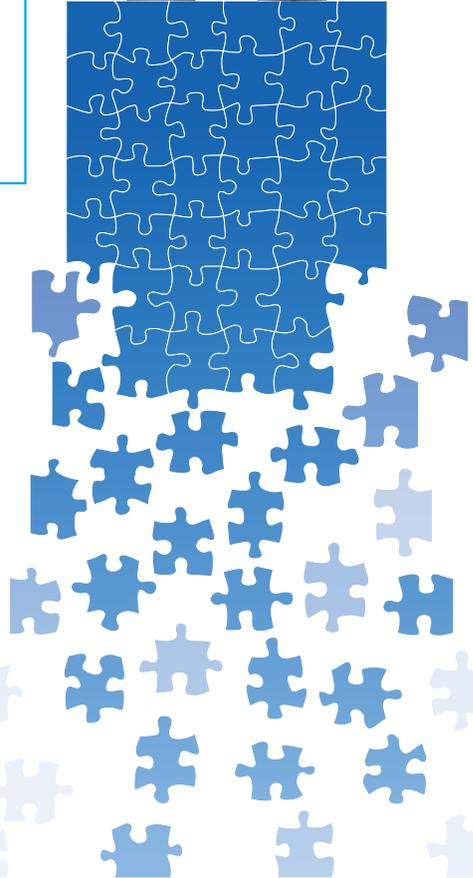
başarısı üzerinde kesinlikle olumlu bir etki yaratıyor. Yüksek düzeyde iş mükemmelliği ortaya koyan firmalar daha verimli oluyor, net bir rekabet avantajına sahip oluyor, daha yenilikçi oluyor ve daha iyi ekonomik sonuçlar elde ediyor. Ayrıca önemli elemanları daha başarılı bir şekilde muhafaza edebilen cazip işveren niteliğindedir. Çalışanlar daha yüksek motivasyon ve dolayısıyla daha iyi performans sergiliyor. Bu işletmeler geleceğin zorluklarıyla yüzleşme konusunda bariz avantajlara sahip.

Şundan kesinlikle eminiz: Büyüklükten ve sektörden bağımsız olarak gelecek odaklı firmalar için "İş Mükemmelliği" egemen olan unsurdur ve öyle olmaya da devam edecektir.

Kalite Avusturya Hakkında:

Kalite Avusturya; kalite, çevre, sağlık ve güvenlik yönetimi esaslı entegre yönetim sistemleri ve iş mükemmelliği (Avusturya Mükemmellik Ödülü) konularında Avusturya Kalite Damgalı ürünler ve hizmetlerle, kişilere yönelik eğitim ve sertifikalandırma, Sistem ve Ürün sertifikalandırma, doğrulama ve onayı konusunda Avusturya'nın önde gelen yetkilisidir. Kalite Avusturya çeşitli uluslararası ortaklarla işbirliği yapmaktadır ve EFQM, IQNet ve EOQ ulusal ortağıdır.

KATEGORİ	İSİM / KURULUŞ
KURUCU ÜYE MERKEZ GEÇMİŞ DÖNEM YÖN. KURULU BAŞKANI	MEHMET SABUNCU
KURUCU ÜYE MERKEZ GEÇMİŞ DÖNEM TMÖYK BAŞKANI	ALİ OSMAN KİLİTÇİOĞLU
KURUCU ÜYE	ALİ HAYDAR YALÇIN
KURUCU ÜYE	HÜSEYİN ERGİN ÇAVUŞOĞLU
KURUCU ÜYE	PROF. DR. İBRAHİM KAVRAKOĞLU
KURUCU ÜYE	MEHMET YILMAZ ARİYÖRÜK
KURUCU ÜYE	REGAİP BARAN
KURUCU ÜYE	SELİM GÜVEN
KURUCU ÜYE	TURGAY GÜNAY
MERKEZ GEÇMİŞ DÖNEM YÖNETİM KURULU BAŞKANI	ATA GÖKÇE
MERKEZ GEÇMİŞ DÖNEM YÖNETİM KURULU BAŞKANI	DR. YILMAZ ARGÜDEN
MERKEZ GEÇMİŞ DÖNEM YÖNETİM KURULU BAŞKANI	
MERKEZ GEÇMİŞ DÖNEM TMÖYK BAŞKANI	PROF.DR.ALİ RIZA KAYLAN
MERKEZ GEÇMİŞ DÖNEM YÖNETİM KURULU BAŞKANI	Ö. ÇETİN NUHOĞLU
MERKEZ GEÇMİŞ DÖNEM YÖNETİM KURULU BAŞKANI	HASAN SUBAŞI
ANKARA ŞUBE GEÇMİŞ DÖNEM YÖNETİM KURULU BAŞKANI	SUNGUR AĞAĞIL
ANKARA ŞUBE GEÇMİŞ DÖNEM YÖNETİM KURULU BAŞKANI	HALUK GÜMÜŞDERELİOĞLU
ANKARA ŞUBE GEÇMİŞ DÖNEM YÖNETİM KURULU BAŞKANI	AZMİ KİŞİNİÇİ
ANKARA ŞUBE GEÇMİŞ DÖNEM YÖNETİM KURULU BAŞKANI	AYŞE SEVER
ANKARA ŞUBE GEÇMİŞ DÖNEM YÖNETİM KURULU BAŞKANI	BAHADIR AKIN
BURSA ŞUBE GEÇMİŞ DÖNEM YÖNETİM KURULU BAŞKANI	EMİN DİREKÇİ
BURSA ŞUBE GEÇMİŞ DÖNEM YÖNETİM KURULU BAŞKANI	AHMET ALTEKİN
BURSA ŞUBE GEÇMİŞ DÖNEM YÖNETİM KURULU BAŞKANI	SAMİ EROL
ESKİŞEHİR ŞUBE GEÇMİŞ DÖNEM YÖNETİM KURULU BAŞKANI	PROF. DR. NİMETULLAH BURNAK
ESKİŞEHİR ŞUBE GEÇMİŞ DÖNEM YÖNETİM KURULU BAŞKANI	ERHAN YÜCEL
ESKİŞEHİR ŞUBE GEÇMİŞ DÖNEM YÖNETİM KURULU BAŞKANI	AHMET GÖKÇÜMEN
ESKİŞEHİR ŞUBE GEÇMİŞ DÖNEM YÖNETİM KURULU BAŞKANI	DR. A. BURAK ERDİNÇ
İZMİR ŞUBE GEÇMİŞ DÖNEM YÖNETİM KURULU BAŞKANI	ŞENER MUTER
İZMİR ŞUBE GEÇMİŞ DÖNEM YÖNETİM KURULU BAŞKANI	MURAT HOCALAR
İZMİR ŞUBE GEÇMİŞ DÖNEM YÖNETİM KURULU BAŞKANI	TUĞRUL FADILIOĞLU
İZMİR ŞUBE GEÇMİŞ DÖNEM YÖNETİM KURULU BAŞKANI	AHMET FATİN YÜCEL
MERKEZ GEÇMİŞ DÖNEM TMÖYK BAŞKANI	PROF. DR. MEHMET DURMAN
MERKEZ GEÇMİŞ DÖNEM TMÖYK BAŞKANI	PROF. DR. GÜNDÜZ ULUSOY
MERKEZ GEÇMİŞ DÖNEM TMÖYK BAŞKANI	DOÇ. DR. HÜSEYİN UĞUR
KalDer ANKARA ŞUBE	FAHİR ALTAN
KalDer BURSA ŞUBE	ERDAL ELBAY
KalDer ESKİŞEHİR ŞUBE	DOĞAN ATİK
KalDer İZMİR ŞUBE	OSMAN ÜNAL



Mükemmellik Elçileri Seçici Kurulu nasıl oluşturuldu?

Mükemmellik Elçisi kriterlerinin belirlenmesi, yönetmeliğin hazırlanması, adayların belirlenmesi ve değerlendirilmesi için KalDer Yönetim Kurulu başkanlığında, Yönetim Kurulu üyeleri, KalDer Genel Sekreteri ve KalDer üye/paydaşlarından oluşan beş kişilik 'KalDer Mükemmellik Elçileri Seçici Kurulu' oluşturdu.

KalDer Mükemmellik Elçileri (Excellence Ambassador) kimler?

24. Kalite Kongresi çerçevesinde gerçekleşecek 'Mükemmellik Elçileri Onur Töreni'nde; EFQM Büyük Ödülü, Türkiye Mükemmellikte Süreklilik Ödülü, Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü kazananlar, işbirliği yapılan kurumlar, KalDer'in kuruluşundan beri görev almış merkez ve şube geçmiş dönem başkanları, KalDer kurucu üyeleri, KalDer geçmiş dönem TMÖYK başkanları

ve KalDer şubeleri adına mevcut yönetim kurulu başkanları Mükemmellik Elçileri (Excellence Ambassador) olarak onurlandırılıyor. Ayrıca KalDer gelişim ve yayılımına katkı sağlayan kişi/kurumlara 'Seçici Kurul Özel Takdir' plaketi kurulun kararı ile verilmektedir.

Cumhuriyetimizin 100. yılında sürdürülebilir kalkınma yaklaşımı çerçevesinde ülkemizi çağdaş yaşam düzeyine ulaştırmak amacı ile Türkiye'nin tüm bölgelerinde mükemmellik kültürünü içselleştirmiş, rekabetçi kurum ve kuruluşlar yaratılmasına katkıda bulunan bir kuruluş olmak yolunda KalDer Mükemmellik Elçileri'nin KalDer vizyonuna katkılarını artırarak devamını bekliyoruz.

KalDer Mükemmellik Elçileri (Excellence Ambassador) onurlandırma sürecinin KalDer'in 30. yıldan başlayarak geleneksel hale getirilmesini planlıyoruz.

Türkiye Kalite Derneği

MÜKEMMELİĞİ SÜRDÜRMEK

Küresel rekabetin en yoğun yaşandığı sektörlerden biri olan havacılık sektöründe devamlı büyümesi ve uluslararası başarısı ile adından söz ettiren Türk Hava Yolları ile bu başarısında büyük rol oynayan hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti anlayışını konuştuk.

Türkiye’de Sivil Havacılık özellikle 2002’den sonra hızlı bir gelişim gösterdi. Siyasi ve ekonomik istikrarla birlikte 2006’de yüzde 51’i halka arz edilerek özel bir şirket statüsü haline gelen THY hem trafik hem de mali sonuçlar açısından önemli bir başarı sağladı. 2003’te iç ve dış hatlarda 5’er milyon olmak üzere, toplam 10 milyona ulaşan yolcu sayısı 56 milyona geldi. Bu yılki hedef ise 63 milyon yolcu. Her yıl dünya ortalamasının 3 katından daha hızlı büyüdük. 2004-2014 döneminde yolcu artışı yıllık ortalama yüzde 17 olarak gerçekleşti. Aynı dönemde dünya yolcu sayısındaki artış yüzde 5’ti. Bugün havacılık sektöründe dünyada arz edilen kapasitenin yüzde 1.9’unu Türk Hava Yolları sunuyor. Dünyada pazar payında 11. büyük havayolu şirketi olma yolunda emin adımlarla ilerliyoruz.

Bu başarılı büyüme stratejisinin temelinde dıştan dışa transfer yolucuyu artırma stratejisi yer alıyor. 2005’ten sonra her hangi bir dış hat noktasından diğerine taşıdığımız yolcu sayısı hızla arttı ve 900 binlerde olan sayı 2014’te 14 milyona ulaştı. Bugün dış hat yolcumuzun yüzde 43’ünü transfer yolcular oluşturuyor.

Şirketimizin büyümesini, bulunduğumuz coğrafi konumun avantajı gereği aktarma merkezi stratejisi üzerine kurduğumuz için

Doç. Dr. Temel Kotil
THY Genel Müdürü

geniş bir ulaşım ağına sahip olmamız gerekiyordu. Bu nedenle 2006’da 4 ay gibi kısa bir sürede 24 hat açarak bugüne kadar sektörde başarısız olan bir işe imza attık. Sefer yaptığımız 110 ülke ve 229 dış hat noktasıyla her iki alanda da dünya lideri konumundayız. Her yıl sektörün çok üzerinde bir hızla uçuş ağına yeni noktalar ekledik. Açtığımız hatlarımız hepsi birbirini besledi ve şirketimize önemli katkı yaptı.

Ülkelerin sivil havacılıktan kazandığı paylar artıyor ve ekonomilerinde ciddi bir gelir kaynağı haline geliyor. Türk Hava Yolları

2003’te iç ve dış hatlarda 5’er milyon olmak üzere, toplam 10 milyona ulaşan yolcu sayısı 56 milyona geldi. Bu yılki hedef ise 63 milyon yolcu.

da hızlı büyümesini yüksek kârlılıkla sürdürüyor. 2002’de 1.4 milyar dolar olan ciro bugün 11.4 milyar dolara ulaştı. Türk Hava Yolları iştirakleriyle birlikte 17.5 milyar dolarlık ciro sağlayan önemli bir ekonomik değer. 2015 hedefimiz ise 12 milyar dolar. Havayolu sektörü küresel rekabetin en yoğun yaşandığı alanlardan. Global ekonomik krizlerin dahi büyümesini durduramadığı havacılık pazarında farklı ülkelerden yüzlerce havayolu şirketi pastadan pay almak için yarışıyor. Uçak üretici sayısının sınırlı olduğu piyasada havayolu şirketleri aynı tiplerde uçaklar kullanıyor, standartları belirlenmiş olan eğitimleri alan kabin ve kokpit ekipleriyle operasyonlarını sürdürüyorlar. Uçak, uçuş emniyeti gibi görece olarak teknik konularda da sektörde zorunlu bir standartlaşma söz konusu olduğu için şirketleri öne çıkaracak olan, rekabette fark yaratacak temel unsur “müşteri memnuniyeti” olarak ortaya çıkıyor. Bu sebeple sektördeki standartlarla sınırlandırılmış alan dışında kalan bu konuda kendimizi geliştirmeyi hedefledik. Yolcumuzun bizden beklentileri doğrultusunda sunduğumuz hizmetin çeşidi ve kalitesi üzerine farklılıklar tasarladık ve hayata geçirdik. Kendimizi bu yönde yenilemeyi sürdürüyoruz. CIP salonlarımızı yeniledik. Yeni salonlarımız gerek modern mimarileri gerekse müşterimizin ihtiyaçları doğrultusunda genişle-



Müşteri memnuniyeti odaklı çalışmalarımız yolcularımız tarafından olumlu karşılanıyor. Bu alanda yolcu değerlendirmelerini ve performansı esas alan havacılık sektöründe dünyaca saygı duyulan, her yıl düzenli olarak havayolu şirketlerini ödüllendiren 'Skytrax Yolcu Tercih Ödülleri', son 5 yıldır Türk Hava Yolları'nı, "Avrupa'nın En İyi Havayolu Şirketi" olarak seçiyor.

olarak havayolu şirketlerini ödüllendiren 'Skytrax Yolcu Tercih Ödülleri', son 5 yıldır Türk Hava Yolları'nı, "Avrupa'nın En İyi Havayolu Şirketi" olarak seçiyor.

2015 Skytrax yolcu değerlendirme sonuçlarına göre ayrıca dünyanın, "En İyi Business Class Özel Yolcu Salonu", "En İyi Business Class Özel Yolcu Salonu İkrarı" ve "Güney Avrupa'nın En İyi Havayolu Şirketi" ödülleri de layık görüldük.

Bu ödüller doğru yolda olduğumuzu gösteriyor. Ancak bu noktada duraklamak mümkün değil. Yükselttiğimiz çitayı daha da yükseltmek için adeta kendimizle rekabet halindeyiz.

Rekabetin bu denli yoğun olduğu havacılık sektöründe müşteriye kaliteli hizmeti veremeyenin ayakta kalma şansı yok. Bunun bilincinde olarak hizmet kalitemizi arttırmak için çalışmalarımızı aralıksız sürdürüyoruz. Ortaklığımız bu yönde yaptığı atılımlar kapsamında, TS-EN-ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistem Belgesi'ni almıştır.

Türk Hava Yolları'nın büyüklüğü düşünüldüğünde, böyle bir belgenin kurumun bütününü kapsayacak şekilde alınması hiç de kolay olmamıştır. Türk Hava Yolları kalite prosedürleri ve hizmet anlayışı gereği yaptığı tüm işlerinde "Müşteri Memnuniyeti"ni, "Sıfır Hata"yı ve "Sürekli Gelişme"yi hedefleyen bir sistemi benimsemektedir. Kalite politikamızda da belirttiğimiz üzere, şimdiye kadar elde ettiğimiz başarılar motivasyonumuzu artırmasına vesile olmakta, ayrıca elde edilen her başarı, hizmette mükemmelliği arama yolculuğunda atılacak adımlar için bizlere yeni sorumluluklar yüklemektedir.

tilen uyku odası, duş, sinema salonu gibi fonksiyonlarla ve zengin mönü çeşidiyle yolcumuza beklentilerinin ötesinde hizmet sunuyoruz. Uzun uçuşlarımızda "uçan şef" uygulamasını başlattık. Bu uygulamayı ilk uygulayan havayollarından biriyiz. Uçaklarımızda kabin içi eğlenceye yönelik kişisel ekran ve Planet Dijital Sistemi uygulaması başlattık. Yine bir farklılık olarak sunduğumuz canlı tv uygulamamızla seyahat esnasında uydu bağlantısı üzerinden televizyon

izleyebilmek de mümkün. Yolcularımızın uçuş sırasında da dünya ile iletişimini kurmasını sağlayacak yüksek hızlı kablosuz internet'i de hizmetine sunduk. Bu hizmeti kıtalararası uçuşlarda dünyada ilk başlatan havayolu şirketiyiz.

Müşteri memnuniyeti odaklı çalışmalarımız yolcularımız tarafından olumlu karşılanıyor. Bu alanda yolcu değerlendirmelerini ve performansı esas alan havacılık sektöründe dünyaca saygı duyulan, her yıl düzenli

VESTEL

DİJİTAL DEVRİM İLE BAŞLAYAN VE İNTERNET TEKNOLOJİLERİ İLE SÜRDÜRÜLEN MÜKEMMELLİK



Turan Erdoğan
Vestel Şirketler Grubu
İcra Kurulu Başkanı

1984 yılından itibaren, üretim gücü, ihracatı ve sahip olduğu pazar payını katlayarak arttırmayı sürdüren Vestel, "Operasyonel Mükemmellik" ilkesi ile AR-GE, inovasyon ve sürdürülebilirlik alanlarında iddialı süreçlere imza atıyor.

Vestel, merkezi Manisa'da olan ve dokuz farklı fabrikada üretimine devam eden, 15,000 kişiye istihdam sağlayan çok yönlü ve uluslararası bir şirkettir. Faaliyetimize başladığımız 1984 yılından itibaren, üretim gücümüzü, ihracatımızı ve sahip olduğumuz pazar payını katlayarak arttırmayı sürdürüyoruz. Çalışmalarımızı "dünya şirketi" olma vizyonu ile sürdürerek, küresel haritaya dağılmış 8 Ar-Ge merkezimizle dünyanın en gelişmiş teknolojilerini üretiyor, yurt içinde yaptığımız satışların yanı sıra, 151 ülkeye gerçekleştirdiğimiz yurt dışı satışlarımızla da Türkiye'nin en büyük dört ihracat şirketinden biri olma özelliğini koruyoruz.

Çağımızın getirdiği yeniliklere geliştirdiğimiz yeni teknolojilerle adapte oluyor, aynı zamanda sektörümüzde önder olma hedefimizden de şaşmıyoruz. "Dijital Devrim" ile başlayan ve daha sonra internet teknolojilerinin gelişimiyle "Nesnelerin İnterneti" olarak adlandırdığımız yeni çağa geçiş ortamı sağlandı. Akıllı telefonların icadı ile

VESTEL OLARAK “OPERASYONEL MÜKEMMELLİK”İ YEDİ TEMEL BAŞLIKTAKI UYGULUYORUZ. BU BAŞLIKLAR; TASARIM VE ÜRÜN GELİŞTİRME, ÜRETİM, LOJİSTİK, SATIN ALMA, KALİTE, SATIŞ-PAZARLAMA VE SERVİS OLARAK SIRALANABİLİR.

kapısı aralanan ve fiziksel nesnelerin birbirine bağlanması ile gelişimi devam eden bu çağa, Vestel olarak bütün ürün gamımızla dahil oluyor ve dünya şirketleri ile yarışır konuma geliyoruz.

Vestel'in bu denli büyük bir şirket olmasının arkasında yatan en önemli nedenlerden birisi kendisine ilke olarak edindiği “Operasyonel Mükemmellik”tir. İnsan gücü ve ekipman kaynaklarını %100 etkin kullanarak süreçlerin mükemmel tasarlanması ve işletilmesini, buna bağlı olarak artan müşteri, çalışan ve işveren mutluluğunu hedef alıyoruz. İyileştirme kültürünü süreçlerimiz ve prosedürlerimizin her alanına yayarak “daha azı ile daha çoğu” başardığımızı düşünüyorum. Yeniden tasarlanan ve yıllardır şirketimiz bünyesinde devamlılığını sağladığımız pratikleşmiş iş süreçleriyle hem müşteri hem de çalışan bağlılığını en üst seviyeye çıkardık.

Vestel olarak “Operasyonel Mükemmellik”i yedi temel başlıkta uyguluyoruz. Bu başlıklar; tasarım ve ürün geliştirme, üretim, lojistik, satın alma, kalite, satış-pazarlama ve servis olarak sıralanabilir. Ar-Ge’den satın almaya, satın almadan satış ve pazarlamaya kadar her bir birimiz, bu ilkeleri senelerdir uygulamaktadırlar. Bu ilkelerle %100 müşteri memnuniyetinin kazanılması hedeflenmektedir. Bununla birlikte varmak istediğimiz temel nokta; operasyonel karlılıktır. Burada bahsedilen karlılık sadece yıl sonu oluşan finansal tablolar değildir. Asıl ulaşmak istediğimiz; maliyetleri azaltmak, verimliliği artırmak, yeni ürünler geliştirmek, başarılı envanter yönetimi ile birlikte satın alma, planlama ve otomasyon dinamiklerini maksimum kapasitede kullanabilmektir.

Büyüme

Şirketlerin faaliyet karlılıklarının yanısıra operasyonel yaşamlarını da sürdürebilmelerini etkileyen en büyük etken büyüme faktörüdür. Bu faktör hem ciroal hem de coğrafi anlamda ele alınabilir. Operasyonel yaşamımızı devam ettirebilmek için büyüme hedeflemi-

zi tüketici elektroniği, beyaz eşya ve dijital ürünler alanlarında gerçekleştiriyoruz. Akıllı cep telefonu, led aydınlatma, akıllı ev, akıllı tahta, B2B ürünlere yaptığımız yatırımlarla planladığımız büyüme hedefine ulaşma gayesindeyiz. Sektörel bazda takip ettiğimiz trendler sayesinde de, dünya standartlarında ürünler üretiyor ve bunları dünyanın neredeyse her köşesine ulaştırıyoruz.

Şirketimizin büyümesinin yaptığımız ve yapmaya devam edeceğimiz yatırımlarla güçlendiğinin de bilincindeyiz. Bu nedenle her geçen yıl Ar-Ge’ye ve İnsan Kaynakları’na yaptığımız yatırımı artırıyor, Vestel çatısı altında çalışan arkadaşlarımızın yeni teknolojiler geliştirebilme potansiyellerine katkıda bulunuyoruz. Aynı zamanda ortak teşebbüs ve stratejik iş birlikleri kurarak yapmış olduğumuz yatırımların devamlılığını sağlamayı hedefliyoruz.

İnovasyon

Çağımızın getirdiği en büyük gerekliliklerinden birisi de yeni gelişmelere, yeni trendlere ayak uydurabilme yetisidir. Bu yüzdendir ki; Vestel olarak inovasyonun önemini her zaman vurguluyoruz. Ar-Ge’ye ayırdığımız sınırsız bütçe ve 1200 kişilik dev Ar-Ge mühendis kadromuzla inovasyon anlamında yerli teknolojinin gururu olma başarısına sahibiz. Ayrıca dünyada en çok Ar-Ge harcaması yapan ilk 1000 firma arasında yer alan 3 Türk şirketinden biriyiz.

Geçmişe baktığımızda da; inovasyonun şirketimiz açısından ne denli önemli bir değer teşkil ettiğini görebiliriz. 1999 yılında internette gezinmek için Vestel tarafından ABD pazarı için geliştirilen ve PC ile rekabet etmesi amaçlanan İnternet Terminali günümüzde giderek yaygınlaşan tablet PC’lerin ilk örneklerindedir. Son 2-3 yıldır da TV’lerde daha fazla görülen kaydetme özelliği, 2002 yılında Vestel tarafından Almanya’da pazara “Kayıt Yapan TV’ler” ile sunulmuştur. Bunlara ek olarak, yaptığımız bir diğer yatı-

rımla da %100 yerli üretim led aydınlatma ile Türkiye’de yeni bir dönemin başlamasında öncü kuruluş olduk.

Endüstri 4.0

Buharlı makinelerin icadı ile gerçekleşen ilk Endüstri Devrimi seri üretim ve elektriğin devreye girmesi ile birlikte ikinci aşamaya geçmişti. Elektronik ve dijital teknolojilerin seri üretime uyum sağlaması ile birlikte ise üçüncü aşamaya geçmiş olduk. Bugün ise artık Endüstri 4.0 aşamasını konuşuyoruz. Hızla gelişen teknolojilerin sanayi ile birleşmesiyle ortaya çıkan dönüşüm, bir başka deyişle “Endüstri 4.0” bizim önümüze yeni fırsatlar koyacak. Sanayideki mevcut üretim anlayışı, ilerleyen teknolojik gelişmelerle birlikte yeniden şekillenecek.

Artık bir fabrikada boya, kaynak, montaj yapan insanları görmediğimiz gibi bunlar arasındaki ilişkiyi de insanlar yönetmeyecek. Çünkü bu makineler de artık bir topluluk gibi kendi dillerini oluşturacak ve bu şekilde iletişim kuracak. Yapay zekanın daha da güçlenmesi ile robotların etkinliği daha da artacak. 3D yazıcılar sayesinde fabrikalar uzun süre yedek parça stoku tutmak zorunda kalmayacak. Müşteriler üretim sistemlerine online bağlanarak satın almak istedikleri ürünleri kişiselleştirebilecek. Daha ileriki bir aşamada 3D yazıcılar ile bazı ürünleri kendileri şekillendirebilecek.

Tüm bunlardan da anlaşılacağı üzere “Endüstri 4.0” deyince tek bir teknolojiden ziyade bütünsel bir sistemden söz ediyor olacağız. Üretim süreçlerinde her türlü araç, gereç birbirine entegre hale gelecek. Sensorlar ve internete bağlı bu sistem, bir tesisdeki tüm her şeyi birbiri ile konuşacak. Bu sistem ile birlikte ortaya çıkan büyük verinin işlenmesi ile tüm üretim süreçleri ve değer zinciri “Akıllı Fabrika” anlayışı doğrultusunda yeniden şekillenecek. Tüm bunlar verimliliği artıracak ve israfı ortadan kaldıracak. Bu teknolojileri geliştirerek sanayiye uygulayanlar büyük bir rekabet avantajı kazanacaklar. Bu yüzden sanayinin tüm gelişmelere en hızlı ve etkin bir biçimde entegre olması gerekiyor. Ülke olarak inovasyon ve teknolojiyi katma değer yaratan, küresel beklentilere cevap veren ürün ve hizmetler üretecek şekilde kurgulamak durumundayız. “Endüstri 4.0” bu açıdan kritik bir rol oynayacak. Türkiye’de bahsettiğimiz bu dönüşümü ilk yaşayacak tesis ise Vestel City olacak.

İK'DA YENİ TRENDLER

İş ilanlarında giderek daha fazla görsellik, daha fazla interaktivite ve yetenek yarışması gibi uygulamalar görmemizi sağlayan "işveren markası iletişimi" yeni insan kaynağını oluşturan Y kuşağını cezbetmek için en önemli silahlardan biri olarak karşımıza çıkıyor.

Yusuf Azoz

Kariyer.net Genel Müdürü

////////////////////////////////////

Son dönemin en önemli İK trendlerinden biri, "işveren markası iletişimi". İş ilanlarında giderek daha fazla görsellik, daha fazla interaktivite ve yetenek yarışması gibi uygulamalar görmemizi sağlayan bu trend, firmalardaki değil insan kaynağındaki değişimle tetiklendi. Genç ve yetenekli adaylara ulaşmak isteyen firmalar, işe alım iletişimlerini büyük oranda gençlerin mecrası olan internete taşıdı. Bu iletişim giderek daha interaktif, daha şeffaf ve yaratıcı bir hale gelirken sosyal siteler, iş ağıları İK süreçlerinin içine girdi. Bu süreçte işverenler, adayların ilgisini çekebilmek için istikrarlı mesajlarla örülü bir "işveren markası" oluşturma zorunluğunu ilk defa fark etti. Bu aynı zamanda iş dünyasının - yetenekler söz konusu olduğunda - seçenle seçilen arasındaki sınırların giderek yok olduğunu kabul etmesi anlamına geliyordu. Geldiği-



miz son noktada birçok şirket, özellikle Y kuşağının mecrası olan internette yaratıcı ve interaktif uygulamalarla Y kuşağını cezbetmek, çalışılmak istenen şirket olabilmek için bir "işveren markası iletişimi" stratejisi uyguluyor. İK departmanları, belki de ilk defa pazarlama birimleri ve reklam ajanslarıyla bu derece yoğun işbirliği yapıp adaylara gönderecekleri çekim mesajlarını güçlendirmek için çalışıyor.

Firmalar yetenekleri kendilerine çekebilmek için bir "işveren markası" oluşturmaya önem veriyor. Kendileriyle ilgili bilgileri ortaya koyup adayların kafasında bir imaj yaratmaya, çalışılmak istenen firma olmayı hedefliyor. Tüm bunlar için de en ekonomik ve verimli yol, internetten geçiyor. Kariyer.net hem nitelikli personele ulaşma hem de bir işveren markası yaratma konusunda işverenlere önemli fırsatlar sunuyor.

Sosyal medyanın hayatımızın tümüne entegre olmasıyla birlikte işe alım süreçlerinde de kendini göstermeye başladı. Yeni nesil trendi olan sosyal ağların işe alımdaki etkisini fark ederek işverenlerin gelecek vadeden adaylarla tanışmak, onları ikna etmek ve iletişim kurmak için sosyal medyayı kullanarak işe alım konusunda stratejiler geliştirmeleri gerektiğinin bilinciyle hareket ediyoruz. Bu bilinçle Facebook kullanıcılarının firmalarda çalışan arkadaşlarını keşfetmek ve iş aramak için kullanabilecekleri Türkiye'nin ilk ve tek sosyal platformu İşteSosyal'ı bünyemize kattık. Diğer yandan sosyal network'lerde kişiler hakkında büyük bilgi havuzları oluştu ve doğal olarak işverenler yeteneklere ulaşabilmek için bu bilgileri kullanmakta gecikmedi. Bugün bir İK profesyonelinin ilgilendiği adayın ismini arama motorlarında aratması, sosyal ağlardaki profilini incelemesi sıradan bir durum. Gelinen noktada şirketler fırsatın farkında ancak tüm işe alım politikalarını bunun üzerine kurgulamıyor. Çünkü İK profesyonellerinin incelemek zorunda olduğu özgeçmiş miktarlarını, bu özgeçmişlerle ilgili yapılması gereken işlemleri düşünürsek pratik anlamda bu pek mümkün değil. Örneğin bir tıbbi mümessil ilanına gelen binlerce başvuruyu inceleyip sınıflandırma anlamında İK siteleri tamamen işe alım amacıyla tasarlandığı için birçok kullanım kolaylığı sunuyor. Bu yüzden sosyal ağlardaki bilgiler, İK sitelerinin yanında tamamlayıcı olarak kullanılıyor. Aynı du-



rum adaylar için de geçerli. Onlar da İK sitelerindeki başvurularını sürdürmekle birlikte sosyal iş ağlarının avantajlarından faydalanıyor. Kariyer.net olarak iştirakimiz İşteSosyal ile iş hayatında giderek yükselen Y kuşağı için gelişim en önemli kriter. Bu kuşak için iş hayatı kariyer yapmak, öncelikle kendini geliştirmek anlamına geliyor. Yöneticilerinin kendileri için her halükarda gelişim alanı sunmalarını bekliyorlar. Yine yaratıcılıklarını kullanabilmelerine fırsat verilmesi kendileri için önemli bir durum. Y Kuşağı adil bir çalışma ortamında çalışmayı, yeri geldiğinde takdir edilmeyi ve geri bildirim bekliyor. Kariyer.net olarak adayların en önemli iş değiştirme nedenlerini bir anketle araştırdık. Kariyer.net üzerinde iş arayan adayların yanıtladığı anket, kariyer beklentisinin ücrete göre daha önemli bir iş değiştirme nedeni olduğunu ortaya çıkardı. Ankette, iş değiştirme nedenleri hakkında önemli veriler elde ettik. Adayların iş değiştirme sebeplerinin tahmin edildiği gibi ücret tatminsizliği değil, kariyerinde ilerleyememek olduğunu gördük. Adaylara şu anki iş değiştirme nedenleri sorulduğunda ücretin iş değiştirmede olan etkisi %33'te kalıyor. Para mı kariyer mi? sorusunun üzerine biraz daha giderek adaylarımıza iki soru daha yönelttik. Daha fazla ücretle daha alt bir pozisyonu %69 kabul etmi-

yor. %60 ise aynı ücreti almasına rağmen başka bir şirkette daha üst bir pozisyonu kabul edeceğini söylüyor. Bu tablodan, önceliğinin kariyer basamaklarında ilerlemek olduğunu net bir şekilde görebiliyoruz. Özetle, gelişim Y jenerasyonu için kilit kelime. Yöneticilerinin kendilerine mutlaka gelişim alanı sunmasını, yaratıcılıklarını kullanabilmelerine fırsat sunmalarını istiyorlar. Sandığımız gibi eğlence değil, kariyer peşindeler. Doğru gözlemleyip değerlendirme süreçleri oturabilirsek daha uyumlu bir çalışma ortamı kurabiliriz. Adil bir çalışma ortamında, takdir ve geribildirim bekliyorlar, sadece ücret değil. Yanlış yargılıyor ve sonuca varıyor olabiliriz.

Şüphesiz ki şu anda her alanda olduğu gibi iş arama yapılarında da mobil ilk sırada geliyor. Kariyer.net'teki ilanlara yapılan başvuruların neredeyse yarısı mobil site ve mobil uygulamalarımızdan geliyor. Diğer yandan Kariyer.net iştiraki videolu iş görüşmesi platformu HR Venue gibi dijital iş görüşmesi platformları sayesinde iş görüşmelerinin zaman ve mekandan bağımsız; daha hızlı, ekonomik ve kolay bir şekilde gerçekleştiriliyor. Videolu mülakat, işe alımlar konusunda yeni bir sayfa açarak daha fazla adaya şans tanıyor. Adaylar videolu mülakatın saatini ve yerini kendileri seçiyor.

Genç ve yetenekli adaylara ulaşmak isteyen firmalar, işe alım iletişimlerini büyük oranda gençlerin mecrası olan internete taşıdı. Bu iletişim giderek daha interaktif, daha şeffaf ve yaratıcı bir hale gelirken sosyal siteler, iş ağları İK süreçlerinin içine girdi.

TÜRK OTOMOTİV TARİHİNİN KURUCU İSMİ: OTOKOÇ

Yaklaşık doksan yıllık geçmişiyle pek çok önemli ilke imza atan Otokoç Otomotiv, faaliyet gösterdiği tüm coğrafyalarda liderliğini ve mükemmel hizmet anlayışını korumakta kararlı.

87 yıllık tarihiyle pek çok önemli ilke imza atan Otokoç Otomotiv, Türk Otomotiv sektörünün bugünlere gelmesinde son derece önemli bir yere sahiptir. Koç Topluluğu'nun kurucusu Merhum Vehbi Koç tarafından kurulan Otokoç Otomotiv olarak, otomotiv perakendeciliği ile araç kiralama alanında hizmet veriyoruz. Faaliyet gösterdiğimiz tüm coğrafyalarda ve tüm iş birimlerinde lider olmak vizyonumuzla ve kalite sistemleri uygulamalarımızın katkıları ile bugün Türkiye'nin en büyük 37. şirketi haline geldik.

Aslında Türk otomotiv tarihi de 1928'de Otokoç Otomotiv'in kurulması ile başlıyor. Otokoç Otomotiv'in temelini oluşturan ve Koç Holding'in ilk otomotiv sektörü yatırımı olan Otokoç A.Ş.'nin temelleri 'Ford Motor Company' acenteliğinin alınmasıyla Ankara'da atıldı. Koç Grubu'nun da ilk otomotiv yatırımı olan şirketimiz neredeyse Cumhuriyet ile yaşıttır.

1928'den 1993'e kadar açılan, toplam 8

Göğün Özdemir

Otokoç Otomotiv Genel Müdürü
KalDer Yönetim Kurulu Üyesi

Otokoç Otomotiv

ayrı tüzel kişilikle hizmet veren Ford bölgesel satış şirketleri 2001'e kadar hizmet verdi. 2001'de ise daha önce ayrı tüzel kişilikler altında otomotiv perakendeciliği alanında faaliyetini sürdüren Koç Holding'e ait Ford şirketleri Otokoç çatısı altında birleştirildi. Diğer perakende şirketi Birmot, 1953'te Egemak'ın kurulmasıyla faaliyetlerine başladı. 1992'ye kadar açılan toplam 11 ayrı tüzel kişilikle hizmet veren bayilik teşkilatı da 2001'e kadar faaliyet gösterdi. Ayrı bayilik olarak hizmet veren Fiat bölgesel satış şirketleri, aynı tarihte Birmot çatısı altında birleşti. 2005'te Otokoç ve Birmot'un yönetim birleşmesi ve Türkiye'nin

ilk araç kiralama şirketi Avis'in dahil olması ile Otokoç Otomotiv Ticaret ve Sanayi A.Ş. adı altında tek tüzel kişilikte birleştirildi. Haziran 2007'de Budget Türkiye Lisans Anlaşması'nın imzalanması ve Otokoç Sigorta Aracılık Hizmetlerinin kurulmasıyla bugünkü mevcut yapımız oluştu. 2009 yılında Otokoç'ta hizmet verilen markalar arasına Volvo da dahil oldu. 2014 yılında imzalanan lisans anlaşması ile Otokoç Otomotiv, dünyanın lider araç paylaşım markası Zipcar'ın dünyadaki ilk lisansiyesi ülkesi oldu. 1997'de Avis Azerbaycan ile başlayan yurt dışı yatırımı, 2012'de Avis Kuzey Irak, 2014'te Avis Kazakistan ile devam etti. 2015'te ise Budget Macaristan faaliyete geçti.

Yeni ve ikinci el araç satışı, satış sonrası, toptan yedek parça ve aksesuar satışı, sigorta, finansman, araç koruma hizmetleri, günlük ve operasyonel araç kiralama hizmetleri olmak üzere çok sayıda iş birimimiz bulunuyor. Yeni araç satışını ele aldığımızda, Otokoç otomotiv olarak tüm pazarda satılan araçlarda yüzde 8-8,5 oranında bir paya sahibiz. Türkiye geneline yayılmış, otomotiv perakendeciliğinde 33 şube (17 Otokoç- 16 Birmot), araç kiralama ise 5 ülkede (Türkiye, Azerbaycan, Macaristan, Kuzey Irak, Kazakistan), 136 (82 adedi bayimiz olmak üzere) Avis ve Budget araç kiralama ofisimizle hizmet veriyoruz. Zipcar markamızla İstanbul'da 32 lokasyonda, yani toplamda Türkiye'de 46 ilde,

“**Yeni araç satışını ele aldığımızda, Otokoç Otomotiv olarak tüm pazarda satılan araçlarda yüzde 8-8.5 oranında bir paya sahibiz.**”



197 noktada temsil ediliyoruz.

Koç Topluluğu'nun 'Müşteri Velinimetimizdir.' felsefesini tüm iş süreçlerimizin odağına alıyoruz. Mükemmel müşteri deneyimine yatırım yaparak, markalarımıza yönelik uzun süreli müşteri bağlılığı yaratabiliyoruz. Kaliteli, güvenli ve hızlı hizmet anlayışımız, hem önemli bir rekabet avantajı kazandırıyor hem de yurt içi ve yurt dışında kazandığımız ödüllerle şirketimizin itibarına katkıda bulunuyor. Otokoç, dünyadaki tüm Ford bayi ağı içerisinde Başkanlık Ödülü'ne defalarca layık görülürken, Birmot, TOFAŞ Altın Yıldız Ödülleri ile bizleri gururlandırıyor. Araç kiralama tarafında da ödüllü projelere imza

**Otokoç,
dünyadaki tüm
Ford bayi ağı
içerisinde Başkanlık
Ödülü'ne defalarca
layık görülürken,
Birmot, TOFAŞ Altın
Yıldız Ödülleri
ile bizleri
gururlandırıyor.**

atılıyor. Avis Türkiye bağlı bulunduğu EMEA (Avrupa, Orta Doğu, Afrika) bölgesinde, müşteri memnuniyeti sıralamasında 7 kez 'Avrupa Birincisi' seçildi. Hem Avis hem de Budget Türkiye, EMEA Bölgesi'nde 'Yılın Lisansiyeli Ülkesi' ile 'Üstün Başarı Ödülleri'ni birçok kez aldı. Şirket çalışanlarımızla son 8 yılda gerçekleştirdiğimiz 6 Sigma projeleri ile 5 milyon Euro tasarruf sağladık. Geçen yıl IT departmanımız tarafından hazırlanan ve Otokoç Otomotiv bünyesindeki Avis ve Budget araç kiralama ofislerinin ofis iletişim sisteminin yönlendirme, rezervasyon, yol yardımı, raporlama gibi çözüm gelişimini amaçlayan 'Araç Kiralama Ofisleri Merkezi



On yıldır kesintisiz uyguladığımız program sayesinde bugüne kadar 164 adet proje tamamlanmış ve 5 milyon Euro maddi getiri sağlanmıştır.

Otokoç Otomotiv

Santral Projesi' ile CIO'muz Erdal Kemikli, 'Yılın Teknolojik Liderleri' kategorisinde 'Yılın CIO'su' seçildi.

Hedefimiz, faaliyet gösterdiğimiz tüm coğrafyalarda liderliğimizi ve mükemmel hizmet anlayışımızı korumak. Otokoç Otomotiv olarak; müşterilerimizle, çalışanlarımızla, paydaşlarımızla, işbirliklerimizle başarılı ve mutlu bir şirket olarak varlığımızı sürdürme amacıyla çıktığımız bu yolda benimsemiş olduğumuz "Toplam Kalite'de Mükemmellik" anlayışı ile otomotiv perakendeciliği alanında kaliteli ve çağdaş hizmet anlayışı ile sürekli gelişen ve sektörümüze öncü bir kuruluş olarak faaliyet göstermekteyiz.

1998 yılında şimdi şirketimizin bir parçası olan Bursa Oto'nun ISO 9000 belgesi alması ile başlayan toplam kalite uygulamalarımızı her yıl yeniden gözden geçirerek, iyileştiriyor ve şirkete olan katkısını daha da artıracak şekilde genişletiyoruz. Toplam Kalite Yönetimi felsefesinin temel ilkelerinden birisi olan sürekli iyileştirme şirketimizin de yönetim ilkesidir.

2001 yılında tüm şubelerimizin ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgesi almasıyla Türkiye'de bir ilki gerçekleştirdik. EFQM Mükemmellik Modeli'ni bir yönetim aracı olarak benimseyen Otokoç Otomotiv, 2003 yılında Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı (EFQM) tarafından ilk kez verilen Büyük Ölçekli İşletmeler Kategorisi'nde "Mükemmellikte Yetkinlik Belgesi"ni ve 2004 yılında Ulusal Kalite Başarı Ödülü'nü aldı.

Başarının sürekliliği için sadece operasyonel süreçlerde değil, aynı zamanda yönetim sis-



temlerinden bilgi teknolojilerine; pazarlamadan insan kaynaklarına kadar birçok alanda iyileştirmeler yapılması gerektiği felsefesinin benimsendiği Otokoç Otomotiv'de 2006 yılında Yalın Altı Sigma çalışmaları başlatıldı. İlk yıllarında yeşil ve kara kuşak projelerin gerçekleştirildiği programımız 2013 yılında daha da güçlendirilmiş ve "İş Mükemmelliği" başlığı altında genişletilerek sarı kuşak projeleri de gerçekleştirilmeye başlanmıştır. On yıldır kesintisiz uyguladığımız program sayesinde bugüne kadar 164 adet proje tamamlanmış ve 5 milyon Euro maddi getiri sağlanmıştır.

Otomotiv perakendeciliği alanında yine öncü olarak bir ilki gerçekleştirerek 2008 yılında her noktada çalışana, müşteriye ve çevreye saygı anlayışı ile ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ile çevresel faktörleri kontrol altına alarak, doğal kaynak kullanımını azalttığımızı ve çevreye verdiğimiz zararı minimum düzeye indirdiğimizi; OHSAS 18001

İş Güvenliği ve Çalışan Sağlığı belgesi ile çalışanlarımızı ve ziyaretçilerimizi kaza ve diğer etkilerden koruduğumuzu, daha güvenli bir çalışma ortamı sağladığımızı belgeler ile taçlandırdık.

"Müşteri mutluluğu "1" numaralı işimizdir." sloganı ile faaliyetlerini sürdüren Otokoç Otomotiv 2013 yılında ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi belgesini alarak müşterilerin beklentilerinin ötesinde hizmet vermeyi kendisine ilke edindiğini resmi olarak belgelemiştir. 2015 yılında ise bir kurumun rekabet edebilmesi için çok önemli araç olan inovasyon yeteneğini şirketimizde geliştirmek ve somut iş faydasına çevirmek için inovasyon programımızı başlatıyoruz. Toplam Kalite'de süreklilik için liderlik, iş birliği ve ölçülebilir iş sonuçları en önemli faktörleri oluşturmaktadır. Kurumumuz var oldukça sürdürüleceğine inandığımız bu yolda KALDER her zaman bizim için bir rehber ve yol arkadaşı olmuştur.

Birlikten doğan güçle geleceğe hazırız...

*En küçük otomasyon hücrelerinden komple üretim hatlarına kadar geniş bir kapsamda, bu sistemlerin tasarımı, imalatı, montajı, devreye alınması ve bakımını içeren 'anahtar teslim projeleri' müşterilerine sunmaktadır.



ROMAK

www.ro-mak.com

MÜKEMMELLİK VE KALİTE YOLCULUĞUMUZ

Ürün ve süreç inovasyonları ile başlayan mükemmellik anlayışı şirket içinden çıkarak başka şirketlerin paylaşımına sunulduğu bir platform haline geldi. Bu ekosistem içerisinde, Kordsa kendi mükemmellik yolculuğunun çıktılarını açık inovasyon prensibine inanarak uzak coğrafyalara sunmaya hazırlanıyor.

EFQM Modeli ile başlayan mükemmellik serüveni bugün yüzünü açık inovasyon ve iş birliklerine çevirdi. Bünyesinde geliştirdiği teknolojileri başka şirketlere açma yolunda ilerleyen Kordsa, bir diğer koldan da Türkiye’de ilk defa şekillenen sanayi-üniversite işbirliği ile Kompozit Teknolojileri Mükemmeliyet Merkezi’ni hayata geçirmek için çalışıyor. 2016 senesinin Nisan ayında faaliyete geçmesini hedeflediğimiz Kompozit Teknolojileri Mükemmeliyet Merkezi, Kordsa’nın mükemmellik yolculuğunun en önemli ve en somut çıktılarından biri. Bu merkez, sanayi ile üniversitenin araştırma ve üretimde nasıl işbirliği yapabileceğinin en güzel örneği olacak. Sabancı Üniversitesi öğretim üyeleri ve öğrencilerinin araştırmalarını yürüteceği bu çatı altında, iş birliğinin sanayi ayağı olan Kordsa da ürün geliştirme ve üretim yapacak. Yaratılan inovasyonun aynı fiziksel ortamda ve sinerji ile hem ülkemize hem de tüm dünyaya getireceği katma değer ve değişim bizleri şimdiden heyecanlandırıyor.

Kompozit Teknolojileri Mükemmeliyet Merkezi’nde Kordsa Global Ar-Ge personeli toplam 30 kişi olacak. Bunun yanı sıra bu merkezde Kordsa Global Genel Müdürlük çalışanları ve Sabancı Üniversitesi’nden 90 kişi (10 öğretim üyesi ve 80 doktora öğrencisi ve araştırmacı) bulunacak. Buradan çıkan inovasyonlar ile havacılık, otomotiv, spor ekipmanları gibi birbirinden farklı birçok sektörde dönüşüm yaratan, ileri teknoloji kompozit malzemeleri tasarlayacak ve üreteceğiz.

Kordsa için Ar-Ge ve ondan doğan inovasyonun tarihçesi uzun yıllara dayanır. Sabancı Holding Yönetim Kurulu Başkanı Güler Sabancı’nın başlattığı mükemmellik yolculuğu, 2007 yılında Ar-Ge merkezimizin kurulması ile ivmesini artırdı. Bugün Kordsa’nın



Cenk Alper

Kordsa Global CEO

80 kişilik etkin bir Ar-Ge ekibi bulunmaktadır. Bu güçlü ekibin yarattığı sinerji ile şirketimizde şu anda 236 adet dünya çapında patent başvurusu bulunmaktadır. Türk Patent Ligi’nin ilk 6 ay değerlendirmesine göre Kordsa 14 patenle 6’ncılığa yükseldi. Ar-Ge ve çıktısı olan inovasyona verdiğimiz değer, bizi pazar lideri yaparken, tüm dünyaya teknoloji lisanslayacak konuma taşıdı.

Kordsa Global için kalite yönetimi ve kalite anlayışımızdan doğan mükemmellik anlayışımız kültürümüzün ve iş yapış biçimimizin ayrılmaz bir parçası. Her sene Kordsa Global yönetim ekibi, tüm dünyaya yayılmış üretim tesislerinde “Mükemmellik Ziyaretleri” gerçekleştiriyor. Tayland üretim tesisimizdeki ekiplerimizden, Amerika üretim tesislerimizdeki ekiplerimize kadar tüm dünyadaki ekip arkadaşlarımız bizlere daha “mükemmel” olmaya giden yolda yaptıkları sürekli iyileştirme projelerini

sunuyorlar. Kordsa kalitesinin devamlılığını sağlayan bu sürekli iyileştirme günleri bizim mükemmellik yolculuğumuzun sürdürülebilir olması için önemli süreçlerimizden sadece bir tanesidir.

Şirketimizde kaliteyi sadece kalite yönetimi ekiplerinin değil, tüm çalışanlarımızın bir sorumluluğu olarak görüyoruz. “Genbutsu Genba” (Her yere ulaş, her yerde ol) yönetim felsefemizle kaliteyi sürekli yüksek bir standartta tutturulan ve her an gelişime açık bir değerimiz olarak ele alıyoruz. Kordsa Global’in yönetim ve liderlik takımları da bu felsefeyle problemleri yerinde tespit ederek çözmeyi ilke ediniyor.

Kordsa Global’in mükemmellik anlayışının özünde, oluşturduğumuz ve takip ettiğimiz kalite standartlarımız yer alıyor. Tüm müşterilerimize sunduğumuz ürün ve hizmet kalitemiz üretim tesislerimizin hepsinde aynı standartlardan beslenir. Organizasyonel yapımız, süreçlerimiz, sistemlerimiz, sürekli iyileştirme prensibiyle geliştiriliyor. Ürün ve servis kalitesini sağlamak için, standardizasyon çalışmalarına yüksek önem veriyoruz. Çalışanlarımızın ve tesislerimizin sürekli iyileştirme ve inovasyon alanlarında yaptıkları çalışmaları her yılın sonunda şirket içi tanıma ve ödüllendirme sistemimiz olan “All Star Ödülleri” ile taçlandırıyoruz. Bu heyecanı dünyanın dört bir yanındaki tesislerimizde aynı anda yaşıyoruz.

Dünyanın lider lastik firmalarına 40 yılı aşkın bir süredir takviye malzemeleri sağlayan, sektöründe dünya lideri konumunda olan şirketimiz Kordsa Global olarak, Ar-Ge ve inovasyonu, ürün, kalite ve servis ile farklılaşmada operasyonel mükemmellik ile birlikte iş stratejilerimizin temeline yerleştiriyoruz.



Yalın Altı Sigma'ya

bizimle başlayın...

Süreç Mükemmelliği
Yalın Altı Sigma

İnovasyon
TRIZ

Takım Etkinliği
BELBIN

Güvenilirlik Mühendisliği
Reliability

Yalın
Yalın Yönetim ve
Uygulamaları

Süreç yönetimi
iGrafx ile
Süreç Yönetimi

Yayınlarımız
İş Yönetimi Kitapları

Sürelî Yayın
Altı Sigma Forum
Dergisi

Yalın Altı Sigma'ya bizimle başlayın... Çünkü;



- Türkiye dışına Yalın Altı Sigma danışmanlığı hizmeti veren bir kuruluşuz.
- Müşterilerimizde 1700 den fazla projeye danışmanlığı hizmeti verdik.
- Bu hizmet sonucunda 55.000.000 Euro/Yıl net kazanç desteği sağladık.
- Referans müşterilerimizle görüşmenize olanak sağlıyoruz
- Yaptığınız yatırım bedelinin 5 katı geri dönüş garantisi veriyoruz.
- Sistemin sürdürülebilirliğini garanti altına alıyoruz.
- Takım Etkinliği - Belbin ile güçlendirilmiş proje ekipleri yaratıyoruz.
- Turquality projesi 2. grupta akredite edilen tek Yalın Altı Sigma Danışmanlık firmasıyız.
- Türkiye'nin Altı Sigma içerikli tek süreli yayını olan Altı Sigma Forum'u yayınlıyoruz.
- Altı Sigma, Yalın Altı Sigma ve İnovasyon içerikli kitaplar yayınlıyoruz.

Yalın Altı Sigma'ya başlarken önce bizimle iletişim kurun.

YÜZYILLAR BOYU AYAKTA KALABİLMEK...

"Başarıyı yönetebilmek, başarıyı yakalamaktan çok daha zordur."

Başarı... Belki yüzyıllardan beri konuşulan, incelenen, üstüne kafa yorulan bir konu. Bugünün dünyasında ise yönetimde başarının sırrı, bir şirketin yüzyıllar boyu çizgisini koruyarak ayakta kalması, tartışmaların odak noktasında yer alıyor.

Ben bu konuya biraz daha farklı bir açıdan yaklaşmak istiyorum. Günümüzde başarıyı elde etmek ne kadar zorsa başarıyı sürdürülebilir kılmak çok daha güç. Sürdürülebilir başarıya giden yolda derinden izler bırakan pek çok etken söz konusu. Küresel ekonomi, gittikçe zorlaşan rekabet koşulları ve ekonomik krizlerin etkileri, en köklü ve büyük şirketleri bile derinden sarsabiliyor. Şirketlerin onlarca yıllık birikimlerine geri dönülmez zararlar verebiliyor.

Bugün 100 yılı aşkın süredir ayakta kalan kaç şirket var sizce?

ABD'de 1917 yılının en büyük 100 şirketinden, bugün ayakta kalanlarının sayısı 15'i geçmiyor. Ülkemizde de durum çok farklı değil.

Ömür boyu rekabet edebilmenin sırrı ne?

Sürdürülebilir başarı, mükemmellik, kalite yönetimi... Bu unsurlar, gerçekten çok çalışmayı, vizyon oluşturmayı, bu vizyon doğrultusunda kuşaklar boyu hareket etmeyi gerektiriyor. Ancak bir nokta daha var ki, bence başarıya giden yolda hepsinden daha önemli.

Şirketlerde şu dönemde kopyalanamayan, kolay öğrenilemeyen veya öğrenilse de

Steven Young

Bosch Türkiye ve Ortadoğu Başkanı
KalDer Yönetim Kurulu Üyesi



BOSCH

Bugünün dünyasında yönetimde başarının sırrı, bir şirketin yüzyıllar boyu çizgisini koruyarak ayakta kalması olarak gösteriliyor.

Steven Young ise sürdürülebilir başarının sırrının günümüzde kopyalanamayan tek şey olan 'Şirket Kültürü' olduğunu ve Bosch şirketinin sürdürülebilir başarısının ardında yatan değerleri anlatıyor.

aynı şekilde uygulanamayan tek olgu, 'Şirket Kültürü'. Bu, sürdürülebilir başarıyı oluşturan en etkili faktörlerin başında geliyor. Şirketler, kurumsal kimlik ve şirket kültürüne giderek artan ölçüde önem veriyorlar. Sürdürülebilirlik, hayata değer katmak, insana verilen önem, bu kültürde öne çıkan güçlü öğelerden bazıları.

Bu güçlü yönleri sahip şirketlerin ömrü de giderek uzuyor. Ben, şirket kültürünün insanlardan insanlara, eski çalışanlardan yeni çalışanlara yayılan, bir gelenek ve kimlik olduğuna inanıyorum. Bu kimlik ya da kültür -adına her ne dersiniz deyin- şirketleri bir arada tutan yegâne faktör. Tıpkı bir ülkeyi, topluluğu veya devleti ayakta tutan anlayış gibi.

İşte bu yüzden özellikle çok uluslu, küresel ve büyük çaptaki şirketler, insan kaynağını en etkin şekilde yönetmek, verim alabilmek, farklılıkları bir potada eritmek ve geleceğini emanet edeceği liderleri içinden çıkarmak için şirket kültürüne dört elle birmen sarılmak zorunda.

İşte Bosch'u 1886 yılının küçük bir atölyesinden bugünün teknoloji ve hizmetler alanında dünyanın en büyük şirketlerinden birine dönüştüren yaklaşım da bu. Her zaman daha iyiyi arama, keşfetme isteğini körükleyen, çalışanına sahip çıkan, müşterilerinin yaşam kalitesini artırırken kendi yaşam kalitesini de göz ardı etmeyen.

Dünyanın dört bir yanındaki çalışanlarımız en yeni teknolojik gelişmelere imza atıyor. Bir yandan yeni iş alanları oluştururken, diğer yandan da mevcut ürünlerimizi daha verimli, daha rahat, daha güvenli ve daha çevre dostu hale getiren yeni fikirler üretiyorlar.



İşte Bosch'u 1886 yılının küçük bir atölyesinden bugünün teknoloji ve hizmetler alanında dünyanın en büyük şirketlerinden birine dönüştüren yaklaşım da bu. Her zaman daha iyiyi arama, keşfetme isteğini körükleyen, çalışanına sahip çıkan, müşterilerinin yaşam kalitesini artırırken kendi yaşam kalitesini de göz ardı etmeyen.

Daha yapacak çok işimiz var!

Her teknolojik gelişme, bazı geleneksel iş tanımlarını ve modellerini zamanla ortadan kaldırırken, yeni iş tanımlarını ve modellerini de beraberinde getiriyor. Bu durum birinci derecede gençleri ve gençlere yönelik istihdamı etkiliyor. Genç işsizlik oranının %13,1'e yükseldiği günümüz dünyasında artık iş gücünden daha farklı yetkinlikler bekleniyor. Peki, iş gücü bu değişime nasıl ayak uyduracak?

Bosch Grubu olarak, tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de genç istihdamına verdiğimiz önem doğrultusunda, gençler için yeni iş fırsatları ve istihdam imkânları yaratılması için çalışıyoruz. Şirketimizin bu bakış açısını yansıttığı platformlarda bulunmayı sürdürüyoruz. Bu konuda bir değişime öncülük etmek amacıyla, Türkiye'nin dönem başkanlığını üstlendiği G20'nin iş dünyası kolu olan The Business20 (B20) bünyesinde 'İstihdam Görev Gücü'nün Eş

Başkanlığı görevini yürütmekten büyük mutluluk ve onur duyuyorum. Türkiye'nin potansiyeline, bu ülkenin insanlarına ve gençlerine sonsuz güven duyduğumuzu bir kez daha belirtmek istiyorum. Türkiye'de yüzyıllar boyu var olmayı hedefleyen, gelecek için vizyoner çözümler üreten Bosch Grubu'nun bakış açısını, Türkiye'nin gelişmesi ve kalkınması için oluşturulan her platformu destekleyerek yansıtmaya devam edeceğiz. Çünkü daha yapacak çok işimiz var!



Bülent Gürcan
TeknoSA Genel Müdürü

PERAKENDEDE YENİ DÖNEM: DENEYİMSELLİK

MÜKEMMEL VE KESİNTİSİZ HİZMET

Kurulduğu 2000 yılından bu yana, yönetim süreçleri, CRM, İnsan Kaynakları uygulamaları ve sosyal sorumluluk çalışmaları ile sayısız ödüle layık görülen, Türkiye'nin en değerli ve sevilen markaları arasında gösterilen TeknoSA için mükemmellik, süreçlerin sonundaki bir çıktı değil, A'dan Z'ye tüm iş yapış süreçlerinde vazgeçilmeyen bir ilke.

TeknoSA olarak, sektör liderliğinde olduğu gibi mükemmellikte de birincil hedefimiz sürdürülebilirliği ve istikrarı korumak. 1.Sanayi Devrimi'nde su ve buhar makinaları, 2.Sanayi Devrimi'nde elektrik enerjisi, 3.Sanayi Devrimi'nde ise telekomünikasyon teknolojilerinin hayatımızdaki etkilerine şahitlik ettik ve halen ediyoruz. Sanayi devriminden dijital devrime hızla geçiş yaptığımız noktada, bir yandan müşteriye erişimimiz ve kanallarımız artıyor; kesintisiz hizmet ve müşteri deneyimi anlamında yeni fırsatlara kavuşuyoruz. Bir yandan da hizmetin kalitesini sürekli, tutarlı şekilde devam ettirmek eskisinden daha karmaşık bir hal alıyor. Eskiden sadece bir ürünü iyi üretmeniz yeterli olurken dijital çağda müşteri, markanızla 365 gün, 7/24 saat iletişim kuruyor ve verdiği geribildirimlerle sizi daha iyiye, daha mükemmelere doğru zorluyor. Konvansiyonel medyanın kullanıldığı dönemde markalar müşterileriyle iletişimi "monolog" şeklinde sürdürürken, rekabetin her alanda artması, müşteriye ulaşılan kanalların çeşitlenmesi ve sosyal medyanın yaygınlaşması ile daha interaktif bir iletişim modeline geçildi. Dijital çağda mesajlarınıza; sadece kendi müşterileriniz değil potansiyel müşterileriniz veya rakiplerinizin müşterileri de karşılık verebiliyor. Bu model çeşitli handikapları da beraberinde getirdi. Şöyle ki; herhangi bir temas noktasındaki iyi bir uygulama, diğer noktalarda kesintiye veya kopukluğa uğrarsa tüm çabalarınız boşa gidebiliyor. Bu nedenle, sürdürülebilir kalite ve mükemmelliğe ulaşmak için müşterinin markayla yapacağı yolculuğun tamamına ve kesintisiz, entegre bir deneyim yaratmaya odaklanmak gerekiyor. Eğer bir marka reklamlarında gösterdiği yaratıcılığı hizmetine, ürünlerine transfer edemiyorsa ya da internet satışındaki yazılımın hızında satış sonrası destek veremiyorsa bu, müşteriye "iyi bir marka deneyimi" yaşatamıyor demektir. Günümüzde internet, sosyal medya, mobil

cihazlar, sürekli bilgi yayan makine ve sensörler, giyilebilir teknolojiler ve daha birçok teknolojik yenilik iş modellerini değiştiriyor ve perakendeyi daha "kişiyeye odaklı" bir platforma taşıyor. Artık müşteriyi daha yakından anlamamıza imkan verecek 'Büyük Veri' ile karşı karşıyayız. Müşteriler hakkında daha fazlasını bilmek, her kanaldan akan bilgileri analiz edip deneyimi zenginleştirmek en sıcak konumuz. Önce internet, ardından akıllı ve mobil teknolojiler yaşamımızda önemli bir dönüşüm yarattı, birbirimiz hakkında çok daha fazlasını biliyoruz. Üstelik bugün sadece insanlar birbiriyle etkileşim içinde değil, makineler de birbiriyle konuşuyor. Deneyimsel perakendeciliğe doğru evrilmiş durumdayız. Yeni nesil perakendecilik, müşteri davranışlarını, isteklerini, alışveriş alışkanlıklarını anlayarak onlara kişiselleştirilmiş hizmet sunmayı gerektiriyor. TeknoSA olarak, müşterimize mükemmel ve kesintisiz hizmet sunmak üzere son yıllarda "omni-channel" yani çoklu kanal modeline odaklı yatırım yapıyoruz. Müşterimiz ne zaman, nerede, ne şekilde, ne isterse onu sunmaya programlıyoruz kendimizi. İster evinde, ister mağazamızda, ister tatilde, hangi kanaldan erişirse erişsin TeknoSA'da tek bir deneyim yaşamasını hedefliyoruz. Önceki dönemlerde, mağazadan içeri giren müşterilerle mağaza içerisinde iletişim kurarak ürün ve hizmet sunuyorduk. Şimdi artık müşterilerin gün içinde uyanık oldukları her

anı bir deneyime çevirme noktasına geliyoruz. Artık, online ve offline mecraların birleşmesiyle ortaya çıkan yeni akıllı mağazacılık deneyimini sunmaya başladık. Yakın bir zaman önce hayata geçirdiğimiz "Bağlı Mağaza" projesiyle, sektörde bir ilke imza atarak 300'e yakın mağazayı, 15 binden fazla ürün çeşidini ve 3 bin mağaza çalışanını birbirine bağladık. Bağlı Mağaza ile müşterilerimize kesintisiz, kişiselleştirilmiş teknoloji alışverişi ve hizmet deneyimine imkan veren, çoklu kanal modelinde önemli bir kilometre taşını daha hayata geçirmiş olduk. Satış danışmanlarımız kendi tablet ekranlarında, müşterilerimizin ilgi alanlarını, geçmiş alışveriş deneyimlerini, satın almadan beklemediği ürünleri ve benzeri birçok bilgiyi eşleştirebiliyor. Bu bilgilere dayalı olarak da, müşterilerimizin beklentilerine, eğilimlerine göre daha kişisel bir deneyim, kendisine özel kampanya ile ürün/hizmet sunabilme imkânımız bulunuyor. Müşterilerimize tek noktada, ayrıcalıklı ve bütünsel bir hizmet sunma anlayışı ile sektörde bir başka ilke daha imza atarak bu yıl mobil iletişim hizmeti TeknoSA Mobil'i lanse ettik. TeknoSA Mobil hattı alan müşterilerimizle hem ilişkimizi daha uzun soluklu hale getiriyoruz hem de tüm teknoloji ürünlerinde özel fırsatlar sunuyoruz. Zenginleştirilmiş ve kişiselleştirilmiş müşteri deneyimi yaratan yeniliklerle, sektördeki liderliğimizi pekiştirmeyi hedefliyoruz.

DENEYİMSEL PERAKENDECİLİĞE DOĞRU EVRİLMİŞ DURUMDAYIZ. YENİ NESİL PERAKENDECİLİK, MÜŞTERİ DAVRANIŞLARINI, İSTEKLERİNİ, ALIŞVERİŞ ALIŞKANLIKLARINI ANLAYARAK ONLARA KİŞİSELLEŞTİRİLMİŞ HİZMET SUNMAYI GEREKTİRİYOR.

TÜRKİYE HEDEFLERİNE GİRİŞİMCİ KADINLARIMIZ İLE BİRLİKTE ULAŞACAK



Yaklaşık yüz senedir faaliyetlerine 145 ülkede devam eden Daikin, KalDer ve KOSGEB işbirliğiyle yürüttüğü Daikin Sakura Projesi aracılığıyla sosyo-ekonomik kalkınmanın sağlanabilmesi için girişimciliği, özellikle de kadın girişimciliğinin önemini anlatıyor.

Hasan Önder

Daikin Türkiye CEO'su

DAIKIN
Dünyanın klima uzmanı

Temmuz 2011'de Daikin Türkiye olarak yolumuza devam etme kararı aldığımızda, pek çok sorumluluğu da peşinen üstlenmiştik. Türkiye'yi bölgenin iklimlendirme lojistik üssü yapacaktık, Avrupa Birliği'nin yeni normlarına göre üretilen klimaları ürün gamına ekleyen ilk şirket olacaktık, üretimimizi, ihracatımızı ve istihdamımızı artıracaktık. Açıkçası bunlar varlık sebebimizi de oluşturduğu için, biraz fazla çalışarak, biraz fazla yorularak hedeflerimize ulaştık.

Tüm bunları yaparken motivasyonumuzun temel kaynağı 'topluma değer katan çalışmalar' üretmekti... Çünkü 91 yıllık bir geçmişi bulunan ve dünyanın 145 ülkesinde faaliyet gösteren Daikin'in felsefesinin temelinde yer

alan 4 temel kuraldan bir tanesi; "Sahip olduğun bilgi ve deneyimi toplumsal faydaya dönüştür ve toplumsal değer yaratan çalışmalarını hayata geçir." diyordu.

Biz de bunun için çalışıyorduk ve üretiyorduk. Ancak Türkiye gibi kalkınma sürecini devam ettiren, üstelik her alanda yüksek bir büyüme potansiyeline sahip bir ülke için bu yaptıklarımız yeterli miydi? Daikin Türkiye olarak hedeflerimize ulaşmış olmamız, sürdürülebilir bir başarıdan söz edebilmek için bize yetmeli miydi?

İşte bunun için pek çok sosyal sorumluluk projesini hayata geçirdik, kadın sporcularımıza verdiğimiz destek bunun ilk örneğiydi. Galatasaraylı ve Hendeksporlu kadın voleybolcularımız ile oldukça başarılı işlere imza atarken, gördük ki kadınlarımızı daha çok desteklemeliydik ve bunu da kendi sektörümüzde, iklimlendirme alanında yapmalıydık. Çünkü sektörümüzün de, ülkemizin de en büyük eksikliklerinden biri kadın girişimciliği idi...

Üstelik sürdürülebilir kalkınmadan söz eden tüm çalışmalar, analizler gösteriyordu ki; kadınlar işin içine girmeden bunu başarmak mümkün değil. Dünya Ekonomik Forumu'nun yaptığı bir çalışmaya göre; kadının iş gücüne katılımı yüzde 1 artırılsa, dünyada küresel gayrisafi hasılda 80 milyar dolarlık artış oluyor. Yüzde 10'luk bir artış ise 800 milyar dolar demek. Yani Türkiye'nin gayrisafi yüksek hasılasına eşit bir rakamdan söz ediyoruz.

Bu saptama aslında bizlere, kalkınmanın reçetesini sunuyor ya da başka bir deyişle kalkınmanın anahtarının nerede olduğunu gösteriyor. Kabul etmeliyiz ki, bu anahtara ulaşmak o kadar da kolay değil. Ülkemize baktığımızda, kadın girişimciliği konusunda yolun başında olduğumuz bir gerçek. Ancak bu konuda dünya sıralamasındaki yerimize, gelişmiş ülkelerle kadının iş gücüne katılımı, kadın girişimcilerin payı gibi noktalara değinerek, eleştirel bir bakış açısı geliştirmek yerine, bardağın dolu tarafına bakarak doğru bir yolda olduğumuza değinmek istiyorum. Bundan 10 yıl önce erkek girişimci sayısı 900 bin civarında iken kadın girişimci sayısının 49 bin civarında olduğu ülkemizde, 2015 yılı başında Cumhuriyet tarihinin rekorunun kırılarak 110 bine ulaşılmış olması, bu olumlu bakış açımızı destekleyen ve bizi de üstlendiğimiz çalışmalarda yüreklendiren bir gelişme... Evet, henüz toplam girişimciler

Kadının iş gücüne katılımı yüzde 1 artırılsa, dünyada küresel gayrisafi hasılda 80 milyar dolarlık artış oluyor. Yüzde 10'luk bir artış ise 800 milyar dolar demek. Yani Türkiye'nin gayrisafi yüksek hasılasına eşit bir rakamdan söz ediyoruz.

arasında kadınların oranı yüzde 10 civarında. Ve evet, bu rakam gelişmiş ülkelere göre oldukça düşük.

Yine de rekabetin günden güne arttığı ve zorlaştığı bir ortamda bu oranın artıyor olması hem sevindirici hem de kadınlarımıza fırsat eşitliği tanıdığına neler başarabileceklerinin en güzel kanıtlarından biri.

Bu verilerin bize anlattığı bir şey daha var ki; kadın girişimciliğinin olabildiğince çok teşvik edilmesi, kadınlarımızın girişimcilik konusunda maddi olduğu kadar manen de desteklenmesi gerektiği. İşte biz Daikin Türkiye olarak, bunu toplumsal bir görev olarak kabul ettik ve içinde yaşadığımız topluma değer katacak çalışmaların başına kadın girişimciliğinin desteklenmesini yerleştirdik. Madem mükemmelliğin, sürdürülebilir bir başarının peşindeydik ve Daikin olarak topluma değer katan çalışmalara imza atmak istiyorduk, bunu ancak kadınlarımız ile birlikte yapabiliydik. Üstelik ülkemizde KalDer ve KOSGEB gibi çok değerli kuruluşlar da kadın girişimciliğini destekliyor ve bu konuda önemli çalışmalar yapıyordu. Öyleyse birlikte hareket etmeliydik.

Ve bu ortak bir amaç etrafında buluşarak bugün bizi gururlandıran, sektörümüze ve ülkemize değer katan bir proje olarak Daikin Sakura Programı'nı hayata geçirmeyi başardık.

Bu program ile Türkiye genelinde, fırsat eşitliğini göz önünde bulundurarak 3 yıl içinde 100 üniversite mezunu kadına girişimcilik konusunda bilgi, beceri ve girişimcilik arzusu kazandırmayı hedefledik. Ve bu yıl 8 girişimcimiz işyeri sahibi statüsü ile iklimlendirme sektörüne katıldı, 21 girişimci adayımız da Eylül ayı itibarıyla eğitimlerine başladı. Toplam 120 saat süren girişimcilik eğitimi içeren Sakura Programı'nın tamamlanması ile birlikte önümüzdeki yıl 100 kadın girişimci, rol model olarak ekonomik ve sosyal hayata kazandırılmış olacak. Girişimcilerimize en

az bir kadın istihdam etme şartı koyduğumuz için, iş hayatına kazandırılan kadın sayısı da 200'e ulaşacak.

KalDer ve KOSGEB ile birlikte kadın girişimcilerimizi cesaretlendirecek ve maddi-manevi yanlarında olacağımız bir yapı kurduk. Bunun için de onlara sadece danışmanlık yapmayı değil, girişimcilik kariyerleri boyunca ihtiyaç duyabilecekleri her konuda destek olacağımız bir program hazırladık.

Çünkü biliyoruz ki, Türkiye ekonomisinin hak ettiği büyüme oranlarına ulaşabilmesi için daha çok kadının iş yaşamına katılması gerekiyor. Ülkemizin orta gelir tuzağından kurtulup üst gelir grubu ülkelerin arasına katılabilmesinin en temel koşullarından biri olarak, daha çok kadın girişimcinin ekonomiye, üretime katılması şart.

Bu noktada, Türkiye ekonomisinin en büyük ekonomiler arasına girebilmesi için KalDer ve KOSGEB işbirliği ile yürüttüğümüz Daikin Sakura Projesi gibi projelerin çoğaltılması gerektiğine dikkat çekmek istiyorum. KalDer yöneticilerinin de vurguladığı gibi, "İç ve dış şartlardaki süregelen değişim ve yenilikler karşısında kurumlarımızın başarısı için günlük uğraşlarımızı bir süreliğine bir tarafa bırakarak 'büyük resme' odaklanıp, onu görmeye çalışmalıyız. Stratejilerimizi, amaçlarımızı, hedeflerimizi gözden geçirmemiz için ne ve nasıl yaptığımızdan öte, neden yaptığımızı da algılamalı, kurumlarımızın varlık sebepleriyle yaptığımız işleri örtüşürmeliyiz."

Özetle; mükemmellik arayışımızı sağlıklı bir şekilde sürdürebilmek için, Türkiye ekonomisinin yüksek büyüme hızlarına ulaşması, istikrar kazanması ve sosyo-ekonomik kalkınmanın sağlanabilmesi için girişimciliği ve özellikle de kadın girişimciliğini desteklemek zorundayız.

Türkiye, hedeflerine ulaşacaksa, kadın girişimcilerimiz sayesinde, onlar ile birlikte ulaşacaktır.



C. Müjdat Altay
Netaş CEO'su

GELECEĞE DEĞER KATMAK İÇİN “DİJİTAL TEKNOLOJİLER”

Türkiye’de ilk yazılım ihracatını gerçekleştiren, son 10 yılda ise 400 milyon doların üzerinde yazılım ihraç eden büyük bir kuruluş olan Netaş’ın CEO’su C. Müjdat Altay Türkiye’deki dijital dönüşümü anlattı.

21. yüzyıl, yaşamı temelden değiştirmesiyle insanlık tarihinde şimdiden özel bir yer almaya başladı. Çağın en belirgin yeniliği ise "teknoloji". 2000'lerden bu yana hızla gelişen teknoloji, artık bir yaşam platformu oluşturuyor. Bu platform sadece insanların değil makinelerin de aralarında iletişim kurmasına olanak veriyor. İletişim ise artık ses, veri ve görüntü üçlüsü olarak kullanıma sunuluyor. Bilgiye, mobil veya sabit şebekelerle dünyanın her yerinden ve eşzamanlı ulaşmak mümkün. Bireyler bu platformdan akıllı telefonlarıyla yararlanırken, devletler e-Devlet uygulamalarıyla vatandaşlara hizmet götürüyor. Firmalar, ekosistemleriyle birlikte genişbant üzerinden sınır tanımaksızın müşterilerine ve küresel pazarlara ulaşabiliyor. Üniversiteler daha fazla öğrenciye, daha verimli bilgi ve deneyim aktarımı için, var olan eğitim modellerini baştan aşağıya gözden geçirip yeniliyor. Sağlık, enerji, tarım, gıda başta olmak üzere tüm sektörlerde, yeni teknolojiler sayesinde devrim niteliğinde gelişmeler meydana geliyor.

Bugün geldiğimiz akıllı dünyada mükemmelliğin tanımı çok sayıda yeni bileşenle genişlerken verimlilik her alanda temel başarı kriterlerinden birini oluşturuyor. İhtiyaçların tespitinde verimlilik, tasarımda verimlilik, üretimde verimlilik, hizmetlerde verimlilik... Sürdürülebilirlik, çeviklik, ortak çalışabilirlik, yenilikçilik ve güvenilirlik ise akla ilk gelen temel kriterler arasında yer alıyor. Hepsinin temelinde ise büyük veriyi doğru kullanmak yatıyor. Çünkü akıllı yaşamı sağlayan platformu "bilgi" yönetiyor. İnternet ile birlikte, "Bilgi Çağı" tanımı söylemlerimize girmişti. 2000'lerde vurguladığımız "içerik/content" devri, bilgi makinalara depolanamaz büyüklüğe erişip buluta çıkınca yerini "Bulut Çağı"na bıraktı. Yakın gelecekte, dijital dönüşümün sağlayacağı "Nesnelerin İnterneti" dönemini yaşayacağız. 2015 yılı sonunda veri üretimi 8 zettabytes'a ulaşacak. Önümüzdeki 5 yıl içerisinde, bugün 30 exabyte olan mobil trafik, 300 exabyte'a çıkacak. Tahminler, sadece 5 yıl sonra, toplam mobil bağlantıların %26'sının, toplam mobil trafiğin ise %68'inin 4G şebekeleri üzerinden taşınacağını öngörüyor. Diğer bir deyişle, önümüzdeki 20 yılın temel iletişim teknolojisi olacak 4G, ardından gelecek 5G gibi mobil teknolojilere de altyapı oluşturacak.

Teknolojik inovasyon; ileri teknoloji ve yeni-

likçi ürün geliştirmek, "sürdürülebilir büyümenin" en kritik itici gücü

Türkiye'nin dijital dönüşümünü, sosyoekonomik alanda sıçrama yapacak şekilde gerçekleştirmesi gerektiğine inanıyorum. Türkiye 2023 yılında dünyanın ilk 10 ekonomisi arasında yer almak ve 500 milyar dolar ihracata ulaşmak gibi iddialı hedeflerle geleceğini tasarladı. Tüm ulusal planlar Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) alanında yapacağımız hamleler ile yüksek teknolojiye hâkimiyet sağlamayı amaçlıyor. Bu şekilde "Orta gelir Tuzağı"ndan çıkış mümkün olacak. Diğer bir deyişle BİT alanında yetkinliğimizin artması, Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarının yüksek katma değerli ürünler çıkarmasını sağlayacak ve sürdürülebilir bir ekonomik büyümeyi mümkün kılacaktır.

Türkiye'de son 10 yılda, Ar-Ge ve inovasyon ekosistemini geliştirmek için çok doğru ve kapsamlı adımlar atıldı. Özel sektör Ar-Ge harcamalarının oranı, 2003-2013 yılları arasındaki süreçte %23,2'den %47,5'e yükseldi. Ar-Ge yetkinliğinin ülkemize katma değer yaratması, diğer bir deyişle sahaya yansımaları ve Türkiye'den teknoloji markalarının çıkabilmesi için, ilgili tüm paydaşların işbirliğine ihtiyaç var; ürettiğimiz ürünü ilk önce kendimiz kullanmalıyız. Bu noktada devlete ve kurumlara önemli görevler düşüyor. Aralık 2014'te açıklanan "Güçlü ve Dengeli Büyüme İçin Yapısal Dönüşüm" eylem planı, bu alandaki kararlılığın kanıtı oldu. Özel ve kamu alımlarında Türk Mali'na öncelik verilmesi, göğsümüzü gere gere "Küresel şirketlerimiz, dünyaca ünlü markalarımız var!" diyebilmemizi sağlayacak. Türkiye'nin bir gerçeği var. 2014 yılında yüksek ve orta-yüksek teknoloji ihracatımız toplam 46.5 milyar dolar, ithalatımız ise 105.5 milyar dolar olmak üzere açığımız 54 milyar dolar. İthal ettiğimiz ürünlerin sahibi firmaların Ar-Ge yatırımları ortalama %10 civarında. Bu demektir ki biz yurt dışındaki Ar-Ge ünitelerini 5.4 milyar dolar ile desteklemişiz. Bu gerçeği tersine çevirmek için, Türkiye'de üretilen ürünü satın alarak, desteğimizi Türkiye'de Ar-Ge yapan kuruluşlara aktarmalıyız. Ar-Ge ve inovasyon konusunda kararlı yaklaşımın sonuçlarını önümüzdeki yıllarda göreceğimize, Türkiye'nin kendi teknolojisini üreten, kullanan ve yurtdışına ihraç eden bir ülke konumuna geleceğine yürekten inanıyorum.

Netaş olarak, global arenada gerçekleştir-

diğimiz projelerle Türkiye'nin teknoloji alanındaki bölgesel hedeflerine katkı sağlıyoruz. Netaş, Türkiye'de ilk yazılım ihracatını gerçekleştiren, son 10 yılda ise 400 milyon doların üzerinde yazılım ihraç eden büyük bir kuruluş. Yılda yaklaşık 30 milyon dolar Ar-Ge harcaması yapıyor ve ortalama 150 proje geliştiriyoruz. Son 3 yıl içinde Ar-Ge katkısıyla yapılan yıllık satışların satış gelirleri içindeki payının %36 düzeyinde gerçekleşmesinden mutluluk duyuyoruz.

3G lisanslarının verildiği gün 4G çalışmasına başlayıp ULAK projesiyle bu teknolojiyi ülkemize kazandırmamız, bizi gururlandırıyor. 750'yi aşkın Ar-Ge mühendisimizle "Küresel standartlarda çalışan, Türkiye'nin ve bölgenin 1 numaralı sistem entegratörü olmak" vizyonu doğrultusunda kamu, telekomünikasyon, finans ve genel sektörden önde gelen şirketlere geniş bir yelpazede hizmet veriyoruz. Netaş Ar-Ge, Türk Silahlı Kuvvetleri'nin savunma iletişim ağının modernizasyonunda önemli bir rol oynarken Avrupa Birliği projelerinde de etkin görev üstlenmek hedefiyle, ulusal ve uluslararası üniversite ve şirketlerle 2015 yılında 11 proje başvurusunda bulundu, yeni başvuru hazırlıklarına devam ediyor.

Netaş olarak, açık inovasyonun faydasına inanıyor, Ar-Ge yetkinliğine sahip firmalarla güçlü bir ekosistem kuruyoruz. Bu amaçla ülkemiz ve bölgedeki telekomünikasyon operatörleriyle servis sağlayıcılar için özgün yazılım çözümleri tasarlayıp üreten Kron'u bünyemize kattık. Ayrıca geçtiğimiz ay tanıtımını yaptığımız Netaş Wesley Clover Teknoloji Fonu (NWCTF) da bu kapsamda atılan önemli bir adım. NWCTF, Netaş ve Kanadalı yatırımcı Sir Terrence H. Matthews'un şirketi Wesley Clover arasında yapılan işbirliği kapsamında, erken evre şirketlerin ve girişimcilerin, katma değeri yüksek teknoloji projelerini desteklemeyi amaçlıyor.

Diğer taraftan bilimsel gelişmelere katkıda bulunmak amacıyla son 3 yıl içinde ulusal ve uluslararası platformlarda toplam 75 bilimsel yayın gerçekleştiren Netaş, 20'den fazla üniversiteyle işbirliği yapıyor. Uzun dönem staj programlarıyla yılda 160'tan fazla üniversite öğrencisini Ar-Ge gruplarında eğitiyor, bitirme tezlerine destek oluyor, ortak projeler geliştiriyor, dersler ve seminerler aracılığıyla teknolojik bilgi ve tecrübelerini paylaşıyor. Tüm bu çalışmalarımızın ülkemizin teknolojik gelişiminde önemli bir yer tuttuğuna inanıyor, bu sorumlulukla çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

MÜKEMMELE YAKLAŞMAK

1980'lerde başlayan ve iş süreçlerindeki mükemmellik arayışını farklı bir noktaya taşıyan iş yazılımları günümüzün başarılı kurum ve kuruluşları için artık vazgeçilmez. Gökhan Ergun kurumları bu başarıya götüren stratejileri ve doğru yazılımın önemini anlatıyor.



Herhangi bir konuda mükemmel ulaşmak pek mümkün olan bir şey değil sanırım. En azından mükemmelin tarifinde eksiklikler olabilir veya biz ona ulaşana kadar mükemmel değişmiştir. O zaman biz mükemmel yaklaşımdan bahsedelim. Biliriz, mükemmel yaklaşmak için de eninde sonunda yapmaya çalıştığımız şey, söz konusu süreci baştan oluşturmak ya da iyileştirmektir. Aslında çok daha önce başladı ama 1980'li yıllarda patlama yaparak günümüze kadar inanılmaz bir şekilde gelişen iş yazılımı desteği, iş süreçlerindeki mükemmellik arayışını çok ilginç bir noktaya taşıdı. Bir zamanlar belki de %80 - %90 seviyesindeki iş yapma mükemmelliği ile pazarımızda 'farklı' ünvanını taşıyabiliyorduk ama şimdi %90'ın, hatta %95'in üzerindeki o daracık bölgede farklılıklar yaratabilmek zorundayız. Çünkü artık her kalburüstü rakip kuruluş

Gökhan Ergun

BİMSER ÇÖZÜM Genel Müdürü

iş yazılımları kullanıyor ve bu kuruluşların sayısı çok arttı. Ayrıca, hayatın değişmez gerçeği de karşımızda duvar gibi duruyor: "Mükemmel yani yüzde 100'e yaklaştıkça ilerlemek zorlaşır." Geldiğiniz onca yolun tamamından bile uzun ve zorlu bir yoldur geriye kalan.

Zoru başarmadan, aradan sıyrılıp pazarımızın tepesine yerleşemeyeceğimizi hepimiz kabul edeceğimize göre, gelelim ne yapmamız gerektiğine. Nasıl bir strateji takip edelim de iş süreçlerimizi mükemmel biraz daha yaklaştıralım?

Detayda çok daha fazla sayıda olmakla birlikte, bu konuda temel olarak üç unsur büyük önem taşıyor. Öncelikle, kullanacağımız yazılımın seçimini çok doğru yapmamız gerekiyor. Gerek sunduğu olanaklarla ihtiyacımızı karşılıyor, gerekse kendi alanında teknolojik ve fonksiyonel açıdan gelişmiş ve güncel olmalı. İkincisi, yazılımı sağlayan ve destekleyen tedarikçi firma değerli bir danışmanlık desteği verebiliyor olmalı. Bu danışmanlık, yapının doğru kurulmasını temin etmesinin yanında, aynı zamanda birikmiş bilgi ve becerinin aktarımını da başarmalı.

Özetle, sistem şirkete ustaca yerleştirilmeli. Üçüncüsü ise, kullanıcı şirketin bu projelere verdiği önemin tüm çalışanlar tarafından bilinmesi ve benimsenmesidir.

Bunları sağlarsak neler elde ederiz, bir göz atalım. Belki de en önemlisi, işlerimizi ilk seferinde doğru yaparız. Neler kazandırmaz ki? Verimlilik, hız, güven duygusu, mutluluk, gelişme sağlayıcı işler için zaman... Süreçlerimizi oluştururken ve/veya iyileştirirken, ilgili tüm çalışanların katılımıyla 'Ortak Akıl' oluştururuz. Böylece sistemi sahiplenme sorunu da kalmaz ortada. Hayatın kaçınılmaz gerçeği 'değişiklikler' korkulu rüya olmaktan çıkar. Önemli değişiklikler bile, sizin için zincirin belli halkalarını değiştirmekten ibarettir. İş hayatının en zararlı olumsuzluklarından "Bu görev kimindi?" kargaşası günlük yaşamdan büyük ölçüde çıkar. Çalışanların süreçlere katkısı 'başarıda pay sahibi olma' mutluluğunu da beraberinde getirir. Organizasyona yeni katılan kişilerin adaptasyonu ve verimli evreye geçişleri çok daha hızlı olur.

Bir iş sahibinin veya yöneticinin şirketine sağlayabileceği en büyük kalıcı katkıdır herhalde 'iş süreçlerini mükemmel yaklaştırmak'. Çok şükür ki, ulusça bu konuda emeklemekten yürümeye geçtik. En kısa zamanda hep birlikte koşmayı da başarmayı diliyorum. Yoksa, eskilerin tabiriyle "Nal toplarız" bu çılgın dünyada.

Malum, kalan yol kısa gibi duruyor ama ilerlemek giderek zorlaşıyor.



Bizde çözüm bitmez...



Daima Önde

Kalitede sürekliliği yakalamak için fark yaratmak önemli.
MNG Kargo'dan bir fark daha. İlk ve tek...

**AKŞAM
TESLİMAT**

Yeni hizmetimiz AKŞAM TESLİMAT ile,
kargonuz, gündüz evde beklemek zorunda
kalmayın diye akşama kapınızda...

Akşam 19.00-21.00 saatleri arasında
kapınız çalınırsa, belki de MNG kargonuz gelmiştir!

MNG Kargo, gece gündüz hizmetinizde!



Türkiye'nin her yerinden
444 06 06
www.mngkargo.com.tr

facebook
/mngkargo

twitter
/mngkargo

YouTube
/mngkargo

Instagram
/mng.kargo

SAĞLIK HİZMETİNDE KALİTE

Sağlık hizmeti sunumu, insanlığın yaşam kalitesini ve mutluluğunu doğrudan etkileyen bir alan. Sağlık hizmetinde kaliteyi ilke edinen Kadıköy Şifa Hastanesi insan odaklı bakış açısıyla 'mükemmellik yolculuğunun' önemli oyuncularından.

Buket Pilavcı

Kadıköy Şifa Sağlık Grubu
İcra Kurulu Başkanı



Avrupa Mükemmellik Modeli'nin (EFQM) sadece üretimimizin ya da hizmetimizin teknik kalitesi değil, yönetsel anlayış ve insan odaklı bakış açısı için de iyi bir kılavuz olduğunu düşünüyorum. İnsan kaynağı ile insana hizmet sunduğumuz bu alanda çok iyi bildiğimiz gibi, bu gücü doğru yönetebilmek alacağımız sonuçları doğrudan etkiliyor. Takım ruhuyla çalışan bir ekiple kaliteli sağlık hizmeti üretmek ve topluma sürekli değer yaratmak için, ekibinizin var olma biçimini sindirmesi çok önemlidir. Bu nedenle kalite çalışmaları, bir lüks değil zorunluluk olarak algılanırsa sektörümüzde çok şey olumlu yönde değişebilir. Sağlık hizmetlerine olan talebin artması ve





buna karşın kaynakların azalması ülkeleri bu artan talebi etkili bir şekilde karşılamak üzere sistemlerini geliştirmeye yönlendirmektedir.

Başarılı bir planlama yapabilmek için; mevcut kaynakların verimli bir şekilde dağıtılması ve kullanılması, sunulan hizmetin etkili biçimde verilmesi, gerek kaynakların gerekse hizmete ihtiyaç duyan kişilere ulaşımında hakkaniyete özen gösterilmesi ve hizmet sunumu sırasında ve sonrasında hizmetten yararlananların ve hizmeti sunanların memnuniyetinin sağlanması gerekmektedir.

Sağlık hizmetinde kalite kavramından söz ederken, öncelikle sağlık hizmetini özel kılan önemli noktaları doğru tanımlamak gerekir. Sağlık hizmetlerinde hastalar satın alacakları hizmetlerin miktar ve kalitesini çok net tayin edemezler. Çünkü kişinin hastalık riskine bağlı olarak yapacağı masraflar belirsizdir. Bununla birlikte sağlık hizmetleri, diğer sektörlerdeki hizmetlerin aksine standart değildir ve kişiler çoğunlukla satın aldıkları hizmet hakkında genellikle sınırlı bilgiye sahiptirler. Sağlık hizmetlerinde homojenlik sağlamak güçtür ve bu hizmetler ikame edilmediği gibi, aynı zamanda ertelenemezler. Bu özelliklerde özgün bir hizmetin sunulduğu sağlık kurumlarında kalite, bir çok kuruma göre çok daha hayati ve öncelikli bir öneme sahiptir. Başarılı bir kalite altyapısı oluşturabilmek için öncelikle kalite felsefesine inanmalı ve kurum içinde tüm çalışanlarınıza bu bilinçle eğitimler vererek bu felsefeyi içselleştirmek gereklidir. Ardından sistemin kurulması ve işletilmesi



KADIKÖYŞİFA

gelir ki, bu aşamada en büyük destekçiniz artık tüm çalışanlarınız olur.

Kadıköy Şifa Grubu'nda 2000 yılında, Yönetim Kurulu tarafından başlatılan Sürekli Kalite Gelişimi (SKG) Programı çerçevesinde mevcut durum değerlendirmesi sürecine başlanmıştır. Bu program çerçevesinde yürütülen yeniden yapılanma sürecinde, organizasyonel açıdan da yenilenme başlamıştır. EFQM Mükemmellik Modeli'nin, 2005 yılında kurumsal yönetim modeli olarak uygulanmaya başlanması ile birlikte mükemmellik kültürünü içselleştirmek için kurum içi ve dışı eğitimlere ağırlık verdik ve oryantasyon programımız çerçevesinde bu eğitimleri tüm çalışanlarımız için zorunlu hale getirdik. Eğitimlerimizi devam ederken bir taraftan da süreçlerimizi gözden geçirerek gerekli yenilenmeleri yaptık.

Hastanemizde süreç liderleri, ilgili süreçte yer alan süreci iyi bilen, sürece önemli katkısı olan ve ekibini yönlendirebilen kişilerden seçilmiştir. Özellikle kilit süreçlerimiz olarak tanımlanan operasyonel süreçlerin liderlerini uzman hekim kadrosundan oluşturarak gönlü hekimlerin bu sürece hızlı bir şekilde katılmalarını sağladık. Süreç Ekipleri, kendi içlerinde planladıkları düzenli toplantılarla, süreçlerinde meydana gelen aksaklıklar

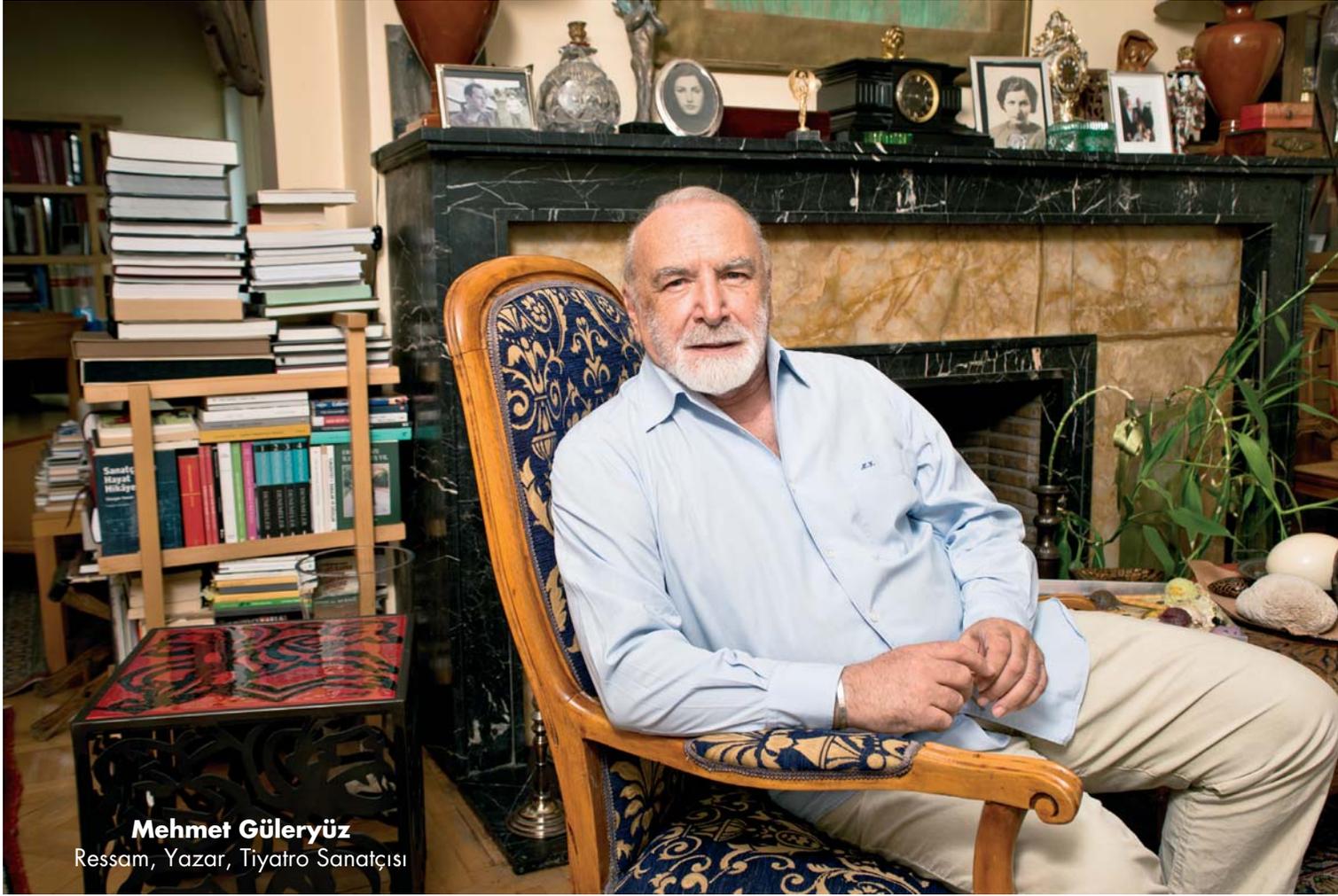
üzerinde fikir paylaşımı yapma, iyileştirme noktaları belirleme, çözüm önerilerinde bulunma, ölçüm sonuçlarını tartışma ve karara bağlanan uygulamaları hastane genelini yayma konularında yetkilendirdi. Aynı zamanda "Ölçmeden iyileştiremezsiniz" gerçeğinden yola çıkarak, ekipler performans göstergelerini belirlemeye süreçlerini ölçmeye ve iyileştirmeler için veri toplamaya başladı. Bu çalışmalarda tüm personelimiz, pasif katılımcılar değil, aktif sorun çözücüler ve uygulayıcılar olarak yer aldı. Çalışanlarımızın ihtiyaçları, kurumun ihtiyaçları ile uyumlu hale getirildi. Çünkü insanların saygı ve güvene gereksinim duydukları dikkate alındığında, kurumun da bu duyguyu aşılayabildiği oranda ortak amaçlar için hareket edilebildiği bir gerçektir. Kurumlarda her çalışanın bir misyonu olduğu ve her birinin yaptığı işin önemli olduğu inancı yerleşmeli ve kabul görmelidir. Yetki ve sorumluluk olabildiğince çalışanlara doğru dağıtılmalıdır. Hasta beklentileri tespit edilmeli, bunların ötesine geçip, daha iyiyi üretme heyecanı paylaşılmalıdır.

Bu bağlamda, hastanelerimizde bir kurumsal yaşam biçimi olarak cezalandırma yerine ödüllendirmeyi, yönetimin gizliliği yerine şeffaflığı, hataların gizlenmesi yerine çözüm üretmeyi, sürekli iyileştirme, güven ve işbirliğini ön plana çıkardık.

Bu çalışmalarımızın etkilerini iş sonuçlarımızda da gördük. Modeli uygulamaya başladığımız 2005 yılından bu yana sonuçlarımız yıllar bazında olumlu eğilim göstermiştir. Verimliliğimiz, karlılığımız ve Hasta Tavsiye Etme Oranı'mız (%94'ten %98.7'ye ulaşmıştır.) gibi önemli başarı kriterlerimiz hep olumlu yönde gelişmiştir.

Bizim gibi kurumlar örnek olma, örnek gösterilme, teşvik edilme gibi motivasyonlarla sektöre katkıda bulunabilir. Kaliteyi daha öncelikli bir hale getirebiliriz. Bu konuda üzerimize düşen sorumluluğun farkındalığı ile kıyaslama ve bilgiyi yayma şeklindeki gayretlerimiz sürüyor.

Bugün artık "Sürdürülebilirlik" tartışılıyor. Sürdürülebilir başarı ana hedef olunca, kararlı bir şekilde ve uygun bir model seçerek sistemi kurgulamak önemlidir. Bilgiyi paylaşıyor, kendimizi ölçüyor, kıyaslamalarda sürekli öğreniyoruz. Bitmeyen bir süreç olan kalite çalışmalarının asıl sonucu verimlilik ve ciro başarısıdır. Ödül ise, daha iyiyi hedeflemek ve onu başarmak için ciddi bir motivasyondur. Yolculuğumuz devam ediyor.



Mehmet Gülyüz
Ressam, Yazar, Tiyatro Sanatçısı

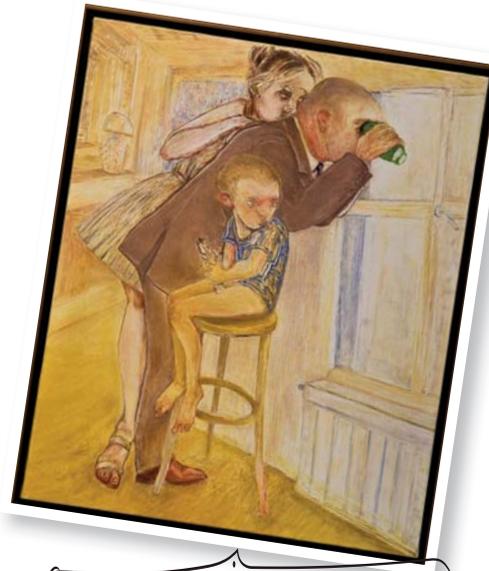
SANATLA YARATILAN DEĞERLER

Değerlerin amaçların hizmetinde olduğu yepyeni dünya düzeninde kendi sözlüğü ile karşımıza çıkan iş kültürü kavramını ve sanatın iş dünyasındaki yansımalarını ressam Mehmet Gülyüz ile konuştuk.

Sanatla yaratılan değerlere geçmeden, evvela değerden ne anladığımızı açıklamamız gerek diye düşünüyorum. Sanat, kendi bünyesiyle bir düşünce açılımı ve bu düşünceye dayalı bir prodüksiyon sürecidir. Sanatçının, sanatın içindeki yerini oluştururken, önce sanatı yeniden tarif etmesi lazım. Bir başlangıç noktası olarak; tanımlamayla başlamak işi her zaman daha açıklayıcı kılıyor. Zira sözünüzü yönelttiğiniz taraflarla ortak bir noktada buluşmanız gerekiyor. Tanımlamalarda anlaşırsak, ortaya çıkan düşünce ürünlerini de bu noktadan değerlendirebiliriz. Değer üretmede ise, iki taraf için, sunan ve sunulan olarak, bir müşterek söz konusu. Ama bunun üstünden yükseltilebilir bir değer ya da nemalanabilir bir hâl elde etmek, başka bir amaçtır. Dolayısıyla sanatçı için; sanatının varmasını istediği noktayla, oluşturma sürecindeki düşünce etapları, birbirinden ayrı hâllerdir. Sanatçının; eseri elle tutulur, gözle görülür ve el değiştirebilir hâle gelene kadar olan süreç için (ki ben bu süreci görünebilirlik için görünmezliği tercih süreci diye ifade ediyorum) görünmezlik sürecini kabul etmesi gerekir. Bu sürecin ne kadar süreceği de belli değildir. Bu yaratım süreci, ancak görünmezliği tercih edilse yapılabilir. Çünkü bu göz önünde yapılan, hemen ulaşılabilir ve katılabilir bir süreç değildir. Dolayısıyla sanatçının ileride toplumla buluşma hâlinden kendini çok uzun süre uzak tutmayı, yalnızlık ve yokluk hâlini kabul etmesi lazım. Eğer kişi ben çok daha az süre harcayayım ve eserimi bir an önce görünür kılayım meselesini daha rantabl buluyorsa ki, günümüzde orada karar kılınmış durumda, oluşturma sürecini destekleyen ve görünürlüğü bir an evvel sağlayan yan yardımlar ve iş kolları ortaya çıkıyor. Örneğin, bir roman daha çıkmadan hakkında duyuru, röportajlar ve etkinlikler yapılıyor... Artık klasik anlamda anladığımız kabuğuna çekilme hâlinden çok daha farklı bir hâli sanatçıya kabul ettiren bir sistem var. Ben ise eski sürecin daha doğru ve gerekli olduğuna inanarlardanım.

Sanatın iş yaşamındaki rolü

İş yaşamı; ticaretin tarihten gelen geçmişi, uzak coğrafyaların birbirini tanımalarını sağlayan temaslar, iş ve ticaret dolayısıyla



"TAM ANLAMADIM"
Parent Toxiques Serisi,
Tual üzerine yağlıboya, 73x60 cm.
Nisan 2015 Paris

buluşmalar ve haberleşmeler ortamıdır. Dünyanın globalleşmesi, ekonomilerin birbirine bağlılığı, kültürlerin haberleşme ağlarının hızla gelişmesi ve hızlı iletişimle oluşan bir iş bünyesi var. Bu iş bünyesi ise artık her şey demek. Eskiden siyaset işin önünde gelirken, bugün artık iş, siyasetin önünde. İş kültürü diye bir olgu var artık; bir dili, davranma biçimi ve daha önemlisi düşünce biçimi var. Artık toplumun gereksinimlerini bilen ve kontrol eden iş biliminden söz etmek mümkün. Değerlerin amaçların hizmetine sokulduğu bir durumdan bahsedebiliriz. Bu değerlerin başında ise, sanat değeri gelebilir. Sanat değeri, insanın aslen rasyonel olmayı devreye soktuğu bir geniş düşünce arenası, bu da insan demek! İnsana ait her bilgi, bizim işimiz için kullanacağımız haznenin ta kendisi.

Dolayısıyla burada sınırsız bir bilgi haznesinin birinci kontrolörü olmak, eldeki ekonomik güçle bunu kontrol etmek, yönlendirmek günümüzün sanat ve iş çevreleriyle ilişkisinin esasını gösteriyor. Sanat, var olan üzerine teşhisler alanı, dolayısıyla bir gücü var. İş çevrelerinin sanatla ilişki kurarkenki amaçlarından bir tanesi; yönlendirmenin gücünün de kendi ellerinde olmasını sağlamak. İş çevreleri niye sanatı seviyor? Çünkü bu sayede artık değer oluşturabiliyorlar. İş çevresiyle sanat ilişkilerine örnek olarak; verilen burslar, satın almalar, büyük sergilerin sponsorluklarını sayabiliriz ki, bunlar çok önemli destekler. Fakat bunlar aynı zamanda, sanatçının korunması zor olan kendi özgürlüğünü sınırlayan da fırsatlar olabilir. Bu noktaların olup olmadığıyla ilgili bir şey söylemek istemiyorum. Ama yaratma süreçleri katıksız süreçler olmak zorundadır. Eğer o süreçte piyasaların hükmü geçiyorsa, eser için önemli boşlukların oluşabileceği bir kirli alan demektir o. Sizin eserinizden yararlanacak olan veya onu değer olarak görüp yanında durmak isteyenlerin, oluşturma sürecinde müdahaleleri eserin bünyesini zedeleyici olabilir. Peki, bu alanın temiz kalmasını kimler sağlayabilir? Bu sadece sanatçının meselesi olmamalı. Sanatçı atölyesini bu müdahalelerden uzak tutmalı; sanat kurumları, koleksiyoncular ve toplum bu özene katılmalı. Sanatın bundan yüzyıl öncesine kadar kendini koruyabilmesi mümkünken, son elli yılda bu tür bir kale kurmak ne sanatçının istediği ne de baş edeceği bir şey olabilir.

Yaşam kalitesi ve sanat

Yaşam kalitesi; şüphesiz kişinin yaşamdan anladığıyla belirlenir, yaşamın sıradanlığının dışındaki bir yaşam arzusudur. Müşte-

Sanatçının; eseri elle tutulur, gözle görülür ve el değiştirebilir hâle gelene kadar olan süreç için (ki ben bu süreci görünebilirlik için görünmezliği tercih süreci diye ifade ediyorum) görünmezlik sürecini kabul etmesi gerekir. Bu sürecin ne kadar süreceği de belli değildir. Bu yaratım süreci, ancak görünmezliği tercih edilse yapılabilir.

rek zevklerin, müşterek davranışların bir arada olduğu, kitlesel bir durum değildir. Oysa yaşamın demokrasisi söz konusu olduğunda, bu ister istemez benzerlikler esaslıdır. Kişilik esaslı; kendine özgü düşünceler, yaşam önerileri ve estetik... Bunlar kişinin kendi hayatını düzenlemesinde temel haklarıdır. Burada "Niçin benim gibi düşünmüyorsun?" konusunun büyük mücadelesini verdi insanlık. Farklı düşünmek bizi zenginleştirir. Farklı düşüncenin kaynakları da, özgür sanat düşüncesiyle beslenir. İhtimaller, zevkler, sesler, renkler, davranış biçimleriyle farklı hayatlar... Bunların izlerini, sanatın takibinde ve sanatın mesele edişinde buluyoruz. Günlük yaşamımızın zenginliği, aklımızın bilenmesi, enerjimizin yükselmesi, yaşama bağlılığımız, yeni bir ses, yeni bir biçim önerisi ve hayata bakışın analiziyle kurgulanmış bir hayat hikâyesi... Bunlar, bizim yaşamı kendimize özgü seçimler yapabileceğimiz bir alan oluşturuyor. Bu da yaşam kalitemizi yükseltebilir. Bir de yaşam kalitesi demek, her şeyin en iyisine ya da orijinal bir esere sahip olmak demek değildir. İmkânınız ne kadar az olursa olsun; bir eseri bir müzede paylaşabilirsiniz, bir kitapta sahip olabilirsiniz. Bunlar sadece yaşam kalitenizin dereceleridir. Sanat yapıtının tezi topluma ulaşabilmişse, hayat kalitenizi yükseltebilir. Bence elde edilebilirlik ya da mülkiyet dışında, paylaşılabilen gerçek yararlanış, aslen yapıtın düşünsel özündedir.

Yaratıcı beyinler yetiştirme

Yaratıcı beyinler derken, evvela yaratıcı beynin eğitimden bahsederek başlamak gerekiyor. Bir kere yetenek ve kavrama kapasitesi işaretleri gösteren beyinlere, özel eğitim verilmesi gerekiyor. Eğitim sadece okul esaslı değildir. Eğitimin öncelikle ailenin görgüsü ve kültürüyle başladığına, sonra da yeteneğin ancak çok üst seviyede bir klavuzluk ile geliştirebileceğine inanıyorum. Her alanda erkenden başlayarak gelişmeye açık, kişiliği öne alan bir eğitim silsilesine gereksinim var. Yetenek hangi alanda olursa olsun, bir ortam ihtiyacı duyar. Yetenekli beyinler için sağlıklı ortamlar oluşturmakla mükellefiz. Sağlıklı ortamlar; ifade özgürlüğü olan, fikrin önemli olduğuna karar vermiş ve onu korumaya kararlı ortamlardır. Evvela toplumu bu yönde eğitmek gerekir. Eğitimsiz bir



toplumda kişiye özel eğitim vermek, o kişiyi yalnızlığa ve havasızlığa mahkum etmektir. Burada evvela toplum sorumludur. Çok zor olan bir soruya geri dönüyoruz: Yaratıcı beyinleri kurtarmak, ilgiyi onlara ayırmak mı; yoksa imkânlarımızın büyük miktarını toplumu bu içinden çıkan yaratıcı beyinleri besleyebilecek bir hâle getirmek mi?

Türkiye’de sanata ilgi ve dünya karşılaştırması

Şüphesiz her insan sanattan bir noktada herhangi bir hâliyle etkilenebilir, ona ilgi duyabilir ve de hatta katılabilir. Bir halk türküsünü söylemeyi veya sazla çalmayı sanata katılmak olarak alıyorsak, bütün toplumlar sanata katılır. Ama sanat dediğimiz

zaman; üst seviyede bir üretimden bahsediyorsak, toplum olarak bunun oldukça uzağındayız. Son otuz yılda belli çevrelerde sanata ilginin arttığını görüyoruz. Fakat şunu söylemek zorundayız: Demokrasi için nasıl bir mücadele veriyor ve talep ediyorsak; eğitim için, sanat için, sanatı anlamak, yaşamak ve paylaşmak için de (ülkenin geneline bakarak) ciddi anlamda mücadele etmeliyiz. Dünyada durum nasıl diye karşılaştığımızda ise bu noktalar arasındaki ölçümlerin hepsini gözden geçirir, bunların etkilerini ve toplumlara nasıl yerleştiğini, günlük yaşamlarında nasıl yer aldığını gözlemlersek, bizim o noktalardan daha çok uzaklarda olduğumuz gerçeğini kabul etmemiz gerekiyor.

"Niçin benim gibi düşünmüyorsun?" konusunun büyük mücadelesini verdi insanlık. Farklı düşünmek bizi zenginleştirir. Farklı düşüncenin kaynakları da, özgür sanat düşüncesiyle beslenir. İhtimaller, zevkler, sesler, renkler, davranış biçimleriyle farklı hayatlar... Bunların izlerini, sanatın takibinde ve sanatın mesele edişinde buluyoruz.

**Türkiye Kalite Derneği - KalDer ile
İstanbul Bilgi Üniversitesi - BİLGİ EĞİTİM işbirliğinde**

“ Kalitenin Ötesi Stratejik Kalite Yönetimi Uzmanlığı” Sertifika Programı

28 Kasım 2015 tarihinde başlıyor.

Program

- Kalite Temel Bilgisi
- İş Mükemmellik Modelleri ve Mükemmellik Kavramları
- Proje Yönetimi
- Müşteri İhtiyaç ve Beklentilerinin Yönetimi, Değer Zinciri Yönetimi
- Kalite Yönetim Sistemleri
- Risk Yönetimi
- Süreç Yönetimi, Süreçlerin Tasarlanması, Süreç İyileştirme
- Bilgi Yönetimi, Sürdürülebilirlik ve İnovasyon
- Kurumsal Performans Yönetimi
- Proje Sunumu

Kimler Katılabilir

- Kurumların Kalite Yönetimi Departmanlarında çalışanlar ve bu alanda kariyer yapmak isteyenler, çalıştıkları kurumların rekabet gücünü yükseltmeyi hedefleyen yönetici, yönetici adayları ve tüm çalışanları
- Lisans mezunları

Tarih

28 Kasım 2015 - 30 Ocak 2016

Eğitim Günleri

Çarşamba 19:00 - 22:00

Cumartesi 10:00 - 17:00

75 saat

Proje Sunumu

13 Şubat 2016 - Cumartesi 10:00-17:00

Eğitim Yeri

İstanbul Bilgi Üniversitesi - Santral İstanbul Kampüsü

Bilgi için

Türkiye Kalite Derneği - KalDer

Tel: 0216 518 42 84 Faks: 0216 518 42 86

Nezahat Eren, KalDer İK ve Eğitim Yöneticisi nezahat.eren@kalder.org

Sennur Akın, KalDer Eğitim Uzmanı sennur.akin@kalder.org

Kayıt için

bilgi-egitim@bilgi.edu.tr

Tel: 0212 311 73 29

www.kalder.org

www.bilgi-egitim.com



GAZETECİ GÖZÜYLE KalDer

Kalite arayışını 20 yılı aşkın süredir sürdürdüğü Ulusal Kalite Ödülleri ile ülkemizde geliştirip yaygınlaştıran KalDer sadece üreticileri değil toplumu da durmaksızın kalite ve mükemmelliğe yöneltiyor.



Osman Saffet Arolat

Üreticileri kalite ve mükemmelliğe yönelten STK KalDer

Osman Saffet Arolat (Dünya Gazetesi Başyazarı)

Sivil toplum kuruluşları seçtikleri çalışma alanlarında bir yandan ülkedeki imkanları ele alırken, bir yandan da dünyayı izleyip, alanlarında önemli bir bilgi birikimine ve derinleşmelerine imkan yaratırlar. Bu özellikleriyle ülke ekonomisine değer katarlarken, büyümenin sürekliliğinin önünü

açarlar. Toplam kalite ve mükemmellik arayışı içerisinde çeyrek yüzyılı deviren KalDer, üretim alanlarında üretici firmalara, gelişmeleri yönünde katkıda bulunan yön gösterici olan bir sivil toplum kuruluşu olarak ülkemiz ekonomisine ve üretimde yenilik ve kalite arayışına önemli katkılarda bulunan bir kuruluştur. Kalite arayışını 20 yılı aşkın süredir sürdürdüğü Türkiye Mükemmellik Ödülleri ile ülkemizde geliştirip yaygınlaştırmıştır. Ülkemizde Mükemmellik Ödülleri alan kurumların Avrupa Kalite Yö-

netim Vakfı'nın EFQM yarışmasına katılmalarına öncülük ederek firmalarımızın alanlarında Avrupalı firmalarla yarışmalarının önünü açmıştır. EFQM'da kendi kategorilerinde ödül alan bir çok firmamız toplam kalite ve mükemmelliklerini ortaya koyarak, ülkemizin uluslararası rekabetçiliğini yukarı çekmiştir. KalDer'in 25 yıllık başarısının tanığı bir medya mensubu olarak emeği geçen tüm yöneticilerine teşekkür ederek kutlarım. KalDer'e nice 25 yıllar dilerim.

Medyokrasiye karşı KalDer

Hakan Gültaş (Dünya Gazetesi Genel Yayın Yönetmeni)

Yaklaşık 30 yıldır ekonomi gazeteciliği yapıyorum. Ve yıllardır Türkiye'nin bir 'dönüşüm' geçirmesini istiyorum ve bekliyorum. Büyük bir dönüşüm... Bizi dünya liginde üst sıralara taşıyacak. Meselâ ilk 10 büyük ekonomiden biri yapacak bir dönüşüm. Ama sadece ekonomide değil, toplumsal bilgi ve becerimizi arttıran, sosyal göstergelerimizi, politik düzeyimizi yukarıya çekecek bir dönüşüm. En özlü ifadesi yıllardır değişmedi; "Yurdumuzu dünyanın en mamur ve en medeni memleketleri seviyesine çıkaracak" bir dönüşüm. Çabamız var ama henüz bu noktanın hayli uzağındayız. Peki neden? Bana göre, bu büyük dönüşümün önündeki en büyük engellerden biri vasatlık. Siz nasıl değerlendirirsiniz bilmem ama doğrusu ben kendi mesleğim dahil, her türlü işte vasatlığın, sıradanlığın iyiye doğru her arayışta ve de asıl olarak da hareket etme çabasında elimi kolumu bağlayan o ezici ağırlığını hissediyorum. Nasıl ekonomide orta gelir



Celal Toprak

tuzağı içindeyseniz, mentalitede de ülke olarak benzer bir tuzağın içindeyiz. Ve bu tuzaktan kurtulmak için hem zihniyet hem de davranış değişikliğine ihtiyacımız var. Hemen söyleyeyim, sadece devleti, bürokrasiyi de kastetmiyorum. Kurumlar, şirketler, özel sektör, sivil toplum kuruluşları... Farklı seviyelerde de olsa 'vasatlık tuzağı'nın dışında değil. Maalesef, neredeyse ülkemizin tümünde geçerli ölçü 'sıradanlık'. Bunu aşmak, kabuğunu kırmak isteyenlerin de vay haline. 'Ölçüyü kaçırmalarına' asla izin vermiyoruz. Hemen paçasından yakalayıp aşağıya çekiyor, çemberin dışına çıkmayı deneyenleri dünyaya geldiğine geleceğine pişman ediyoruz. Sosyolojide bu vasatlık düzeninin bir de adı var: Medyokrazi... Türkiye'de, her düzeyde 'medyokrazi'ye rağmen gereğince iş yapmak, içe sinen bir gelişme rotası yakalamak hiç kolay değil. Ancak bu düzeni değiştirmeye çalışanlar da var. Ben bunların içinde ön sıralarda KalDer'i görüyorum. Dile

KalDer diyor ki: "Dün yaptıklarımızı bugün yeniden yaparak başarı kazanamayacağımızı artık tüm iş dünyası görüyor. O zaman yeni şeyler söyleme ve yapma zamanı".



kolay, 25 yıldır "Önce Kalite" diyerek vasatlık tuzağından çıkmamız için uğraşılıyor. Giderek etkisi artan toplantılarıyla, raporlarıyla, sahadaki çalışmalarıyla bir sis çanı gibi iş dünyasına, topluma yol gösteriyor. Umuyorum bir gün, Türkiye vasatlıktan sıyrıldığında, tarihe sadece tanıklık etmekle yetinmeyip, sorumluluğunu da yerine getiren KalDer'in hakkını medyada daha fazla teslim edecektir!

Hem mükemmel hem de sürdürülebilir olmak...

Celal Toprak (Ekonomi Gazetecileri Derneği Başkanı & Türkiye Gazeteciler Cemiyeti Yönetim Kurulu Üyesi)

KalDer, Türkiye Kalite Derneği... Haya-tımıza kalitenin girişinde payı olan bir kurum... Bugün artık herkesin benimsediği toplam kalite, KalDer ile yaşamımıza girdi...O günlerde yerel yönetimlerden biri çöp kutularının yerini, mahalle halkının oyuna sunarak belirlemeyi toplam kalite olarak algılamıştı.

Yerel yönetimden karakola, hastaneden özel sektöre yaşamın içindeki bir çok önemli kuruluş, KalDer sayesinde bir adım öteye geçmişti.

KalDer hep kalite peşinde koştu... Şimdilerde artık daha üst noktalara gözünü dikmiş durumda.Yine yaşama ilişkin konular gündemde...

Bu anlayıştan yola çıkarak KalDer diyor ki: "Dün yaptıklarımızı bugün yeniden yaparak başarı kazanamayacağımızı artık tüm iş dünyası görüyor. O zaman yeni şeyler söyleme ve yapma zamanı". Bunun için yola çıktılar. Şimdi Mükemmellik arayışını geliştirmeye, sürdürülebilir kılmaya çalışıyorlar.

Hem mükemmel, hem de sürdürülebilir olmak kolay değil...

Ama onlar zor işler için varlar. Kolayı zaten hepimiz yapıyoruz.

Kalite konusunda "çoklu bakış" gerekli

Dr. Rüştü Bozkurt (Gazeteci & Yazar)

Kalite konusunun tartışıldığı ortamlarda, konunun indirgenmiş bir mantıkla değil, çoklu bakışla değerlendirilmesi gerektiğini düşünürüm. Böyle bir düşünceye beni taşıyan kavram ve terimlerin içeriğine yüklenen değerlerdir. Kağıt-karton ambalaj üzerine çalışma yaptığım bir dönemde gözlemledim ki ambalaj kullanıcısı "en iyi ambalaj" dediği zaman kaynak israf ediyor. O nedenle 'uygun ambalaj' terimiyle yeni bakış açısının oluşturulması gerekiyor. "Kaliteli ürün" dediğimiz zaman herkes için aynı şeyi ifade eden yeknesak bir kavramdan yola çıkmıyoruz. Kalite algısı, zamana ve zemine göre değiştiği gibi tanımı yapan insanın profiline göre de değişiyor. Orta sınıftan bir insanın 'kalite anlayışı' ile 'yüksek gelir grubunda' yer alan insanın kalite anlayışı aynı şeyi anlatmayabilir.



Rüştü Bozkurt

Anlattıklarımın nereye varmak istiyorum? Varmak istediğim ilk nokta, ihtiyaç sahibinin kalite tanımlamasının önemine vurgu yapmaktır. Biz ihtiyacımızı net olarak tanımlayacak ürün bileşenleri ve bağlamları hakkında bilgi sahibi değilsek, aşırı ya da noksan değerlendirilmiş bir kalite anlayışı arasında salınabiliriz. Kalite kavramı ölçü, norm ve standartlara dayalı yapırsa, kalite ihtiyacı ile kalite üretimi arasında daha uygun dengeler kurulabilir. İhtiyaç sahiplerinin kalite anlayışı azınlıkların işi de değildir. Bir toplumda kalite konusu ne kadar yaygınsa, ortaya çıkan kalite düzeyi de o kadar yükselir. Bu açıdan bakıldığında, ülkedeki üretimle ilgili düzenlemeleri yapan kamu otoritelerinin ülkenin bilgi birikimi, teknoloji düzeyi, gelir yapısı, iç ve dışa açık ticaret ağları gibi çok sayıda değişkeni dikkate alan bir özen içinde olmaları gerekir. Kalite anlayışını geliştirmek ve düzeyini yükseltmek istediğimizde, kamu otoritelerinin koşulları dikkate alan yönlendirici düzenlemeleri kadar; üniversiteler, ihtisas medyalarındaki uzmanlar ve kamuoyu bilgilendirmesi yapan diğer kesimlerin de "rasyonel otorite" olabilecek bilgiye ve temasa sahip olmaları gerekir. Bir sorun çıktığı zaman 'bilir kişi değerlendirmesi' güven yerine kuşku taşıyorsa, oradaki kalitenin gelişimine toplumsal katkı azalır. İnsanların bireysel düzeyde, topluluk ve toplum düzleminde kalite talepleri gelir düzeyinin bir fonksiyonudur. Bugün kalite üzerinde tartışırken, ülkemizden başlayarak dünya genelinde kentleşmenin hızlanması ve orta sınıfın yükselmesi gibi değişkenleri dikkate almadan isabetli bir karar üretemeyiz. İnsan-odaklı kalite geliştirme etkenlerini 'dinamik kontrol' diye adlandırabiliriz. Her an değişebilen, merkezinde uyum yeteneği bulunan dinamik kalite algısının toplumun katmanlarına yayılması, kalite düzeyini yükselten çok önemli bir değişkendir. Kalitenin bir de edilgen düzeyi vardır. Üretim yöntemleri ve sistemlerinin yarattığı, insan iradesinden bağımsız kalite düzeyi vardır. Ürün ve üretim yöntemlerinin dijital - odaklı kalite denetiminin hızla yayıldığı günümüzde, kalite anlayışının sistem boyutunu da yatırım ve işletme dönemlerinde unutmamak gerekir. Kalite geliştirme konusunu önce dünya genelindeki eğilimler bağlamında ele almadığımızda, yatırım aşamasında da işletme döneminde de hata yapma

katsayısı artar. Bugün, akıllı, bağlantılı ürünler piyasada hızla geliyor. Klasik ürünlerde yapının sağlamlığı, işlevin hızı ve esnekliği, kullanma kültürünün doyuruculuğu kalite anlayışımızı yönlendiriyordu. Bugün, akıllı ürünler bilgiyi dışardan kendileri üretiyor. Ürünler insanın beş duyusunu çok daha ileri boyutta sensörler ve transdüserlerle algılıyor. Ürünlerin bileşenleri, ürünlerin bağlamları, ürünlerin işlevleri ve tüketim kalıpları hızla değişiyor. Bu değişme, kalite algımızı geliştirme ihtiyacını da değiştiriyor. Ülkemizde daha yüksek katma değerli ürünlere geçiş gerekiyor. Daha yüksek katma değerli ürün, daha yüksek kalite içermek zorunda. Bu açıdan bakıldığında, kalite anlayışını önce zihni planda netleştirmek gerekiyor. Herhangi bir gelişme yaratabilmemiz için, kaliteyle ilgili zihni modelimiz netleşirse, ülke ölçeğinde kalite stratejisi oluşturabiliriz. Çok yaygın bir anlatımla, betimleyemediğiniz bir işi belirlemeniz mümkün değildir. Bugün hayatın her alanı çok hızlı değişiyor. Bu değişme karşısında kalite konusunda doğru bir konumlanma yapabilmemiz için olay ve olguları adlandırırken çok özenli olmalıyız. Adlardan kavramlar türetilirken, doğru yol ve yöntemleri bulmalıyız. Kavramlardan

düşünceler üretirken de hem yöntem, hem de teknik açıdan gerekli donanımlara sahip olmalıyız. Düşünceleri doğru veriye, doğru sezgiye ve değer üreten doğru bilgiye dönüştürebilsek uluslararası rekabette bir yerimiz olabilir. Kalite konusunun entelektüel boyutlarını bugünkünden daha yoğun, daha derin, daha yaygın biçimde tartışmalıyız.

Kalite hayatın her alanında...

Serkan Ocak (Hürriyet Gazetesi Seyahat Eki Yayın Yönetmeni)

Türkiye Kalite Derneği (KalDer) iş ve ekonomi çevrelerince daha yakından tanınsa da hayatın her alanını hedef aldığını, sürdürülebilir kalkınmayı amaçladığını biliyoruz. Eğitim, sağlık, çevre, politika vb. gibi yaşamımızın vazgeçilmez olan kavramların bu anlayışla yoğrulmak istenmesi hatta bir yaşam biçimine çevrilmesi şüphesiz zaman alan ve zorlu bir süreç. Ancak, KalDer'in 25 yıldan bu yana katettiği mesafe yadsınmaz. Verilen tüm bu çabalar, değiştirilmeye çalışılan algı elbet bir gün ülkenin rekabet gücünü ve refah seviyesini yükseltecek. Burada önemli olan kararlılıkla yola devam etmek.



Serkan Ocak

**Türkiye Kalite Derneği - KalDer ile
Bahçeşehir Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi - BAUSEM işbirliğinde**

“Sürdürülebilir Gelişim ve Mükemmellik” Sertifika Programı

25 Kasım 2015 tarihinde başlıyor.

Program

- EFQM Mükemmellik Modeli
- Stratejik Yönetim
- Kurumsal Risk Yönetimi
- Süreç Yönetimi
- Kıyaslama
- Kurumsal Sosyal Sorumluluk
- Kurum Kültürü
- Sürdürülebilirlik
- İstatistiksel Proses Kontrol
- Proje Yönetimi
- Kaizen-Maki Gami-Poka Yoke / Problem Çözme
- Yalın 6 Sigma Farkındalık Eğitimi
- Pazarlama
- İletişim
- ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi (Çevre / ISG)

KalDer ve BAUSEM işbirliğinde gerçekleştirilecek “Sürdürülebilir Gelişim ve Mükemmellik Sertifika Programı”na, yönetimde bütünsel kalite yaklaşımı ile mükemmellik kültürünü yaşam biçimi olarak benimseyen ve çalışma hayatlarında fark yaratarak çalıştıkları kurumların rekabet gücünü yükseltme çabasında olan tüm çalışanları, yönetici adayları ve yöneticileri bekliyoruz.

Tarih

25 Nisan - 17 Haziran 2015

Eğitim Günleri

Çarşamba 19:00 - 22:00

Cumartesi 09:30 - 16:30

72 saat / 8 hafta

Eğitim Yeri

Bahçeşehir Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi - BAUSEM

Detaylı Bilgi ve Ön Kayıt için

Türkiye Kalite Derneği - KalDer

Tel: 0216 518 42 84 Faks: 0216 518 42 86

Nezahat Eren, KalDer İK ve Eğitim Yöneticisi nezahat.eren@kalder.org

Şennur Akın, KalDer Eğitim Uzmanı sennur.akin@kalder.org

www.kalder.org

www.bausem.bahcesehir.edu.tr



KAMUDA İLKLERİN ADRESİ:



İETT
İŞLETMELERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



Sürdürülebilir iş anlayışı ve çalışma disiplini ile öne çıkan İETT, sürdürülebilir kalitenin sağlanabilmesi için kaçınılmaz olduğunu savunduğu ve yüksek bir yönetim modeli olan EFQM'i bu başarısında ilke ediniyor.

Mümin Kahveci
İETT Genel Müdürü

Günümüz koşullarında elde edilen başarıların zaman içinde sönüp gitmelerini önlemek için sürdürülebilir temeller üzerine oturtulmaları gerekir. Büyük bir heyecan ve yatırımla başlayan işler kimi zaman hayal kırıklığıyla sonuçlanıyor, kimi zaman akıbetinin nasıl sonuçlandığını görmeden bir toz bulutuna dönüşüyor. Bunu engellemek ise ancak alışlagelmiş iş yapış modellerinin değiştirilmesiyle mümkün görünüyor. İETT iş yapış modelini yıllar önce değiştirerek geçmişinden bugüne gelen çalışma disiplinine sürdürülebilir iş anlayışını da ekledi.

Artık işletmelerin bazı geleneksel iş yapış şekillerinin yol açtığı kalitesi düşük verimliliği aşması gerekiyor. Her gün değişen şartlar içinde ekonomik anlamda hayatta kalabilmek ve uluslararası platformda üst sıralarda yer alabilmek için işletmelerin katma değeri yüksek, yenilikçi, çevreyle dost, uluslararası norm ve standartlarla uyumlu modellerle

İETT, 2012-2013 YILINA AİT ÇALIŞMA VE SONUÇLARIN YER ALDIĞI "İETT SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU'NU" YAYINLADI VE BU RAPOR GRI TARAFINDAN 12 EYLÜL 2014 TARİHİNDE A+ PUANI İLE ÖDÜLENDİRİLDİ. BU SONUÇ TÜRKİYE'DEKİ KAMU KURUMLARI ARASINDA BİR İLK OLARAK KAYDA GEÇTİ.

çalışması önem arz ediyor. Bu durumda sürdürülebilir kalitenin sağlanabilmesi için EFQM Modeli kriter çeşitliliği sayesinde işletmeye geniş bir perspektifle bakmamızı sağlayan, geçerliliği yüksek bir yönetim modeli olarak öne çıkıyor.

Son yıllardaki başarılı faaliyetleriyle ulusal ve uluslararası alanda dikkatleri çeken İETT, sürdürülebilirlik adına pek çok faaliyetlerde bulunuyor. Birleşmiş Milletler Çevre ve Kalkınma Komisyonu 1987 yılında sürdürülebilirliği "Gelecek kuşakların gereksinimlerine cevap verme yeteneğini tehlikeye atmadan, günlük ihtiyaçlarını temin ederek, kalkınmayı sürdürülebilir kılma yeteneği." olarak tanımlamıştı. Biliyorsunuz, ekonomilerin kalkınması aynı zamanda, ekonomiyi oluşturan işletmelerin kalkınmasına bağlıdır. İETT işletmeleri 'sürdürülebilirlik için sorumluluk alan' bir mükemmellik politikası benimsemiş, bunu kurumun vizyonunda "Şehir hayatını kolaylaştıran, çevreye duyarlı, alternatif enerji kaynaklarını yönetebilen lider kuruluş olmak." şeklinde, misyonunda ise "Toplu ulaşım hizmetlerini açığa çıkarmış ihtiyaçları karşılayacak şekilde düzenlemek ve denetlemek" şeklinde açıkça belirlemiştir. Kurumu harekete geçirmek için gerekli olan bu ana unsurları temel alarak uygulamaya geçen İETT "sürdürülebilir mükemmellik" adına sürdürülebilir kalkınma hedefleri doğrultusunda ekonomik, çevresel ve toplumsal performansını olumlu ve olumsuz yönleriyle tüm iç ve dış paydaşları ile paylaşmak için 2012-2013 yılına ait çalışma ve sonuçların yer aldığı "İETT Sürdürülebilirlik Raporunu" yayınladı ve bu rapor GRI tarafından 12 Eylül 2014 tarihinde A+ puanı ile ödüllendirildi. Bu sonuç Türkiye'deki kamu kurumları arasında bir ilk olarak kayda geçti. İETT'nin politika, vizyon ve misyonunda açıkça ifade edilen amaç ve hedefler performans göstergeleri ile takip ediliyor, performans programı ile faaliyetlere dönüştürülerek kamusal sürdürülebilirlik güvence altına

alınıyor. İETT bunlarla da kalmayıp aynı zamanda yeni ürün/hizmet geliştirmede sürdürülebilirliği sağlamak amacıyla "Yeni Ürün Geliştirme Prosedürü"nde geliştirilen ürün ve hizmetlerin çevreye olan etkisi, enerji kullanımı, yasal mevzuata, ulusal ve uluslararası norm ve standartlara uygunluğu, kurumun itibarı üzerindeki olası etkisi, yolcu ve toplum güvenliği, kurumun gelir-gider dengesi, toplu taşımayı özendirme unsurlarını "değerlendirme kriterleri" olarak tanımlayarak sürdürülebilirliğin geleceğini tasarlıyor.

1869 yılında Dersaadet Tramvay Şirketi'nin kurulması ile başlayan 145 yıllık bir geçmişe sahip İETT, 2009 yılında iş yapış biçimini köklü biçimde değiştirerek kalite yolculuğuna başlamış, aynı yıl süreçlerini ve dokümantasyon yapısını belgeleme denetimine tabi olan uluslararası yönetim sistem standartlarına uyumlu hale getirmiştir. Bugün hâlihazırda 12 adet ISO standardının gereklerini yerine getirerek

belge almaya hak kazanan İETT, 2014 yılında ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi'ne uyum belgesini alan ilk kamu kurumu oldu. 2012 yılında KalDer tarafından yürütülen Ulusal Kalite Hareketi'ne katılan İETT, kalite yolculuğunda gösterdiği yoğun ve etkili çabaların bir sonucu olarak 2014 yılında Türkiye Mükemmellik Ödülü'nü kazandı, ardından merkezi Belçika'da olan EFQM Avrupa Büyük Ödülü için başvuruda bulunarak 2015 yılı finalistleri arasına katıldı. Avrupa'nın da en mükemmeli olmak için maratonumuz devam ediyor.

İETT'nin mükemmellik yolculuğu bitmeyecek bir yolculuk. Tüm bu başarıların arkasında uyguladığımız EFQM Modeli'ne gönülden inanan ve bu modeli bir yaşam biçimi haline getiren ekip arkadaşlarımız var. Yöneticisinden şoförüne bu anlamda tüm ekibime inanıyor ve güveniyorum. Bu yolculukta bizleri yalnız bırakmayan KalDer'e de teşekkürlerimi sunuyorum.

ISO standardının gereklerini yerine getirerek belge almaya hak kazanan İETT, 2014 yılında ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi'ne uyum belgesini alan ilk kamu kurumu oldu.



İŞ MÜKEMMELİĞİ İLE GELEN MÜKEMMEL BAŞARI

“Türkiye’deki ilk büyük ölçekli üretim tesisi olarak 1994 yılında Bursa’da kurulan Coca-Cola İçecek Bursa Fabrikası, hem kapasite hem de ürün çeşitliliği açısından Coca-Cola İçecek’in en büyük operasyonu.”

Coca-Cola İçecek Dünya’daki Coca-Cola Sistemi’nin 5. büyük şişeleycisi. Bugün, 10 ülkede 23 fabrikamız ve yaklaşık 10.000 çalışanımız ile 370 milyona yakın bir tüketici kitlesine ürün sunuyoruz. Türkiye gibi büyük bir pazarı başarıyla geliştirip büyüttükten sonra 2005 yılında bölgesel satın almalarla uluslararası pazarlara açıldık.

Anadolu Grubu’nun ana hissedarı olduğu ve halka açık bir şirket olan Coca-Cola İçecek’in Türkiye’deki 9 operasyonundan biri olan Bursa Fabrikası Türkiye’deki ilk büyük ölçekli üretim tesisi olarak 1994 yılında, Bursa ili Kestel ilçesinde kurulmuştur. Operasyonumuz gazlı ve gazsız meşrubat, meyve suyu, enerji içeceği, içme ve doğal kaynak suyu kategorilerinde 14 ayrı marka altında, farklı paketlerde, yüksek teknoloji ve yüksek kalite ile üretim gerçekleştirip tüm Türkiye’ye dağıtım yapmaktadır. Yapılan yeni yatırımlar ile kuruluşunda 4 olan üretim hattı sayısı 2013 sonu itibarıyla 14’e yükselmiştir. Bugün, hem kapasite hem de ürün çeşitliliği açısından Coca-Cola İçecek’in en büyük operasyonu haline gelmiştir. Çalışanlarımızla birlikte kazandığımız bu deneyimler bugün diğer Coca-Cola İçecek operasyonları ile de paylaşılmakta ve birçok projeye örnek teşkil etmektedir. “İş Mükemmeliği” sürecimiz EFQM Mükemmellik Modeli’ni esas almakta ve aynı zamanda başka temel bileşenleri de içermektedir. Bu bileşenler tüm Coca-Cola şişeleycileri tarafından uygulanan Coca-Cola Kalite Sistemi, ISO 9000, 14000, 18000, 22000, 51000 gibi Kalite ve Çevre Yönetim Sistemleri ile, İş Sağlığı Güvenliği, Gıda Güvenliği ve Enerji Yönetimi Sistem Standartları ile Yalın Altı Sigma Yaklaşımından esinlenerek geliştirdiğimiz “Operasyonel Mükemmellik” yaklaşımı-



Enver Say
Coca-Cola İçecek
Bursa Fabrikası
Operasyon Müdürü

mızdır. Operasyonel boyutta ağırlıklı olarak günlük yaşamımızda yer alan bu yaklaşımları stratejik boyutta BP olarak adlandırdığımız İş Planımızla bütünleştiririz. EFQM Modeli ise tüm bu yapıyı bir arada tutan yönetim anlayışımızdır. Modeli esas alarak düzenli bir biçimde yaptığımız özdeğerlendirme çalışmalarıyla da kurumsal mükemmellik yolunda kat ettiğimiz ilerlemeyi ölçeriz.

Bursa Operasyonu olarak, sürekli daha iyiyi arama çabalarımıza paralel olarak 2008 yılında Kalder Bursa Şubesi tarafından organize edilen yerel ödül sürecinde başarı ödülü ve “EFQM 4 Yıldız Mükemmellikte Yetkinlik” sertifikası aldık. Bu sayede şirketimizi EFQM Modeli ile tanıştırdık. Sonrasında yeni yatırımlarımız devam ettiği için ödül sürecinde yer alamadık ancak mükemmellik modelinin gerekliliklerinin takipçisi olduk.

2008 yılında benimsediğimiz Mükemmellik Modeli’ni tekrar taçlandırmak için 2014 TMÖ Ödül sürecinde yer alma kararı aldık. 14 dolum hattı ve 300’ü aşan çalışanıyla Büyük İşletmeler Kategorisi’nde yarışa girdik ve Bursa Operasyonu olarak 2014 yılı Türkiye Mükemmellik Ödülü’nü aldık. 2015 yılında

da EFQM Avrupa Ödül sürecinde yer aldık. Mayıs ayındaki saha ziyaretimiz sonrasında 22 Ekim’de Brüksel’de gerçekleşecek Gala yemeğinde bunu taçlandırmayı hedefliyoruz. 2014 yılında kazandığımız Türkiye Mükemmellik Ödülü, her şeyden önce yönetim anlayışımızın ne kadar doğru olduğunun tarafsız bir kurum tarafından tescil edilmesidir. Bu anlamda Bursa Fabrikası olarak Coca-Cola İçecek, hatta Coca-Cola şirketinin dünya çapındaki şişeleycilerine de örnek olmaya ve iyi uygulamalarda öncü olmaya devam edeceğiz. Geldiğimiz nokta hem üretim kapasitemiz hem de ürün çeşitliliğimizin arkasındaki sistemler ve yönetim anlayışımıza ilişkin kendimize olan inancımızı pekiştirmiştir. Bu inancımız iyi uygulamalarımızla sadece üretimde değil, toplumsal sorumluluk, müşteri odaklılık, çevreye duyarlılık gibi alanlarda da başkalarına örnek olmamızı sağlayacaktır. Ancak bu aşamaya gelmiş olmak bizim için bir nihai aşama değil, mükemmellik yolculuğumuzun kilometre taşlarından sadece biridir. Ödülü kazanmak bizim için bir amaç da değil, mükemmellik kültürünü sürdürmenin araçlarından biridir.

“Rekabetin akıl gücü”



www.kobi-efor.com.tr

KobiEfor

AYLIK SANAYİ EKONOMİ DERGİSİ

Bağdat Caddesi Tevfikpaşa Sokak No: 13/2
Kalamış - Kadıköy - İSTANBUL

Telefon: 0216 347 56 56 (Pbx) Faks: 0216 348 64 50

Web: www.kobi-efor.com.tr

E-mail: kobi-efor@kobi-efor.com.tr



SAKARYA ÜNİVERSİTESİ

FARKLILIKLARIYLA

MÜKEMMELİĞİ SÜRDÜRÜYOR

2010 yılında Ulusal Kalite Ödülü Kamu Sektörü Eğitim Hizmetleri Kategorisinde almış olduğu "Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü", 2014 yılında ERASMUS Kalite Ödülü ve AECT Uluslararası Hizmet Ödülü ve 2013 yılında "Türkiye Mükemmellikte Süreklilik Ödülü"nü almaya hak kazanan Sakarya Üniversitesi, kurumsallaşmasını başarıyla sürdürme iddiasında.

Muzaffer Elmas

Sakarya Üniversitesi Rektörü

1992 yılında kurulmuş olan Sakarya Üniversitesi (SAÜ) 2.750'i yabancı öğrenci olmak üzere toplam 85.880 öğrencisi, 3.170 çalışanı ve 100.000'in üzerinde mezunu ile büyük ve köklü bir üniversitedir. Sakarya bölgesinde bulunan tek üniversite olan SAÜ bünyesinde 16 Fakülte, 6 Yüksekokul, 15 Meslek Yüksekokulu ve 5 Enstitü bulunduran bir devlet üniversitesidir. Bölgedeki tek üniversite olması Sakar-

ya Üniversitesi'nin yükseköğretim hizmeti yanında bölgenin gelişimi ve kalkınması doğrultusunda hizmetler sunmasını da gerektirmektedir.

Aslında kalitesini ve kurumsal gelişimini önemseyen birçok kurum gibi; Sakarya Üniversitesi'nin de bu alandaki ilk uygulamaları ISO ile Toplam Kalite Yönetimi çalışmalarıdır. SAÜ, 2000 yılında başladığı ISO belgelendirme çalışmalarının kapsamını idari

birimlerle sınırlı tutmuş; kurumun tamamındaki kalite çalışmalarındaki bütünlüğü ise 2003 yılında başladığı Toplam Kalite Yönetimi (TKY) uygulamalarıyla sağlamıştır. TKY kapsamında uygulanmaya başlanan ilk yaklaşım Stratejik Yönetim yaklaşımı olup, 2003 yılının ilk yarısında vizyon ve misyon belirleme ve kurumsal özdeğerlendirme (SWOT) ile stratejik plan çalışmalarına başlanmıştır. 2004 yılında tüm birey ve birimlerin katılı-

miyla politika ve stratejiler tanımlanarak, birim ve kurum hedefleri belirlenmiş ve böylece SAÜ'nün ilk Stratejik Planı oluşturulmuştur. Sakarya Üniversitesi'nde TKY çalışmalarına tüm birimlerin katılımını sağlamak ve kalite geliştirme uygulamalarını tüm birimlerde yaymak amacıyla 2004 yılında üniversite-deki her birim tarafından Kalite Elçileri görevlendirilmiştir. Gönüllük esasına dayalı olarak yapılan bu görevlendirmelerle Kalite Elçileri, hem çalışmalarda birimlerini ve birim görüşlerini temsil etmekte hem de çalışmaların birimlerde yayılımını sağlamaktadır. SAÜ bu yolculuğa ilk çıktığında 41 kişiden oluşan Kalite Elçileri ekibi şu anda yaklaşık 180 kişiden oluşan büyük bir çalışma ekibi olarak, kalite uygulamalarının birimlerde benimsenmesinde önemli role sahiptir. Sakarya Üniversitesi, stratejilerine ulaşmasını sağlayacak yaklaşımları süreçleri yoluyla gerçekleştirmek üzere, 2004 yılından itibaren Stratejik Yönetim ile bütünlüklük Süreç Yönetim Modeli'ni uygulamaktadır. İlk kez 2004 yılında tüm birimlerin katılımıyla tanımlanan süreçler sürekli güncellenerek üniversitenin yönetiminde süreçlere dayalı bir yönetim modelini benimsenmiştir. Böylece SAÜ, "Süreçlerle Yönetim" ile hem iş akışlarının analizini hem de bunu sağlayacak yöntemler, sistemler ve araçlar arasında bütünlüklükü güvence altına almıştır. Sakarya Üniversitesi, sunmuş olduğu tüm hizmetlerde bir "Mükemmellik Merkezi" olma hedefi doğrultusunda 2006 yılında Türkiye Kalite Derneği ile işbirliği yaparak Ulusal Kalite Hareketi'ne katılmıştır. Ulusal Kalite Hareketi'nin ilk aşaması olan 3* (yıldız) Mükemmellikte Yetkinlik belgesini 2006 yılında alan Sakarya Üniversitesi, 2008 yılında ise Mükemmellikte Yetkinlik 4* (yıldız) belgesini alarak mükemmellik yolculuğunda bir aşama daha kat etmiştir. Kalite yolculuğunda eşsiz deneyimler kazanarak ilerleyen Sakarya Üniversitesi Ulusal Kalite Hareketi'ndeki en büyük başarılarından birini, 2010 yılında Ulusal Kalite Ödülü Kamu Sektörü Eğitim Hizmetleri Kategorisinde almış olduğu "Türkiye

Mükemmellik Büyük Ödülü" ile elde etmiştir. Mükemmellik yolculuğunda kurumsal motivasyonu artıran bu ödülün bir diğer anlam ve önemi Sakarya Üniversitesi'nin Türkiye'de bu ödülü almış tek üniversite olmasından gelmektedir.

Bir yükseköğretim kurumu olarak SAÜ için bir diğer kalite geliştirme uygulamaları bölüm ve programların yeniden yapılandırılarak eğitim ve öğretim hizmetlerinin uluslararası standartlara ve akreditasyon kriterlerine uygun hale getirilmesi çalışmalarıdır. 2007 yılında tüm eğitim ve öğretim programlarının yeniden yapılandırılması çalışmalarına başlanarak "Yeterliliklere dayalı, öğrenci ve öğrenme merkezli yaklaşımı" benimsenmiştir. Bu sayede akreditasyona uygun hale gelen tüm eğitim ve öğretim programlarından Mühendislik Fakültesi, Bilgisayar ve Bilişim Fakültesi gibi birimlerin programları ilk kez 2010 yılında akredite olmuştur.

SAÜ kalite yolculuğunda aynı zamanda, kendine özgü yaklaşımları geliştirerek farklılıklarını ortaya koyma ve değişimi başarılı bir şekilde yönetme imkânı sağlamıştır. SAÜ'ni diğer yükseköğretim kurumlarından farklılaştıran başlıca unsur; süreçlerini kendi geliştirdiği bilgi teknolojileri desteğinde yürütmesidir. Bu sistemler başlıca; kurumsal olarak stratejik yönetimi ve süreç yönetimini destekleyen ve 2009 yılından beri kullanılan Stratejik Yönetim Bilgi Sistemi (SYBS), eğitim ve öğretim süreçlerini destekleyen ve 2007 yılından beri kullanılan Eğitim-Öğretim Bilgi Sistemi (EBS) ile daha sonrasında bütün sistemlerin bütünlüklükte Sakarya Üniversitesi Bilgi Sistemi (SABİS)'dir.

Tüm bu başarıları, paydaşlarına daha fazla değer üretmek üzere süreçlerini iyileştirerek elde eden Sakarya Üniversitesi'ne Avrupa Komisyonu tarafından 2009 yılında Diploma Eki Etiket (DS Label) ile Avrupa Dil Ödülü verilmiştir. 2010 yılında ise yine Avrupa Komisyonu tarafından verilen AKTS Etiket (ECTS Label), Sakarya Üniversitesi'nin sunduğu eğitim ve öğretim hizmetinin dünya standartlarında olduğunun bir diğer kanıtı olmuştur.

Sakarya Üniversitesi'nin eğitim ve öğretim programlarında düzenli olarak uyguladığı akran değerlendirmesi yoluyla sürekli iyileştirme yaklaşımı, 2013 yılında DS ve ECTS Etiketlerini yenilemesini ve programlardaki akreditasyonların sürekliliğini sağlamıştır. Türkiye'de bu başarıları sürdürebilen tek üniversite olan Sakarya Üniversitesi, değer önermelerinden birisi olan "öğrencilerine uluslararası standartlarda eğitim ve öğretim hizmetleri sunmaya" devam ettiğini kanıtlamıştır. Kurumsal geliştirmeyi temel ilke olarak benimsemiş olan Sakarya Üniversitesi'nin sıralamalarda sürekli yükselmesi yanında elde ettiği diğer başarılar ise 2014 yılında ERASMUS Kalite Ödülü ve AECT Uluslararası Hizmet Ödülü'dür.

Mükemmelliği bir vizyon olarak yaşama geçirmek üzere kendini sürekli iyileştirip geliştiren Sakarya Üniversitesi'nin, 2013 yılında "Türkiye Mükemmellikte Süreklilik Ödülü"nü alarak "Yükseköğretim Kurumu" kavramı çerçevesinde kurumsallaşmasını başarıyla sürdürdüğünü bir kez daha kanıtlamıştır. Ulusal düzeyde bu başarıları elde etmiş tek üniversite olan Sakarya Üniversitesi, bu yolculuktaki başarısını uluslararası düzeyde de değerlendirmek amacıyla 2015 yılında EFQM Mükemmellik Ödülü'ne başvurmuş ve finalistler arasında yer alma başarısını elde etmiştir (yazı yazıldığı tarihte henüz kesin sonuç ilan edilmemiştir). Türkiye'de bu belgeyi alan ilk üniversite olan Sakarya Üniversitesi, ISO belgesinin sürekliliğini günümüze kadar sağladığı gibi 2015 yılında ISO 10002 Müşteri Şikâyet Yönetimi belgesi olarak da bu alandaki bir diğer ilki de başarmıştır.

Sakarya Üniversitesi; çalışanlarıyla, öğrencileriyle ve bilim insanlarıyla bölgesine, ülkesine ve insanlığa değer katan, yenilikçiliği ve rekabeti kurum kültürü haline getirmiş, globalleşmede önemli bir mesafe kaydetmiş, ülke içinde ve dünyada yer edinmiş güçlü bir üniversite olarak daha iyi yarımlar yaratmak üzere paydaşlarının geleceğine yön vermeye devam edecektir.

Sakarya Üniversitesi, stratejilerine ulaşmasını sağlayacak yaklaşımları süreçleri yoluyla gerçekleştirmek üzere, 2004 yılından itibaren Stratejik Yönetim ile bütünlüklük Süreç Yönetim Modeli'ni uygulamaktadır. İlk kez 2004 yılında tüm birimlerin katılımıyla tanımlanan süreçler sürekli güncellenerek üniversitenin yönetiminde süreçlere dayalı bir yönetim modelini benimsenmiştir.

ORGANİZE SANAYİ'DE FARKLI BİR KİMLİK

29 yılı aşkın süredir Türkiye'ye katma değer sağlamak için gayret gösteren Gebze Organize Sanayi Bölgesi, sürdürülebilir kalkınma prensibi ile olduğu kadar çevreye duyarlı politikaları ve yatırımlarıyla da dikkat çekmeye devam ediyor.



Vahit Yıldırım
GOSB Yönetim Kurulu Başkanı



Gebze Organize Sanayi Bölgesi sahip olduğu avantajlarıyla prestije konu, sunduğu kaliteli hizmet yapısı ile kent kimliğinin önemli sembollerinden biridir. Bölgenin ekonomik ve teknolojik gelişimine katkıda bulunan, lider teknoloji geliştirme bölgelerinden biri olan GOSB Teknopark'ın Organize Sanayi Bölgesi içinde kurulması da GOSB'un ilklerindedir ve bu özellik de GOSB'u diğer OSB'lerden farklı kılmaktadır. Türkiye'nin önde gelen üretim merkezlerinden birisi olan Gebze Organize Sanayi Bölgesi, tüm bu özellikleriyle, gerek yerli gerekse yabancı yatırımcıların içerisinde yer almak istedikleri bir organize sanayi bölgesidir. Özellikle yabancı sermayeli kuruluşlar, Türkiye'de GOSB'u tercih etmektedir.

Gebze Organize Sanayi Bölgesi, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001'den oluşan Entegre Yönetim Sistemi belgelerini alan, "Küresel İlkeler" sözleşmesini imzalamış, itfaiye teşkilatına sahip, bünyesinde teknopark oluşturmuş, haberleşme altyapısını oluşturmuş ve bu altyapıyı kendi personeliyle yöneten, alt ve üst yapılarının yeni ve sağlıklı olması sayesinde, uzun vadede alt yapı ve üst yapı yatırımı olmayan, Atık Su Arıtma Tesisine sahip, bünyesinde Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi ile özel anaokulu barındıran, katılımcılarına sosyal olanaklar sağlayan, çağdaş camii anlayışının en güzel örneklerinden birisi olan GOSB Camii'nin yer aldığı, elektrik hizmetinin OSB dışında yer alan işletmelere oranla yaklaşık %20, su hizmetinin yaklaşık %25 avantajlı verildiği, çevreye duyarlı, yeşilin sanayi ile dost olduğu ve bu konuda Cumhurbaşkanımız tarafından örnek gösterilen birçok önemli özelliği ile firmaların içinde bulunmak istedikleri bir Organize Sanayi Bölgesi'dir.

Bu yapıda olan, bu özellikleriniz ile tercih edilen, Türkiye'de önemli bir konuma ulaşmış bir OSB iseniz üyelerinize sunduğunuz hizmetin kalitesini ve üyelerinizin memnuniyetini de en ön planda tutmanız mutlak bir gereklilik. Biz sunduğumuz hizmetlerde, evrensel kalite standartlarında mükemmelliği yakalamak, yaratacağımız farklılıklarla katılımcılarımızın memnuniyetini en üst düzeyde tutmak, yenilikçi anlayışımızla kalıcı ve örnek OSB modeli oluşturarak markalaşmak misyonumuzla her geçen gün

BÖLGENİN EKONOMİK VE TEKNOLOJİK GELİŞİMİNE KATKIDA BULUNAN, LİDER TEKNOLOJİ GELİŞTİRME BÖLGELERİNDEN BİRİ OLAN GOSB TEKNOPARK'IN ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ İÇİNDE KURULMASI DA GOSB'UN İLKLERİNDENDİR VE BU ÖZELLİK DE GOSB'U DİĞER OSB'LERDEN FARKLI KILMAKTADIR.

daha iyiyi sunmanın çabası içerisindeyiz. Katılımcılarımızın beklenti ve ihtiyaçlarını ön planda tutmak, bu beklenti ve ihtiyaçları kaliteli, hızlı ve güvenilir hizmet anlayışımız doğrultusunda mükemmel şekilde karşılamak ana görevimizdir.

Deneyimli ve nitelikli insan kaynağımız sayesinde sunduğumuz hizmetler ve farklılık yaratan projelerimiz ile her zaman en

iyiyi yakalamak, sahip olduğumuz "örnek OSB" imajını koruyarak katılımcılarımızın yatırımlarına artı değer katmak ise en büyük hedefimizdir. Bu hedeflere ulaşmaya çalışırken etik değerlere sadık, yasalara, kişi ve kuruluşlara saygılı biçimde hareket etmek, şeffaf hizmet anlayışıyla güvenilirliğimizi korumak ana ilkelerimizdir.

Biz; kalite yönetimi, çevre, iş sağlığı ve güvenliği alanında kalite belgelerimizin yanına, gerek hizmet, gerek alt yapı ve donanım başlıkları altında sunduğumuz servislerin kalitesinin bir sonucu olarak "Mükemmellikte Yetkinlik" belgesini katmış olmanın da gururunu yaşıyoruz. Ayrıntılı inceleme ve yerinde denetlemelerin yapıldığı sürecin sonunda, kalite yolculuğunda ödüle layık görüldük. Kaliteyi tüm süreçlerimizin odağına alan yaklaşımımızla KalDer'in EFQM Standartları çerçevesindeki iş mükemmelliyeti süreçlerini tamamlayarak Büyük Ödül'e sahip olmak hedeflerimiz arasında yer almakta.

Geçmişte ve bugün, nasıl ki dürüst olmak insan için ayrı bir meziyet değil ise, yeni yüzyılda kalite de bir meziyet değil, yaşam biçimi artık. İş hayatımızda ve sosyal hayatımızda kalite artık yaşam biçimimiz olmalıdır. Kaliteyi yaşamayan ve uygulamayan kişiler, işletmeler ve toplumlar rekabetin yoğun olduğu bu dünyada, silinmeye mahkumdurlar. Başarıya ulaşmak için atılan her adımda mükemmelliği yakalamamanın yanı sıra kalitede de mükemmelliği yakalamak durumundayız.



“Mükemmellik Modeli” iş yapış biçimlerimizi, kriterlerimizi değiştiriyor. Mükemmelliği sürdürmenin anahtar noktalarından biri de dijital dünyaya adapte olabilmek. İşte bu gerçekten hareketle KalDer bünyesinde İş Dünyası ve Dijital İletişim Uzmanlık Grubu kuruldu.

Fügen Toksü

Toksü ve Chase Halkla İlişkiler Ajansı Başkanı ve KalDer Yönetim Kurulu Üyesi



İŞ DÜNYASINDA DİJİTAL İLETİŞİM ARAÇ VE MECRALARININ KULLANIMI VE GELECEĞİ

Bu sene Kalite Kongresi'nin konusu “Mükemmelliği Sürdürmek”. İş modellerinin değişmesi, uluslararası alanda faaliyetlerin artması, değişimin ve gelişimin hızı bizi farklı kavramlarla tanıştırmaya başladı. Bu kavramlardan biri “Mükemmellik Modeli”. Bu model kendi içinde de farklı boyutlara erişiyor. Sürdürülebilirlik kavramının salt sosyal sorumluluk olmaktan çıktığı günümüz koşullarında iş yaptığımız her alanda, her disiplinde kendini gösteriyor. KalDer'in de yoğun olarak üzerinde çalıştığı “Mükemmellik Modeli” iş yapış biçimlerimizi, kriterlerimizi değiştiriyor. Kendimizi değerlendirme fırsatı sunuyor. Mükemmelliği aradığımız her alanda işin dijital boyutunu araştırarak bu alanda yöneticilerin ve çalışanların konuya ilişkin bilgilerini ölçmek, eksikleri belirlemek ve dijital iletişimi mükemmelleştirmek için bazı adımlar attık. Günümüzde hem iş hem özel hayatımızın



vazgeçilmez tabii ki dijital medya. Artık mükemmelliği sürdürebilmemiz için hayatımızın her alanında dijital dünyaya adapte olmamız gerekiyor. KalDer Yönetim Kurulu olarak iş dünyasında dijital iletişim araçları ve kanallarının kullanımı ve bu araç ve kanalların iş dünyasının geleceğindeki yeri ile ilgili olarak, KalDer İş Dünyası ve Dijital İletişim Uzmanlık Grubu kurulmasına

karar verdik.

Uzmanlık grubunun yönetimini ise dijital alanın son derece uzman profesyonellerinden biri, Project House HAVAS Yönetici Ortağı Serhat Akkılıç'a teslim ettik. Alanında uzman kişilerden oluşan grubumuzla tüm sene boyunca toplantılar yaparak iş dünyasının dijital dünyaya yaklaşımını tartıştık. Bu önemli konuyu aynı zamanda Kalite Kongresi'ne de dahil ederek oturum açılmasını sağladık.

Dijital medyayı kişisel ve kurumsal kullanımımız ile ilgili önemli bir araştırma gerçekleştirdik. “İş Dünyasında Dijital İletişim Araç ve Mecralarının Geleceği ve 2015 Yılı Trendleri” araştırmasının sonuçlarına kapsamlı olarak oturumumuzda yer vereceğiz. Türkiye'de bu kapsamda yapılan ilk araştırma olarak; kurumların operasyonel, yönetimsel ve iletişimsel dijitalleşme durumları analiz edildi.

DİJİTAL İLETİŞİM ARAÇ VE MECRALARININ GELECEĞİ VE 2015 YILI TRENDLERİ



Serhat Akkılıç

Project House HAVAS Yönetici Ortağı

KalDer İş Dünyası ve Dijital İletişim Uzmanlık Grubu tarafından hazırlanan bu araştırmanın başlıca amacı, katılımcı kurumların dijital dönüşümün etkisiyle özellikle iletişim fonksiyonundaki değişime ve yönetmeleri gereken unsurlara bakış açılarını anlamaktır. Bu çalışmayla iş dünyasında dijital iletişim araç ve mecralarının kullanımı ve geleceği ile ilgili Türkiye'deki kurumların nabzını tutmayı ve elde edilen fotoğrafın kurum sonuçlarını daha iyiye götürmek için KalDer'in yapacağı çalışmalarda bir kılavuz olması hedeflendi.

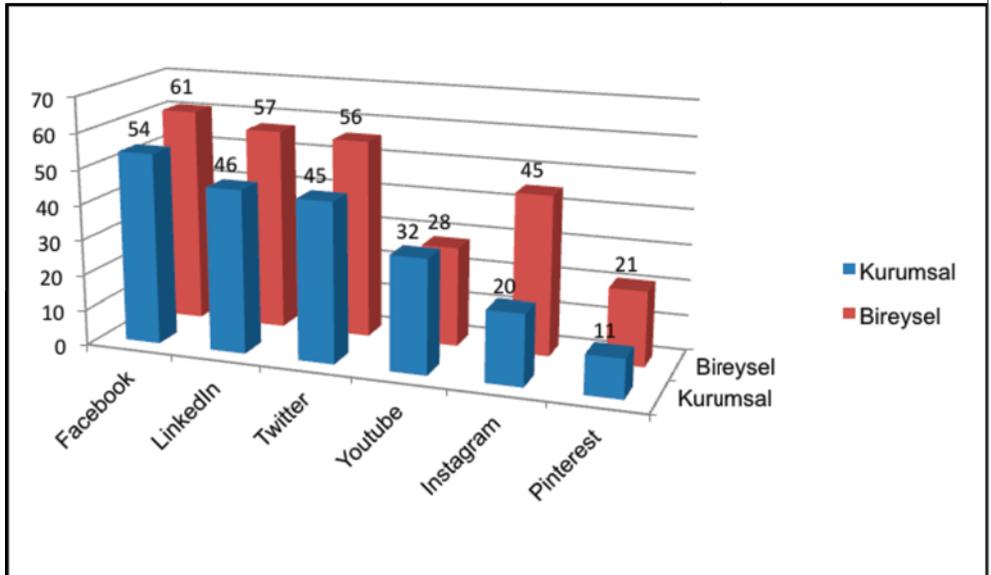
Katılımcı Profili



Araştırma katılımcılarının %18'i üst düzey yönetici



Katılımcıların %38'i ise KalDer üyesi şirketlerde çalışıyor



İş dünyasındaki profesyoneller sosyal medyayı kurumsal olarak kullanmak yerine bireysel olarak kullanmayı tercih ediyor.



Levent Benli
Kayseri Şeker Fabrikası A.Ş.
Genel Müdürü

TOPLAM KALİTE YOLCULUĞUNDA DEV BİR LİDER

“TSE ISO EN 9000 Kalite Yönetim Sistemi” ve “TSE ISO EN ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi”ne sahip ilk fabrikalardan biri olan ve onlarca nesli bugünlere kadar gururla taşıyan Kayseri Şeker Fabrikası A.Ş. kalite konusundaki başarılarıyla bu sayıda Önce Kalite'nin gündeminde.

61 . kampanyanın ilk günlerini yaşayan şirketimiz, Türkiye'nin en güçlü şeker şirketi olarak, Türk insanının hayallerini süslemiş, onlarca nesli bugünlere kadar gururla taşımıştır. Aradan geçen yarım asırdan fazla zamanda en görkemli hayalleri bile gölgede bırakacak bir atılım sürecine girerek, bugün itibarıyla Türkiye'nin, hatta dünyanın dahi, bu yatırımları dikkatle takip ettiği bir tarım şirketi haline gelmiştir. Kayseri Şeker bugüne geldiğinde, Türkiye'nin en büyük 100 kuruluşu arasında yer alan, Türkiye'nin en büyük şeker fabrikalarından ve “TSE ISO EN 9000 Kalite Yönetim Sistemi” ve “TSE ISO EN ISO

22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi"ne sahip ilk fabrikalarından biridir.

Bununla yetinmeyip çiftçisi, yönetimi ve çalışanı ile toplumdaki aldığını yine toplumla paylaşmak adına insan sağlığına verdiği önemin göstergesi olarak, gıda güvenliği standardında gelinebilecek en son noktaya ulaşarak, "FSSC 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Belgesi"ni almayı başarmıştır. Ürettiği gıdalardaki güvenilirliği arttırmak, insan sağlığına uygun gıdaları üretip muhafaza etmek ve aynı güvenilir şartlarda satışa sunmak konularında önemli araştırmalar yapan Kayseri Şeker, bu hususlarda yaptığı yatırımların ve çalışmaların ardından 28.11.2012 tarihinde bu önemli belgeyi almaya hak kazandı. Kayseri'de FSSC 22000 Belgesine sahip olan ilk firmalardan biri olma özelliğini taşıyan Kayseri Şeker, bu belge ile gıda güvenliği standardında gelinebilecek en son noktaya da ulaşmış oldu. Bu belge ile dünyada kabul görmüş en üst gıda güvenliği çitasını aşarak, piyasada rekabet edebilme özelliğini de yakalayan Kayseri Şeker, Türkiye'de faaliyet gösteren dünyanın en seçkin dev firmaların da müşteri ve tedarikçi listesine girmiş oldu.

Tüm gıda zincirinde yer alan üreticilerin gıda güvenliği sistemlerinin tetkik edilmesi ve belgelendirilmesinde kullanılan uluslararası çapta kabul görmüş, ISO temelli bir belgelendirme olan FSSC 22000; GFSI (Global Food Safety Initiative) Direktörler Kurulu tarafından tam olarak tanınan ve EA (European Cooperation for Accreditation) tarafından da kabul gören bir programdır. En kapsamlı gıda güvenliği yönetim sistemlerinden biridir. Kalitesini, gıda güvenliğini ve kurumsallığını her geçen gün daha da güçlendiren Kayseri Şeker; çağın gereksinimleri, çiftçinin ihtiyaçları, çalışanlarımızın ve şirketimizin daha kurumsal bir anlayışla idare edilebilmeleri noktasındaki çalışmalarını tüm hızıyla sürdürürken "önce insan" diyerek bu çalışmalarını bir adım daha ileriye taşımış ve gönüllü olarak başvurduğu uluslararası "SEDEX" denetiminden de başarı ile geçmiştir.

Uluslararası pazarda üretim yapan tüm şirket çalışanlarının çalışma şartlarının "Uluslararası Çalışma Standartları"na uygun olmasını sağlayan ve denetleyen uluslararası bir yapı olan SEDEX ile Kayseri Şeker, FSSC 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Belgesi'nden sonra en çok aranan ikinci uluslararası statüye de böylelikle ulaşmış oldu.



14.12.2012 tarihinde uluslararası "SEDEX" organizasyonuna üye olmaya hak kazanan firmamız, yaptığı bu atılımların neticesinde Coca-Cola, Pepsico, Nestle, Ferrero Çikolata (Kinder-Nutella grubu), Eti, Ülker, Dr Oetker, Barry Callebaut gibi uluslararası firmaların direkt tedarikçisidir.

Sadece günümüzün değil geleceğin de stratejik planlamasını yapan Kayseri Şeker; TSE ve Diyanet İşleri Başkanlığı ile yakın işbirliği içerisinde faaliyetlerine 4 Temmuz 2011'de başlanan "Helal Gıda Belgesini" almak üzere TSE'ne başvuruda bulunmuştur.

Helal Sektör, tüm dünyada 2 milyar nüfusa hitap eden, yaklaşık 2,5 trilyon dolar hacme sahip bir pastadır ve sektörde bu sertifikaya sahip ürünlerin payı yüzde 14'lerde olup süratle artmaktadır.

Günümüzde bir ihtiyaç değil bir zorunluluk olduğu gerek üreticiler gerekse tüketiciler tarafından daha fazla anlaşılan "Helal Sertifikası", özellikle ihracatta yurtdışına gıda ürünleri satan veya vizyonunu bu şekilde oluşturan firmaların almakta öncelik verdikleri bir sertifika durumuna geldi.

Şeker sektöründeki muhtemel gelişmeleri de dikkate alarak, bu sertifikayı almanın iç ve dış piyasada sağlayacağı faydaları fark edip, TSE'ne Helal Sertifika için başvuru yapan firmamız, TSE'nin denetimlerini başarı ile tamamlamış olup, yapılan tetkikler neticesinde 04.01.2013 tarihinde "Helal Gıda Belgesi"ni almaya hak kazanmıştır.

Bir kuruluşun mevcut müşterisini elinde tutması, yeni müşteri edinmesine kıyasla en az dört kat daha masraflıdır. Müşteri kaybeden kuruluşların bu kayıplarını telafi etmeleri ve itibarlarını tekrar kazanmaları büyük çaba ve maliyet gerektirir. Bu durumlara maruz kalmamak için her yönetim sisteminin ortak yaklaşımı olan önleyici yaklaşımla sistemimizi yönetmemiz gerekmektedir. Bu konuda müşteri memnuniyetini üst düzeyde tutmak adına

araştırmalar yapan Kayseri Şeker, gerekli alt yapı çalışmalarını gerçekleştirmiş, bünyesinde müşterilerimizin, tedarikçilerimizin ve çiftçilerimizin şikâyet veya memnuniyetlerini direkt olarak iletebileceği "Müşteri ve Çiftçi Destek Hattı" oluşturmuştur. Bu durum kurum içerisinde, tedarikçi, çiftçi ve müşterilerimiz arasında büyük bir memnuniyetle karşılanmış ve 27/28.11.2014 tarihinde TSE tarafından gerçekleştirilen belgelendirme tetkikinin ardından TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Belgesi'ni almaya hak kazanmıştır.

"TS 861 Beyaz Şeker Standardı Belgesi" ve "Yerli Malı Belgesi"ne de sahip olan şirketimiz, ayrıca çalışan sağlığına verdiği önemin bir göstergesi olarak ISO 18001 OHSAS İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi geçiş çalışmalarına da başlamış ve TSE'ne belgelendirilmek üzere başvuruda bulunmuştur.

İş sağlığı ve güvenliği ile eş zamanlı olarak toplam enerji maliyetlerinin toplam üretim maliyetlerinin %50'sinin üzerine çıktığı ve Enerji Kanunu'nun enerjinin etkin kullanılması, israfının önlenmesi, enerji maliyetlerinin ekonomi üzerindeki yükünün hafifletilmesi ve çevrenin korunması için enerji kaynaklarının ve enerjinin kullanımında verimliliğin artırılması yönündeki yaptırımı da düşünülerek, enerji tasarrufuna gidilmesi ve bir enerji yönetim sistemi oluşturulmasına karar verilmiş ve TS EN ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi Belgesi başvurusunda bulunulmuştur.

Bununla birlikte sadece bulunduğumuz bölgeyi ve sektörümüzü değil, ülkemizin sağlam temellere sahip yüksek rekabet gücüne erişebilmesi için mükemmellik felsefesinin yaygınlık kazanmasına destek olmak ve ülkemiz ekonomisine katma değer sağlamak amacıyla 26.02.2015 tarihinde KalDer'e üye olmuş ve UKH'ne katılmaya karar vermiş bulunmaktayız. Hızla değişen ve gelişen dünyaya kurumsal olarak ayak uydurma adına paydaşlarımız, çalışanlarımız ve tedarikçilerimizle birlikte; sistemli, planlı çalışma, hedeflerimize daha sistematik yoldan ulaşabilme, başarıyı istikrarlı olarak gerçekleştirme, sürdürülebilirliği sağlama, performansımızı objektif kriterlere göre ölçme ve rekabette öncü firma olma yolunda mükemmellik modelini benimsiyoruz. Kayseri Şeker olarak çıktığımız bu kalite yolculuğunda, kurumsal kültürümüz ve değerlerimiz çerçevesinde, kalitemizi perçinlemek ve toplam kaliteye ulaşmak adına tüm çalışanlarımız ve tedarikçilerimizle takım ruhu içerisinde ara vermeden çalışmalarımızı devam ettireceğiz.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNDE LİDER MARKALAR BELİRLENİYOR:

TÜRKİYE MÜŞTERİNİN SESİ



KalDer, 2005 yılından bu yana Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi çalışması ile müşteri memnuniyetinde lider markaları belirliyor. 2015 yılından itibaren bir araya gelen KalDer ve Türkiye'deki lider pazar araştırma şirketi Ipsos, yeni ve daha kapsamlı bir araştırma yapısıyla ölçülediği sektörlerde kalite bilincini geliştirmeyi ve yaygınlaştırmayı hedefliyor.

Hasan Çalışkan

Ipsos Genel Müdür (Loyalty)

İş süreçlerinde nicelik kadar niteliğin de ölçümünün önemi su götürmez bir gerçek. Verimlilik üretim sürecindeki çıktıların niceliğini yansıtırken, müşteri memnuniyeti araştırmaları çıktıların ve hizmetin müşteri tarafından deneyimlendiği haliyle niteliğini ölçümlemeyi hedefler. Müşteri odaklılık anlayışını benimsemiş birçok firma

ve kuruluş, müşteri memnuniyetini düzenli olarak takip ederek ürün ve hizmet kalitesini iyileştirmeye yönelik aksiyon alıyor.

KalDer ve Ipsos'un bir araya gelerek yürüttüğü Türkiye Müşterinin Sesi araştırması, müşteri memnuniyetini sektörel bazda ve ulusal düzeyde ölçerek pazarların daha rekabetçi ve tüketici dostu olmasını amaçlıyor. Müşteri memnuniyetinde sektör birincilerinin belirlendiği çalışma, 11 sektör ve 100'den fazla markayı kapsıyor. TMS kapsamında otomotiv, akaryakıt, LPG gaz, sigorta ve BES, televizyon, beyaz eşya, havayolları, internet servis sağlayıcısı, süpermarket, fast food ve GSM sektörleri yer alıyor.

MÜŞTERİ BAĞLILIĞI VE SOSYAL MEDYA BİR ARADA

TMS çalışmasındaki temel yaklaşım, müşterilerin memnuniyetinden öte bağlılığına odaklanarak uzun vadede değer kazandıracak ilişkilerin kurulmasını sağlamak, bu ilişkinin nasıl sağlanabileceği konusunda firmalara yön gösteren bilgiler sunmak ve sektörün nabzını sosyal medyada düzenli olarak takip ederek sonuçları desteklemek. Müşteri Bağlılık Endeksi bazında sektörlerdeki müşteri memnuniyeti liderlerinin kamuoyu ile paylaşılmasını takiben, markalarla sektör ve marka karşılaştırmalı detaylı bir rapor sunulacak. Sektör ve sektördeki markalar için karşılaştırmalı endeksin yanı sıra raporda bu skorun iyileştirilmesini hangi boyutların sağlayacağı ile ilgili detaylı bir



TÜRKİYE MÜŞTERİNİN SESİ

analiz ve sosyal medyada sektör hakkında konuşulanların analiz edip yorumlanması da yer alacak.

1. MÜŞTERİ BAĞLILIK ENDEKSİ

Müşteri Bağlılık Endeksi, Ipsos Global'in Ar-Ge çalışması sonucunda valide edilmiş, 30 farklı ülkede 26'yı aşkın sektörde ölçümlenen bir modeli esas alıyor. Elde edilen skorun, müşterilerin davranışını «Tavsiye Etme (NPS)» ve «Gelecekte Kullanma Niyeti» metriklerinden daha iyi açıkladığı kanıtlanmıştır. Endeks hem sektör hem marka için davranışsal hem de tutumsal yaklaşımlar dikkate alınarak hesaplanıyor.

2. SEKTÖR VE MARKA İÇİN STRATEJİK AKSİYONLAR

Müşteri Bağlılık Skoru'na paralel olarak, bu skoru geliştirebilecek 10 marka imajı unsuru bazında sektörün geneli ve marka için memnuniyetler inceleniyor ve her bir unsurda yapılacak %10'luk bir değişimin mar-

ka bağlılığını yüzdesel olarak ne kadar (olumlu veya olumsuz) etki edeceği tespit ediliyor. Marka, Teklif, Deneyim, İlişki ve Fiyat başlıklarında toplanan unsurlar marka ve sektör bazında karşılaştırmalı aksiyon önerileri sunuyor.

3. SOSYAL DİNLEME

Akıllı teknolojiler ve bunların uzmanlar tarafından yorumu yoluyla, internetteki müşteri geribildirimleri toplanıp analiz ediliyor ve sektöre müşteri gözünden ayna tutuluyor. Gerek Müşteri Bağlılık Skoru, gerekse aksiyonlar sosyal medya verileriyle ilişkilendirilerek yorumlanıyor. Toplanan sosyal dinleme verileri sektör itibarı, tüketici gündemi ve algı & iletişim olarak 3 aşamada inceleniyor.

ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ İLE İLGİLİ DETAYLAR

Araştırma bilgisayar destekli telefonla görüşme yöntemiyle (CATI) gerçekleştiriliyor ve müşterilere tesadüfi numara çevirme yöntemiyle ulaşıyor. Yıl boyunca düzenli veri toplanarak, sonuçların dönemsel etkilerden arındırılması sağlanıyor.

TMS verileri, ICC/ESOMAR Uluslararası Pazarlama Araştırmaları kurallarına bağlı olarak ve çalışmanın her aşamasında bu kuralların belirlediği standartlara uyum sağlayarak toplanmıştır. Ipsos, Güvenilir Araştırma Belgesi (GAB) ve ISO 20252 sahibidir. Tüm süreçler, Türkiye Kalite Derneği ve TMS Ortak Girişimi adına TMS Üst Kurulu ve TMS Yürütme Kurulu tarafından denetlenmektedir.

Çalışma kapsamında, her yarıyılı yaklaşık 16.500 müşteri görüşmesi ile 11 sektörde Müşteri Bağlılık Endeksi hesaplanacak ve kamuoyuna duyurulacaktır. Aralık 2015 sonunda bitecek olan saha çalışmasını takiben, Şubat ayı sonunda sonuçlar kamuoyu ile paylaşılacaktır.





KADIN GİRİŞİMCİLERİN SAYISI ARTIYOR

Kadın girişimcileri destekleyen bir sosyal sorumluluk projesi olarak KOSGEB, KalDer ve Daikin işbirliği ile hayata geçirilen Daikin Sakura Programı, iklimlendirme dünyasına yeni kadın girişimciler kazandırmaya devam ediyor.

KOSGEB (Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı), KalDer (Türkiye Kalite Derneği) ve iklimlendirme sektörünün öncü markalarından Daikin'in kadın girişimcilere destek olabilmek amacıyla geçtiğimiz yıl başlattıkları Daikin Sakura Programı, 3 yıllık hedefini adım adım gerçekleştiriyor. Eğitim ve işyeri desteği sağlayarak üniversite mezunu girişimci kadınlara fırsat sunan ve 3 yılda 100 kadın girişimciyi iklimlendirme sektörüne kazandırmayı amaçlayan Daikin Sakura Programı, tamamlanan ikinci yıl seçmelerinin ardından 26 kadın girişimciyi daha iklimlendirme sektörüne kazandıracak. İlk yılında olduğu gibi ikinci yılında da büyük ilgi gören Daikin Sakura Programı, zorlu bir seçim sürecinin ardından yeni girişimci adaylarını belirledi. Eğitimlerini tamamlayan 8 kadın girişimciyi kendi işinin patronu yapan Daikin Sakura Programı'na bu seçmeler ile birlikte 26 genç girişimci adayı daha katılmış oldu. Eylül ayı itibarıyla 120 saat sürecek bir eğitim programına başlayacak olan bu 26 genç girişimci, finans, girişimcilik, perakende ve yönetim

eğitiminin yanı sıra teknik konuları da içeren derslere katılacak. Bu eğitimin ardından sertifikasını almaya hak kazanan başarılı girişimci adayları, yaşadıkları illerde kendi işyerlerini açarak iklimlendirme sektöründeki yerlerini almaya başlayacak. Daikin Sakura Programı, üçüncü yılında yapılacak seçmeler ile de girişimci kadın sayısını 100'e tamamlayacak. Kadın girişimcileri destekleyen bir sosyal sorumluluk projesi olarak hayata geçirilen Daikin Sakura Programı ile kariyerine girişimci olarak başlayacak olan bu 100 kadın, işyerlerinde en az bir kadın istihdam edecek. Böylece toplamda 200 kadın iklimlendirme sektörüne kazandırılmış olacak.



KalDer 24. KALİTE KONGRESİ ÇALIŞTAYLARI

16 Kasım 2015 Hilton İstanbul Bosphorus

Çalıştay İsmi	Moderatör	Saat
EFQM Modelinde Sürdürülebilirlik Anlayışı ve Uygul. Çerçevesi	Sevim AKYOL - Kadir ERKAN	09:30-13:00
Kurumsal Temel Yetkinlikler	Aykut Alp YILMAZ	09:30-13:00
Müşteri Deneyimini Nasıl Olumlu Yönetebiliriz?	Timur AKARSU	09:30-13:00
Yumuşak Güç İlkeleri ile Liderlik	Çağlar ÇABUK	09:30-13:00
DMAIC, RADAR ilişkisi ve Sürekli İyileşme	Müjgan KERMAN	14:00-17:30
Hayatla İletişim	Defne SARISOY	14:00-17:30
Kurumsal Risk Yönetimi	Berker TELEK	14:00-17:30
Kaizen Yalın Çalış. Yönet.; Lider'in Kaizeni; Obeya'dan Gemba'ya	Carsten OTTO -Deniz GÜRSOY - Gülcan ÇAKIR	14:00-17:30

DMAIC, RADAR İLİŞKİSİ VE SÜREKLİ İYİLEŞME

Müşteri odaklılık ve sürekli iyileştirme kapsamında; DMAIC ve RADAR yaklaşımlarının ve aralarındaki uyumun anlaşılması.

Sürekli iyileştirme DMAIC ve RADAR yaklaşımlarının irdeleneceği çalıştayın amacı:

- DMAIC yaklaşımının (Gelişme döngüsü olup, problem çözmek için yapılandırılmış bir yaklaşım) ve bu adımlardaki problem çözme tekniklerinin neler olabileceğinin anlaşılması
- RADAR (Herhangi bir kuruluşun performansını sorgulamak amacıyla yapısal bir yaklaşım sağlayan dinamik bir değerlendirme çerçevesi)
- DMAIC RADAR uyumu ile ilgili konuların anlaşılmasının sağlanması ve grup çalışmaları yaparak katılımcıların kendi işletmelerinde benzer çalışmalarını nasıl yapabilecekleri konularında yol göstermektir.



KURUMSAL RİSK YÖNETİMİ

Bu çalıştayda kuruluş başarısını ve süreç performansını etkileyebilecek faktörlerin önceden öngörülebilmesi, oluşturulabilecek planlama ve kontrol yöntemleri ile sapmaların engellenmesini sağlayacak yöntemlerle ilgili katılımcı bilinç düzeyinin artırılması amaçlanmaktadır.

- Kurumsal risk nedir?
 - Risklerin belirlenmesi ve tanımlanması
 - Risklerin analizi
 - Risklerin değerlendirilmesi ve önceliklendirilmesi
 - Risk değerlendirme matrisinin oluşturulması
 - Risklerin izlenmesi ve mücadele yöntemleri
 - ISO 31000 Kurumsal Risk Yönetimi
 - İç Kontrol Sistemi
- Yukarıda ana başlıkları verilen kavramların ve sistemlerin anlaşılması amacıyla bilgilendirme ve uygulama yapılacaktır.



YUMUŞAK GÜÇ İLKELERİ İLE LİDERLİK

Yumuşak Güç adlı kitabın yazarı ve aynı adı taşıyan eğitimin tasarımcısı Çağlar Çabuk, programda bu kavramın liderlik süreçlerinde nasıl hayata geçirilebileceğini masaya yatırıyor. Bu programda teorik bilgilerin yanısıra, pratik uygulamalara geniş yer verilerek, katılımcıların hem liderlik üzerine hafızalarını tazelemeleri, hem de liderlik becerilerini gözden geçirip, sahip oldukları gücün ne kadar yumuşayabileceğini keşfetmeleri amaçlanıyor.



HAYATLA İLETİŞİM

İnsanı insan yapan temel özellikler aynıdır. Farklı olan hayatla ne şekilde iletişim kurduğumuzdur.

Farklı şekillerde sürdürdüğümüz iletişim bizim kim olduğumuzu belirler. Bazen bir söz, bazen bir bakış, bazen bir duruş bizi farklılaştırır. Nefes alışımız, duyu durumumuza, oradan vücut hareketlerimize

yansır. Her insan, bir bilimcedir. Bilimcenin kodlarını öğrenmek ya da kendimize yeni kodlar eklemek, iletişimi sanat yapan en önemli unsurdur.

Kendilerini iyi ifade edebilen, empati yapabilen insanlar, hayatta mutlu, işlerinde verimli, işbirliğine açık ve daha dikkatli olur.

Etkili iletişim kurabilme konusunda bilgisel ve kişisel becerilerin gelişimini sağlamak, iş yaşamında ve özel yaşamda karşılaşılan iletişim kaynaklı problemlerin çözümünü kolaylaştırmak, kişilerin, iletişimi doğru yönetebilmelerini sağlamak, kişisel ve kurumsal başarının gelişimine katkıda bulunmak, yanlış iletişimden doğan zaman kaybını ve çatışmayı önlemek amaçlanmaktadır.



EFQM MODELİ'NDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ANLAYIŞI VE UYGULAMA ÇERÇEVESİ



Çalıştayda:

- EFQM Modeli'nde sürdürülebilirlik yaklaşım ve anlayışının irdelenmesi,
- Model içinde sürdürülebilirlik uygulamalarının tanımlanması ve konumlandırılması,
- Modelde yer alan sürdürülebilirlik göstergelerinin tespiti ve incelenmesi,
- EFQM sürdürülebilirlik göstergeleri ile GRI raporlama standartlarında yer alan göstergelerin karşılaştırmalı analizi ve ilişkilendirilmesi,
- GRI standartlarında G3'ten G4'e geçişte yaşanan değişimin EFQM bağlamında analiz ve değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

ÖNCE KALİTE Eylül-Ekim 2015

MÜŞTERİ DENEYİMİNİ NASIL OLUMLU YÖNETEBİLİRİZ?

Müşteri deneyim yönetimi ile tüketiciye dokunulan noktalarda yaratılan duygusal etkilenmenin sonuçlarını irdelenecek olan çalıştayın amacı:

- Müşteriye dokunulan tüm noktaların analiz edilmesi,
- Müşteri deneyim haritasının çıkarılması,
- Dokunma noktalarındaki müşteri beklentilerinin belirlenmesi,
- Müşterinin yaşadığı deneyimle ilgili algılamalarının ölçülmesi,
- faaliyetlerinin nasıl yürütülebileceği hakkında genel yaklaşımlar sunmak ve grup çalışmaları yaparak katılımcıların kendi işletmelerinde benzer çalışmaları nasıl yapabilecekleri konularında yol göstermektir.



KURUMSAL TEMEL YETKİNLİKLER

Kurumsal Temel Yetkinlik kavramının anlaşılması. EFQM Mükemmellik Modeli'nde yer alan temel yetkinlik, temel yetenek kavramlarının değerlendirilmesi. Dünyanın önemli kuruluşlarının temel yetkinlik örneklerinin paylaşılması. Temel Yetkinlik kavramının işlevselliğinin tartışılması.

İş Modeli ve Değer Önermesi kavramlarının



anlaşılması. Her iki kavramın EFQM Mükemmellik Modeli'ndeki yerleri.

Temel yetkinlik, değer önermesi ve iş modeli kavramları arasındaki ilişkilerin ortaya konulması amaçlanmaktadır.

Güncel çalıştay listesini www.kalitekongresi.org adresinden takip edebilirsiniz.

KAİZEN YALIN ÇALIŞMALARINI YÖNETMEK; LİDER'İN KAİZENİ; OBEYA'DAN GEMBA'YA



Bu çalıştayın amacı, kuruluşlarında Kaizen Yalın Uygulamaları süren veya başlayacak olan yöneticilerin bu çalışmalara etkin bir şekilde liderlik edebilmeleri, çalışmaların kuruluş hedefleriyle uyumluluğunu sağlamaları, gelişmeleri izlemeleri, yönlendirmeleri, gerekli geri bildirimleri kolayca ve zamanında verebilmeleri için kullanacakları bazı sistemleri, araçları ve yöntemleri tanıtmak ve üzerinde tartışmaktır.



Bilgi ve Kayıt için:

Şennur AKIN
KalDer Eğitim Uzmanı
0216 518 42 84,
sennur.akin@kalder.org



2015 BURSA MÜKEMMELLİK ÖDÜLÜ

1998 yılından bu yana BUSİAD ve KalDer Bursa Şubesi işbirliği ile yürütülen Bursa Mükemmellik Ödülü'nde 2015 yılı çalışmaları 18 Eylül 2015 Cuma günü yapılan "Basın Toplantısı" ve ardından gerçekleşen "Paylaşım Konferansı" ile başladı. Basın toplantısında BUSİAD Yönetim Kurulu Başkanı Günal Baylan, KalDer Bursa Şubesi Yönetim Kurulu Başkanı Erdal Elbay, Bursa Mükemmellik Ödülü Yürütme Kurulu Başkanı Sadettin Çiçek süreç hakkında kamuoyunu bilgilendirdi. Bursa Mükemmellik Ödülü; Bursa'da EFQM Mükemmellik Modeli'ni uygulayan ve iş mükemmelliğine ulaşma çabasında olan firmaları



onurlandırmak, konusunda iyi uygulamaların diğer firmalar tarafından da paylaşılıp uygulanmasını teşvik etmek, Bursalı firmaların iş başarılarının ve sürdürülebilir rekabet gücünün ulusal ve uluslararası düzeyde artmasına yardımcı olmak amaçlarını taşır.

30 Eylül 2015 Cuma gününe kadar alınacak kurumların başvurularının ardından, eğitimler ile başlayacak hazırlıklar yoğun bir şekilde devam edecek. Ödül takvimine göre değerlendiriciler tarafından kurum değerlendirmesi ve saha ziyaretleri tamamlanacak, 16 Nisan 2016'da ödül alan kuruluşların açıklanmasıyla süreç sona erecek.



KalDer BURSA YÖNETİM GÖZDEN GEÇİRME TOPLANTISI

KalDer Bursa Şubesi 2015 1. Yarıyıl Yönetim Gözden Geçirme (YGG) Toplantısı yapıldı. Yönetim Kurulu Üyeleri ve çalışanların katıldığı toplantıda yıllık stratejik plan ve ilk altı ayda elde edilen sonuçlar üzerine Genel Sekreter Aykan

Kurkur tarafından sunum yapıldı. Sonuçlar değerlendirilerek, görüş alışverişinde bulunuldu ve 2015 yılı 2. yarıyıl için öneriler alındı. Yönetim Kurulu Başkanı Erdal Elbay elde edilen pozitif sonuçlar için teşekkür etti.

KalDer BURSA ULUSAL KARİKATÜR YARIŞMASI SERGİSİ

Karikatür sanatına destek vermek amacıyla KalDer Bursa Şubesi ve Anadolu Karikatürcüleri Derneği işbirliğinde; birinci yılında "Yolculuk Nereye?", ikinci yılında "Mükemmelliğe Yolculuk" teması ile düzenlenen KalDer Bursa Ulusal Kalite Ödülü Yarışması'nda ödüller sahiplerine ulaştırıldı. Yarışmada finale kalan eserleri sosyal ortamlarda toplumun farklı kesimleriyle buluşturmayı amaçlayan KalDer Bursa Şubesi, Bursa'da geniş kitleleri buluşturan Zafer



Plaza AVM ve Korupark AVM'de sergi açtı.

Sergilere ilişkin açıklama yapan KalDer Bursa Şubesi Yönetim Kurulu Başkanı Erdal Elbay "2 yıldır büyük bir ilgiyle Karikatür Yarışmamızı düzenliyoruz. Sergilerin toplumda karikatüre, sanata, mizaha olan ilgiyi artırmasından mutluyuz. Bursa geçmişten günümüze sanatçı ve sanatsal çalışmalarıyla adından söz ettirmiş bir kent" diye konuştu.



NİLÜFER BELEDİYESİ VE COCA COLA BURSA'NIN EFQM UYGULAMALARINA İSVEÇ'TEN İNCELEME

Nilüfer Belediyesi'nin ve Coca Cola Bursa'nın da uyguladığı EFQM Mükemmellik Modeli'nin iyi uygulamalarını İsveç Kalite Enstitüsü mercek altına aldı. Enstitü'den bir heyet Nilüfer Belediyesi'ni ve Coca Cola Bursa fabrikasını ziyaret ederek incelemelerde bulundu. Ziyarete Avrupa Kalite Yönetim Vakfı (EFQM) adına EFQM Mükemmellik Modeli'nin Türkiye'deki kuruluşlar arasında uygulanmasında rehber olan KalDer'in yetkilileri de katıldı. İsveç Kalite Enstitüsü Başkanı Jerry Karlsson, 5 ayrı belediyeden gelen temsilciler ile birlikte geldiği Nilüfer'de ziyaretlerine Nilüfer Belediye Başkanı Mustafa Bozbey ile başladı. Başkan Bozbey konuklara Nilüfer Belediyesi'nin yerel yönetimlerde bir ilk olan Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı'ndan (EFQM) aldığı Vatandaşın Değer Katma Kategorisi Başarı Ödülü'nü, yaşanan süreci ve çalışmalarını anlattı. Başkan Bozbey Nilüfer Belediyesi olarak EFQM Başarı Ödülü'nü, "vatandaşın katkıları değerle" Türkiye'ye taşıdıklarını belirtti ve şöyle devam etti:

"Önce insan dedik, hizmette ölçülebilirliği kurum kültürüne yerleştirdik, dolayısıyla insana hak ettiği hizmeti ölçülebilir kalitede sağladık."

Başkan Mustafa Bozbey, konuşmasının ardından konuk heyete Nilüfer Belediyesi'nin çalışmaları hakkında sunum yaptı. Nilüfer Belediyesi Strateji Geliştirme Müdürü Derya Özgök de Stratejik Planlama ve Süreç Yönetim Sistemi hakkında sunum yaptı.



ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRÜ ZİYARETİ

Uludağ Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Yusuf Ulcay, KalDer Bursa Şubesi Yönetim Kurulu Başkanı Erdal Elbay ve Genel Sekreter Aykan Kurkur tarafından ziyaret edildi. KalDer ve Uludağ Üniversitesi işbirliğinde düzenlenen çalışmalar, öğrencilerin kalite çalışmalarına daha fazla katılımının sağlanması yönünde neler yapılabileceği üzerine görüş alışverişisi sağlandı. Rektör Prof. Dr. Yusuf Ulcay, KalDer'in çalışmalarını yakından takip ettiğini ve öğrencilerle yapılacak kalite konusundaki çalışmalara önem verdiğini ve katılım göstereceğini dile getirdi.



KURUM ZİYARETLERİ

KalDer çalışmalarının Bursa'daki kurumlar arasında yayılımını artırmak, kurumların görüş ve önerilerini almak amacıyla kurumlara yönelik ziyaretler yaz döneminde de sürdürüldü. Chassis Brakes International, Doğu Pres, Sarı Çelik, Aysun Uçuş Dil Merkezi, Zafer Plaza AVM, Korupark AVM, Meklas Otomotiv, Artı Artı Bilgisayar ziyaret edildi.

EMPATİ ATÖLYESİ EĞİTİMİ

KalDer Bursa Şubesi Eğitimde Kalite Uzmanlık Grubu organizasyonunda, Psikolog Erhan Ağbaba tarafından BTSO Eğitim Vadisi İlhan Parseker Endüstri Meslek Lisesi'nde Empati Atölyesi eğitimi verildi. Ücretsiz düzenlenen eğitime 40 kişi katıldı.



BÜROSİT'E EFQM MÜKEMMELLİKTE YETKİNLİK BELGESİ TAKDİMİ



2014 Bursa Kalite Başarı Ödülü sahibi Bürosit firmasına EFQM sürecinde elde etmiş olduğu EFQM Mükemmellikte Yetkinlik Belgesi takdim edildi. Belge takdimi sonrası Fahrettin Güleler önderliğinde Bürosit fabrikasında kısa bir gezi turu yapıldı ve üretim süreçleri hakkında bilgi alındı.



18. KALİTE ÇEMBERLERİ PAYLAŞIM KONFERANSI 8 EKİM'DE GERÇEKLEŞTİ

KalDer Ankara Şubesi tarafından yürütülen ve bu sene 18.'si gerçekleştirilen Kalite Çemberi Paylaşım Konferansı'na ilgi çok yoğundu. 600'den fazla kişinin katılımıyla ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi'nde gerçekleşen organizasyonda katılımcılar, farklı sektörlerden ekiplerin yaptıkları çalışmaları görme fırsatı yakaladı. 26 farklı ekibin gerçekleştirdikleri çalışmaları paylaştığı konferans; ekip çalışması ve sürekli iyileştirme bakış açısının kazandırılması açısından teşvik edici örnekler oluşturdu.

Deneyim Paylaşımı En İyi Öğrenme Şekli

Ülkemizde ekip çalışması bilincinin kazandırılması ve sürekli iyileştirme kültürünün yaygınlaştırılması, farklı sektörlerdeki başarılı uygulamaların ve kazanılan tecrübelerin paylaşılması amacıyla KalDer tarafından, 8 Ekim tarihinde ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi'nde, 18. Kalite Çemberleri Paylaşım Konferansı gerçekleştirildi. Türkiye'nin alanında lider kuruluşlarından katılan kalite çemberi ve Kaizen ekipleri, konferans katılımcılarına

deneyimlerini, izledikleri yolları ve kazanımlarını aktardı. Otomotiv, beyaz eşya, mobilya, ağır sanayi, gıda ve tekstil sektörünün önemli aktörlerinin mavi yakalı çalışan düzeyinde gerçekleştirdikleri paylaşımlar birinden öğrenmenin en iyi aracı oldu.

Sunumlar sırasında aktarılan, ekip çalışmalarının kuruma kattığı katma değere örnekler şu şekildeydi: **Vestel Elektronik A.Ş.**'de gerçekleştirilen ekip çalışmasıyla, problemin kökten çözümü için PM Analizi uygulanarak uygunsuz görülen noktalar için aksiyonlar belirlenmiş ve yaklaşık üç aylık bir çalışmanın sonucunda sıfır hata hedefine ulaşılmıştır.

Doğadan A.Ş. çalışanları ise, yarı otomatik palet stretch makinasında yaptıkları modifikasyon odaklı proje çalışması neticesinde 5.000 TL.'lik küçük bir bütçeyle 15.000 TL./yıl direkt kazanç ile 21.000 TL.'lik fırsat maliyeti kazanımları sağlamışlardır.

Yünsa A.Ş.'de gerçekleştirilen Kaizen çalışması ile 49 dakikada gerçekleşen süreçte 25 dakika iyileştirme sağlanarak yıllık 12.800 TL. kazanç elde edilmiştir.





2015 KALİTE ÇEMBERİ VE KAİZEN ÖDÜL TÖRENİ



2015 Kalite Çemberi ve Kaizen Ödülleri

Kalite Çemberi ve Kaizen Ödülü'ne bu yıl 15 firmadan 24 farklı ekip başvurdu ve yapılan değerlendirme neticesinde finalist olan 16 ekibe saha ziyaretleri gerçekleştirildi. 7 Ekim'de gerçekleşen Juri toplantısı sonrasında ödül almaya hak kazanan ekipler aşağıdaki gibidir.

Kaizen Ödülü alan kaizen ekipleri:

Coca Cola İçecek Ankara Fabrikası, Yüksek Basınç Kompresörlerinde Yarım Yük Otomasyonu Kaizen Ekibi, Seçil Kauçuk, O Arıza Kaizen Ekibi, Vestel Elektronik, Setup Avcıları Kaizen Ekibi

Kalite Çemberi Ödülü kazanan ekip:

Türk Traktör ve Ziraat Makineleri,
Kuzey Çözüm Ekibi

Jüri teşvik ödülü alan Kaizen ekipleri:

Damla Su Robot Ataçman İnovasyonu Kaizen Ekibi, Kilim Mobilya Uzun Metraj Kaizen Ekibi, Vestel Elektronik High End Hata Sıfırlama Kaizen Ekibi

KalDer İZMİR ŞUBESİNDEN GENEL KATILIMA AÇIK “EĞİTİCİNİN EĞİTİMİ” EĞİTİMİ VERİLDİ



Nitelikli insan gücünün öneminin tartışılmaz olduğu günümüzde eğitimciler insana yatırımda en önemli rolü oynamaktadırlar. Eğitimcinin eğitim vermedeki yetenek ve yetkinliklerinin gelişmesine yönelik olarak, katılımcılara ve kurumların performanslarına katkı artacaktır. Etkin eğitimler verebilmek ve etkin eğitici olabilmek için beceriler güncellenmeli ve geliştirilmelidir. Günümüz rekabet ortamında başarı ve kalıcılık ancak nitelikli insan gücü ile mümkündür. Bunun gerçekleşmesi ise sürekli eğitim ile mümkündür.

AMAÇ

Başarılı eğitimin temelinde etkili iletişimin yattığı vurgulanarak

eğitimcinin sahip olması gereken özellikler, öneriler, eğitime nasıl hazırlanılacağı, eğitimin uygulanış, yönetim ve değerlendirilmesi ile eğitimcilerin bilmeleri gereken beceri ve yöntemler metodolojik olarak sunulmaktadır.

KATILIM

Organizasyon içinde bilgi aktarımında bulunan yönetici konumundaki liderler, İnsan Kaynakları çalışanları, aday eğitim uzmanları, eğitim sorumluları, sürekli sunuş yapan ekip/takım liderleri ve çalışanlar katılım gösterebilir. Her katılımcıya ayrı ayrı uygulama yaptırılarak eğitimin verimini artırarak hedefe ulaşılması sağlanır.

KalDer İZMİR ŞUBESİ ÜYELERİNE ISO 9001 BİLGİLENDİRME TOPLANTISI YAPILDI

Türkiye Kalite Derneği (KalDer) İzmir Şubesi, ISO 9001 Uluslararası Kalite Yönetim Standardı 2015 taslak standardı hakkında üyelerini bilgilendirdi. Yönetim ve Kalite Danışmanı, KalDer üyesi Taner Çavdar'ın yaptığı bilgilendirmede taslağın içeriği ve revizyonla birlikte ISO 9001'de meydana gelecek yapısal ve temel değişiklikler üyelere aktarıldı. Ege Bölgesi Sanayi Odası'nda (EBSO) düzenlenen bilgilendirme toplantısında Çavdar, KalDer üyelerine firmaların yönetsel ve operasyonel anlamda atmaları gereken adımları ve bu adımların firmalara nasıl yansıtılacağını örneklerle açıkladı. Yeni ISO 9001 Standardı'nın muhtemelen önümüzdeki Eylül ayında açıklanacağını ifade eden Çavdar, ancak firmaların yeni standart sistemine geçmek için üç yılının bulunduğunu belirtti.

2008'de yürürlüğe giren ISO 9001 Standardı ile taslak standart arasında 7 ana konuda farklılık bulunduğu dikkat çeken Çavdar, "Standart son revizyonla birlikte ilk yayınlandığı 1987'den bu yana 4'üncü kez değişikliğe uğramış olacak. Her revizyonla birlikte daha da gelişen ve günümüzün şartlarına göre kendini uyarlayan bir sistem. Önümüzdeki aylarda uygulamaya girecek yeni standartla üretim ve hizmet öncesi prosedürler de işleyişe dahil edilirken, hizmet sektörünün de daha iyi anlayacağı bir dil kullanılmış. Bu da revizyonun standarta getirdiği diğer bir olumlu özellik. Ayrıca çok daha etkin bir süreç yönetimi ile karşı karşıyayız.

Yeni standart sistemi aracılığıyla firmaların rekabet gücü artarken, daha kaliteli hizmet vermelerinin de önü açılıyor" dedi.

40.000'in üzerinde firma tarafında uygulanan ISO 9001 Uluslararası Kalite Yönetim Standardı'nın revize edilmesi ile birlikte Türk firmalarının hem iç piyasada hem de uluslararası ölçekte rekabet güçlerinin artacağına dikkat çeken Çavdar, standartın diğer yönetim sistemleri ile uyumlu hale gelebilmesi için daha da geliştirildiğini söyledi.



KalDer İZMİR ŞUBESİ ÜYELERİNE ISO 14001 VE 18001 BİLGİLENDİRME TOPLANTISI YAPILDI

Türkiye Kalite Derneği (KalDer) İzmir Şubesi ISO 14001 ve OHSAS 18001'in 2015 revizyonları hakkında bilgilendirme toplantısı düzenledi. EBSO Meclis Salonu'nda gerçekleşen toplantıya KalDer üyelerinin yanı sıra; kamu ve özel sektör temsilcileri de katıldı.

Yönetim Sistemleri Danışmanı Merdol Şimşek'in yaptığı bilgilendirmede taslağın içeriği ve revizyonla birlikte ISO'da meydana gelecek yapısal ve temel değişiklikler katılımcılara aktarıldı.

Avrupa ülkelerinde yaklaşık 200 yıldır uygulanmakta olan Kurumsal Risk Yönetimi'nin Türkiye'de de ISO üyesi kurumlar tarafından yakın zamanda uygulanmaya başlayacağını bilgisini veren Merdol Şimşek, standartların ticari kaygılar gözetilerek uygulanmasından ziyade, kurumun yaşam tarzı olması gerektiğinin altını çizdi. Yeni standart sistemi sayesinde, özel sektörde hizmet veren kuruluşların uluslararası pazarda rekabet gücünü arttıracaklarını belirten Şimşek, uygulamanın daha kaliteli hizmet ve ürünleri de beraberinde getireceğini açıkladı. Şimşek "Yeni standart sistemi uluslararası alanda hizmet veren Türk şirketlerin önünü açacak" dedi.



KalDer İZMİR ŞUBESİ ÖZDEĞERLENDİRME TOPLANTISI GERÇEKLEŞTİRİLDİ

"2014-2015 Yerel Kalite Ödülleri Öz Değerlendirme Toplantısı 1 Temmuz'da Hilton Otel İzmir'de Moderatör Aydın Kosova önderliğinde tüm değerlendiricilerin ve KalDer İzmir

Şubesi Ödül Yürütme Kurulu'nun katılımı ile gerçekleştirildi. Katılımcılar, ödül yürütme kurulu üyeleri ile gerçekleştirdikleri çalıştayda bir sonraki yıl için önerilerini dile getirdiler.



BU İŞİN ARKASINDA KİM VAR?

Fiziksel ve dijital araçları (fijital) entegre kullanıp çoklu mecra iletişimde etkin sonuçlar üreten, özellikle de gerilla reklam faaliyetleri ile sosyal medya platformlarında adından sıkça söz ettiren US Brainworks'ün sürdürülebilir başarısının ardında yatanları konuştuk.

US Brainworks'ten bahseder misiniz?

US Brainworks 2010 yılı sonu itibarıyla İzmir lokasyonlu bir reklam tasarım şirketi olarak kurulmuştur. Uzmanlık alanımız icabı strateji odaklı iletişim tasarımı. Tasarım çözümlerini belirlenen pazarlama stratejilerine uygun olarak üretip etki getiren ticari sonuçları markalar ile buluşturuyoruz. Yola çıktığımız markalar ile çalışma esnasında pazarlama taktiklerini titizlikle kullanıyoruz. Son dönemlerde fiziksel ve dijital araçları (fijital) entegre kullanıp çoklu mecra iletişimde etkin sonuçlar elde ettiğimizi belirtmek isteriz. Özellikle gerilla reklam faaliyetlerimiz ile sosyal medya platformlarında da konuşulan işlere imza atmak bizim ve markalarımız açısından sevinc verici. İletişimde kucaklaştığımız, kültür ve değerlerimizle uyuşan şirket ve markalarla çalışmaya özen gösteriyoruz. Biliyorsunuz herkes istediğiyle çalışabilir, aynı markayı bir çok ajansın portföyünde referans olarak görebilirsiniz. Önemli olan kimle çalıştığımız kadar, kime ne iş yaptığımız, yani işlerinizin gücü ve kalitesidir. Biz kaliteye ve sürekliliğe önem veren zeki markaların çalışmayı arzuladıkları bir tasarım şirketi olma misyonumuzla hareket ediyoruz. Kurum içi mottomuz "Bu işin arkasında kim var?" sorusundan oluşuyor. Yani amacımız, bu soruyu sürekli sordurtacak işlere imza atmak. İyi bir ekiple çalışıyoruz. Ekip seçimimizde meritokrasi ile işe alım gerçekleşiyor, herkes yeteneğine göre iş yapıyor. Steve Jobs da Einstein da tek başınaydı unutmayalım. Birileri gelir dünyayı değiştirir, biz o birilerinden oluşmayı seviyoruz. Yetenekli, çalışkan, disiplinli, edep adap sahibi, bilgili, işinin ehli ve sadece işine konsantre olan uzun süreli profesyonel bir ekiple çalışıyoruz. Rakiplerimizden farkımız; çok hızlı çalışıyoruz, ortalama iş teslim süremiz %98.7'dir. Türkiye'nin ve dünyanın her yerinde kampanya yapabilecek alt yapımız, bağlantılarımız ve stratejik iş birliklerimiz var. Oluşturduğumuz kurum içi üretim ve takip sistemimiz, kalite takip sistemimiz de iş üretim süreçlerinde yardımcımız olmaktadır. İşin özü biz bir şirketle el sıkıştığımız zaman şirketin hedeflediği marka değerine bütünsel,



tutarlı, rakiplerinden ayırıcı etkiyi katarak uzun vadeli bir yol haritası çizeriz. Markayı rakiplerinden kesin ve net olarak ayırırız. Bu sözler iddialı gibi gelebilir; ancak işimizde iddialı, işimiz dışında normal bir portremizin olduğunun altını çizmek isteriz. Yani sadece işinde hırslı ve iddialı şirketler ile çalışmayı kim istemez ki?

KalDer İzmir Şubesi ile ne kadar zamandır çalışıyorsunuz? Şu ana kadar ne gibi işler ürettiniz?

KalDer İzmir Şubesi ile 13. Mükemmelliği Arayış Sempozyumu itibarıyla uzun soluklu bir çalışma temposu içerisindeyiz. Kaliteye gönül veren bir kuruluş olarak adımızın KalDer ile anılması bizi gururlandırmaktadır. KalDer İzmir Şubesi'nin düzenlemiş olduğu etkinlik ve sempozyumlarda iletişim, tasarım ve hizmet sponsorluğunu üstlenmekteyiz. Özellikle 13. MAS'tan beri; tema, sempozyum bütünsel konsept tasarımları ile görsel algıda içeriği destekliyor ve ülke bazında farkındalık oluşturuyoruz. Yani sahne tasarımından yaka kartlarına kadar büyük bir titizlikle sıra dışı tasarımları ortaya koyarak dikkatleri çekiyoruz. Bu sempozyumlar ulusal boyutta repütasyonu artırıcı bir gelenek haline geldi bizim için. KalDer İzmir Şubesi yönetiminin de takdir ettiği işlere imza atmak ve bunu sürdürülebilir kılmak bizim için oldukça memnun edici.

İşin uygulama süreci nasıl ilerliyor?

Bizde az önce de bahsettiğimiz gibi belli bir sistem olmakla beraber, karmaşayı da yönetebileceğimiz bir alt yapımız bulunuyor. Bu deneyim ve pratiklerin kazandırdığı, işin matematiği kadar sezgisel manevraların da bize kattığı değerlerden oluşuyor. Trendleri ve mega trendleri takip edebilme, trend analizi ve kreatif süreç işimizin doğası gereği çok hızlı ilerliyor. Eskilerden bir reklamcının etkili bir sözü vardır; 'Bu sene trendler ne olacak?' diye sorduklarında 'Biz ne yaparsak, o olacak' diyor. Yani trend belirleme konusunda da belli adımlarımızın olduğunu belirtmeliyiz.

KalDer ile ilk etapta bir araya geliyoruz. Tema komitesi toplantılarına destek veriyoruz, temanın belirlenmesinde aktif rol alıyoruz ve daha sonra işin üretim kısmı başlıyor. Mesela, geçtiğimiz 2014 yılında oluşturduğumuz "Mükemmel Hatalar" temasının başlangıç noktası da bu şekilde olmuştu. JWT New York, 2014'ün en önemli ilk 10 trendini açıklamış, 2014 tahminlerinde her şeyin temelinde "immerse experience"tan bahsedilmişti. Bu yılın trendleri arasında "nobody is perfect" ve "proudly imperfect" mitleri yer alıyordu, yani 'Kimse kusursuz değildir', 'gururla kusurluluk'. Hala da böyledir. Biz de buradan yola çıkarak, iş dünyasının ve yeni nesil girişimcilerin gelip sempozyumda başarısızlıklarını, hatalarını ve çıkardıkları dersleri samimi bir şekilde anlatmalarını istedik.

X kuşağı patronlar dahi gelip zorlanmadan konuşmalarını yaptılar. Pazarı koklayan bir gücümüz olduğu için, biz bunu bu araştırmadan çok önce KalDer yönetimine sunduk. İyi bir sempozyum çıkarmış olmanın başarısını hep beraber elde ettik.

Önümüzdeki yıl yapılacak sempozyumda nasıl bir tema oluşturmayı planlıyorsunuz?

Bu yıl bizce daha renkli olmalı, heyecanlı olmalı kanaatindeyiz. Sempozyum tema komitesi ile çalışmalara Eylül ayında başlamış bulunmaktayız. İnsan doğası müthiş sürprizlerle dolu, sürekli transformasyona uğrayan dünyamızın çok renkliliğini kabul etmeli ve kucaklamalıyız. Rekabetin de, işin de, hayatın da renklisi güzel. Bu yıl renklerin yılı olsun istiyoruz.

KalDer İZMİR ŞUBESİ VE İZMİR ÜNİVERSİTESİ HASTANESİ İŞBİRLİĞİYLE KALİTE YOLCUĞUNDA DEV ADIM

Türkiye Kalite Derneği (KalDer) İzmir Şubesi ve İzmir Üniversitesi Medical Park Hastanesi gerçekleştirilen bir törenle Ulusal Kalite Hareketi için önemli bir işbirliğine imza attı. İzmir Üniversitesi Hastanesi Genel Müdürü Veysi Kubba ve KalDer İzmir Şubesi Yönetim Kurulu Başkanı Osman Ünal'ın imzaladığı protokol uyarınca, Avrupa Kalite Normları Yönetimi (EFQM) iş modeli esas alınarak, hizmetlerin kalitesinin artırılması ve geliştirilmesi öngörüldü.

Hasta ve çalışan memnuniyetini her zaman üst seviyede tutmak için çalıştıklarını söyleyen İzmir Üniversitesi Hastanesi Genel Müdürü Veysi Kubba, 2011 yılında başladıkları hizmet yolculuğunda durmadan çalıştıklarını, KalDer ile gerçekleştirdikleri işbirliğinin de önemli bir dönüm noktası olduğunu söyledi. Öcelikli olarak hasta ve çalışanların beklentilerini göz önünde bulundurdıklarını kaydeden Kubba, "Başarıımızda ekip çalışmasının büyük rolü var. Hasta ve çalışan memnuniyeti sağlık sektörünün vazgeçilmezidir. Bugün, Ege ve İzmir'in en büyük hastanelerinden biri olarak yolumuza devam ediyoruz. Tüm branşlardaki hizmet kalitesini artırmak en temel hedefimiz" diye konuştu.

KALİTE YOLCUĞU BİR ÖMÜR SÜRER

KalDer İzmir Şubesi Yönetim Kurulu Başkanı Osman Ünal da yaptığı



konuşmasında kalite yolculuğunun bir ömür boyu sürdüğünü belirterek, "Mükemmellik anlayışının ülkemiz genelinde bir yaşam ve yönetim biçimi olarak yaygınlaşabilmesi için çalışıyoruz. Ülkemizin uluslararası alanlarda daha etkin ve saygın konuma gelmesi bağlamında Ulusal Kalite Hareketi katılımcıları arasında yer aldıkları için İzmir Üniversitesi Medical Park Hastanesi yönetimi ve çalışanlarına teşekkür ediyoruz. Mükemmellik yolculuğunda beraber çalışmanın gururunu yaşıyoruz" diye konuştu. Konuşmaların ardından KalDer Başkanı Osman Ünal, KalDer Yönetim Kurulu Üyeleri ve çalışanları ile İzmir Üniversitesi Hastanesi Genel Müdürü Veysi Kubba, hastane yönetimi ve çalışan kadrosu beraberce Ulusal Kalite Hareketi tablosunu imzaladı.



KAYSERİ VALİSİ ORHAN DÜZGÜN'E ZİYARET

KalDer Kayseri Temsilciliği İstişare Kurulu, Başkan Sami Boydak liderliğinde Kayseri Valisi Orhan Düzgün'ü makamında ziyaret etti. Ziyarete, KalDer Kayseri İstişare Kurulu Başkanı Sami Boydak'la beraber Başkan Yardımcısı, Başyazıcıoğlu Tekstil A.Ş. Genel Müdürü Murat Başyazıcıoğlu, Orta Anadolu A.Ş. İK Müdürü Nihan Sert, Kayseri Ticaret Odası Kalite Yönetim Temsilcisi Muharrem Sever, Kilim Mobilya A.Ş. İşletme Müdürü Veysel Aslankaya ve KalDer Kayseri Temsilcisi Salih Yalçın katıldı. Boydak, yaptığı açıklamada "Daha önce KalDer Genel Sekreterliği nezdinde valimizi ziyaret etmiştik. Ayrıca İstişare Kurulu olarak ziyaret edip KalDer ve faaliyetleri hakkında bilgi paylaşmak



istedik. 15 Ekim 2015 tarihinde, Erciyes Mükemmellik Zirvesi adlı bir sempozyum organize ettik. Ülkemizin önde gelen sanayici, iş adamı, bürokrat ve yöneticilerinin konuşmacı olarak yer alacağı etkinlikte valimizi de aramızda görmek istedik. Kendisine etkinlik hakkında bilgi aktarıp açılışını onurlandırması talebimizi arz

ettik." dedi. Boydak ayrıca "Kendisi de KalDer gibi çalışma alanı kurum/kuruluşlarla birlikte toplumun tüm kesimlerinde mükemmellik kültürünü yayma gayreti olan, bu konuda yaptığı çalışmalarla kendini ispatlamış bir STK olarak KalDer'e destek vermeyi uygun gördü, bizleri onurlandırdı." dedi.

BÜYÜKŞEHİR, MELİKGAZI, KOCASINAN, TALAS VE HACILAR BELEDİYELERİ'NE ZİYARET

KalDer Kayseri Temsilciliği İstişare Kurulu, 15 Ekim 2015 tarihinde gerçekleştirdikleri Erciyes Mükemmellik Zirvesi adlı sempozyumu tanıtım çalışmaları kapsamında başta Kayseri Büyükşehir Belediyesi olmak üzere Melikgazi, Kocasinan, Talas ve Hacılar Belediyelerini ziyaret etti. Ziyaretlerin tamamı KalDer Kayseri İstişare Kurulu Başkanı Sami Boydak liderliğinde

gerçekleşti. Ziyaretlere KalDer İstişare Kurulu Başkan Yardımcısı Murat Başyazıcıoğlu ve Kurul Üyelerinden Kayserigaz Genel Müdür Yardımcısı Adem Dinçay, Kilim Mobilya İşletme Müdürü Veysel Aslankaya, Orta Anadolu A.Ş. İnsan Kaynakları Müdürü Nihan Sert, Kayseri Ticaret Odası Kalite Yönetim Temsilcisi Muharrem Sever ve KalDer Kayseri Temsilcisi Salih Yalçın katıldı.

KAYSERİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ZİYARETİ

Ziyaretlerin ilki Büyükşehir Belediyesi Başkanı Mustafa Çelik'e oldu. KalDer heyetini makamında kabul eden Çelik ziyaretten duyduğu memnuniyeti dile getirdi. Boydak, Mart ayında OSB Konferans Salonu'nda gerçekleşen etkinlikte Kayseri Ulaşım A.Ş.'nin Ulusal Kalite Hareketi'ne üye olduğunu ve Başkan Çelik'in bu etkinliği onurlandırarak İyi Niyet Bildirgesi'ne imza attığını hatırlatıp desteklerinden ötürü



bir kez daha teşekkür etti. Boydak, "Şimdi de önümüzde bir başka önemli etkinlik var. 15 Ekim 2015 tarihinde, Erciyes Üniversitesi Sabancı Kültür Merkezi'nde "Zirvede Ancak Mükemmeller

Kalabilir!" ana teması ile düzenlenecek Erciyes Mükemmellik Zirvesi adlı sempozyuma başkanımızın da desteklerini istemeye geldik." dedi. Çelik, "Ülke olarak kalkınma çabalarımızın amacına ulaşması için toplumun her kesiminin Toplam Kalite Yönetimi felsefesini öğrenmesine, anlamasına ihtiyaç var. Bu çabalarından dolayı Sami Boydak başkanlığındaki

KalDer Kayseri Temsilciliği İstişare Kurulu'nu tebrik ediyorum" dedi. Çelik söz konusu etkinlik için de Büyükşehir Belediyesi olarak gerekli desteği sağlayacaklarını belirtti.

MELİKGAZİ BELEDİYESİ ZİYARETİ



Melikgazi Belediye Başkanı Memduh Büyükkılıç, KalDer Kayseri İstişare Kurulu Heyeti'ni makamında ağırladı. KalDer heyetinin ziyaretteki özelliikli gündemi yine 15 Ekim 2015 tarihinde gerçekleşecek Erciyes Mükemmellik Zirvesi oldu. İstişare Kurulu Başkanı Sami Boydak, "Memduh Başkanımızı ziyaret ederek KalDer ve faaliyetleri hakkında bilgi aktardık. Kendisi yapılan çalışmaları ayrıntılı olarak dinledi, özel ilgi gösterdi. Kendisini ayrıca Mükemmellik Zirvesi'ne davet ettik." dedi.

KOCASINAN BELEDİYESİ ZİYARETİ

KalDer İstişare Kurulu'nun bir başka ziyareti Kocasinan Belediyesi'ne oldu. KalDer heyetini makamında ağırlayan Başkan Ahmet Çolakbayrakdar'a, KalDer İstişare Kurulu Başkanı Sami Boydak, Ulusal Kalite Hareketi ve EFQM Mükemmellik Modeli hakkında bilgi aktardı. Geçtiğimiz yıl TBMM'nin de Ulusal Kalite Hareketi'ne dahil olarak idari işlerinde yönetim modeli olarak EFQM'i benimsediğini ve bu yıl mart ayında TBMM'nin KalDer'den Kararlılık Belgesi aldığını belirten Boydak, belediyeler, üniversiteler, hastaneler, milli eğitim müdürlükleri vb. pek çok kamu kurumunun da benzer başarılar gösterdiğine vurgu yaptı. Çolakbayrakdar, KalDer'in çalışmalarını ve elde edilen başarıları takdirle karşıladıklarını belirterek farklı ve yeni önerilere her zaman açık olduklarını ifade etti. Çolakbayrakdar, Erciyes Mükemmellik Zirvesi'nde de bulunmayı istediğini belirtti.



TALAS BELEDİYESİ ZİYARETİ

KalDer İstişare Kurulu'nun bir diğer ziyareti Talas Belediye Başkanı Mustafa Palancıoğlu'na oldu. Palancıoğlu KalDer heyetini Yaman Dede Konağı'nda ağırladı. Palancıoğlu, "Şehrimize, ilçemize miras kalan bu önemli mekanlara gereken ilgi ve ehemmiyeti vermeye, korumaya ve sonraki nesillere aktarmaya çalışıyoruz. Bu bağlamda bazı misafirlerimizi buralarda ağırlıyoruz." dedi. Boydak, KalDer ve EFQM Mükemmellik Modeli hakkında bilgi paylaşırken yeni ve



farklı uygulamaların Talas'a değer katacağını bu anlamda KalDer olarak katkı sağlamaktan memnun olacaklarını belirtti. EFQM Mükemmellik Modeli ile başarılar elde etmiş diğer kamu kurumları ve belediyelerden örnekler veren Boydak, tarihi dokusuyla da Talas'ın güzel projelere açık olduğunu belirtti. Boydak, aynı zamanda Erciyes Mükemmellik Zirvesi hakkında da bilgi aktarıp Palancıoğlu'nu etkinliğe davet etti.

HACILAR BELEDİYESİ ZİYARETİ

KalDer Kayseri Temsilciliği İstişare Kurulu Başkanı, Sami Boydak Hacılar Belediye Başkanı Doğan Ekici'yi makamında ziyaret etti. Boydak, Ekici'ye KalDer ve faaliyetleri hakkında bilgi aktarırken üniversite öğrencilerine yönelik birlikte düzenlenebilecek eğitim programları, farkındalık yaratma projeleri hakkında da bilgi paylaştı. Boydak aynı zamanda Ekici'yi, KalDer Kayseri Temsilciliği İstişare Kurulu olarak 15 Ekim 2015 tarihinde, Erciyes Üniversitesi Sabancı Kültür Merkezi'nde düzenlenecek sempozyuma davet etti.



İSTANBUL (MERKEZ) GENEL KATILIMA AÇIK EĞİTİM PROGRAMI 2015-2

Eğitimler	Gün Sayısı	Eylül	Ekim	Kasım	Aralık	Üyeler için Fiyat - TL (%18 KDV Hariç)	Üye Adayları Fiyat - TL (%18 KDV Hariç)
EFQM Mükemmellik Modeli Tanıtım	1	10		23		320	380
EFQM Mükemmelliğe Yolculuk (J2E)	3			26-27-28		1200	1400
EFQM Mükemmellik Modeli Değerlendirici Eğitimi (EAT)	3		6-7-8		17-18-19	2100	2400
Eğiticinin Eğitimi	2	7-8		24-25		460	570
Etkili Sunum Teknikleri	2		19-20			460	570
Hayatla İletişim	1				21	240	300
İstatistiksel Proses Kontrol	2		12-13		15-16	460	570
Koçluk Becerilerinin Geliştirilmesi	1	14			22	240	300
Müşteri Deneyim Yönetimi	2		9-10			460	570
Kurumsal Performans Yönetimi	1		22			240	300
Problem Çözme Teknikleri	2	10-11			8-9	460	570
Stratejik Yönetim	1		7			240	300
Süreç Yönetimi Ve İyileştirilmesi	2	8-9		11-12		460	570
Yönetim Becerilerinin Geliştirilmesi	1		15			240	300
ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi	2	1-2	1-2	4-5	2-3	460	570
ISO 9001:2008 Kuruluş İçi Kalite Denetçisi	3	16-17-18	15-16-17	26-27-28	24-25-26	590	720

ESKİŞEHİR ŞUBE GENEL KATILIMA AÇIK EĞİTİM PROGRAMI 2015-2

Eğitimler	Gün Sayısı	Eylül	Ekim	Kasım	Aralık	Üyeler için Fiyat - TL (%18 KDV Hariç)	Üye Adayları Fiyat - TL (%18 KDV Hariç)
EFQM Mükemmellik Modeli: Tanıtım	1	19				ücretsiz	ücretsiz
Stratejik Planlama Çalıştayı	1		3			240	300
Problem Çözme Teknikleri	1		17			240	300
OHSAS 18001:2007 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi	2			7-8		460	570
ISO 9001: 2008 Kuruluş içi Kalite Denetçisi Eğitimi	3			13-14-15		590	720
Süreç Yönetimi	1				5	240	300
ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemi	2				12-13	460	570
ISO14001 Çevre Yönetim Sistemi	2				19-20	460	570
Mükemmel Yönetim: Liderlik Eğitimi	1		4			240	300
Kurum Kültürü	1			21		240	300

Genel Bilgiler

- * KalDer eğitim tarihlerini değiştirme hakkını saklı tutar.
- * Aynı kuruluştan 3-4 kişinin katılımında % 5 indirim uygulanmaktadır.
- * Aynı kuruluştan 5 kişi ve üzeri katılımlarda % 10 indirim uygulanmaktadır.
- * Kamu Kuruluşlarına, Sivil Toplum Kuruluşlarına ve öğrencilere %20 indirim uygulanmaktadır.
- * Katılımcılara ancak bir indirim uygulanmaktadır.
- * Ücretlere %18 KDV ilave edilecektir.
- * Eğitimlere katılmak için lütfen web sayfamızdaki başvuru formunu doldurunuz.

İZMİR ŞUBE GENEL KATILIMA AÇIK EĞİTİM PROGRAMI 2015-2

Eğitimler	Gün Sayısı	Eylül	Ekim	Kasım	Aralık	Üyeler için Fiyat - TL (%18 KDV Hariç)	Üye Adayları Fiyat - TL (%18 KDV Hariç)
Hata Türleri ve Etkileri Analizi (FMEA)	2	1-2				460	570
Kobetsu Kaizen (Odaklanmış İyileştirmeler)	1				2	240	300
Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Müşteri Şikayeti Karşısında Etkili İletişim ve Davranışlar	2				24-25	460	570
Kurumsal Risk Analizi ve Yönetimi	1				15	240	300
İnovasyon Yönetimi	1	10				240	300
Müşteri Deneyimi Tasarımı ve İş Modeli İnovasyonu	1		6			240	300
Kurumsal Performans Yönetimi	1	3				240	300
Yalın 6 Sigma - Farkındalık	1	30				240	300
İstatistiksel Proses Kontrol	2		20-21			460	570
Etkili Liderlik ve Yöneticilik	2				16-17	460	570
Total Productive Management (TPM)	2	15-16				460	570
İletişimde İkna Teknikleri	1			4		240	300
Stok Yönetimi	1				25	240	300
EFQM Mükemmellik Modeli Tanıtım	1		1			320	380
Stratejik Yönetim	1		13			240	300
Stratejik ve Yaratıcı Düşünme ve Karar Alma Becerileri	2			25-26		460	570
Yetkinlik Bazlı Mülakat Teknikleri	1		8			240	300
Liderlerin İki Bileziği Koçluk ve Mentörlük	1			19		240	300
Kurumsal Sürdürülebilirlik Eğitimi	1				3	240	300
EFQM Mükemmellik Modeli	2		15-16			800	930

BURSA ŞUBE GENEL KATILIMA AÇIK EĞİTİM PROGRAMI 2015-2

Eğitimler	Gün Sayısı	Eylül	Ekim	Kasım	Aralık	Üyeler için Fiyat - TL (%18 KDV Hariç)	Üye Adayları Fiyat - TL (%18 KDV Hariç)
İş ve Zaman Etüdü	1	19				240	300
6 Şapkalı Düşünce Tekniği	1		2			240	300
Çatışma Yönetimi ve İkna	1		9			240	300
Değer Akışı Haritalama	1		10			240	300
OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği	2		16-17			460	570
Cip: Sürekli İyileştirme Kaizen	1		24			240	300
Proje Yönetimi	2			6-7		460	570
Sunum Teknikleri	2			13-14		460	570
5S Uygulamaları	1			21		240	300
Stres Yönetimi	1			27		240	300
ISO 50001 Enerji Yönetimi	2				4-5	460	570
Problem Çözme ve Karar Alma	1				10	240	300
EFQM Mükemmellik Modeli	2				11-12	460	570
İstatistiksel Proses Kontrol (SPC)	2				18-19	460	570
Mavi Yakalılar ile İletişim	1				25	240	300
Yalın Üretim	1				26	240	300

TRAKYA BÖLGE TEMSİLCİLİĞİ GENEL KATILIMA AÇIK EĞİTİM PROGRAMI 2015-2

Eğitimler	Gün Sayısı	Eylül	Ekim	Kasım	Aralık	Üyeler için Fiyat - TL (%18 KDV Hariç)	Üye Adayları Fiyat - TL (%18 KDV Hariç)
Mükemmel Yönetim - Liderlik	1	3				240	300
ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi	2	9-10				460	570
Tedarikçi İlişkilerinde Kalite	2	16-17				460	570
ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemleri	2	29-30				460	570
Koçluk Becerilerinin Geliştirilmesi	1		1			240	300
OHSAS 18001:2007 İş Sağlığı Ve Güvenliği Yönetim Sistemi	2		7-8			460	570
ISO 9001:2008 Kuruluş İç Kalite Denetçisi	3		14-15-16			590	720
İstatistiksel Proses Kontrol	2		20-21			460	570
6S İle Kayıp Giderme	1		27			240	300
Problem Çözme Teknikleri	2			4-5		460	570
Ölçme ve Kalibrasyon	2			11-12		460	570
Yöneticiler İçin Maliyet Düşürmenin İpuçları ve Teknikleri	1			20		240	300
Ohsas 18001 İş Sağlığı Ve Güvenliği Yönetim Sistemi Denetçi Eğitimi	3			24-25-26		590	720
Total Productive Management (TPM)	2				2-3	460	570
Yalın Üretim ve Teknikleri	1				9	240	300
Eğiticinin Eğitimi	2				16-17	460	570
Zaman Yönetimi	1				23	240	300
Kaizen	1				29	240	300

MARMARA BÖLGE TEMSİLCİLİĞİ GENEL KATILIMA AÇIK EĞİTİM PROGRAMI 2015-2

Eğitimler	Gün Sayısı	Eylül	Ekim	Kasım	Aralık	Üyeler için Fiyat - TL (%18 KDV Hariç)	Üye Adayları Fiyat - TL (%18 KDV Hariç)
EFQM Mükemmellik Modeli Tanıtım	1	10		23		320	380
EFQM Mükemmelliğe Yolculuk (J2E)	3			26-27-28		1200	1400
EFQM Mükemmellik Modeli Değerlendirici Eğitimi (EAT)	3		6-7-8		17-18-19	2100	2400
Eğiticinin Eğitimi	2	7-8		24-25		460	570
Etkili Sunum Teknikleri	2		19-20			460	570
Hayatla İletişim	1				21	240	300
İstatistiksel Proses Kontrol	2		12-13		15-16	460	570
Koçluk Becerilerinin Geliştirilmesi	1	14			22	240	300
Müşteri Deneyim Yönetimi	2		9-10			460	570
Kurumsal Performans Yönetimi	1		22			240	300
Problem Çözme Teknikleri	2	10-11			8-9	460	570
Stratejik Yönetim	1		7			240	300
Süreç Yönetimi Ve İyileştirilmesi	2	8-9		11-12		460	570
Yönetim Becerilerinin Geliştirilmesi	1		15			240	300
ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi	2	1-2	1-2	4-5	2-3	460	570
ISO 9001:2008 Kuruluş İç Kalite Denetçisi	3	16-17-18	15-16-17	26-27-28	24-25-26	590	720

ANKARA ŞUBE GENEL KATILIMA AÇIK EĞİTİM PROGRAMI 2015-2

Eğitimler	Gün Sayısı	Eylül	Ekim	Kasım	Aralık	Üyeler için Fiyat - TL (%18 KDV Hariç)	Üye Adayları Fiyat - TL (%18 KDV Hariç)
Eğitiminin Eğitimi	2		23-24		25-26	460	570
Hata Türleri ve Etkileri Analizi(FMEA)	2			27-28		460	570
ISO 10002 Müşteri Şikayeti Yönetimi - Müşteri Şikayeti Karşısında Etkili İletişim ve Davranışlar	2			11-12		460	570
ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi	2	11-12		13-14		460	570
ISO 9001:2008 Kuruluş İçi Kalite Denetçisi	3		15-16-17		10-11-12	590	720
İstatistiksel Proses Kontrol	2			20-21		460	570
Kaizen	1			5		240	300
Kalite Çemberleri	1	17				240	300
Mükemmel Yönetim: Liderlik	2		20-21			460	570
OHSAS 18001 Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	2				4-5	460	570
Planlı Bakım Yönetimi	1				11	240	300
Problem Çözme Teknikleri	1			6		240	300
Stratejik Yönetim	1	18				240	300
Süreç Yönetimi ve İyileştirilmesi	2				18-19	460	570
Yönetim Sistemleri Entegrasyonu	2			6-7		460	570

TÜRKİYE KALİTE DERNEĞİ KalDer İLE BOĞAZIÇI ÜNİVERSİTESİ YAŞAMBOYU EĞİTİM MERKEZİ - BÜYEM İŞBİRLİĞİNDE “YÖNETİM KALİTESİ GELİŞTİRME PROGRAMI-IV” 2016 YILININ ŞUBAT AYINDA BAŞLIYOR

2016 yılında dördüncüsünü gerçekleştireceğimiz “Yönetim Kalitesi Geliştirme Programı”na, yönetimde bütünsel kalite yaklaşımı ile mükemmellik kültürünü yaşam biçimi olarak benimseyen ve çalışma hayatlarında fark yaratarak çalıştıkları kurumların rekabet gücünü yükseltme çabasında olan tüm yönetici, yönetici aday ve çalışanları bekliyoruz. Programın içeriği; derslerin yanı sıra deneyim paylaşım toplantıları, fabrika ziyaretleri ve proje sunumlarıyla zenginleştirilmiştir.

Yer

Boğaziçi Üniversitesi Yaşamboyu Eğitim Merkezi - BÜYEM, İstanbul

Bilgi ve Ön Kayıt İçin

Türkiye Kalite Derneği-KalDer

Tel: 0216 518 42 84 Faks: 0216 518 42 86

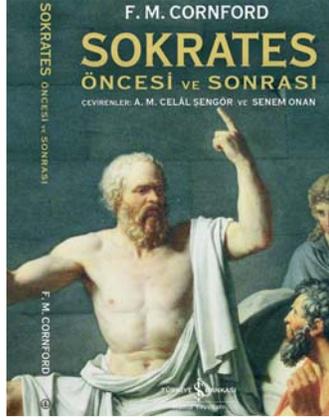
Nezahat EREN, KalDer İK ve Eğitim Yöneticisi nezahat.eren@kalder.org

Şennur AKIN KalDer Eğitim Uzmanı sennur.akin@kalder.org



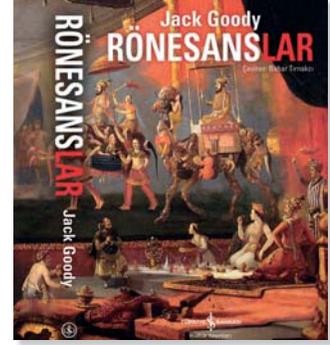
SOKRATES ÖNCESİ VE SONRASI

İngiliz klasikçisi Francis Macdonald Cornford'un Ağustos 1932'de Yunan felsefesi üzerine Cambridge Üniversitesi'nde verdiği dört konferans metninden oluşan Sokrates Öncesi ve Sonrası adlı kitabının, İngiltere'de bugüne kadar 25 baskısı yapıldı. Cornford, verdiği dört konferansta Sokrates'in Eski Yunan ve tüm Avrupa uygarlığı için önemini, basit bir dille kurulmuş, okunması zevkli metinlerle anlatıyor.



RÖNESANSLAR

Jack Goody, Rönesanslar adlı kitabında "Avrupa Rönesans'ı modernite anlayışımızın odağındaki benzersiz konumunu hak ediyor mu?" sorusunun cevabını arıyor. Yazar, Avrupa örneğini İslam, Çin ve Hint kültürlerinde gerçekleşmiş benzer Rönesans'larla bağlantılı olarak irdeliyor ve Avrupa'nın bu yabancı kültürlerle olan borcu üzerinde duruyor. İş Bankası Kültür Yayınları tarafından yayımlanan ve kısa sürede ikinci baskı yapan Tarih Hırsızlığı kitabında geliştirdiği Avrupa merkezliğine eleştirel yaklaşımıyla kapsamlı bir tarihsel çözümlemeye bulunuyor.

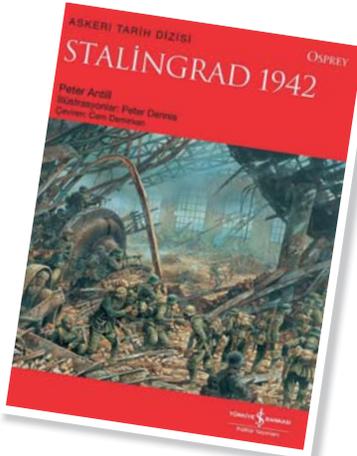


YOLDAN ÇEKİLİN HEDEFTEYİM

Bahar Madazlı, ilk kitabı Yoldan Çekilin Hedefteyim'de 30 yıllık kariyer yolculuğunda engelleri nasıl aştığını anlatıyor. İş hayatında öğrenirken de eğlenmenin ve hayatlarını kendi ışıklarını takip ederek yönetmenin mümkün olduğunu anlatan kitap, başarılı olmak isteyen gençlerin başucu kitabı olmaya aday. "İsterseniz, ışığınızla beraber bütün olayların üstesinden gelebilir ve güce giden yola nasıl ulaşacağınızı öğrenebilirsiniz" diyen Madazlı, iş hayatına atılacak ya da yeni atılmış gençlerin kendileri için en iyi yolu bulmalarına yardımcı olmayı hedefliyor.

STALİNGRAD 1942

İkinci Dünya Savaşı'nın Doğu Cephesi'nde meydana gelen Stalingrad Harekatı, Almanya için büyük bir yıkım olmasının yanında Hitler'in sonunun da başlangıcı oldu. Dünya tarihinin en önemli dönüm noktalarından olan bu savaşın ordularını masaya yatıran Peter Antill, her iki taraf komutanlarının artılarıyla eksilerini tartışıyor. Kitapta yer alan kuş bakışı haritalar ve resimler vasıtasıyla 5 ay süren yıpratma savaşı boyunca birliklerin hareketleri, değişen öncelikler ve taktik hataları göz önüne seriliyor.





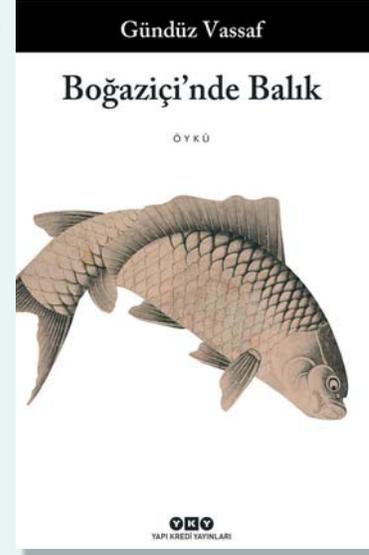
ÇIPLAK EKONOMİ

Charles Wheelan'ın Çıplak Ekonomi kitabı, Giray Ergin çevirisiyle yayımlandı. Eğlenceli bir dille ekonomiyi anlatan kitap, iktisat dersinin sıkıcılığından kurtulmak isteyenler için anahtar kavramların gizemini çözüyor. "Asla uykunuzu getirmeyecek türden bir ekonomi kitabı" olarak tanımlanan kitap, okuyucularını ekonomi konusunda donanımlı ve eğitilmiş biri haline getirmeyi amaçlıyor.



BOĞAZIÇI'NDE BALIK

Gündüz Vassaf'ın yeni kitabı Boğaziçi'nde Balık'ta, Boğaz'da yaşayan balıklar başkahraman olarak karşımıza çıkıyor. Kitap, insanoğlunun her yeri fethetme hırsını gerçeküstü öykülerle eleştiriyor. Kitapta, Komet, Balkan Naci İslimyeli, Argun Okumuşoğlu, Mehmet Gülerüz'ün bu kitaba özel yaptığı resimlerin yanı sıra Oktay Anılanmert, Ali Arif Ersen ve Şiir Özbilge'nin resimleri yer alıyor.



UNILEVER TÜRKİYE TARİHİ



Gazanfer İbar'ın kaleme aldığı Unilever Türkiye Tarihi, şirketin kurulup gelişmesini sağlayan insanları, bunun ardındaki kararları, gelişen olaylarıyla şirketin yaşam öyküsünü anlatıyor. İbar, kitabın önsözünde şunları söylüyor: "Unilever'de 30 yıl çalışmış olmam avantajdı. Unilever Türkiye'yle ilgili belge ve dokümanları sürekli toplayıp bir arşiv meydana getirmiştim. Bu uğraşın adeta bir define avcılığına dönüştüğünü ve Unilever Türkiye tarihiyle ilgili pek çok ilginç detaya ulaştığımı, bu açıdan yazım sürecinin oldukça keyifli geçtiğini rahatlıkla söyleyebilirim."

İSKENDER-SEZAR: PARALEL HAYATLAR

Eserleri 16'ncı yüzyıldan 19'uncu yüzyıla kadar Avrupa'da tarih ve deneme yazımını büyük ölçüde etkileyen Plutarkhos'un, Lamprias adlı kataloğa göre 227 eseri bulunuyor. Asıl ününü Paralel Hayatlar adlı eseriyle kazanan Plutarkhos, bu kitapta Yunan ve Romalı kahramanları birbiriyle karşılaştırıyor. İo Çokona'nın Yunanca aslından çevirdiği bu eserde, bir insanın kişiliğinin kendi kaderine ve başka insanların yaşamlarına olan etkileri birbirine bağlamaya çalışılıyor. İskender-Sezar çifti Paralel Hayatlar'ın en ilgi çekici bölümlerinden birini oluşturuyor.



SUBCONTURKEY

YAN SANAYİ ÜRÜNLERİ GAZETESİ

KOBİ'lere Değer Katar

Beyaz Eşya ve Otomotiv Yan Sanayi, Makina, Metal, Savunma, Otomasyon, Elektrik, Elektronik, Elektromekanik, Kauçuk ve Plastik Sanayi:

Üreticileri ve Tedarikçileri'nin Bilgi Kaynağı

SUBCONTURKEY,
Şirket ve Ürün Tanımları, Makale,
İnceleme, Röportaj, Ar-Ge,
Satın Alma ve Üretim Süreçleri,
Sektör Araştırma Dosyaları,
Fuar Özel Sayıları
Yayımlar;

Sektörel Dernekler, Birlikler,
Ticaret ve Sanayi Odaları,
Üniversitelerle İşbirliği,
Yapar;

Her Yıl 50'yi Aşkın Fuar,
Kongre, Seminer ve Panel'e
Sponsorluk ve Katılım
Gerçekleştirir.

Her Ay 12.000 Tiraj'la
Hedef Kitleyle Buluşur.

www.subconturkey.com

www.sektorel.com

subcon@subconturkey.com

sektorel@sektorel.com

GRUP
SEKTÖREL

Sektörel Tanıtım Grubu Reklamcılık ve Tic. Ltd. Şti.





P-değeri beni korkutmuyor.

Korkusuz Veri Analizi

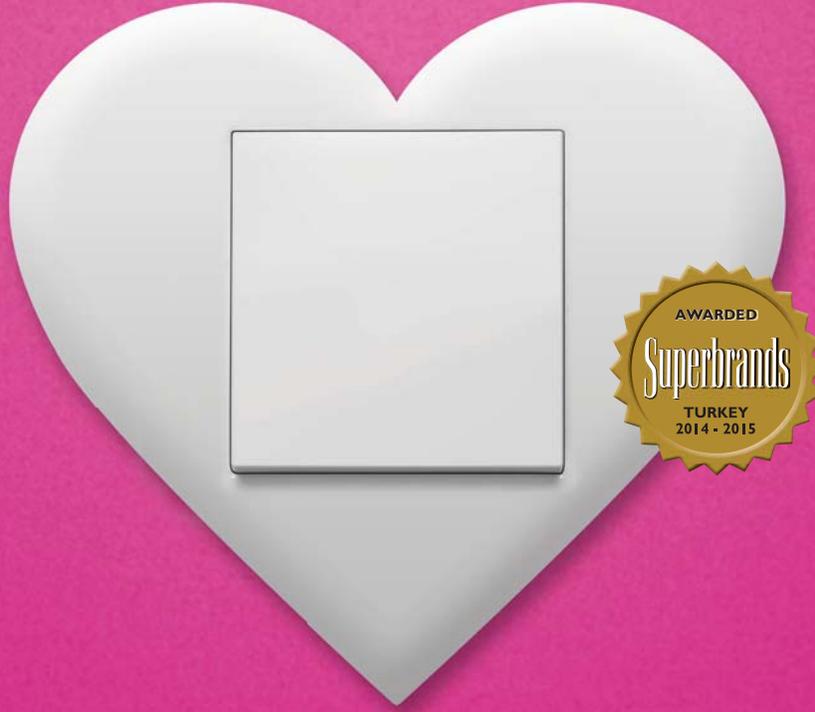
Verilerinizi analiz etmek Minitab İstatistiksel Yazılımı ile çok kolay. Analizinizi gerçekleştirmek için doğru aracı semenizden, sonuçlarınızı yorumlamanıza kadar size yardımcı olacak geliştirilmiş Asistan menüsüne sahip olan Minitab İstatistiksel Yazılımı ile verilerinizi kolayca analiz edebilirsiniz. İşinizi en iyi siz bilirsiniz, Minitab size işinizi geliştirmeniz için gereken guveni sağlar.

 **Minitab® 17**
www.minitab.com


İNOVA DANIşMANLIK
www.inovadanismanlik.com.tr

Sevgiyle yapılan işler

süper olur...



VİKO olarak, Superbrands Türkiye tarafından Nielsen araştırma sonuçlarına göre belirlenen Süper Markalar arasında yer almanın gururunu yaşıyoruz.

Süper Markalar arasında sektörümüzün tek temsilcisi olarak yer almanın yüklediği sorumluluğun farkındayız. Bizim için asıl başarı, öncelikle müşterilerimizin gönüllerinde edindiğimiz paha biçilemez yeri koruyabilmektir. Bu başarıyı sürdürülebilir kılmak için her zamankinden daha çok çalışmamız gerektiğini biliyoruz.

35 yıldır aydınlıkla buluşmak için ürünlerimizi tercih eden müşterilerimize ve diğer tüm paydaşlarımıza markamıza verdikleri eşsiz değer için **gönülden teşekkür ederiz.**