

Yıl: 28 • Sayı: 195

önce
kalite
KalDer

TÜRKİYE MÜKEMMELLİK ÖDÜLLERİ ÖZEL SAYISI

Ödül, Birlikte Başarmanın Gücünü ve Hazını Yaşattı

DİLEK KILIÇARSLAN

Aromsa Besin Aroma ve Katkı Maddeleri A.Ş
Kalite Direktörü

Gaziantep Ticaret Odası Yaptığı Çalışmalarla Fark Yaratıyor

TUNCAY YILDIRIM

Gaziantep Ticaret Odası
Yönetim Kurulu Başkanı

Sürekli iyileştirme Kültürümüzün Bir Parçası Oldu

TİMUR KARAĞLU

Kalekim
Genel Müdür

Bir "Dünya Markası" Olmayı Hedefliyoruz

AYLİN TÜLAY ÖZDEN

Doruk Otomasyon
Yönetim Kurulu Üyesi

EFQM Modeli Kurumsal Mükemmellikte Farklılık Yaratıyor

GÖKHAN PEKER

Toyota Boshoku Türkiye
Kalite Yönetim Grubu
Genel Müdürü



KalDer

Türkiye Kalite Derneği

KalDer TÜSİAD



ÖNCE KALİTE

Sahibi	KalDer Adına GÖRGÜN ÖZDEMİR
Genel Yayın Yönetmeni	SABRİ BÜLBÜL
Yayın Koordinatörü	SEFER GÜLÇİÇEK sefer.gulcicek@kalder.org
	FIRTINA ARISOY firtina@mavitanitim.com.tr
Görsel Yönetmen	İLTER ÇITAK mavi@mavitanitim.com.tr
İdare Merkezi	TÜRKİYE KALİTE DERNEĞİ Cevizli Mah. Tuğay Yolu Cad. Ofisim İstanbul Plazaları No:20/B K:11 N0:65 Maltepe PK:34846 İstanbul T: 0 (216) 518 42 84 F: 0 (216) 518 42 86
Yayına Hazırlayan	MAVİ TANITIM VE İLETİŞİM Rasimpaşa Mah. Ayrılkçeşme Sokak No: 122 Yeldeğirmeni - Kadıköy İstanbul T: 0 (216) 345 99 20 F: 0 (216) 348 95 22

Önce Kalite Dergisi, Türkiye Kalite Derneği tarafından dijital olarak yayınlanır.
Önce Kalite Dergisi'ndeki yazı ve resimler kaynak gösterilerek kullanılabilir.

KURULUŞLARDAN GELEN YAZILAR

- A4 sayfasına, her taraftan 2 cm marj bırakılarak, 10 punto Arial veya Times, 11 punto satır arası font ile en fazla 1 ve 2 sayfa yazılmalıdır.
- Yazı başlığı ve yazar adı koyu font ile yazılmalıdır.
- Yazar ünvanı, e-posta adresi yer almalıdır.
- Yazara ait en az iki adet yüksek çözünürlükle vesikalık olmayan hareketli tarzda resimlerde olmalıdır.
- Gelen yazılar, editöryal kurul tarafından okunurluğun artırılması, uzunluğunun kısaltılması gibi durumlarda yazının içeriğinde, başlıkta değişiklikler yapılabilir. Bu değişiklik yapma hakkı dergimizce saklıdır.
- Makalelerden yazarları sorumludur.



06

Sürekli İyileştirme Kültürümüzün Bir Parçası Oldu

TİMUR KARAOĞLU

Kalekim
Genel Müdür

İçindekiler



10

*Ödül, Birlikte Başarmanın
Gücünü ve Hazzını Yaşattı*

DİLEK KILIÇARSLAN

Aromsa Besin Aroma ve
Katkı Maddeleri A.Ş.
Kalite Direktörü

28

*Çalışanlarımız Arasında
Güzel Bir Sinerji Yarattı*

ÇİĞDEM TILDEM

Aygersan
Kalite Yöneticisi

14

*Bir "Dünya Markası"
Olmayı Hedefliyoruz*

AYLİN TÜLAY ÖZDEN

Doruk Otomasyon
Yönetim Kurulu Üyesi

30

*Daha İleri Bir Düzeye
Ulaşmayı Hedefliyoruz*

FUNDA KARABORAN

Manisa Organize Sanayi Bölgesi
Bölge Müdürü

18

*Gaziantep Ticaret Odası
Yaptığı Çalışmalarla Fark
Yaratıyor*

TUNCAY YILDIRIM

Gaziantep Ticaret Odası
Yönetim Kurulu Başkanı

32

*EFQM Modeli Kurumsal
Mükemmellikte Farklılık
Yaratıyor*

GÖKHAN PEKER

Toyota Boshoku Türkiye
Kalite Yönetim Grubu
Genel Müdürü

22

*Sürdürülebilir Gelişimi
Kurum Kültürü Haline
Getiriyoruz*

OSMAN ŞERİT

HAVELSAN Operasyonlar
Genel Müdür Yardımcısı

36

*Rekabetten Ziyade
Topluma Ne Kadar Fayda
Sağladığımızı Önemsiyoruz*

SULTAN İŞİK

Türkiye Yeşilay Cemiyeti
Genel Müdürü



*Model Uygulamalarıyla Sürekli İyileştirme
Felsefesini Hayata Geçirdik*

ERDEM KAYA

Erdem Kaya Patent
Yönetim Kurulu Başkanı

24

Sözün özü, Ödülü bir son değil yeni bir yolculuğun başlangıcı olarak nitelendirmek daha doğru olur. Yolculuğunuzda KalDer gibi bir yol arkadaşınız varsa geride kalma ihtimaliniz azalır. Bizler her zaman sizinleyiz...

Merhaba Değerli Okurlar,

Türkiye Mükemmellik Ödülleri, önceki adıyla Ulusal Kalite Ödülü...

KalDer'in 30 yıllık bakiyesinde entelektüel sermayenin ve gönüllü havuzunun oluşmasında lokomotif rol oynayan en önemli süreçlerimizden biridir. Mütevazı olmaya gerek yok; KalDer Türkiye'de belirli ölçütler doğrultusunda kurumsal tanıma – takdir programları üretme becerisi en üst düzeyde olan kurumdur. Bu sebeptendir ki Türkiye Mükemmellik Ödülü iş dünyasının en prestijli ödülü olarak kabul görmektedir. Bu yetkinliğimiz tabii ki birinci yıldan itibaren üye – gönüllü ve çalışanlarımızın tek tek koyduğu taşlarla örülmüş sağlam bir duvar gibidir.

Bu sayımızda bu yolculuğun bu yılki kahramanlarının iyi uygulama örneklerini okuma fırsatı bulacaksınız. Ödül al-

maya hak kazanan Aromsa ve Kalekim'i tekrar tebrik ederek başka bir noktaya dikkat çekmek istiyorum.

KalDerliler olarak bizler ödülü şöyle tanımlarız: Ödül sizin kurumsallaşma yolculuğunuzda, rekabet gücünüzü artırma serüveninizde yalnızca bir nefes arası vereceğiniz bir duraktır. Evet, çok çok önemlidir fakat yolun sonu değildir.

Dünya'da olduğu gibi Türkiye de her geçen gün değişiyor, dönüşüyor. Bu dönüşüm içerisinde ben oldum demek kuruluşlar açısından en büyük hata olacaktır. Sizleri istatistiklere boğmadan basitçe söyleyebilirim ki kuruluşların çok büyük oranının yaşam süresi 50 yılı geçmemektedir. Bu bakımdan değişen şartlara uyum sağlamak, dönüşümü yönetmek, rekabet edebilirliğin olmazsa olmazı niteliğindedir.

Size bugün ödül kazandıran yetkinlikler beş yıl içerisinde artık bir anlam ifade etmiyor olabilir.

EFQM Modeli kapsamında da aynı dönüşümü görüyoruz. Alışıldık periyotlarda güncellenen Model, 2020 yılında aldığı güncelleme ile çağa ayak uydurarak günümüz ve gelecek ihtiyaçlara daha net cevaplar verebilir hal aldı.

Sözün özü, Ödülü bir son değil yeni bir yolculuğun başlangıcı olarak nitelendirmek daha doğru olur. Yolculuğunuzda KalDer gibi bir yol arkadaşınız varsa geride kalma ihtimaliniz azalır. Bizler her zaman sizinleyiz...



SABRİ BÜLBÜL
KalDer Genel Sekreteri

Sürdürülebilir Değer Yaratma Yolculuğu

GÖRGÜN ÖZDEMİR

**Türkiye Kalite Derneği
Yönetim Kurulu Başkanı**



Değerli Okurlar/ Değerli Kalite Gönüllüleri

1 992 yılında KalDer ve TÜSİAD tarafından Toplam Kalite Yönetimi'ni başarı ile uygulayan kuruluşların örnek modeller olarak ortaya çıkartılması ve daha yaygın biçimde Türkiye'de uygulanmasının teşvik edilmesi amacı ile KalDer-TÜSİAD Kalite Ödülü oluşturulmuştur.

1992 yılından günümüze kadar toplamda 717 kuruluş Ulusal Kalite Hareketi'ne katıldı. Bu kuruluşlarımızın 288'i ödül başvurusunda bulundu. 102 kuruluşumuz ulusal ödüle, 27 kuruluşumuzda küresel ödüle layık görüldü. EFQM Modeli'ni kuruluşlarında benimseyerek bir yönetim modeli olarak kullanan ve başarılarını ödülle taçlandıran üyelerimizi tebrik ediyorum. 2019 yılında ödül ve yetkinlik belgesi kazanan kuruluşlarımızın birikimlerini ve tecrübelerini paylaştığı Önce Kalite Dergisi Ödül Özel sayısı, kalite çalışmalarına devam eden kuruluşlarımız için çok değerli bir paylaşım oldu.

2020 yılında ülkemizdeki kuruluşlarımızın kalite çalışmalarına yeni bir ivme kazandıracak olan Yeni EFQM Modeli hayatımıza girdi. Çağın gereklerine uygun olarak kendini güncelleyen, geliştiren bir yapıya sahip EFQM Modeli, 2.000 uzman, 24 çalıştay ve 60'tan fazla liderle yapılan, görüşmeler neticesinde oluşturuldu. Tasarım odaklı yeni model, kurumların değişim ve dönüşümüne yardımcı olmak ve performanslarının iyileştirilmesine önemli ölçüde katkı sağlamak üzere, esaslı metodoloji sunan bir sisteme dönüştürüldü.

En genel tanımıyla EFQM Modeli, kuruluşlarınıza sürdürülebilir değer yaratma yolculuğunun neresinde olduğunuzu ölçerek başarıyı elde etmenize yardımcı olacaktır. Aradaki farkı ve var olan olası çözümleri anlamamıza yardımcı olurken sizleri ilerlemek üzere güçlendirecek ve kuruluşunuzun performansını önemli ölçüde iyileştirecektir.

Sevgi ve saygılarımla,



28. Kalite Kongresi, Türkiye Mükemmellik Ödülleri İle Sona Erdi!

“

Türkiye Kalite Derneği (KalDer) tarafından bu yıl “Çözüm Özünde – Fix The Basics!” ana temasıyla düzenlenen ve iki gün süren, 28. Kalite Kongresi; iş, bilim, akademi, medya ve sanat dünyasının önde gelen temsilcilerini ağırladı.

Kongre, KalDer Başkanı Görgün Özdemir, TÜSiAD Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Sekreteri Bahadır Kaleağası ve Koç Holding Yönetim Kurulu Başkan Vekili Ali Y. Koç'un açılış konuşmalarıyla başladı. “Kriz kahini” olarak bilinen, ünlü ekonomist Nouriel Roubini'yi de ağırlayan kongre ikinci gününde de önemli isimleri konuk etti. Gaziantep Büyükşehir Belediye Başkanı Fatma Şahin ile Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı Mansur Yavaş'ın konuşmacı olarak yer aldığı oturumla başlayan kongre, Zülfü Livaneli ve Nebil Özgentürk gibi isimleri de ağırladı. Avrupa'nın en büyük paylaşım platformlarından olan kongre, “2019 Türkiye Mükemmellik Ödülleri” ile sona erdi. Bu kapsamda Kalekim ve Aromsa, Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne layık görüldü.

Mükemmellik kültürünü yaşam biçimine dönüştürerek Türkiye'nin rekabet gücünü ve refah düzeyini yükseltmek adına çalışmalar yürüten Türkiye Kalite Derneği'nin (KalDer) düzenlediği, 28. Kalite Kongresi'ne, “2019 Türkiye Mükemmellik Ödülleri” damgasını vurdu. Bu kapsamda Kalekim ve Aromsa Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün sahibi oldu.

Bu yıl “Çözüm Özünde – Fix The Basics!” ana temasıyla 26-27 Kasım'da gerçekleştirilen kongrede; dünyayı çevreleyen değişimin beraberinde getirdiği sorunlar ayrıntıları ile

“

Mükemmellik kültürünü yaşam biçimine dönüştürerek Türkiye'nin rekabet gücünü ve refah düzeyini yükseltmek adına çalışmalar yürüten Türkiye Kalite Derneği'nin (KalDer) düzenlediği, 28. Kalite Kongresi'ne, "2019 Türkiye Mükemmellik Ödülleri" damgasını vurdu. Bu kapsamda Kalekim ve Aromsa Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün sahibi oldu.

Nouriel Roubini



alındığı gibi, bu sorunların çözüm önerileri de tartışıldı. Lütfi Kırdar Kongre ve Sergi Sarayı'nda düzenlenen kongre, KalDer Başkanı Görgün Özdemir, TÜSİAD Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Sekreteri Bahadır Kaleağası ve Koç Holding Yönetim Kurulu Başkan Vekili Ali Y. Koç'un açılış konuşmalarıyla başladı. Kongrenin "Yaklaşmakta Olan..." başlıklı özel oturumunun konuğu ise sürpriz bir isim oldu. Türkiye'yi geçen senelerde de ziyaret eden ve açıklamalarıyla dikkat çeken, ünlü ekonomist Nouriel Roubini, konuşmasında Türkiye ve dünya ekonomisine ilişkin çarpıcı açıklamalarda bulundu.

Belediye Başkanları da kongredeydi!

Kongrenin ikinci günü ise Gaziantep Büyükşehir Belediye Başkanı Fatma Şahin ile Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı Mansur Yavaş'ın konuşmacı olduğu "21. Yüzyılda Metropoller ve Yerel Yönetimlerde Çağın Gereklilerini Yakalamak" isimli oturumla başladı. İki isim de değişen "belediye başkanı tanımı ve rolü" çerçevesinde altyapı çalışmalarından ziyade "mutlu şehirler" yaratmanın önemine dikkat çeken çarpıcı açıklamalarda bulundu.

Zülfı Livaneli ve Nebil Özgentürk, "yaşam biçimi olarak kaliteyi" konuştu!

Kongrenin ikinci gününde düzenlenen "Yaşam Biçimi Olarak Kalite" başlıklı oturum da iki önemli isme ev sahipliği yaptı. Zülfı Livaneli ve Nebil Özgentürk'ün konuşmacı olarak yer aldığı oturum adeta bir sohbet eşliğinde gerçekleştirildi. Geçmişten günümüze kalite

anlayışının yaşam üzerindeki etkilerinin Türkiye'de geçirdiği değişimi, anıları üzerinden de konuklara aktaran iki isim, katılımcılar tarafından yoğun ilgi gördü.

Ödül kazanan kuruluş sayısı 61'e yükseldi

Daha sonra ise "2019 Türkiye Mükemmellik Ödülleri" töreni gerçekleştirildi. KalDer'in 27 yıldır düzenlediği ödül töreni kapsamında jüri tarafından, EFQM Mükemmellik Modeli'nin Temel Kavramları ile ilişkili iyi uygulamalar, başvuran kuruluşları ödüle götüren önemli kriterlerden biri olarak yer aldı. Yapılan incelemelerin ardından ödül alan isimler belli oldu. Ve bu kapsamda Aromsa Besin Aroma ve Katkı Maddeleri San. Tic. A.Ş. ise "Olağanüstü Müşteri Hizmeti (Ar-Ge Merkezi Dahil)" iyi uygulaması ile "Müşteriler İçin Değer Katma ve Sürdürülebilir Bir Gelecek Yaratma" temel kavramları çerçevesinde ödül almaya hak kazandı. Kalekim Kimyevi Maddeler San. Tic. A.Ş., "Kalekim Usta Kulübü" iyi uygulaması "Müşteriler İçin Değer Katma ve Sürdürülebilir Bir Gelecek Yaratma" temel kavramları kapsamında Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne layık görüldü. Böylece Türkiye Mükemmellik Ödülü kazanan kuruluş sayısı 61'e yükseldi.

Törende, Türkiye Mükemmellik Aşamaları programı Yetkinlik Ödül Belgesi de takdim edildi. Bu kapsamda Erdem Kaya Patent ve Danışmanlık A.Ş., Gaziantep Ticaret Odası, GO Yakıt, Havelsan- Hava Elektronik Sanayi A.Ş. ve Türkiye Yeşilay Cemiyeti "Mükemmellikte Yetkinlik 5 Yıldız Ödül Belgesi" almaya hak kazanırken; Aygersan - Aydınlatma Gereçleri San. ve TİC. A.Ş., Limak- Uludağ Elektrik Perakende SAT. A.Ş. ile Manisa Organize Sanayi Bölgesi, Progrida Tarım Ürünleri Sanayi ve Ticaret A.Ş. de "Mükemmellikte Yetkinlik 4 Yıldız Ödül Belgesi" aldı. Doruk Otomasyon ve Yazılım A.Ş., "Mükemmellikte Yetkinlik 3 Yıldız Ödül Belgesi" almaya hak kazandı.

Türk iş dünyasının en prestijli ödülllerinden

Ödül alan isimleri tebrik eden KalDer Yönetim Kurulu Başkanı Görgün Özdemir de "27 yıl önce başlayan bu süreç, günümüzde ne mutlu ki kurum ve kuruluşlar için bir motivasyon nedeni, itici bir güç, hedeflenen bir ödül haline geldi. Türkiye Mükemmellik Ödülü çeyrek asırlık geçmişiyle, Türk iş dünyasının en prestijli ödülllerinden biri" dedi.

Sürekli iyileştirme Kültürümüzün Bir Parçası Oldu



TİMUR KARAOĞLU

Kalekim
Genel Müdür

Kuruluşunuz ile ilgili bize tanıtıcı bilgiler verir misiniz?

Kalekim, 1973 yılında Kale Grubu Şirketlerinin kurucusu Dr. İbrahim Bodur tarafından kurulmuş olup Türkiye'de seramik sektörünün kuruluşuna öncülük etmiş, bu alandaki yatırımlarıyla adından söz ettiren ve yapı ürünleri grubunda Avrupa'nın dördüncü; dünyanın ise 15. büyük üreticisi olan Kale Grubu bünyesinde yer almaktadır.

Kalekim, seramik yapıştırıcıları ve derz dolguları üretimiyle başladığı faaliyetlerine bugün, inşaat sektörünün her türlü yapı kimyasallarını üreterek devam etmektedir.

Faaliyete başladığı ilk günden itibaren, başarılarını sürdürülebilir kılmak için müşteri odaklı bakış açısı çerçevesinde en kaliteli ve en yenilikçi ürünleri üreterek, sektöründe öncü olmuştur. Bu amaçla 46 yıllık geçmişinde başarılı firmalar ile işbirliği yapmış, Türkiye'nin çeşitli şehirlerinde fabrikalar açmış ve sektördeki önemli ödülleri almaya hak kazanmıştır. Türkiye sınırları içinde 7 farklı lokasyonda üretim (7 tesis kuru harç, 1 tesis ise boya/sıva işletmesi), 8 bölgede ise satış faaliyetleri yürüten Kalekim, Kenya ve Arnavutluk'ta hayata geçirdiği üretim yatırımları ile bu ülkelerin hinterlandları da dahil olmak üzere 80 ülkeye ihracat yapmaktadır.

Mükemmellik Modeli'ni benimsemeye ve sürece dahil olmak nasıl karar verdiniz?

Mükemmellik Modeli'yle 2010 yılında KalDer'den aldığımız dış değerlendirme ile tanıştık. O dönemde yönetim yaklaşımlarımız ve çalışma tarzımızı bağımsız bir dış gözün değerlendirmesine tabi tutmak, bir bakıma kendimize ayna tutmak istedik. Bunun için en güvenilir yol KalDer'den bir dış değerlendirme almaktı. Dış değerlendirmede esas alınan EFQM Mükemmellik Modeli de güvenilir, kendini ispatlamış ve dünya çapında kabul görmüş bir değerlendirme aracıydı.

EFQM Mükemmellik Modeli ile tanıştığımızda iş yaşamına bakış açımızla ne kadar çok örtüştüğünü ve bize ne kadar uygun olduğunu farkettilik. EFQM Mükemmellik Modeli "Daima En İyi" anlayışımızın içeriğini zenginleştirdi, derinleştirdi, bize rehberlik etti ve kurumsal mükemmelliğin temel kavramlarını daha iyi anlamamızı sağladı. "Daima En İyi" mottomuzla ifade ettiğimiz yönetim anlayışımız kurumsal mükemmellik yolculuğumuzda daha o günlerden bize ışık tutmaya başlamıştı. Dış değerlendirme raporu ise bu yolculuğun başında iken bulunduğumuz noktayı tanımladı.

Dış değerlendirme geri bildirim raporunu esas alan yönetimimiz EFQM Mükemmellik Modeli'ni bir yönetim anlayışı olarak benimsemeye ve "Daima En İyi" mottomuzun altyapısını oluşturmak üzere rehber olarak kullanmaya karar verdi.

Mükemmellik Modeli'ni yönetim modeli olarak benimsedikten sonra yaşadığınız değişim hakkında bilgi verebilir misiniz?

Dış değerlendirme raporu bize başlangıç aşamasında sahip olduğumuz kuvvetli yönleri ve iyileştirmeye açık alanları gösterdi. Buradan yola çıkarak iyileştirme projelerimizi tanımladık ve proje iyileştirme çalışmalarımıza başladık. Kalekim, EFQM Mükemmellik Modeli rehberliğinde aynı zamanda bir "değişim" sürecine girmişti.

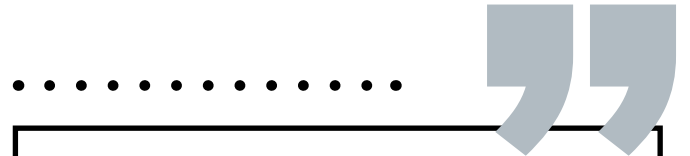
İlk yıllarda odaklandığımız öncelikli alanlar Liderlik ve İnsan Kaynakları oldu. Bir yandan değerlerin yaşama geçirilmesi, performans değerlendirme, yetenek yönetimi, iç iletişim, tanıma ve takdir gibi süreçlerimizi iyileştirirken diğer yandan kapsamlı bir liderlik projesini uygulamaya aldık. Liderlik yetkinliklerinin tanımlanması, 360 derece değerlendirme, değerlendirme merkezi uygulaması, Liderlik Sözüm, liderlik gelişim programları projenin önemli boyutlarıydı. Proje

kapsamında liderlik tanımı içinde gördüğümüz tüm yönetici kademeleri yer almaktaydı. Bağımsız bir araştırma kuruluşu tarafından uygulanan Çalışan Bağlılığı Anketimizle (ÇBA) liderlik ve insan kaynakları yönetimi süreçlerinde kaydedtiğimiz ilerlemenin çalışanlardaki algı boyutunu düzenli olarak görmeye başlamıştık.

Bu çalışmalara paralel olarak köklü iyileştirmeler yaptığımız diğer iki alan ise stratejik planlama ve süreç yönetimi oldu. Stratejik planlama sürecimizde uluslararası kabul görmüş yöntemlerle dış çevre analizi, müşteri odaklı strateji belirleme çalışmaları, analiz metotları (SWOT, PESTEL, 5 Güç Analizi) ve diğer araçlar geliştirilirken diğer yanda da tüm bu işleyiş içerisindeki bütünleştirme (strateji, hedefler, süreç vb.) faaliyetleri tamamlandı. İlerleyen dönemde liderlerimizin strateji yayılımındaki etkinliği arttı, şirket dengeli kurum karnesi ile süreç ve birey hedefleri arasındaki entegrasyon güçlendi ve kurumsal risk yönetim bakış açısı gelişti. Stratejik planlama sürecinde yaptığımız iyileştirmelerle yurtdışı yatırım faaliyetlerinin alt yapısını güçlendirdik.

Aynı zamanda süreçlerimizi gözden geçirerek güncelledik, yalınlaştırdık ve tüm işletmelerimiz için ortak hale getirerek uygun yazılım araçlarıyla şirketimizin tamamında yaşama geçirdik. Kıyaslama faaliyetlerimizi yaygınlaştırarak ve sistematik hale getirerek öğrenme faaliyetlerimizi geliştirdik ve süreçlerimizi iyileştirdik.

Dünya çapında yaşanan teknolojik gelişmeler ve dijitalleşme doğrultusunda süreçlerimizi SAP sistemi ile bütünleştirdik. Aynı dönemde Portakale intranetimiz ve müşteri ilişkileri yönetiminde tüm satış bölgelerimizin kullanabileceği CRM sistemimiz de uygulamaya alındı. SAP ile aynı zamanda üretim, planlama, tedarik yöne-



EFQM Mükemmellik Modeli "Daima En İyi" anlayışımızın içeriğini zenginleştirdi, derinleştirdi, bize rehberlik etti ve kurumsal mükemmelliğin temel kavramlarını daha iyi anlamamızı sağladı.

timi, mali işler ve İK yönetimi gibi süreçlerimizi de entegre etmiş olduk. Bu çalışmalar tüm işletmelerimizin ortak bir altyapı ve süreç yönetimi anlayışını benimsemelerini kolaylaştırdı. Mükemmellik anlayışımız; Ürün geliştirme, tasarım ve Ar-Ge altyapımıza da yansıtılarak 2017 Eylül ayı itibarıyla Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından Ar-Ge Merkezi olarak tescillendi.

EFQM yaklaşımının bize kazandırdığı en önemli bakış açılarından biri de "paydaş odaklılık" oldu. Bu dönemde çalışanlarımız, müşterilerimiz ve hissedarlarımız kadar toplum ve işbirliklerimiz de gündemimizde daha güçlü bir biçimde yer aldı. Toplumsal bakış açımızı içerecek şekilde Toplum Politikamızı geliştirdik. Politikamızı destekleyecek şekilde toplumsal işbirliklerimiz, çevre ve topluma yönelik projelerimiz, meslek örgütleriyle işbirliklerimiz ve sektöre katkımız giderek arttı. Toplumun algısını daha yakından izlemeye ve düzenli bir biçimde ve bağımsız bir araştırma şirketinin desteğiyle yakından ölçmeye başladık.

Yıllardır sektörde örnek olan "Usta Kulübü" yaklaşımımız bu dönemde daha da yaygınlaştı, üye sayısı arttı ve üyeler için cazip olanaklar zenginleşti. Usta Kulübü ile bir yandan sektörde iş yapış tarzını belirleyecek standartlara katkıda bulunurken diğer yandan da nitelikli ustaların yetişmesine olanak sağlayarak topluma katkıda bulunduk.

Sistem ve süreçlerimizde yaptığımız iyileştirmelerin yanı sıra EFQM anlayışını benimsediğimiz bu dönemde Kalekim olarak kapsamlı bir değişim süreci yaşadık. EFQM bakış açısı sadece yönetim kademelerimizle sınırlı kalmadı. Tüm çalışanlarımız EFQM Model eğitimi aldı, 40 çalışanımız değerlendirici olarak yetiştirildi. Şirket çapında tüm göstergelerde iyileşme, çalışan motivasyonu ve bağlılığında artış yaşandı. 3 yıl ardarda çalışan bağlılığı anket sonuçlarımız sayesinde "Başarı ve En İyi İşyeri Ödülü" kazandık.

Bu kapsamlı değişim sürecinde sistematik kıyaslama faaliyetlerimizle her yıl düzenli olarak özdeğerlendirme yaptık. Özdeğerlendirmeyi ilk yıl sadece Genel müdürlük ve İstanbul'daki 2 işletmemizde uyguladık. Edindiğimiz deneyim ve öğrenme ile ikinci yıl uygulamaya İstanbul dışı işletmelerimizi de dahil ettik. Değerlendirici olarak yetişmiş olan çalışanlarımız ise oluşturduğumuz iç değerlendirici ekipleriyle işletmelere saha ziyaretleri gerçekleştirdiler. Üçüncü yıl özdeğerlendirme uygulamamıza tüm satış birimlerimizi de dahil ettik. Böylece EFQM kültürünü her yıl adım adım derinleştirmiş olduk. Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne başvurumuzdan önceki sene ise tekrar bir dış değerlendirme zamanı geldiğine karar verdik. KalDer dışından deneyimli bir değerlendirici ekibinin yaptığı değerlendirme sonunda aldığımız geri bildirim raporu, tarafsız bir biçimde bize bulunduğumuz noktayı gösterdi. Böylece 3 yıl ardarda yaptığımız özdeğerlendirme sonunda edinmiş olabileceğimiz körlükten bağımsız bir değerlendirme yaparak ilerleyişimize ışık tutmuş olduk.

Gelmiş olduğunuz başarı noktası müşteriler ile ilgili sonuçlarınızı nasıl etkiledi, size hangi rekabet avantajını sağlayacak?

EFQM yaklaşımını ödül almak üzere değil bir yönetim anlayışı olmak üzere benimsemiştik. EFQM Modeli bizim için iyi bir rehber olmuştu. Yaptığımız tüm iyileştirmeler kurumsal mükemmellik doğrultusunda sürekli iyileştirme anlayışına odaklı ve kalıcı iyileştirmeler oldu. Her sene biraz daha ve emin adımlarla "Daima Daha İyi" olma yönünde ilerlemiştik. Bütün bunların sonucunda diğer paydaşlarımızla ilgili sonuçlarımızda olduğu gibi müşteri memnuniyeti sonuçlarında sürekli iyileşme, müşteriye yönelik performansımızda sürekli artışlar gerçekleşti. Sonuçlar sadece müşterilerin belli bir kesiminde değil tüm müşteri gruplarımızda (Usta, Müteahhit / İnşaatçı, Uygulayıcı Taşeronlar) ilgili alanlara olumlu yansıdı.

Sistem ve süreçlerimizde yaptığımız iyileştirmelerin yanı sıra EFQM anlayışını benimsediğimiz bu dönemde Kalekim olarak kapsamlı bir değişim süreci yaşadık. EFQM bakış açısı sadece yönetim kademelerimizle sınırlı kalmadı. Tüm çalışanlarımız EFQM Model eğitimi aldı, 40 çalışanımız değerlendirici olarak yetiştirildi. Şirket çapında tüm göstergelerde iyileşme, çalışan motivasyonu ve bağlılığında artış yaşandı. 3 yıl ardarda çalışan bağlılığı anket sonuçlarımız sayesinde "Başarı ve En İyi İşyeri Ödülü" kazandık.



Aynı dönemde yurtdışı projelerimizde ve pazar payımızda da artışlar yaşadık. Yurtdışı projelerimiz sadece satışla sınırlı kalmayıp aynı zamanda işbirlikleri, yerel üretim bilgi ve teknoloji transferi şeklinde gelişmelere de yansdı. Ayrıca ArGe Merkezi olarak tescillenme ile birlikte sektördeki rekabet avantajımız daha da artmış oldu.

Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün size göre diğer ödül ve belgelerden farkı nedir?

Her şeyden önce EFQM Modeli bir standart değildir. Bir yönetim anlayışını, sürekli iyileştirme kültürünü ve bir yaşam biçimini tanımlar. Bu nedenle özgündür ve sınırları keskin ya da belirgin değildir. Kurumsal mükemmelliği hayata geçiren her kurumun kendine özgü bakışı ve uygulamaları vardır ve böyle farklılaşır. Biz de böyle farklılaşmış ve fark yaratmış olduk.

Bu anlamda kazandığımız ödül bir belge veya tescil değil, bir tanıma belgesidir. Geldiğimiz aşamanın, yaşadığımız dönüşümün kurumsal mükemmellik ölçütlerinde tanınmış olması ve başkalarına örnek olacak dereceye geldiğinin kanıtıdır.

Bundan sonraki süreçte hedefleriniz nelerdir?

EFQM Mükemmellik Modeli ile birlikte, bütün-

sel bir bakış açısı elde ettik. Faaliyet, yaklaşım ve iyileştirmeleri tek bir çerçeve içinde yönetmeye başladık. 46 yıllık bilgi ve tecrübe birikimimizle sektörümüzde rol model konumdayız. Bu anlamda faaliyetlerimizin her adımında mükemmelliğe gönül verdik. Bu süreç içerisinde yönetim anlayışımız ve çalışma biçimimizde daha "paydaş odaklı" olduk, "daha ileriye" bakmayı öğrendik. Sektörde ve iş yaşamında nerede olduğumuzu "daha tarafsız gözle görmeye" başladık. "Sürekli iyileştirme" kültürümüzün bir parçası oldu. EFQM dili ile "İyi uygulamalarımız güçlendi" ve "doğru yönde olduğumuzu teyit etmiş olduk". Sektörümüzde her zaman öncülük ettiğimiz müşteriye yönelik "Kalekim Usta Kulübü, Garantili Usta Sistemi, Bi Usta, Biboya.com.tr gibi" faaliyetlerimizde fark yaratmayı, yenilerini eklemeyi ve iyi uygulamalarımızla örnek olmaya devam etmek istiyoruz.

Kazandığımız ödülün adı "Mükemmellik Ödülü". Ancak biliyoruz ki, "mükemmellik" sabit bir aşama, mutlak bir değer değil. Siz ona yaklaştıkça o sizden uzaklaşır ve sizi daha iyiye, daha günele doğru çeker. "Daima Daha İyi" olmaya, sürekli iyileşmeye ve hep mükemmelere doğru ilerlemeye devam edeceğiz.

Ödül, Birlikte Başarmanın Gücünü ve Hazzını Yaşattı



DİLEK KILIÇARSLAN

Aromsa Besin Aroma ve Katkı Maddeleri A.Ş

Kalite Direktörü

Kuruluşunuz ile ilgili bize tanıtıcı bilgiler verir misiniz?

Aromsa Türkiye'deki yerli ve uluslararası birçok gıda üreticisinin en büyük aroma tedarikçisi ve çözüm ortağıdır. 1982 yılında kurulan Aromsa, %100 Türk sermayeli, sektöründe tek olan bir aile firmasıdır. İleri teknolojiyi doğal hammaddeler ile birleştirerek, gıda sektörünün her alanına başta çok geniş bir aroma portföyü olmak üzere; sos, şurup ve meyve preparatları, ekstraktlar, karamelize şeker, karamel renklendirici, meyve tozları, enzim modifiye süt ürünleri, baharat karışımları tasarlamakta ve sunmaktadır.

Türkiye'de ve Almanya'da toplam 7 tesiste üretim ve Ar-Ge faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Ar-Ge çalışmalarının bir kısmını ve Avrupa'ya yapılan satışları Almanya'nın Emmerich kentindeki tesis-

lerinden yürütmektedir. Asya-Pasifik ülkeleri, Ortadoğu ve Kuzey Afrika'daki bayilerin yanı sıra Rusya'daki ofisi ile hızlı ve kaliteli hizmet sunmakta, dünyada çok sayıda ülkeye ihracat gerçekleştirmektedir.

Mükemmellik Modeli'ni benimsemeye ve sürece dahil olmaya nasıl karar verdiniz?

AROMSA "gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmak için" çevreye ve ülkemizin sosyal- ekonomik gelişmesine duyarlı bir sürdürülebilirlik yaklaşımı benimsemiştir. Aromsa bu yaklaşımdan yola çıkarak kurumsallaşma, rekabet gücü ve sürdürülebilir ekonomik güce sahip olmak ve toplumsal sorumluluklarını geliştirme niyeti ile uygun bir rehber arayışına girmiş 2012 yılında Ulusal Kalite Hareketi'ne katılmış ve KalDer'le işbirliği yapmıştır. Aromsa'nın bu yolculuktaki referansı EFQM'in (Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı) Mükemmellik Modeli olmuştur. 2012 yılında Kalder tarafından "Mükemmellikte Yetkinlik" aşamasında "4 Yıldız Sertifikası" ile ödüllendirilen Aromsa 2015 yılında mükemmellik yolculuğundaki çabalarını yoğunlaştırarak, ilk dönüşüm projesi olan "MAP'19" (Mükemmel Aromsa Projesi 2019) adı altında kapsamlı bir proje başlatma kararı almıştır. MAP'19 Projesi'nin vizyonunu, mükemmellik anlayışını benimsemiş, sürdürülebilir bir kurumsal yapıya sahip, çalı-



Bir "Dünya Markası" Olmayı Hedefliyoruz

AYLİN TÜLAY ÖZDEN

**Doruk Otomasyon
Yönetim Kurulu Üyesi**

Kuruluşunuz ile ilgili bize tanıtıcı bilgiler verir misiniz?

Doruk olarak üretim yapan sanayi kuruluşlarında üretim operasyonlarının dijital araçlar ile yönetilmesi konusunda yazılım ve donanım çözümleri üreten ve sanayicilerin dijital dönüşüm yolculuklarında eğitim ve danışmanlık hizmetleri sağlayan 22 yıllık bir teknoloji firmasıyız. 1998 yılında sanayicilerin üretimlerini daha hızlı, çevik, kaliteli ve verimli yönetmeleri için yazılım ve donanım araçları geliştirmek yani sanayiye dijitalleştirmek hedefiyle kurulduk. Bu hedef bir bakıma markamızın kuruluşundan 15 yıl sonra 2013 yılında dünyanın gündemine oturan Endüstri 4.0 ve dijital dönüşüm konularının ilk ayak sesleriydi diyebiliriz. Bu noktada Türkiye'nin sanayide dijitalleşme alanındaki ilk Ar-Ge çalışmalarını gerçekleştirmiş teknoloji şirketiyiz. Endüstriyel işletmelerin üretim operasyonlarının dijital olarak yönetilmesi için akıllı ve dijital üretim yönetimi sistemleri geliştirip kuruyoruz. Fabrikaların gerçek durumundan otomatik geri bildirimler alarak yeni kararlar verebilen akıllı üretim yönetimi sistemimiz ProManage ile işletmeleri akıllı fabrika ve dijital fabrika olarak da adlandırılan yapıya dönüştürüyoruz.

Artırılmış gerçeklik ve yapay zeka teknolojileri ile tamamen entegre dünyadaki tek üretim yönetimi sistemi olan ProManage, Production ve Management kelimelerinin birleşiminden oluşuyor. Sanayicilerin kendilerini sürekli ve otomatik olarak geliştirebilmesini sağlayan ProManage, bu doğrultuda işletmelerin dar boğazlarını, zayıf yönlerini, gelişime açık noktalarını sürekli olarak gösteren ve bu açıkların iyileştirilmesi

için işletmeyi uyarı mesajları ve farklı yollarla bilgilendiren bir sistem. Bu sistemle dünya genelinde binlerce üretim yöneticisinin know-how ve taleplerini karşılıyoruz. Uluslararası standartlara uygun işlev ve kaliteye sahip ProManage sistemimiz, 300'den fazla öncü sanayi kuruluşunda 22 yıldan bu yana sürekli geliştirilerek kullanılıyor.

Kağıtsız işletmelere geçiş sağlayan ProManage imzalı ürün ve çözümlerimizle üretim planlama, üretim izleme, üretim performans takibi, duruş analizi ve kayıp analizi yaparak işletmenin kayıplarını bulma ve yok etme fırsatı sunuyoruz. Fabrikalar ve üretim işletmelerinde hız ve verimlilik artışı sağlayan ProManage, maliyetlerin azalmasına ve teslim sürelerinin önemli ölçüde kısalmasına imkan tanıyor. Otomotiv, beyaz eşya, plastik, ilaç, kimya, gıda ve ambalaj başta

“

Doruk olarak 2018 yılında bir değişim ve dönüşüm hamlesiyle yeni bir büyüme operasyonu başlattık. Yıllık ortalama yüzde 20 olan büyüme oranımızı 2018 yılında yüzde 50'ye çıkardık. Aynı yıl Ar-Ge yatırımlarımızın ciromuz içindeki payını ise yüzde 30'dan yüzde 55'e yükselttik.



olmak üzere pek çok farklı sektöre yüksek teknoloji çözümler getiriyoruz. Sanayicilerin güncel ihtiyaç ve talepleri, teknolojik gelişmeler ve uluslararası trendler ışığında üretim sistemlerini sürekli olarak yeniliyoruz. Sistemlerimize yeni özellik ve işlevler eklenmesi sayesinde sanayiciler dijital Üretim Operasyonları Yönetimi'ni ve Üretim Yönetim Sistemleri'ni çağın gereklerine uygun şekilde gerçekleştirebiliyor.

ProManage ile işletmelerin üretim yönetim operasyonlarını dijitalleştirilmesi sadece 4 ila 8 hafta sürüyor. Sanayiciler dijital ve akıllı üretim yönetimi sistemi ProManage'ı kullanmaya başladıktan yaklaşık 2 ay sonra bu sistem için yaptıkları yatırımı geri alabiliyorlar. İşletmeler yatırdıklarını, verdiğimiz eğitimlerden biri olan verimlilik parametresinde görebiliyor. 2 ay sonunda yüzde 20'ye varan oranda verimlilik artışı sağlanıyor. Yıl olarak düşünüldüğünde ise örneğin ayda 1 milyon Euro'luk girdi maliyeti olan bir işletme için 10 ayda yapılan 10 milyon Euro'luk masraf 8 milyon

Euro'ya düşüyor ve işletme yılda 2 milyon Euro tasarruf etmiş oluyor. Özetle, üretim yönetimi sistemi ProManage ürünümüzü kullanan firmalar, üretimlerini daha verimli ve çevik hale getiriyor, kayıplarını tespit edip azaltarak maliyetlerini ve rekabetçiliklerini yönetebiliyor. ProManage ile Türk sanayiciler Endüstri 4.0 evresinde dünya firmaları ile rekabet edebiliyor ve kendi sektörlerine yön vererek liderlik yapabiliyor.

Mükemmellik Modeli'ni benimsemeye ve sürece dahil olmaya nasıl karar verdiniz?

Doruk olarak "gelişimin" sonu olmadığını düşünüyor ve tüm çalışmalarımızı bu bakış açısıyla yürütüyoruz. Her zaman en iyiye ulaşmak için sürekli gelişimin şart olduğunu düşünüyoruz. Bu inanç ve bakış açısı artırılmış gerçeklik ve yapay zeka teknolojileri ile tamamen entegre dünyadaki tek üretim yönetimi sistemi olan ProManage'ı oluşturmamızı sağladı ve ProManage her geçen gün güncellenerek, yeni modüller



eklenerek çağın gelişim hızının ilerisinde giden ve bu nedenle de çok avantajlı olan bir yapıya sahip.

Sektöre sadece ProManage ile hizmet vermiyoruz. Dijital Üretim Yönetimi alanında uzmanlaşmış bir yüksek teknoloji firması olarak dijitalleşmenin temelini oluşturan Artırılmış Gerçeklik, Makine Öğrenmesi, Yapay Zeka, Büyük Veri ve Analitik konularında yetkin kadromuz ile sanayiye yüksek katma değer sunuyoruz. Kadromuzda mühendis ve yüksek mühendisler ile doktora derecesine sahip, yurt içi ve yurt dışında akademik ve sektörel anlamda deneyimli uzmanlar ve ayrıca sanayi tecrübesine sahip bir uygulama kadrosu bulunuyor. Bu sayede dünya çapında sanayicilere dijital dönüşümdeki aktüel durumlarının dijital yöntemlerle ölçüldüğü ve gelişim yol haritalarının hazırlanıp dönüşüm yolculuklarının planlandığı bir dijital dönüşüm mentorluğu hizmeti sunuyoruz.

Dijital dönüşüm alanındaki hizmetlerimize ek olarak bu alandaki eğitim çalışmalarımızla da öne çıkıyoruz. Sanayinin çeşitli pozisyonlarındaki ProManage kullanıcılarına "ProManage Akademi" isimli eğitim programı kapsamında bu sistemi daha iyi kullanabilmeleri için ücretsiz eğitimler vererek sertifikalandırıyoruz.

Mükemmellik Modeli sahip olduğumuz bu bakış açısıyla örtüşen bir yapıda ve bu açıdan bize artı değer sağlayacağına inandığımız bir model. Türkiye Mükemmellik Ödülleri de bizim için bir kerelik bir başarı olmaktan öte her daim yeni başarılarla yer almak isteyeceğimiz, sürekli geliş-

mimizi artırarak devam ettiğimizi gösterecek bir yol olacak.

Mükemmellik Modeli'ni yönetim modeli olarak benimsedikten sonra yaşadığınız değişim hakkında bilgi verebilir misiniz?

Sürekli gelişime önem veren bir firma olarak aldığımız bu ödül bize gelişim doğrultusunda yeni hedefler getirdi diyebiliriz. Sunduğumuz sistem ve çözümler için gelişmeye ve çığır açıcı teknolojiler geliştirmeye aynı kararlılıkla yaklaşarak kalitemizden ödün vermeden yol almaya devam edeceğiz.

Gelmiş olduğunuz başarı noktası müşteriler ile ilgili sonuçlarınızı nasıl etkiledi, size hangi rekabet avantajını sağlayacak?

Aldığımız bu ödülün prestijinin farkındayız. Sunduğumuz kaliteli hizmetin gurur verici bir dönüştüğü bizim için. Elbette müşterilerimiz açısından da olumlu katkıları oldu. Güven ilişkisine dayalı süreçlerimize ekstra güven getirdiğini söyleyebiliriz.

Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün size göre diğer ödül ve belgelerden farkı nedir?

Avrupa Kalite Yönetim Vakfı'nın (EFQM) Mükemmellik Modeli esas alınarak Türkiye'de faaliyette bulunan ve en iyi performans gösteren kuruluşlara KalDer tarafından verilen Türkiye Mükemmellik Ödülleri'ni elbette çok değerli buluyoruz. Bu ödülün belli kriterlerin gözetilerek veriliyor oluşu onu oldukça prestijli kılıyor. Biz de KalDer'in düzenlediği 28. Kalite Kongresi'nde "Mükemmellikte 3 Yıldız Yetkinlik Belgesi"ni almaya hak kazandık ve bu ödüle layık görülmenin gururunu yaşıyoruz.

“

Avrupa Kalite Yönetim Vakfı'nın (EFQM) Mükemmellik Modeli esas alınarak Türkiye'de faaliyette bulunan ve en iyi performans gösteren kuruluşlara KalDer tarafından verilen Türkiye Mükemmellik Ödülleri'ni elbette çok değerli buluyoruz.



Bundan sonraki süreçte hedefleriniz nelerdir?

Doruk olarak 2018 yılında bir değişim ve dönüşüm hamlesiyle yeni bir büyüme operasyonu başlattık. Yıllık ortalama yüzde 20 olan büyüme oranımızı 2018 yılında yüzde 50'ye çıkardık. Aynı yıl Ar-Ge yatırımlarımızın ciromuz içindeki payını ise yüzde 30'dan yüzde 55'e yükselttik. Güncel teknolojilere yaptığımız yatırımlar ile 2019 sonunda büyümemizi bir önceki yıla göre yüzde 200'ün üzerinde artırdık. Global büyüme planlarımız çerçevesinde 2020 yılında Almanya'ya, orta ve uzun vadede ise tüm Avrupa ülkelerine yayılmayı amaçlıyoruz. 2019 yılını 104 çalışan ile kapattık ve 2020 yılında ise 205 kişi olmayı planlıyoruz.

Teknopark İstanbul'da yer alan merkez ofisimiz, Antalya Teknokent ve İzmir Depark Teknokent ofisimiz olmak üzere Türkiye'de üç ayrı ofisimiz ile faaliyet gösteriyoruz. Aynı zamanda ABD Chicago'da da ProManage Smart Manufacturing

Solutions Corp. adlı bir şirketimiz bulunuyor. Bu genişlemeye paralel olarak, ABD'de dijital üretim konseptleri ve teknolojileri geliştirmeyi amaçlayan bir kurum olan MxD'nin Ar-Ge partnerleri arasında yerimizi aldık. Almanya'daki Endüstri 4.0 platformunun Amerika versiyonu olan MxD, Amerika'da üretim endüstrisini kuvvetlendirmek için kurulan 12 enstitüden biri. Amerika'daki şirketimizi global Ar-Ge ve genişleme operasyonlarımızın merkezi haline getirme hedefiyle çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

2019 yılında Amerika'daki şirketimiz ProManage Corp., Japonya merkezli ITO Corporation ile partnerlik anlaşması imzaladı. Böylece Asya Pasifik pazarına giriş yapmış olduk. Bugün ABD, Rusya, Belçika, Romanya, Bulgaristan, Cezayir, Sırbistan ve Tataristan'a ihracat gerçekleştiriyor ve dünyanın en yaygın üretim yönetim sistemi olma hedefine doğru emin adımlarla ilerliyoruz. Nihai hedefimiz ise akıllı üretim yönetim sistemleri alanında bir "dünya markası" olmak.

Gaziantep Ticaret Odası Yaptığı Çalışmalarla Fark Yaratıyor

TUNCAY YILDIRIM Gaziantep Ticaret Odası Yönetim Kurulu Başkanı

Kuruluşunuz ile ilgili bize tanıtıcı bilgiler verir misiniz?

Bildiğiniz üzere Türkiye'de Oda ve Borsalar 5174 sayılı Kanun çerçevesinde faaliyet gösterirler. Yani ülkemizde TOBB çatısı altındaki 365 Oda ve Borsa kanunları çerçevesinde ekonomi içerisindeki firmalara kanunlar çerçevesinde hizmet vermek zorunda olan yarı-kamu niteliğinde mesleki kuruluşlardır.

365 Oda ve Borsayı birbirinden ayıran özellik ne kadar değer yarattığı noktasında şekilleniyor. Bir Oda/Borsa üyesine ne kadar değer katıyor? Bulunduğu il ya da ilçenin, bölgenin ticari ve sosyal gelişimine nasıl hizmet ediyor? Ülke kalkınmasına ne kadar katkı sunuyor?

İşte, bu alanlarda çalışmayı kendisine misyon edinen kurumlar diğerlerinden ayrılıyor ve farkını da her platformda hissettiriyor.

Gaziantep Ticaret Odası'nı bu çerçevede tanımlayacak olursak; vermekle yükümlü olduğu kanuni hizmetlerinin yanında, üyesi, şehri ve ülkesi için değer yaratmaya çalışan bir kurumdur diyebiliriz.

Köklü bir geçmişe sahip olan GTO, "Ziraat, Ticaret ve Sanayi Odası" adıyla 1898 yılında kurulmuştur. 1910 yılında "Gaziantep Ticaret ve Sanayi Odası" olarak faaliyetlerine devam etmiş ve 15.05.1989 tarihinden itibaren de "Gaziantep Ticaret Odası" unvanını ile çalışmalarını sürdürmektedir.

120 yılı aşkın süredir şehrin ve bölgenin lokomotif olarak sosyo-kültürel alanlarda da çalışmalar yürüten, öncü bir yönetim anlayışıyla paydaşlarına, Gaziantep'e ve bölgeye sürdürülebilir rekabet gücü kazandırma misyonu, 2023 yılında



“

Gelişime kendimizden başlayarak üyemize, şehrimize, paydaşlarımıza ve topluma bu gelişimi yansıtabilmek istedik. Kurumların devamlılığı sistemlerle mümkündür. Hâlihazırda var olan yönetim sistemlerimizi, iş süreçlerimizi daha profesyonel ve kalıcı hale getirmek için bir modele ihtiyaç duyduk ve bize en uygun modelin EFQM olduğuna karar verdik



Gaziantep'in ülke ekonomisinde ilk 4 ilden biri olmasına öncülük etme vizyonu ile da şehrin geleceğine ışık tutmaktadır.

Gaziantep ticari hayatının canlanması ve üretim kapasitesinin artmasında çok önemli faaliyetleri olan Gaziantep Ticaret Odası, şehrimizin tanıtımı ve temsilinin yanı sıra üyelerinin sorunlarını gür bir sesle dile getirerek çözüm yolunda tüm imkânlarını seferber etmektedir.

Hayata geçirdiği birçok projede sadece Gaziantep'i düşünmez... Kalkınmanın bütünselliğinin farkında olarak bölgesel kalkınmayı dolayısıyla da ülke kalkınmasını hedefler ve çalışmalarını bu bakış açısıyla, çarpan etkisini artıracak şekilde planlar ve uygular. Bu noktada güçlü lobicilik yeteneği GTO'yu bölgenin lider, sözü dinlenir, model bir kurumu haline getirmiştir.

Yaptığı çalışmalarla hep fark yaratan Gaziantep Ticaret Odası birçok alanda da ilklere imza atma başarısını göstermiş, bir Anadolu kentini İstan-

bul, Ankara ve İzmir gibi büyük kentlerle aynı kulvara taşımıştır.

2008-2015 yılları arasında Avrupa İşletmeler Ağı Projesi kapsamında Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi'ndeki 17 ilin yer aldığı konsorsiyumun yürütücülüğünü üstlenmiştir. 1996 yılında Türkiye'de ilk AB Bilgi Merkezi GTO bünyesinde açılmış olup, 4 yıl boyunca da Türkiye'de aralarında İzmir, Ankara ve İstanbul'un da bulunduğu 21 Oda bünyesinde faaliyet gösteren AB Bilgi Merkezlerinin koordinasyonunu yürütmüştür. Şırnak'tan Kilis'e, Adıyaman'dan Hatay'a, Giresun'dan Aydın'a kadar 13 ilin Ticaret ve Sanayi Odası bünyesinde AB Bilgi Nokta'ları açmıştır.

TOBB tarafından kurumsallaşma amacıyla uygulanan akreditasyon sisteminde ilk akredite olan odalardan biri olan GTO, TOBB'a bağlı 365 oda ve borsa içinde akredite olan 165 odadan biridir. Kurumsal yönetim sistemlerinde EFQM Mükemmellik modelini araç olarak kullanan 5

Odanın proje ve başarılı çalışmalarından bazıları aşağıda sıralanmıştır;

- Türkiye'de ilk "AB Bilgi Merkezi'nin" kurulması (1996)
- Dünyada bir ticaret odası tarafından ilk mitingin düzenlenmesi (Ambargoya Hayır Mitingi-1996)
- Türkiye'de "ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi"ni uygulayan ilk odalardan biri olması(1999)
- Türkiye'de "Antep Fıstığı Coğrafi İşareti"nin tescili ile Gaziantep'e ilk coğrafi işaretin kazandırılması (2000)
- Türkiye'deki ilk "Avrupa Birliği İş Geliştirme Merkezi'nin" kurulması (2001)
- TOBB tarafından Türkiye'nin ilk akredite edilen odalarından biri olması (2005)
- Gaziantep'teki ilk ve tek "Güzel Sanatlar Lisesi"nin yaptırılması (2005)
- "Uluslararası Irak ve Komşu Ülkeler Fuarı'nın" Gaziantep'e taşınmasının sağlanması (2005)
- Gaziantep'te ilk "Mozaik Eğitim Merkezi'nin" kurulması (2005)
- Dokümanlarını dijital arşive aktaran ilk oda olması (2006)
- "AB Bilgi Merkezleri Ağı" koordinatörlüğü görevinin yürütülmesi (2007-2011)
- Gaziantep'te ilk "Suriye Ticaret Ofisi'nin" açılması (2008)
- Gaziantep'teki ilk "Halı Fuarı'nın" düzenlenmesi (2008)
- "Avrupa İşletmeler Ağı Projesi" kapsamında oluşturulan bölgesel proje konsorsiyumunun yürütülmesi (2008)
- "Güneydoğu Tanıtım Rehberiyle" Gourmand World Cookbook Awards yarışmasında gezi ve yemek kitapları kategorisinde üçüncülük ödülü alınması (2010)
- "Güneşin ve Ateşin Tadı" adlı yemek kitabının çok satanlar listesinde yer alması (birinci baskı 2012, ikinci baskı 2014, üçüncü baskı 2015, dördüncü baskı 2019)
- "Bölgesel Kalkınmada Güç Birliği Platformu"nun oluşturulması (2014)
- Ticaret odaları arasındaki ilk yurtdışı irtibat ofisinin kurulması (Erbil Ticaret Ofisi) (2014)
- Gaziantep'teki ilk mobilya fuarının düzenlenmesi (2014)
- "ModaGaziantep A.Ş." adıyla Türkiye'de ilk kez bir oda öncülüğünde sektörel dış ticaret şirketi kurulması (2014)
- Mersis Programının geliştirilmesinde pilot oda olarak sağladığı katkılarından dolayı, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından Türkiye'de ödül alan 7 odadan biri olması (2014)
- Türkiye'de Belgematik sistemi ile belge veren ilk oda olması (2015)
- "GTO Akademi'nin" kurulması (2015)
- Türkiye'de "Antepişi" Coğrafi İşareti'nin tescil ettirilmesi (2015)
- EFQM Yetkinlikte "4 Yıldız Belgesi"nin alınması (2015)
- Suriyeli Oda üyelerine hizmet vermek üzere Türkiye'deki ilk ve tek "Suriye Masası'nın" kurulması (2016)
- Odalar bünyesinde faaliyet gösteren bölgedeki ilk tasarım merkezi olarak "GETHAM"ın kurulması (2017)
- Odalar bünyesinde faaliyet gösteren bölgedeki ilk mesleki yeterlilik merkezi olarak "GTO Destek Mesleki Yeterlilik Sınav ve Belgelendirme Merkezi'nin" kurulması (2017)
- 11. Dünya Odalar Yarışmasında En Sıra Dışı Projeler kategorisinde "GTO Suriye Masası" projesi ile 1.'lik ödülü alınması (2019)
- "ICC Türkiye Milletlerarası Ticaret Odası" ödülünün alınması (2019)
- "ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi" kalite belgesinin alınması (2019)
- "ISO 14001 Çevre Yönetimi Sistemi" kalite belgesinin alınması (2019)
- "ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi" kalite belgesinin alınması (2019)

Çağın gereklilikleri doğrultusunda kendisini sürekli yenileyen ve geliştiren Gaziantep Ticaret Odası, alanında uzman 75 kişilik personel kadrosuyla da etkin bir şekilde üyelerine hizmet etmektedir.

oda ve borsadan biri olan GTO bu alanda mükemmellikte 4 yıldız alan ilk ve tek ticaret odasıdır.

Bünyesinde Mesleki Yeterlilik Merkezi olan Türkiye'deki 6 odadan biri aynı zamanda da bölgedeki ilk Oda'dır. Yenileşimin desteklenmesi amacıyla GTO tarafından Gaziantep Endüstriyel Tasarım ve Hibrit Modelleme Merkezi (GETHAM) kurulmuş olup, kendi üyelerine ve tüm KOBİ ve girişimcilere doğrudan tasarım, katma değerli üretim desteği sağlayabilen bölgedeki tek Oda'dır. Tüm bu değerlendirme sonuçları, çalışma ve faaliyetler GTO'ya hem bölgesel ve hem de ulusal düzeyde bir ayrıcalık kazandırmaktadır.

Mükemmellik Modeli'ni benimsemeye ve süreçte dahil olmaya nasıl karar verdiniz?

Aslında sürece dahil olma kararı yine kurumun bütüncül bakış açısı temeline dayanıyor. Çünkü kurumun böyle bir modeli benimsemesi ve başarıyla yürütmesi demek üyelerinin ve tüm paydaşlarının da pozitif etkilenmesi demektir. Gelişime kendimizden başlayarak üyemize, şehrimize, paydaşlarımıza ve topluma bu gelişimi yansıtabilmek istedik. Kurumların devamlılığı sistemlerle mümkündür. Hâlihazırda var olan yönetim sistemlerimizi, iş süreçlerimizi daha

profesyonel ve kalıcı hale getirmek için bir modele ihtiyaç duyduk ve bize en uygun modelin EFQM olduğuna karar verdik.

Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün size göre diğer ödül ve belgelerden farkı nedir?

En büyük farkı "şunu yaparsan doğrudur" diyen bir belge değil, "yaptığını şu bakış açısıyla yaparsan daha doğru olur" diyen bir sistem. Verimliliği, devamlılığı artıran, kağıt üzerinde kalmayan gerçekten uygulanabilen bir model. Uygulanabiliyor çünkü sıfırdan bir yapılanma dayatmıyor aksine yaptığın işleri sana daha bir farkındalıkla yapabilecek bakış açısı kazandırıyor. Dolayısıyla kurum attığı her adımda neye hizmet ettiğini, hangi hedefe varmak istediğini biliyor. Kurum her birimi, her çalışanı bu hedefe nasıl katkı sunacağına farkında olarak çalışıyor. Özetle farkı farkındalık yaratması...

Bundan sonraki süreçte hedefleriniz nelerdir?

Elbette hedefimiz öğrenmeye, gelişmeye devam etmek. Önce Türkiye Büyük Ödülünü almayı ardından Avrupa Kalite ödülüne doğru yolculuğumuza devam etmeyi hedefliyoruz. Bu süreçte modeli ve artılarını tüm paydaşlarımıza taşımayı da istiyoruz elbette.





Sürdürülebilir Gelişimi Kurum Kültürü Haline Getiriyoruz

OSMAN ŞERİT

HAVELSAN Operasyonlar Genel Müdür Yardımcısı

Kuruluşunuz ile ilgili bize tanıtıcı bilgiler verir misiniz?

HAVELSAN, Türk Silahlı Kuvvetlerini Güçlendirme Vakfı'nın bir şirketi olarak 1982 yılında kuruldu.

Türkiye'nin en büyük teknoloji firmalarından biri kabul edilen HAVELSAN; deneyimi, uzman çalışanları, ileri teknolojiye dayalı yazılım yoğunluklu özgün çözümler ve ürünleriyle sistem entegratörü uluslararası lider bir firmadır.

Bünyesinde geliştirilen yüksek teknoloji ve yazılımların yanı sıra HAVELSAN; savunma, güvenlik ve bilişim sektörlerinde teknoloji üreten ve iş ekosisteminde yer alan firmaların çözüm ve ürünlerini de bir araya getirerek müşterilerine anahtar teslim çözümler sağlamaktadır.

Yazılım yoğun sistemler konusunda faaliyet gösteren HAVELSAN;

- Komuta Kontrol ve Savunma Teknolojileri
- Eğitim ve Simülasyon Teknolojileri
- Bilgi ve İletişim Teknolojileri
- Ülke ve Siber Güvenlik Çözümleri

alanlarında özgün ürün ve sistemlerden oluşan çözümlerini Türk Silahlı Kuvvetleri'nin (TSK), kamu kurum ve kuruluşlarının, özel sektörün ve uluslararası müşterilerinin hizmetine sunmaktadır.

Model Uygulamalarıyla Sürekli İyileştirme Felsefesini Hayata Geçirdik



EFQM

Recognised for excellence
4 star - 2019

ERDEM KAYA **Erdem Kaya Patent** **Yönetim Kurulu Başkanı**

Kuruluşunuz ile ilgili bize tanıtıcı bilgiler verir misiniz?

Erdem Kaya Patent olarak Dünya çapında fikri ve sınai mülkiyet haklarının korunmasına yönelik çalışmalar yürütüyoruz, gerek ülkemizde üretilen bir patentin, tasarımın ya da markanın hem ulusalda hem de global arenada korunmasını sağlarken, globalde üretilmiş olan patent, tasarım ve markaların da ülkemizde korumasını gerçekleştiriyoruz.

Tüm bu hizmetleri sunarken bilinçlendirme amacıyla EK Akademi ile eğitimlerimizi yaygınlaştırıyoruz. Bu aşamada hukuki ve teknik danışmanlıkla müvekkil-lerimizi daha etkin şekilde onların menfaatine olacak şekilde yönlendiriyoruz. Bugün gerek iş hacmi gerekse bilgi derinliği açısından ülkemizin en önde gelen danışmanlık şirketlerinden biri olarak gösteriliyor olmak da bizler için gurur verici. Dünyadan Türkiye'de bakıldığında da benzer bir resmin görüldüğünü söyleyebilirim. Zira WTR ya da Managing IP uluslararası derecelendirme kuruluşları, bizleri Fikri Mülkiyet alanında Türkiye'nin en iyi danışmanları arasında gösteriyor.

Erdem Kaya Patent'te şu anda 40 kişiye yakın bir ekiple hizmet sunuyoruz ve çalışma arkadaşlarımızın çoğunluğu mühendis ve avukatlardan oluşuyor. İstanbul, Bursa, Ankara, İzmir ve Londra'da bulunan ofislerimiz üzerinden Türkiye'nin en köklü şirketlerine ve üniversitelere, aynı zamanda da çok sayıda teknolojik girişimciye, KOBİ'ye hizmet veriyoruz. Ev hanımı olan müvekkillerimiz bile var. Sonuçta fikri olan,



akıl teri döken herkese o döktükleri akıl terinin hakkını verme motivasyonu ile çalışan bir ekibiz.

Patent departmanımızda elektronik, yazılım, makine, kimya, malzeme, gıda ve tekstil alanında eğitim görmüş patent vekilleri ve uzmanları bulunuyor. Marka ve Hukuk bölümümüzde ise bir kısmı Amerika ve İngiltere'de Fikri Haklar alanında yüksek lisansını yapmış deneyimli avukatlar çalışmakta. Bu noktada değerli çalışma arkadaşlarımızla gurur duyduğumu belirtmek isterim. Diğer taraftan iş yapma şeklimizi her zaman iyileştirme odağında çalışan bir şirketiz.

EFQM Bursa Yerel Kalite Başarı Ödülü almış ve aynı zamanda ulusalda EFQM Yetkinlikte 5 yıldız almış tek patent ofisi olma yönümüzle de gurur duyuyoruz. Bu sayede sosyal sorumluluk çalışmalarından süreç verimliliğine, finansal yönetimden kurumsal gelişime her aşamada kendimizi sürekli iyileştirmekteyiz. Sağlıklı büyüme stratejimizde işbirlikleri de çok büyük önem arz ediyor. Bu noktada ülkemizin alanında lider şirketi Sistem Global Danışmanlık ile ulusal çerçevede Fikri Haklar alanında yaptığımız iş birliği sayesinde hizmet ağıımızı daha da genişlettik ve katma değerli hizmetlerimizi çeşitlendirdik.

Mükemmellik Modeli'ni benimsemeye ve sürece dahil olmaya nasıl karar verdiniz?

Erdem Kaya patent olarak Ulusal Kalite Hareketine 2014 yılında katıldık. Bu süreçle birlikte uzun soluklu bir değişim serüvenine de adım atmış olduk. Başlattığımız kurumsal dönüşüm projeleri ve KalDer Bursa şubesinin desteğini de arkamıza alarak EFQM mükemmellik modeli uygulamalarını kurumumuza entegre etmeye başladık. Model dilini anlamak ve bunu şirketimizin kurumsal iş yapış tarzı haline getirmek için attığımız her adımda kıyas ve karşılaştırma bakış açısını kullanarak rol model kuruluşları izledik ve kendi yaklaşımlarımızı sürekli iyileştirdik.

Bugün Erdem Kaya Patent olarak EFQM Mükemmellik Modeli uygulamalarında olgun bir şirket olarak durmanın gururunu yaşıyoruz.

Modelin amacı temel olarak; gelecekte var olabilmek, daha kaliteli bir hizmet sunabilmek, tüm kaynakların etkili ve verimli kullanımını, yüksek performansı ve sürekli iyileştirmeyi sağlayacak süreçleri ve bunlar arasındaki ilişkileri düzenlemek olduğu için ve bize kurumsallaşma ve kalite yolunda baş rehber olacağı inancıyla bu sürece dâhil olmaya karar verdik. Ödül bizim için bir amaç değil araç olarak yer almaktaydı. Model uygulamalarıyla sürekli iyileştirme felsefesini hayata geçirerek; müvekkillerimiz ve paydaşlarımıza daha kaliteli bir hizmet sunmak ve bunu kurum kültürü ile içselleştirmek sürdürülebilirliğini sağlamak oldu.

Günümüzde globalleşme sonucu doğan rekabet ve müvekkillerimizin beklentilerindeki sürekli değişim bizim daha yalın, esnek, hızlı, müvekkil ve sonuç odaklı olmamızı gerektirmiştir. Bu doğrultuda şirketimizin çabalarının odağı, süreçler olmuştur. Süreçler bizim için müvekkillerimiz ve paydaşlarımıza değer yaratan birbiri ile ilişkili faaliyetler bütünlüğüdür ve işe süreçler açısından bakılması müvekkillerimiz ve paydaşlarımız açısından bakıştır. Bu nedenle şirketimiz hem süreçlere odaklanıp, müvekkil ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda onları sürekli iyileştirecek; farklı kılarak rekabet avantajı sağlamak hem de yürütmekte olduğumuz faaliyetlere fonksiyonlardan bağımsız, bütünsel ve sonuç odaklı bakabilmek için süreç yönetimine yönelmiştir. EFQM Mükemmellik Modeli, tüm kaynakların etkili ve verimli kullanımını, yüksek performansı ve sürekli iyileştirmeyi sağlayacak süreçleri ve bunlar arasındaki ilişkileri düzenlediği için ve bize kurumsallaşma yolunda baş rehber olacağı inancını taşımaktaydık.

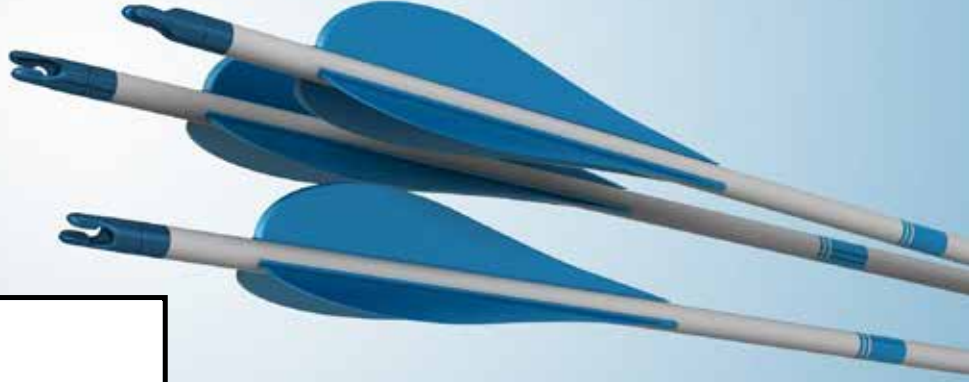
Konunun önemi doğrultusunda "EFQM Mükemmellik Modeli'nde şirketimizin çalışmalarını bir süreç iyileştirme projesi olmaktan öte; kurum kültürü haline getirebilmek için gerekli kurumsal alt yapı unsurları ve başarı faktörlerinin neler olduğunu vd. pek çok sorumuzun cevaplarını modelin bize sunduğu bilince vardık. Böylelikle modeli benimsemekten de fazlası model ile bir bütün hale gelerek; şirketimizin yaşam felsefesi olarak konumlandığımız için bugün sektörümüzün önde gelen şirketleri arasında yer alıyoruz.

Mükemmellik Modeli'ni yönetim modeli olarak benimsedikten sonra yaşadığınız değişim hakkında bilgi verebilir misiniz?

Öncelikle bu süreç şirketimize çok katkı sağladı. Yorumcu olduğu kadar keyifli zamanlar geçirdiğimiz bu süreçte her şeyden önce kendimizi dışarıdan tekrar göz-

.....

Erdem Kaya Patent'te şu anda 40 kişiye yakın bir ekiple hizmet sunuyoruz ve çalışma arkadaşlarımızın çoğunluğu mühendis ve avukatlardan oluşuyor. İstanbul, Bursa, Ankara, İzmir ve Londra'da bulunan ofislerimiz üzerinden Türkiye'nin en köklü şirketlerine ve üniversitelerine, aynı zamanda da çok sayıda teknolojik girişimciye, KOBİ'ye hizmet veriyoruz.



“

EFQM Bursa Yerel Kalite Başarı Ödülü almış ve aynı zamanda ulusalda EFQM Yetkinlikte 5 yıldız almış tek patent ofisi olma yönümüzle de gurur duyuyoruz. Bu sayede sosyal sorumluluk çalışmalarından süreç verimliliğine, finansal yönetimden kurumsal gelişime her aşamada kendimizi sürekli iyileştirmekteyiz. Sağlıklı büyüme stratejimizde işbirlikleri de çok büyük önem arz ediyor.

lemledik. Alanlarında son derece tecrübeli bir ekip, son derece sıkı bir çalışma ile şirketimizin bütününe değerlendirdi ve bize altın değerinde bir geribildirim raporu sundular. Bu raporu aldıktan sonra şirketimize dış bir gözle baktık ve kendi iyileştirme gerçekliğimizin farkına vardık. Yapacak çok işimiz hayata geçirmemiz gereken çok projemiz vardı. Hızlıca başladık ama bu sefer daha emin adımlarla. Artık elimizde bize stratejik iş modelimizi hayata geçirmede katkı sağlayacak bir raporumuz vardı.

2018 yılında nisan ayında elde ettiğimiz çıktıları değerlendirdiğimizde ilk olarak stratejik planlama çalışmalarımızı kurgulamaya; ardından buna bağlı olarak mali işler organizasyonumuzda yeniden mühendislik çalışmalarını hayata geçirdik. Strateji bahçesi yaklaşımımız bu yönde bize rehber oldu ve tüm süreçlerimizi yeniden tasarlamaya başladık. İnsan kaynakları süreçlerimizde uluslararası alanda ön plana çıkan IIP (Investors in people) İnsana Yatırım Standardı uygu-

lamalarını devreye almaya çalıştık. Bilgi teknolojileri alanında özellikle teknolojik yatırım planlama, etkinlik değerlendirme ve bilginin yönetimi alanlarında yaklaşımlar geliştirdik. Risk yönetim metodolojimizi Abaküs yönetim yaklaşımı adını verdiğimiz ISO 31000 temelli bir entegre risk yönetimi yaklaşımına taşıdık.

Operasyonel süreçlerimiz optimizasyon konusu daha sık karşımıza çıkmaya başladı ve Satış 4.0 uygulaması ile pazarlama ve satış ağımda akıllı pazarlama sistematüğini şirketimize kazandırdık. Şirketimizde PMI'n (Project Management Institute) proje yönetim metodolojisini uygulama başladık ve PAEI ekip yönetim modelini kullanarak ekip çalışması yaklaşımımızı güncellemeye başladık. Bunlar yönetim yaklaşımımızın sadece ufak bir parçasını oluşturuyor, hayata geçirdikçe ilerleyen süreçte yapacaklarımıza yönelik potansiyelimizin farkına varıyoruz ve bu bizde her geçen gün daha büyük bir heyecan uyandırıyor.

Ödüle gelirse, evet ödül gerçekten başarıyı kamçılayan bir araç ve biz bu aracı en etkin şekilde etmeye aday bir şirket olduk. Bugün uygulamalarla elde ettiğimiz kazanımlarımız bizim için ödülünden çok daha değerli... Bu sistemi tüm çalışanlarımız, müşterilerimiz, sosyal iş paydaşlarımız, stratejik iş ortaklarımız ve toplum bizimle birlikte tecrübe ediyor dolayısıyla ödül almanın tadına onlar da varсын isteriz. Bir diğer deyişle bir ödülü tüm paydaşlarımızın katkısıyla alınan bir başarı hikayesinin mutlu sonu olarak görüyoruz. Ama biliyoruz ki bu hikaye mükemmellik yolundaki bir şirket için hiç bitmez...



Gelmiş olduğunuz başarı noktası müşteriler ile ilgili sonuçlarınızı nasıl etkiledi, size hangi rekabet avantajını sağlayacak?

EFQM mükemmellik modelini bir yönetim aracı olarak görüyoruz. Kendi iç dinamiklerimizle entegre ettiğimiz sürece bir performans artışı katkısını garanti eden bu yönetim yaklaşımı ile tanışmamız KalDer Bursa şubesi aracılığıyla oldu. Alanında son derece tecrübeli bir ekip önce modeli size aşıyor sonra da model dilinde konuşmak gerekirse yayılımını sağlıyor. Tabi sadece önerilen yöntemleri uygulamakla ve yaymakla kalmıyorsunuz her defasında ölçüp geri dönüp bakıp süreçlerinizi iyileştirmeniz için size yol gösteriyor. Bu noktada şirketinizi bir puzzle gibi düşünürseniz, bu puzzle'ın her bir parçasının doğru yerde olmasına odaklanmanız hepsini doğru yerleştirdikten sonra da onları bir arada tutup bu görsel şölenin keyfine varmanız gerekiyor. İşte bu noktada modelin sürdürülebilirliğinin sağlanması konusu ön plana çıkıyor.

Bizim için EFQM mükemmellik modeli kapsamında oluşturduğumuz 3 temel stratejik bakış açımız bulunuyor. Bunlardan ilki karlı büyümeyi sağlamak... Kar özel sektörün yatırım hazinesidir, bizler şirketlerimizde yeni projeler, ürünler ve hizmetler üretmek için yatırım yapmalı bu yatırımın finansını da şirketimizin karlılık performansından aktarmalıyız. İşte model bu noktada bize rakiplerimizi analiz ederek rekabet gücümüzü artırmaya yönelik yol gösterirken bir yandan da iç iş süreçleri uygulamalarımızda finansal kaynaklarımızı optimize ederek nakit akışı ve bütçe yönetimi dengede tutmamızı sağlıyor. İkinci olarak kurum

kültürünü yapılandırmak amacımızla kurumsal dönüşüme odaklanıyoruz: Şirketimizin gerek insan kaynakları yapısı gerek teknoloji yönetimi yaklaşımı gibi pek çok yönetsel ve destek süreç alanlarına yöneliyor, alanında kanıtlanmış rol model uygulamaları kendi yaklaşımlarımızda bütünleştiriyor kendi yönetsel bakış açımızı geliştiriyoruz.

Son olarak verimliliği sağlamak bakış açımızda modelin süreçlerimizde dokunduğu her noktada performansı kurumsal, süreç, departman, eki ve bireysel performans olarak kırılımlandırıyor, raporlamalarla değişimi izliyor süreçlerimizin dijitalleşmesi için ortaklaştırma stratejilerini devreye alıyoruz. Aslında tüm bunlar kümülatifte vizyonumuza misyonumuza hizmet ederek ulaşacak bir Erdem Kaya Patent olmak için...

Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün size göre diğer ödül ve belgelerden farkı nedir?

Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü'nü sektör bağımsız bir ödül olarak görüyoruz. Tek bir faaliyet alanında mükemmelleşmek yerine tüm faaliyetlerde yönetim modeli bazında mükemmelleşmeyi zorunlu kıldığından bu ödül kurumumuzun sürdürülebilir başarı faktörü için önem arz ediyor. Aynı zamanda kurumda bütünsel kalite kültürünün oluşmasına önemli katkılar sağlıyor.

EFQM'nin bize kazandırdığı birçok değişim var. Yönetim sistemlerimizde standartlaşma çalışmalarımız bizi kişi odaklı değil süreç ve sonuç odaklı bir iş anlayışına ulaştırdı. Böylelikle kurumsal itibarımız arttı ve müvekkil, tedarikçi ve çalışan memnuniyet oranlarımızda hızlı bir yükselişe geçtik. EFQM ödülü de bizi tek bir yönümüzle değil bir bütün olarak değerlendiren tek ödül oldu.

Bundan sonraki süreçte hedefleriniz nelerdir?

2019 yılında ektiğimiz ağaçlardan meyveleri özenle toplayacağımız bir yıl. Her şirket gibi karlılık temel hedefimiz. Ama biz insan yoğun çalışan ve bilgi derinliğine önem verem bir şirketiz dolayısıyla bizimle bu alanda etkileşimde olan tüm paydaşlarımız için katma değer üretmek ana hedefimiz. Bu yıl bizim için kurumsal dönüşüm yılı, pek çok projeyi paralel de proje koordinatörlerimizin desteği ile yürütüyoruz. Stratejik ortaklarımızın bu noktada desteği yadsınamaz. Büyüme ve büyürken iyileşip gelişmek 2020 yılında da temel bakış açımız olacak.

2023 yılında Avrupa Kalite Ödülü almak stratejik planlarımız arasında yer alıyor, çalışmalarımıza hız kesmeden devam ederek; kendimizi ulusalda kanıtlamış olduğumuz gibi; uluslararası portföyde de kanıtlamak hedeflerimiz arasında yer almaktadır.

Çalışanlarımız Arasında Güzel Bir Sinerji Yarattı



EFQM

Recognised for excellence
4 star - 2019

ÇIĞDEM TİLDEM

Aygerson Kalite Yöneticisi

Kuruluşunuz ile ilgili bize tanıtıcı bilgiler verir misiniz?

Kısa adı ile AYGERSAN, Aydınlatma Gereçleri Sanayi ve Ticaret A.Ş. ismini alarak 1971 yılında, otomotiv aydınlatması için far üretmek üzere çok ortaklı bir grup tarafından Ankara'da kurulmuştur.

Ankara'da bulunan Türk Traktör ve henüz Aygersan'ın kuruluş yıllarında üretime başlayan TOFAŞ Otomobil Fabrikası, Aygersan'ın ilk ana sanayi müşterileri olmuştur.

1987 yılından itibaren, Aygersan; Bayraktarlar Holding bünyesine katılarak, Bayraktarlar bünyesindeki Farba ile otomotiv sektöründe müşterek başarılı faaliyetler sürdürmeye başlamıştır.

Aygerson'nun misyonu "Otomotiv Aydınlatma Sektöründe çevre bilinciyle kaliteli, rekabetçi üretim ve satış yaparak tanınabilirliğini artırmak" olarak belirlenmiştir. Vizyonu ise "Otomotiv Aydınlatma Sektöründe tüm paydaşların beklentilerini aşarak küresel bir şirket standartlarına ulaşmak" olarak tanımlanmıştır.

Bugün Aygersan, sürekli artan yurt dışı satışları ve büyüyen müşteri portföyü ile yurt içi ve yurt dışında otomotiv sektöründe iyi bilinen bir imalatçı konumuna gelmiştir.



“

Modelin tüm süreçlerini gerçek anlamda uygulamaya başladığımızda ve Mükemmellik Ödülünü aldığımızda, bu ödülün müşteriler nezdinde bize sağlayacağı prestijin yanında süreçlerimizdeki ilerlemelerle beraber rekabet gücümüzü de artıracığına inanıyoruz.

Mükemmellik Modeli'ni benimsemeye ve sürece dahil olmaya nasıl karar verdiniz?

EFQM mükemmellik modeli hakkında, daha önce Bayraktarlar holding bünyesinde yer alan Bursadaki fabrikamız tarafından "5 Yıldız Mükemmellik Sertifikası" alındığı için bilgimiz vardı. Modelin uygulanması sonucunda, Bursa fabrikasındaki olumlu gelişmeler, bizimde bu sürece dahil olmamızdaki en önemli etken oldu.

Mükemmellik Modeli'ni yönetim modeli olarak benimsedikten sonra yaşadığınız değişim hakkında bilgi verebilir misiniz?

Öncelikle modele göre kendi uyguladığımız süreç yönetimimizi gözden geçirerek bir öz değerlendirme yaptık. Yaptığımız bu öz değerlendirme çalışması sonucunda, hangi süreçlerde iyi olduğumuzu ve hangi süreçlerimizde iyileştirme ihtiyacımızın olduğunu tespit etmiş olduk. Böylece zayıf olduğumuz noktalara kanalize olarak çalışmalarımızın verimliliğini arttırdık ve sistemimize maksimum fayda sağlamış olduk.

Yeni bir sürece dahil olmamız, çalışanlarımız arasında da güzel bir sinerji yarattı. Model maddelerinin uygulanması ve yayılımı aşamasında sürece tüm çalışanların dahil edilmesi yapılan çalışmaların daha çok benimsenmesini ve desteklenmesini sağladı.

Gelmiş olduğunuz başarı noktası müşteriler ile ilgili sonuçlarınızı nasıl etkiledi, size hangi rekabet avantajını sağlayacak?

Aygerson'ın henüz süreçteki ilk yılı. İlk yıl için, stratejik yönetim sürecimize, bu sürece bağlı olarak firma hedeflerimizin belirlenmesine ve tüm çalışanlarımıza yayılımına, bu yayılımla birlikte ortak bir hedef doğrultusunda ilerlememize, model uygulamalarının önemli ölçüde katkısı oldu.

Sonuç olarak, başarılı bir firma olabilmek için öncelikle o firmanın iyi yönetilmesi, bunun içinde iyi bir yönetim modelinin olması gerektiğini biliyoruz. Modelin tüm süreçlerini gerçek anlamda uygulamaya başladığımızda ve Mükemmellik Ödülünü aldığımızda, bu ödülün müşteriler nezdinde bize sağlayacağı prestijin yanında süreçlerimizdeki ilerlemelerle beraber rekabet gücümüzü de artıracığına inanıyoruz.

Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün size göre diğer ödül ve belgelerden farkı nedir?

Bence en önemli farkı üretime yada kaliteye odaklı olmayan, yönetim süreçlerinin iyileştirilmesi için tasarlanmış bir modelin sektör fark etmeksizin uygulanması sonucunda alınabilecek bir ödül olması.

Aynı zamanda tüm çalışanların katılımı sağlandığı için ödülün ve başarının tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi.

Bundan sonraki süreçte hedefleriniz nelerdir?

Aygerson olarak 2018 yılında Kalder ile UKH anlaşmasını imzaladık. Anlaşmayı imzaladıktan tam 1 sene sonra, yaptığımız çalışmalar takdir edildi ve 4 yıldıza layık görüldük. İlk yıl için güzel bir başarı kazandığımızı düşünüyoruz ama hedefimiz elbette ki bu sürece dahil olan tüm firmalar gibi Mükemmellik ödülünü alabilmek.



Aygerson'ın henüz süreçteki ilk yılı. İlk yıl için, stratejik yönetim sürecimize, bu sürece bağlı olarak firma hedeflerimizin belirlenmesine ve tüm çalışanlarımıza yayılımına, bu yayılımla birlikte ortak bir hedef doğrultusunda ilerlememize, model uygulamalarının önemli ölçüde katkısı oldu.

Daha İleri Bir Düzeye Ulaşmayı Hedefliyoruz

“ Model ile birlikte hem biz hem de çalışanlarımız olgunlaştı, kalite ve mükemmelliğin kurum kültürümüz haline getirilmesi, sunduğumuz hizmetler ve yürüttüğümüz projelerin fark edilmesi, performans göstergelerimizin karşılaştırmalı olarak takibi konusunda büyük yol aldık.



FUNDA KARABORAN Manisa Organize Sanayi Bölgesi Bölge Müdürü

Kuruluşunuz ile ilgili bize tanıtıcı bilgiler verir misiniz?

Ülkemiz ekonomisinin, dünya ile bütünleşebilmesinde üzerine düşen görevleri en üst düzeyde yerine getirmek çabasında olan ve planlı kalkınma modeli çerçevesinde çalışmalarını sürdüren Manisa Organize Sanayi Bölgemiz; bünyesinde faaliyet gösteren sanayi tesislerinin büyüklüğü ile sanayicisine sağladığı tüm altyapı ve destek hizmetlerinin yanı sıra, çevreye ve insana vermekte olduğu önem ile diğer OSB'ler arasında yatırımcıların tercih sıralamasında önde gelmektedir.

Kuruluş çalışmaları, 1963 yılında yapılan fizibilite etütlerinin ardından, 1964 yılında hazırlanan "Manisa Sanayi Bölgesi Tesis ve Geliştirme Projesi"nin T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'na sunulması ve kabul edilmesi ile başlamıştır. 1968 yılında altyapı çalışmalarına başlanmış ve 1970'te ilk defa sanayicilere yer tahsis yapılmıştır.

Sanayileşmenin getirdiği ihtiyaca bağlı olarak, lojistik avantajını ve doğru yönetim politikaları ile bir cazibe merkezi haline gelen Manisa OSB, dönem dönem tevsi çalışmaları yapılarak yaklaşık 10.000.000 m2'lik toplam alan üzerinde kurulu, 51.000 çalışan ve yaklaşık 40 doğrudan yabancı ve yabancı ortaklı olmak üzere 200'ü aşkın sanayi tesisinin 2018 yılında yarattığı 4.445.000.000 Dolarlık ihracat ve toplam 8.045.000.000 Dolarlık dış ticaret hacmi ile Ege Bölgesi'nde sanayinin kalbi ve Manisa şehrinin lokomotif gücüdür.



Bölgemiz, 55 yıldır ülke ekonomisine, gerçekleştirdiği üretim, yarattığı dış ticaret hacmi ve sağladığı istihdamla katkıda bulunurken, sosyal sorumluluk projeleri ile de farkındalık yaratmakta, örnek projeler ile Ülkemizin politikaları çerçevesinde adımlar atmaktadır.

Mükemmellik Modeli'ni benimsemeye ve sürece dahil olmaya nasıl karar verdiniz?

OSB'lerin ana faaliyet konusu olan altyapı ve üstyapı hizmetlerimizin yanında firmalarımızın ihtiyaç duyduğu hizmet alanlarını tespit etmeye ve bu konularla ilgili olarak çözüm üreten bir Bölgeyiz. Bu gayretin sürdürülebilir bir başarı olması çabamız bizi Mükemmellik Modeli ile buluşturdu.

Bölgemizin mükemmellik yolculuğu, sürdürülebilir ve sürekli iyileştirilebilir başarıya ulaşma hedefi ile ilk olarak 2016 yılında KalDer ile imzalanan Ulusal Kalite Hareketi İyi Niyet Bildirgesi ile başladı. Sonrasında ise EFQM Mükemmellik Modelini uygulamak üzere yolculuğumuza devam ettik.

Mükemmel kuruluşlar tüm paydaşlarının beklentilerini karşılayan veya aşan üstün performans gösterir ve bu performansı sürdürür. Biz de Manisa OSB olarak yatırımcısının çözüm ortağı olmayı kendine misyon edinmiş bir bölgeyiz. Sadece yatırımcılarımız için değil aynı zamanda toplum ve çalışanlarımız için de çalışıyor ve onların algı ve beklentilerine önem veriyoruz. Yaptığımız sosyal sorumluluk projeleri ülke genelinde ses getiriyor ve model oluşturuyor. Bu çerçevede mükemmellik yolculuğundaki kararlılığımızı göstermek üzere başlattığımız çalışmalarımızla kalite ve mükemmelliği kurum kültürümüz haline getirmek ve sürekli iyileşen, sürdürülebilir bir başarı yakalamak için büyük bir özveri ile çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Mükemmellik Modeli'ni yönetim modeli olarak benimsedikten sonra yaşadığınız değişim hakkında bilgi verebilir misiniz?

Bu süreci benimsemek istememizin önemli sebeplerinden biri kuruluşumuzun olgunluk seviyesini tespit etmek ve bu konudaki gelişmemizi yıllar içinde takip edilebilir bir hale getirmektir. 2016 yılında başladığımız bu yılda, aslında uyguladığımız ancak sistematik olmayan pek çok süreci ele alarak yapısal, hedefli ve izlenebilir hale getirdik.

Kasım 2017'de modelin ilk aşaması olan kararlılık belgesini 2 yıldız düzeyinde aldıktan sonra "EFQM Mükemmellik Modeli" çalışmalarımızı aralıksız sürdürdük ve "Mükemmellikte Yetkinlik Belgesi"ni Kasım 2019'da 4 yıldız düzeyiyle aldık. Bu bizim için çok gurur verici bir adım.

Modeli uygulamaya başladığımız ilk dönemde Bölgedeki stratejik plan çalışmalarımız daha geneldi, model ile birlikte stratejik planımızda kapsamlı revizyonlar

yaptık ve tüm paydaşlarımızın beklentilerine cevap verecek faaliyetlerimizi sistematik şekilde planladık. Stratejilerimizle ulaşmak istediğimiz hedeflerimizde kurumsal sürdürülebilirliği gözeterek çalışmalarımızı yürüttük. Model ile birlikte hem biz hem de çalışanlarımız olgunlaştı, kalite ve mükemmelliğin kurum kültürümüz haline getirilmesi, sunduğumuz hizmetler ve yürüttüğümüz projelerin fark edilmesi, performans göstergelerimizin karşılaştırmalı olarak takibi konusunda büyük yol aldık.

Gelmiş olduğunuz başarı noktası müşteriler ile ilgili sonuçlarınızı nasıl etkiledi, size hangi rekabet avantajını sağlayacak?

Manisa OSB olarak, bizler, güçlü ve iyileştirmeye açık alanlarımızı belirleyerek gelişim planlarımızı hazırladık. OSB'lerin sadece katılımcısına hizmet götüren altyapı sağlayıcısı konumunun artık çok eskide kaldığını, OSB'lerin artık katılımcılarına altyapıdan çok daha fazlasını sunabilen, kendi çalışanlarının, toplumun ve çevrenin beklentilerini göze alarak stratejilerini belirleyen, faaliyetlerine ilişkin sonuçları takip eden ve teknolojik gelişmeleri de dikkate alarak sürekli iyileştirme hedefleyen çok yönlü bir hizmet merkezi olmaları gerekiyor. Tüm paydaşlarımıza değer katabilmek bizim için çok önemli.

Mükemmellik Modeli'nde 4 yıldız düzeyiyle ulaştığımız Yetkinlik seviyesi prestij açısından da bizim için çok önemli. Türkiye'de hali hazırda geçerli belgesi olan iki organize sanayi bölgesinden biriyiz ve bu gerçekten çok büyük bir başarı. Manisa OSB, farklı alanlardaki çalışmaları ile öncü olan ve örnek gösterilen bir sanayi bölgesidir. İşte bu başarımız da diğer sanayi bölgelerine örnek olacaktır.

Bundan sonraki süreçte hedefleriniz nelerdir?

Mükemmellik Modeli'nde erişilen düzeyler bir kurumun sistematikliğini ve yapısını tescil ediyor. Bu pek çok ödül programında olduğu gibi tek seferlik bir başarı değil, kurumun özüne işlemiş bir kültürün tescili; ancak zaman içerisinde ve özveri ile ulaşılabilecek bir statü. Devam eden süreçte Manisa OSB olarak, biz de bu ödüle layık görülmeyi, yenilenen EFQM Modeli çerçevesinde yapısal revizyonlar ile daha yüksek bir düzeye ulaşmayı hedefliyoruz.

.....

Manisa OSB, farklı alanlardaki çalışmaları ile öncü olan ve örnek gösterilen bir sanayi bölgesidir. İşte bu başarımız da diğer sanayi bölgelerine örnek olacaktır.

EFQM Modeli Kurumsal Mükemmellikte Farklılık Yaratıyor



“

Toyota Boshoku Türkiye, 25 ülkede, 100'ün üzerinde tesisi ve 40 binin üzerinde çalışana sahip olan Toyota Boshoku Grubu' nun, Avrupa'daki önemli üretim üslerinden biridir. Grup, koltuk seti, kapı içi paneli, ön konsol komponentleri, hava filtresi ve koltuk kılıfı üretimlerini Sakarya Merkez, Sakarya Metal ve Düzce olmak üzere 3 üretim tesisinde gerçekleştirmektedir.

GÖKHAN PEKER

Toyota Boshoku Türkiye Kalite Yönetim Grubu Genel Müdürü

Mükemmellik Modeli'ni benimsemeye ve süreçte dahil olmaya nasıl karar verdiniz?

Toyota Boshoku Türkiye olarak gerek yönetim gerekse işletme içerisinde bir arada kullanılan süreç, araç ve teknikler bulunmaktadır. Avrupa bölgesinde grup fabrikalar içerisinde lider fabrika olmak ve iş kalitesini ve yönetim kalitesini artırmak, çalışanlarımızın yetkinliğini artırmak, kurumsal mükemmellik yolunda iyileştirme noktalarını belirleyerek bunları geliştirmek için 2019 yılı başında verilen bu karar ile birlikte Toyota Boshoku Türkiye EFQM Modeli çalışmalarını aynı yıl başlatmış ve mükemmellik yolculuğuna başlamıştır.

Mükemmellik Modeli'ni yönetim modeli olarak benimsedikten sonra yaşadığınız değişim hakkında bilgi verebilir misiniz?

EFQM Mükemmellik Modeli'ne yoculuğunda atılan ilk adımlar da KalDer üyeliği ve Ulusal Kalite Hareketine katılım olmuştur. Daha sonrasında Kalder'den alınan eğitimler ve dış değerlendirme süreçleri gerçekleştirilmiş ve firmanın güçlü ve zayıf yönleri tespit edilmiştir. Toyota grubunda kullanılan mevcut kalite ve yönetim sistemleri dışında yer alan bu modelle tanışıp eksiklerimizi görmek geleceğimiz açısından çok faydalı olacağı konusunda fikir birliği oluşmuştur.

“

EFQM Mükemmellik Ödülü'nün diğer standartlar gibi ürün hizmet faaliyet açısından sınırlarının olmaması, kurumun tüm süreçlerini, bölümlerini, çalışanlarını kapsamaması en büyük farklılıktır.



Toyota Boshoku tarzlarından olan dur durak bilmeden sürekli iyileştirme tarzı her çalışmamız tarafından benimsediği için bu değişim fırsatı da olumlu karşılanmış olup büyük ilgi ve destek görüp, heyecan yaratmıştır.

Gelmiş olduğunuz başarı noktası müşteriler ile ilgili sonuçlarınızı nasıl etkiledi, size hangi rekabet avantajını sağlayacak?

Toyota Boshoku Türkiye'nin şu an ana müşterisi Toyota olup bu durum, müşteri memnuniyetini sağlamakta ciddi avantaj sağlamakla birlikte, bir yandan da farklı firmalarla çalışmaya bağlı gelişim ve değişim fırsatını sınırlandırmaktadır. Bu modelle geçişle birlikte mevcut müşterimizin memnuniyetinin artmasını beklemenin yanında, yeni müşteri edinme yolunda da firmamıza çok fayda sağlayacağına gönülden inanıyoruz. Ayrıca diğer paydaşlarımızın memnuniyeti açısından da fayda sağlayacaktır. Vizyonu paydaşlarımız tarafından güvenilen ve sürekli büyüyen firma olan firmamız bu konuda daha hızlı yol alabilecek hale gelecektir.

Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün size göre diğer ödül ve belgelerden farkı nedir?

EFQM Mükemmellik Ödülü'nün diğer standartlar gibi ürün hizmet faaliyet açısından sınırlarının olmaması, kurumun tüm süreçlerini, bölümlerini, çalışanlarını kapsamaması en büyük farklılıktır.



Toyota Boshoku Türkiye olarak benimsediğimiz Toplam kalite yönetimi (TKY) (TQM) ürün ya da hizmet sağlayan organizasyonların müşteri odaklılık, sürekli iyileştirme mantığı ve tüm çalışanların katılımı ile hem ürün hem de iş kalitesinde en iyiye ulaşma felsefesidir. Bu yaklaşım, problem çözme ve yaratıcı düşünmeyi doğrudan teşvik ederek, organizasyon ve çalışanların her an zinde olmasını, değişen ve gelişen iş koşullarına uyumu tesis eder. Bu anlamda EFQM Mükemmellik Modeli TBT bakış açısına oldukça yakındır.

Bundan sonraki süreçte hedefleriniz nelerdir?

2020 yılı ile birlikte modelin eksik gördüğü konularda iyileştirmeler yaparak 2020 Türkiye Mükemmellik Ödülünü almayı hedefliyoruz.

Bunu sağlamak için tekrar organize olup iyileştirme çalışmalarına başlamış bulunmaktayız.

2022 yılında ise Avrupa Mükemmellik ödülünü alarak rakipleri arasında Avrupanın 1 numarası olmayı hedefliyoruz.



Limak Uludağ Elektrik'in Mükemmellik Yolculuğu

“ Şirketimiz, EFQM Mükemmellik Modeli sürecini, Bursa Mükemmellik Ödülü ve Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün ardından, Küresel Ödül ile taçlandırmak istemektedir.



Hayatı Aydınlatıyoruz” sloganıyla yola çıkan Limak Uludağ Elektrik Perakende Satış A.Ş. 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu ve EP-DK'nın ilgili mevzuatı çerçevesinde 28.09.2012 tarihinde kurulmuştur.

Bursa, Balıkesir, Çanakkale ve Yalova illerinde tüketicilere elektrik satışı gerçekleştiren görevli tedarik şirketi olan Limak Uludağ Elektrik, yatırımlarını “müşteri memnuniyeti” odaklı yaklaşımı, kalite önceliği ve yenilikçi bakış açısıyla geliştirmektedir. 9 Bölge Müdürlüğü, 24 Müşteri İşlem Merkezi (MİM), 62 Yetkili İşlem Merkezi (YİM), Çağrı merkezi (444 6 646), e - Devlet, www.limakuludag.com.tr üzerindeki 'Online İşlem Merkezi' ve 'Mobil' uygulama üzerinden zaman mekan kavramı olmadan işlem yapma olanağı sunmaktayız.

Limak Uludağ Elektrik'in Mükemmellik Yolculuğu

Limak Uludağ Elektrik 2017 yılında enerji sektöründe ilk ISO 9001:2015 versiyonu alan perakende elektrik şirkettir. Yönetim sistemlerinin şirket içi yayılımından sonra yenilikçiliği destekleyen, müşteri ve çalışan memnuniyetine önem veren, toplumun ihtiyaçlarını sorgulayan sağlam temelli bir model arayışına giren şirketimiz, EFQM (European Foundation for Quality Management) Mükemmellik Modelini uygulamaya karar vermiş ve Türkiye Kalite Derneği (KalDer)'e üye olmuştur. Daha sonra KalDer öncülüğünde yürütülen Ulusal Kalite Hareketi İyi Niyet Bildirgesini imzalamıştır.

2019 TÜRKİYE MÜKEMMELİ ÖDÜLLERİ TÖRENİ



2017 yılından itibaren kurum içinde ilk başta stratejik planlama eğitimi alarak, Limak Uludağ Elektrik'in vizyon ve misyonunun güncellenmesi, PESTEL ve SWOT analizlerini revize ederek stratejik planlama çalıştaylarını oluşturmuş ve 5 yıllık stratejik planını tüm çalışanları ile paylaşmıştır.

Misyon, vizyon ve değerlerinde hep var olan müşteri ve çalışan memnuniyetini üst sırada tutan Limak Uludağ Elektrik EFQM Mükemmellik Modeli'nin istenilen sonuçlarına uyum sağlamak için sürekli iyileştirmeleri çalışmaları yapmaktadır.

Mükemmellik Modeli'ni yönetim modeli olarak benimsedikten sonra kurum olarak hedef birliği ve motivasyonumuz arttı, sinerji ve farkındalık oluştu, çoklu ve bütünsel bakış açısı kazanıldı, sürdürülebilirlik kavramı bütünselleşti, şeffaf bir yönetim anlayışı hakim oldu ve paydaşların yönetim ve gelişim becerisi kazanıldı.

Limak Uludağ Elektrik EFQM Mükemmellik Modeli'ni uygulayarak;

- yönetim yapısını,
- insan kaynaklarını,
- iş stratejileri ve işbirliklerini geliştirmek,
- paydaşlarının beklentilerini karşılayacak yüksek düzeyde performans sergilemek,
- süreç sonunda gerek müşterileri, gerek çalışanları, gerek tedarikçileri açısından bir örnek şirket olma hedefini gerçekleştirmeyi planlamaktadır.

Modelin şirketimize sağladığı yönetim felsefesiyle, şirketimizi daha ileriye taşımak ve sürekli gelişmesini sağlamak ilk amacımızdır.

Şirketimiz, EFQM Mükemmellik Modeli sürecini, Bursa Mükemmellik Ödülü ve Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün ardından, Küresel Ödül ile taçlandırmak istemektedir.

Rekabetten Ziyade Topluma Ne Kadar Fayda Sağladığımızı Önemsiyoruz

SULTAN IŞIK
Türkiye Yeşilay Cemiyeti
Genel Müdürü

Kuruluşunuz ile ilgili bize tanıtıcı bilgiler verir misiniz?

Bağımlılık; kişileri psikolojik ve fiziksel olarak olumsuz etkileyen, toplumlara tahrip eden ve ülke ekonomilerini zayıflatan global bir sorun. Bağımlılığın bu yıkıcı etkilerinin bilincinde olmamıza rağmen, maalesef bugün dünyada ve ülkemizde bağımlılık türleri ve bağımlı sayısı giderek artıyor. Aslında bu durum bizlere insani değerlerin giderek problemlile hale geldiğini, insan ilişkilerinin dejenere olduğunu ve bağımlılığın tehlikeli boyutlara eriştiğini de gözler önüne seriyor.

Yeşilay, işte bu tehdidi 100 yıl önce öngören çok değerli aydınlarımız tarafından savaş yıllarında ve sonrasında artan bağımlılıkların önüne geçmek amacıyla 1920 yılında kurulmuş. Alkol ile başlayan mücadelesine zamanla sigara, uyuşturucu madde, kumar ve yakın tarihte teknoloji bağımlılığı ekleyerek devam etmiştir. O günlerden bu yana, bu kutlu mücadele bayrağını devralan tüm Yeşilay yönetimi, çalışanları ve gönüllüleri; bu sorumluluk bilinciyle çalışmalarına ve faaliyetlerine durmadan devam etmekte ve 100 yıldır bu emanete sahip çıkıyor. Bununla da



“

EFQM, Mükemmellik Modeli anlayışı kurumumuz içerisinde topluma fayda sağlayan sürdürülebilir yapılara dönüştürmeyi amaçlayan bir bakış açısı ile çalışmalar planlanarak uygulamaya başlandı. Bu çerçevede performans odaklı ve sivil toplum ruhunu taşıyan içerikler Yeşilay çalışanlarının gönüllü profesyonellik yaklaşımını da yansıtıyor.

yetinmemekte, bağımlılığın bir insanlık sorunu olduğundan yola çıkarak dünyanın dört bir yanında mücadelesini yaymaya ve sürdürüyor.

Yeşilay; insan onur ve saygınlığını korumak için sayısı bugün 70'e ulaşan Ülke Yeşilayları ve Türkiye genelinde 100'ü aşkın şubeleri, çalışanları ve gönüllüleri ile bağımlılıkla mücadele bayrağını taşıyor. Kısacası gönüllüleri, şubeleri ve dünya çapındaki organizasyonu ile büyük bir ağa sahip.

Mükemmellik Modeli'ni benimsemeye ve sürece dahil olmaya nasıl karar verdiniz?

Bağımlılıklarla mücadele her ne kadar gönüllü bir yaklaşım ve azim gerektirse de biz bu duyguların yanında son derece profesyonel yönetilmek durumunda olan bir sivil toplum kuruluşuyuz. Yönetimde stratejimiz "kalbini ve aklını bir arada kullanarak tüm insanlığın yararına çalışan bir sivil toplum kuruluşu olarak büyümek ve bu büyümeyi kalite yaklaşımından ödün vermeden sağlamak" var.

Yeşilay'ın mükemmellik yolculuğunun resmi olarak başlangıcı 2013 yılında "İyi Niyet Belgesi" imzalamamız ile başladı. Akabinde 2014 yılında "Mükemmellikte Kararlılık" belgesini, 2015 yılında mükemmeliyet merkezi yolculuğunda Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı'nın EFQM modelini kurumda gerçekleştirerek "3 Yıldızlı EFQM Mükemmellikte Yetkinlik Belgesi"ni aldık. 2019 yılına geldiğimizde de, "5 Yıldız Yetkinlik Belgesi" almaya hak kazanan ilk sivil toplum kuruluşu olduk.

Mükemmellik Modeli'ni yönetim modeli olarak benimsedikten sonra yaşadığınız değişim hakkında bilgi verebilir misiniz?

Yeşilay, 100 yıl önce büyük bir vizyonla kurulmuş ve bu vizyondan asla ödün vermemiş bir kurum. Yeşilay'ın 100 yıllık bilge tecrübesi doğrultusunda kurumsallaşma ve gelişim yolculuğunda bir kılavuz niteliği taşıyan EFQM Mükemmellik Modeli; öz değerlendirme olarak tanımlanan, kurumların iyileştirmeye açık alanlarını ve kuvvetli yönlerini belirlemelerini ve bu doğrultuda aksiyon olarak mükemmellik yolculuğunda daha emin adımlarla ilerlemelerini sağlayan bir gelişim aracını içeriyor.

Bizim de kurum olarak mükemmellik modelini benimsememiz süreçlere daha sistematik ve bütünsel olarak bakmamızı sağladı. İşleri planlar ve sürdürürken sürekli iyileştirme ve geliştirme amacıyla yaklaştığımızda bize kılavuzluk etti.

EFQM, Mükemmellik Modeli anlayışı kurumumuz içerisinde topluma fayda sağlayan sürdürü-

rülebilir yapılara dönüştürmeyi amaçlayan bir bakış açısı ile çalışmalar planlanarak uygulamaya başlandı. Bu çerçevede performans odaklı ve sivil toplum ruhunu taşıyan içerikler Yeşilay çalışanlarının gönüllü profesyonellik yaklaşımını da yansıtıyor.

Gelmiş olduğunuz başarı noktası müşteriler ile ilgili sonuçlarınızı nasıl etkiledi, size hangi rekabet avantajını sağlayacak?

Öncelikle şunun altını çizmek istiyorum; Yeşilay iş dünyasında yer alan ve kâr amaçlı olan diğer firmalardan farksız bir şekilde yönetiliyor. Ancak bu firmalardan farklı olarak bizim müşteri kavramımız yok; yol arkadaşı olarak gördüğümüz paydaşlarımız ve en önemlisi hizmet ettiğimiz toplumumuz var.

Biz kâr amacı gütmeyen şeffaf bir kuruluş olarak toplumu bir paydaşımız olarak değerlendiriyoruz. Kendi iş süreçlerimizi ilerletirken ne kadar iyi çalışırsak topluma da o kadar etkimiz olur diye düşünen bir kurumuz ve kurum olarak rekabettan ziyade topluma ne kadar fayda sağladığımızı önemsiyoruz.

Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün size göre diğer ödül ve belgelerden farkı nedir?

Mükemmellik modeli kurumu uçtan uca bir bütün olarak ele alıyor. Diğer belgeler olması gereken minimum standarttaki altyapıyı kurgularken EFQM, süreçlere Kaizen(sürekli iyileştirme) çerçevesinden yaklaşarak holistik(bütüncüllük) olarak ele alınıyor.

Ayrıca EFQM modelinin diğer modellerden en önemli farkı, öz değerlendirme yaparak kurumun olgunluğunu bizlerin de değerlendirebiliyor olmasıdır.

Bundan sonraki süreçte hedefleriniz nelerdir?

Yeşilay olarak bağımlılıklara karşı; yönetim ve hizmet kalitemizi aynı kararlılıkla devam ettirerek toplumsal farkındalık düzeyini artırmak için sürdüreceğiz. Her gün emin adımlarla ilerlediğimiz mükemmellik yolculuğumuzda "ödül değil, gelişim odaklı bir yaklaşım" ile yaptığımız çalışmalarını 2021 yılında "Türkiye Mükemmellik Ödülü" ile de taçlandırmayı hedefliyoruz.

17.İnsan Kaynakları Kongresi "An Anla Anlam"



Kurumlarda değişimin yönetilmesi, yönetim kalitesinin içselleştirilmesi çalışanların katılımı ve katkıları ile mümkün olmaktadır. Ayrıca rekabetçi kurumlar fark yaratabilmek için çalışanlarının yeteneklerini, becerileri ve performanslarını en üst düzeyde kullanmalarını talep etmektedir. KalDer Ankara Şubesi olarak EFQM Modelinin de önemli paydaşlarından biri olan "Çalışanlar", her yıl farklı bir ana tema çerçevesinde bu kongrede ele alınmaktadır. Bu yıl "An Anla Anlam" ana temasıyla 17'sini gerçekleştireceğimiz İnsan Kaynakları Kongresi iş dünyasından yaklaşık 250 kişinin katılımıyla 18 Haziran 2020 tarihinde Ankara Wyndham Otel'de düzenlenecektir.

İnsan Kaynakları Kongresi'ni destekleyen her bir kuruluş, her türlü alanda yaşam kalitesini arttırmak için 25 yıldan fazla faaliyet gösteren bir sivil toplum örgütü olan KalDer'i de desteklemiştir.

- Kongre, Ankara'daki İK yönetimi konusunda en büyük ve beklenen etkinliklerden biridir.
- Kongre, katılımcılar tarafından %85 oranında başarılı bulunmuştur.
- Kongreye tüm Türkiye'den 250'den fazla İK yönetici ve uzmanı, üst ve orta kademe yönetici ile öğrenciler katılmaktadır.
- Kongre, gündemdeki İK trendlerini ve iyi uygulama örneklerini sizlerle buluşturur.

Detaylar için web sitemizi takip edebilirsiniz;

www.kalderankara.org

İlköğretim Çocuklarında Kalite Hissinin Geliştirilmesi Sosyal Sorumluluk Projesi



Proje; KalDer Ankara Şubesi ve MEB Temel Eğitim Genel Müdürlüğü arasında imzalanan bir protokol ile başladı. Projede; ilköğretim çağındaki çocuklara temel kalite hissini oluşturan kavramlarının verilmesi ve ileri yaşlarda temel kalite anlayışının hayatlarının bir parçası haline getirilmesi amaçlandı.

Proje, hem içerik alanında hem de tamamıyla duyuşsal kazanımlara dayalı oluşturulması açısından öncü adımlardan biri oldu. Üç aşamalı olarak oluşturulan proje; ilk pilotlama aşamasından sonra ikinci aşamada 10 ilde ve üçüncü aşamada ise ülke çapındaki tüm ilkokulları kapsayacak biçimde tasarlandı. Projenin kalite hissi konusundaki geliştirilen ders dışı eğitim materyallerinde de kendini gösterecek ve öğrencilerimizin gelişimlerine katkı sunacak. Bu amaçla pilotlama aşamasında, ilkokul 3. ve 4. sınıfları için hazırlanan eğitim materyalleri dokuz etkinlikten meydana geldi. Etkinliklerin yer aldığı öğrenci kitabı ile bu el kitabına dayalı her bir etkinliğin nasıl kullanılacağını anlatan öğretmen el kitabından oluştu. Projenin Şubat-Mart 2020'de hayata geçmesi ve ilk aşamanın okular kapanmadan sonuç raporuyla birlikte tamamlanması beklenmektedir.

21. Kamu Kalite Sempozyumu

2 1.yüzyıl her şeye hükmeden iki dönüşümle karşı karşıya... İlki dijital, diğeryse iklimsel dönüşüm... İnsanlık, bir taraftan optimum verimlilik için çareyi dijital alanda ararken, diğer taraftan büyük iklim olayları karşısında çaresiz...

Tarihçi Yuval Noah Harari, Dünya Ekonomik Forumu'nda yaptığı 'Gelecek, İnsan mı Olacak?' başlıklı konuşmasında, içinde bulunduğumuz çağda en önemli metanın veri olacağını söyledi. Konuşmasını "Veriye sahip olunmasını nasıl düzenlerdiniz?" şeklinde bitirirken belki de dikkat çekmeye çalıştığı, insanlığın geleceğini belirleyecek olan etik ve politik bir soruydu: "Veri kimde olmalı?" Harari'nin veri sahipliğine ilişkin uyarılarının yankısı henüz kulaklarımızdan gitmeden, Çin, 'Made in China 2025' planı çerçevesinde kamu kurumlarında yabancı bilgisayar donanımı ve yazılımı kullanımına son vereceğini açıkladı. Bu kapsamda, tüm devlet kurumlarına, yabancı ekipman ve yazılımları üç yıl içinde yerli üretim muadilleriyle değiştirme talimatı verdi.

İklim tarafında ise tehlike çanları uzun süredir çalıyor ve dünya, insanların kendilerini tüketerek çalışmalarının bile tarihlerini değiştiremeyeceği bir noktaya doğru düşüyor. Evet düşüyor... Şöyle ki, Dünya Yaban Hayatı Koruma Vakfı'nın 2019'da açıkladığı verilere göre, dünya geneli 29 Temmuz'da; Türkiye ise 27 Haziran'da dünyanın sunduğu bir yıllık doğal kaynakları tüketti ve 2020'den borçlanmaya başladı. Yani yaşadığımız şekilde yaşamaya devam edersek, kaynakları aynı hızda tüketirsek, kurduğumuz ekonomik ve toplumsal sistemlerin, doğanın sunduğu ekolojik kaynaklar tarafından desteklendiğini unutursak yakın gelecekte bir dünyaya daha ihtiyacımız olacak.

Hal böyle iken, Dünya Ekonomik Forumu tarafından yayınlanan 2019 Küresel Riskler Raporu'nda, olasılığa göre ilk 5 risk, dijitalleşme ve makro-iklimsel değişimlerle oldukça bağlantılı bir şekilde şöyle sıralanıyor:

- Şiddetli hava olayları,
- İklim değişikliğinin iyileştirilmesi ve uyum çabaları konusunda başarısızlık,
- Büyük doğal afetler,
- Kapsamlı veri sahtekarlığı / hırsızlığı olayları,
- Büyük ölçekli siber saldırılar.

Peki ülkelerin politika yapıcı kurumları söz konusu riskler karşısında nasıl konumlanacak? Türkiye kamu yönetiminin, teknoloji bağımsızlığına yönelik hedefleri ve BM 2030 Sürdürülebilir



Kalkınma Hedefleri (SKH) kapsamındaki gündemi ne olacak? Bir dönüşüm süreci yaşayan ülkemiz kamu yönetimi, dijital kamu hizmetlerini vatandaş ve kalite odaklı bir bakış açısıyla nasıl kurgulayacak? BM 2030 gündemi nasıl bir kamu yönetimi ön görüyor ve 11.Kalkınma Planı, SKH ile nasıl entegre edilebilir?

Tüm bu soru ve başlıkları 21.Kamu Kalite Sempozyumu'nda kamu, özel ve sivil toplum sektörü temsilcileriyle beraber tartışacağız.

SEMPOZYUMDA TARTIŞILACAK KONULAR

- Kamunun Dijital Geleceği
- RPA-Robotik Süreç Otomasyonu ve Kamudaki Uygulamalar
- Dijital Dönüşümde Platform ve İş Birliklerinin Önemi
- Sürdürülebilir Gelecek Yaratmak
- BM 2030 Gündemi ve Türkiye
- Karar Alma Süreçlerinde Meslek Kuruluşlarının Rolü

GençKal 2020 İlk Yarı Yıl Planlamaları



GençKal (GençKaldertiler), KalDer'in gençlere ve geleceğine yatırım yapmak amacıyla, mükemmellik kültürünü benimsemiş, değişim ve gelişime açık, disiplin ve donanım amaçlı ve bu amaçlarına her gün bir yenisini ekleyerek, birbirlerine ve KalDer'e katma değer yaratabilen genç KalDer'lileri bir çatı altında topladığı 18-26 yaş arasındaki gönüllü topluluğudur. GençKal üyelerinden gönüllü 5 kişi GençKal Komite üyesi olarak; etkinlikleri/egitimleri planlama ve sorunsuz şekilde hayata geçirme üyelerin talep ve ihtiyaçlarına yönelik şekillenmesi sağlanmıştır.

Bu şekilde katılımın artması hedeflenmiş ve Ankara GençKal bilinirliğinin sağlanması öngörülmüştür. 2020 senesinin başı

itibari ile Ankara'da 81 üniversiteliye ulaşan GençKal için bu yılın ilk altı ayında aşağıdaki eğitim ve geziler planlanmıştır;

1. İş Yaşamında Nezaket
2. CV İnceleme ve Mülakatlarda Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar
3. Networking Nedir? Asansör Konuşması Nasıl Yapılır?
4. Etkili İletişim Teknikleri
5. Süreç Yönetimi
6. Kaizen ve Kalite Çemberleri
7. Nurol Makine Teknik Gezisi
8. Asaş Ambalaj Teknik Gezisi

KORDSA Teknik Gezisi

Kurumların iyi uygulama örneklerini yerinde görüp, kurumlar arası öğrenmeyi amaçladığımız teknik gezilerimizin bu yıl ilkini 21 Şubat tarihinde Kordsa Fabrikası'na gerçekleştireceğiz.

Teknik geziye kurum iyi uygulama örnekleri ile ilgili aşağıdaki başlıklar üzerinde sunumlarını yaptıktan sonra saha turu gerçekleştirecektir.

- Öneri Sistemi
- Kaizen Sistemi
- Kalite Çemberleri Yönetimi
- Tanıma Ödüllendirme Sistemi



Kalite Çemberi ve Kaizen Ödülleri 2008'den Günümüze...

2020
KALİTE ÇEMBERLERİ VE KAİZEN ÖDÜLÜ
BAŞVURULARI
BAŞLADI



ÖDÜL BAŞVURUSU İÇİN
SON TARİH
27 MART 2020

İletişim için:
Tel: 0312 447 48 68 - 11
E-posta: cenk.yangin@kalder.org

KalDer olarak kurumlar içinde ekip olarak çalışmayı özendirmeyi, bireysel hedefler kadar ekip hedeflerinin de konuşulduğu bir kurum kültürü yaratmayı amaçlıyoruz. Ekip olarak çalışabilme disiplini edinebilmek, ekibin kendi hedeflerini koyabilmesi ve bu hedeflere doğru ilerleyebilmesi hem kurumlar için hem de ekip üyeleri için de çok değerli bir kazanım sağlamaktadır.

Kalite çemberi ve kaizen gibi ekip çalışmalarının yaygınlaşması ile de kuruluşlar daha pozitif ve üretken çalışma ortamlarına kavuşurken, çalışanlar, yaptıkları işe kattıkları değeri somut olarak görebilmekte ve elde edilen olumlu sonuçlar ile kurumların da rekabet güçleri her geçen gün artmaktadır.

Bu amaçla yola çıkan Kalite Çemberi ve Kaizen Ödüllerinde, 2008 yılından bugüne birçok ekip ödüllendirilirken, gerçekleştirilen Kalite Çemberleri Paylaşım Konferansı'nda sayısız ekibin projesini dinleme şansı sunulmuştur.

“Saklamıyorum, Paylaşıyorum” Kitap ve Oyuncak Kampanyası 8. Yılında

Kurumsal Sosyal Sorumluluk çalışması olarak 2013 yılında KalDer Bursa Şubesi'nde başlattığımız “Saklamıyorum, Paylaşıyorum” kitap ve oyuncak kampanyamız 8'inci yılınında devam ediyor. Geçen yıllarda olduğu gibi; kampanyamıza üye kurumlarımızın çalışanlarının katkılarıyla ya da bireysel olarak; kitap, oyuncak, kırtasiye hediyeleriyle katkıda bulunuluyor.

“Unutmayalım ki bir çocuk değişirse dünya değişir” sloganıyla çıktığımız yolculukta bugüne dek 15.000 kitap ve oyuncak çocuklara ulaştırıldı. Kampanyaya katkıda bulunmak isteyenler, hediyelerini KalDer Evimize ulaştırabileceği gibi, 17-18 Nisan tarihlerinde Bursa'da düzenlenecek 18. Kalite ve Başarı Sempozyumu'nda yer alacak kumbaramıza da bırakabilir.



Bursa Mükemmellik Ödülü Hazırlıkları Devam Ediyor

Eylül ayında çalışmalarına başlanılan 2019 Bursa Mükemmellik Ödülü'nün hazırlıkları devam ediyor. Ödül sürecinde yer alan kurumlarımız değerlendirici eğitiminde dağıtılmak üzere ödül başvuru dokümanlarını KalDer Evi'ne teslim ettiler. Ödül sürecinde görev alacak değerlendircilerimiz ve ödül yürütme kurulu üyelerimiz EFQM Eğitimcimiz Berçin Gün'den eğitimlerini tamamladılar. Kurumların saha ziyaretleri Mart ayında olacak. Ödül sürecinde yer alan Limak Enerji, Tübitak Butal, Uluslararası İmam Hatip Lisesi'ne başarılar diliyoruz.

18

KALİTE VE BAŞARI SEMPOZYUMU

17 - 18 Nisan 2020

DEĞİŞİM ÖZÜNDE



Büyük buluşmada yerinizi alın

Bilgi için : 0224 241 60 10 • bursa@kalder.org

18. Kalite ve Başarı Sempozyumu Hazırlıkları Devam Ediyor

17-18 Nisan 2020 Tarihlerini Ajandalarınıza Not Etmeyi Unutmayınız

Yaşamın her alanında geniş bir bilgi ve düşünce paylaşım forumu oluşturmak amacıyla 2003 yılından bugüne Bursa'da her yıl Nisan ayında düzenlediğimiz Kalite ve Başarı Sempozyumu 18'inci yılında katılımcılarıyla buluşmaya hazırlanıyor. 18. Kalite ve Başarı Sempozyumu 17-18 Nisan 2020 tarihlerinde 'Değişim Özünde' teması ile düzenlenecek.

Sempozyuma geçen yıl 2187 kişinin katıldı. Bu yıl da 2000'in üzerinde katılımcı hedefleniyor. Hazırlıkları devam eden bu yılki program kapsamında

- 1 Ana Oturum
- 3 Alt Oturum
- Kalite ve Başarı Fuarı

- Yaşam Kalitesi Oturumu
- Bursa Mükemmellik Ödülü Töreni
- "Saklamıyorum, Paylaşıyorum" Kitap ve Oyuncak Kumbarası
- Uluslararası Karikatür Yarışması ve Sergisi
- Performans Gösterisi
- Kitap İmza Saati
- Çalıştaylar

gibi pek çok etkinliği ile sempozyum şölen havasında geçecek. Bursa iş dünyasını buluşturan sempozyum; keyifli sohbetlerin ve iletişimin adresi olmaya devam edecek.

Tarihleri ajandalarınıza işlemeyi unutmayın.



7. KalDer Bursa Uluslararası Karikatür Yarışması

Karikatür sanatını desteklemek ve gelecek nesillere ulaştırmak amacıyla düzenlediğimiz 7. KalDer Bursa Uluslararası Karikatür Yarışması; 17-18 Nisan 2020 tarihlerinde Bursa'da gerçekleşecek olan 18. Kalite ve Başarı Sempozyumu'nun ana teması olan "Değişim Özünde" başlığı ile 21 Kasım 2019'da kamuoyuna ve sanatseverlere duyurulmuştu. Duyurunun ardından yarışmaya 51 ülkeden, 362 sanatçıdan, toplam 932 karikatür geldi.

Ön jüri toplantısında 100 karikatür ön elemeyi geçti. Karikatürlerin KalDer Bursa sosyal medya hesabında yayınlanmasıyla benzer ve kopya itirazları doğrultusunda itirazlar değerlendirildi. Finale 76 karikatürün kalmasının ardından jüri değerlendirmesini yaptı. Gizli oylama sonucu yarışmada ödül almaya hak kazanan karikatürler belirlendi.

7. KalDer Bursa Uluslararası Karikatür Yarışması

Birincilik Ödülü: Marcin Bondarowicz - Polonya

İkincilik Ödülü: Alireza Karimi Moghaddam - Portekiz

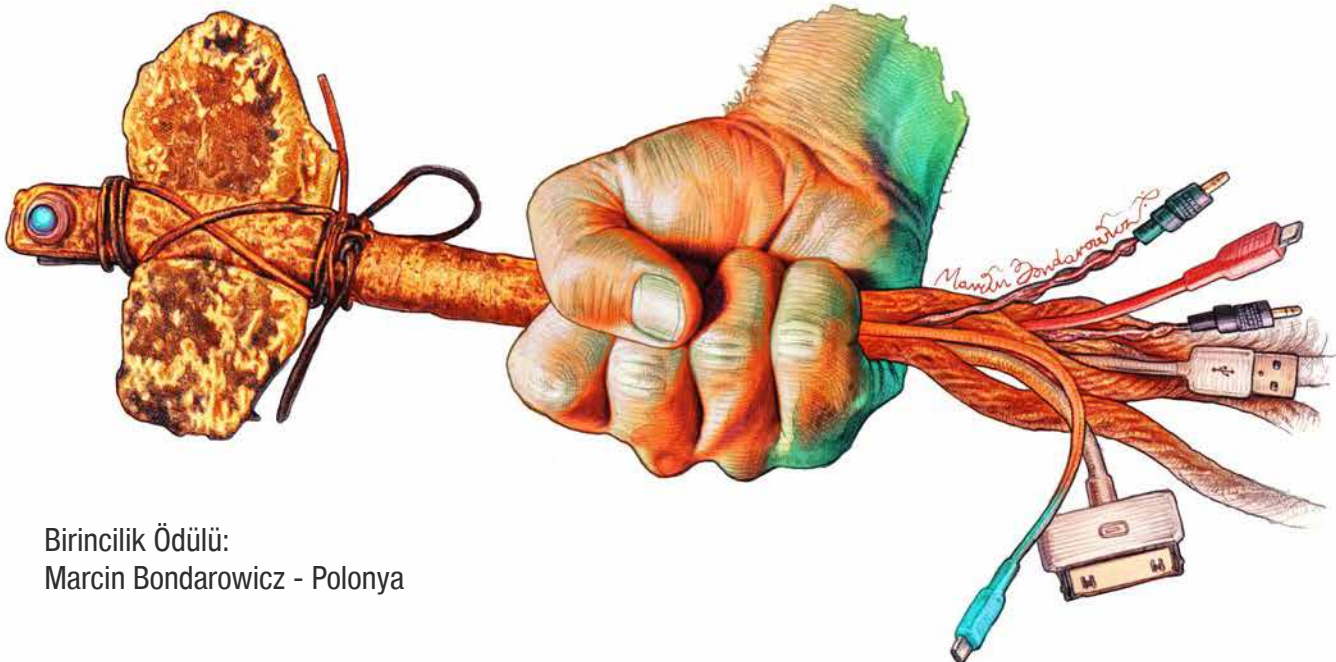
Üçüncülük Ödülü: Borislav Stankovic - Sırbistan

Mansiyon 1: Agus Harsanta - Endonezya

Mansiyon 2: Tommy Thomdean - Endonezya

Mansiyon 3: Vasiliy Alexandrov - Rusya

Anadolu Karikatürcüler Derneği Özel Ödülü: Mohsen Asadi - İran



Birincilik Ödülü:
Marcin Bondarowicz - Polonya



öö

İkincilik Ödülü:
Alireza Karimi Moghaddam - Portekiz



Üçüncülük Ödülü:
Borislav Stankovic – Sırbistan



1. Mansiyon
Agus Harsanta
Endonezya



2. Mansiyon
Tommy Thomdean
Endonezya



3. Mansiyon
Vasiliy Alexandrov
Rusya

CEO KAHVALTI ORGANİZASYONLARI



KalDer İzmir Şubesi olarak 2019 Nisan Ayı itibari ile Bölgemizde üye kurum ve kuruluşlarımızın üst düzey yöneticilerinin birbirlerini daha yakından tanıyabilmeleri, kurumlar arası iletişimlerini kuvvetlendirebilmeleri adına planladığımız kapalı oturumlarımızı "CEO'lar ile Kahvaltı" etkinliği adı altında yapmaktayız.

Değerlendirici Eğitimleri



KalDer İzmir Şubesi Ödül Süreci kapsamında, Yılın Başarılı Ekibi Ödülü Değerlendiricilerimiz için Ekte Mükemmellik Modeli Eğitimi gerçekleştirdik. İki gün süren eğitimde, farklı kurum ve kuruluşlardan farklı departmanlarda görev alan değerlendiricilerimiz katılım gösterdi.

KalDer Sohbetleri



KalDer İzmir Şubesi olarak 2017 yılında başlatmış olduğumuz KalDer Sohbetleri etkinliğimizi bölgemiz de yer alan üye ve üye adaylarımızın katılımları gerçekleştirdiğimiz etkinliğimizde kuruluşlarımızın üst ve orta kademe yöneticilerinin gün içerisinde ki yoğun tempolarından ayrılarak keyifli ve verimli olarak geçirecekleri iki saatlik etkinliklerimizde gündem konuları ile ilgili olarak konuşmacılarımızın sunumlarını hep birlikte dinliyoruz.

Aralık ayında gerçekleştirdiğimiz etkinliğimizin konuşmacı konuğu Ege Sanayici İş Adamları Derneği Yönetim Kurulu Üyesi ve Ekonomik Gözlem Grubu Başkanı Sn. Muhittin Bilget katılımcılar ile Türkiye ve Dünya Ekonomisinin 2019 Yılı Değerlendirilmesi ve 2020 Yılına Bakış konu başlıklı sunumu ile katılımcılarımızı bilgilendi.

GençKal



KalDer İzmir Şubesi olarak 2012 yılında oluşumuna gittiğimiz Genç KalDerliler topluluğumuzun üyeleri Ege Bölgesinde yer alan Üniversitelerimizde okuyan öğrencilerimizden oluşmaktadır.

Her yıl Aralık Ayın'da GençKal üyesi arkadaşlarımız ile birlikte GençKal doğum günü etkinliğimizi gerçekleştirmekteyiz. Bu yıl doğum günü etkinliğimizi Ege Bölgesi Sanayi Odasında Yönetim Kurulu Üyelerimizin katılımları ile gerçekleştirdik.

Dr.Oetker Yılbaşı Kurabiyesi Atölyesi

Tecrübe ve Lezzetlerimizi Sahada Paylaşıyoruz

30 Aralık 2019
09:00 - 16:00

Teknik Gezi ve Kurabiye Atölyesi

Dr.Oetker

Teknik Gezi Ücreti:
KalDer Üyeleri: 150 TL + KDV

KalDer Üye Adayları:
200 TL + KDV

Katılımcılardan alınan bedel organizasyon giderleri için KalDer İzmir Şubesi tarafından kullanılmaktadır.

PROGRAM:
08:00 Hareket Aisancak (Topkapı Rest. Önü)
09:00 Dr. Oetker'e Giriş
09:00 - 09:45 Dr. Oetker Tanıtım ve Yalın Üretim Hakkında Bilgilendirme
09:45 - 10:15 İyi Uygulama Örneği 1
10:15 - 10:45 İyi Uygulama Örneği 2
10:45 - 11:15 İyi Uygulama Örneği 3
11:15 - 12:15 Fabrika Turu
12:15 - 13:00 Öğle Yemeği
13:00 - 15:30 Kurabiye Atölyesi
16:00 Firmadan Ayrılış

Detaylı bilgi ve kayıt için:
aylin.paksoylu@kaldor.org

KalDer

Teknik Gezi

KalDer İzmir Şubesi olarak 2013 yılından itibaren KalDer üye kuruluşlarımıza gerçekleştirdiğimiz teknik gezi organizasyonlarımızda firmalarda yapılan iyi uygulama örnek projelerinin katılımcılarımız ile paylaşılmasını ve saha turu esnasında bu uygulamalarının deneyimlenmesini katılımcılarımıza sağlamaktayız. 2019 Yılı Aralık Ayında Vestel Beyaz Eşya ve Dr.Oetker Fabrikalarına iki adet teknik gezi organizasyonu gerçekleştirilmiştir. 30 Aralık 2019'da gerçekleştirilen Dr.Oetker teknik gezi organizasyonumuzda katılımcılarımız yarım gün firmada gerçekleştirilen iyi uygulama örnek proje sunumlarını dinledikten ve saha turunu tamamladıktan sonra Kurabiye Atölyesinde keyifli dakikalar geçirmiş ve yılbaşı akşamı için kurabiyelerini yapmışlardır.

Vestel Beyaz Eşya ve Dr. Oetker Fabrikalarına iki adet teknik gezi organizasyonu gerçekleştirildi.

Tecrübelerimizi Sahada Paylaşıyoruz

19 Aralık 2019
09:00 - 14:00

VESTEL BEYAZ EŞYA

Teknik Gezi Ücreti:
KalDer Üyeleri: 150 TL + KDV

KalDer Üye Adayları:
200 TL + KDV

Katılımcılardan alınan bedel organizasyon giderleri için KalDer İzmir Şubesi tarafından kullanılmaktadır.

PROGRAM :
08:00 Hareket Aisancak (Topkapı Rest. Önü)
09:00 Vestel City Giriş
09:00 - 10:00 Vestel Beyaz Eşya Tanıtım Sunumu (VIP Toplantı Salonu)
10:00 - 10:30 Vestel Beyaz Eşya Showroom Gezisi
10:30 - 10:45 Ara
10:45 - 11:30 Hedeflerin Yayılımı Sunumu (VIP Toplantı Salonu)
11:30 - 12:15 Plajın Bakım Yaklaşımı Sunumu (Buzdolabı Fabrikası)
12:15 - 12:25 Ara
12:25 - 13:00 Otomatik Bakım Yaklaşımı Sunumu (Çamaşır Makinesi Fabrikası)
13:00 - 14:00 Öğle Yemeği
14:00 Programın Sona Ermesi

Detaylı bilgi ve kayıt için:
aylin.paksoylu@kaldor.org

KalDer



EFQM 2020 Bilgilendirme Toplantısı

KalDer İzmir Şubesi olarak, üyelerimiz için EFQM 2020 Bilgilendirme toplantısını İzmir Hilton Otelinde gerçekleştirdik. Yoğun ilgi gören toplantı, KalDer İzmir Şubesi Ödül Yürütme Kurulu Başkanı Kazım Saver'in moderatörlüğünde gerçekleşti. Modelde revizyon sonrası gerçekleşen değişiklikler hakkında bilgilendirmelerin akabinde katılımcıların yeni model hakkında merak ettikleri noktalarda soru cevap şeklinde bilgi aktarımı yapıldı.



Saueressig Ulusal Kalite Hareketine Katıldı

İzmir Atatürk Organize Sanayi Bölgesi'nde ambalaj sektöründe; baskı öncesi hazırlık sistemleri konusunda hizmet veren üyemiz Saueressig, Ulusal Kalite Hareketi İyi Niyet Bildirgesi'ni imzalayarak sürdürülebilir kalite yolculuğunda ilk adımı attı. Törende konuşan Saueressig Genel Müdürü Bünyamin Özyan, son yaptıkları strateji çalıştayının ardından UKH belgesini imzaladıklarını ve bunun önemli bir sürecin ilk adımı olduğunu belirterek hedef büyüttüklerini söyledi.

KalDer KAYSERİ TEMSİLCİLİĞİNDE GÖREV DEĞİŞİKLİĞİ

Kayseri'de kurulduğu 2014 yılından beri KalDer Kayseri Temsilciliği görevini yürüten Salih Yalçın 2020 yılı Ocak ayı sonu itibarıyla görevini Latife Şahin'e devretti.

Yalçın, 5 yılı Eskişehir Şubesinde Genel Sekreter olmak üzere toplamda 12 yıldır onur duyarak ve keyifle hizmet ettiği KalDer'den yine benzer misyonlara hizmet eden Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının önemli bir girişimi olan Model Fabrika Projesi için ayrıldığını belirtti. Yalçın, Kayseri Sanayi Odası, Kayseri Ticaret Odası ve Abdullah Gül Üniversitesi ortaklığında kurulan Kayseri Model Fabrika A.Ş.'nin Genel Müdürlüğü görevine getirildiğini belirtti. Yalçın, "Model Fabrika yalın üretim konusunda uygulamalı eğitimler verecek bir müessese olacak. AGÜ içerisindeki tahsis edilen alanda faaliyetlerini sürdürecektir. Model Fabrika hem KOBİ'lerimiz hem de öğrencilerimiz için uygulamalı bir eğitim alanı olacak ve üretimdeki israf alanlarını göstererek verimliliğin artırılmasını misyon edinecek. Kayseri Sanayi Odası Başkanımız Sayın Mehmet Büyüksimitçi, Kayseri Ticaret Odası Başkanımız Sayın Ömer Gülsoy ve AGÜ Rektörü Sayın İhsan Sabuncuoğlu beni bu göreve layık gördüler. İnşallah KalDer'de olduğu gibi elimden gelen en üstün gayreti mesai arkadaşlarımla birlikte Kayserimiz ve ülkemiz için göstermeye hazırım." dedi.

KalDer Kayseri Temsilcilik Yöneticiliğini Latife Sönmez Şahin'e devreden Yalçın, Kayseri Temsilciliğini emin ellerle teslim ettiğini, KalDer Kayseri'nin şubeleşme yolunda



ve ivme kazanma yolunda emin adımlarla ilerleyeceğini belirtti. Yalçın, "Bu durum benim için KalDer'den bir ayrılış değil keza KalDer benim Ailem gibi ve KalDer Merkez Yönetimimiz ve Kayseri Yönetimimizin de uygun görmesi ile KalDer'in İstişare Kurulu'nda gönüllü görevime devam edeceğim." dedi.

Şahin, yıllardır çalıştığı kurumlarda kalitenin içinde olduğunu ve bu sebepten KalDer'in kendisine hiç uzak olmadığını, uzun yıllardır KalDer'in çoğu etkinliklerinde yer aldığını belirtti.

Şahin, Yalçın'dan devraldığı KalDer Kayseri Temsilciliği'ne ivme katarak çalışmalarına devam edeceğini belirtti ve Yalçın'a teşekkür etti.

Değerli KalDer Üyelerimiz ve Kalite Gönüllüleri,

20 yılı aşkın süredir özel sektörde farklı kurumlarda Kalite Yöneticiliği, denetçilik ve değerlendiricilik yaparak kalite çalışmalarına katkıda bulunmaya çalıştığım profesyonel iş yaşamıma KalDer Ailesinin bir üyesi olarak devam etmek benim için son derece memnuniyet verici.

KalDer'in ve kalite camiasına uzun yıllar hizmet eden Salih bey'den teslim aldığım KalDer Kayseri Temsilciliği bayrağını siz değerli üyelerimiz ve değerli kalite gönüllülerinin de desteği ile daha büyük hedeflere taşımayı amaçlıyorum.

Sürdürülebilir başarının kaliteye adanmış kişilerden oluşan ekiple yakalanacağını düşüncesiyle böyle değerli bir ailenin bir parçası olduğum için memnuniyetimi ifade etmek isterim.

Saygılarımla

Latife SÖNMEZ ŞAHİN

KalDer Kayseri Temsilciliği Yöneticisi

1975 doğumlu olan Latife SÖNMEZ ŞAHİN Erciyes Üniversitesi Elektronik Mühendisliğinden mezun olmuştur. Profesyonel iş yaşamında iken de İşletme Lisansını ardından İşletme Yüksek Lisansını tamamlamıştır. Öğrenci iken başladığı profesyonel iş yaşamında sırasıyla Erciyesgaz A.Ş., İstikbal Mobilya A.Ş. ve Kilim Mobilya A.Ş. kurumlarında Kalite Yönetim Müdürlüğü yapmıştır.

İş yaşamı boyunca TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, TS EN ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi, TS EN ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi, TS EN ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi, TS EN ISO 31000 Risk Yönetim Sistemi, TS ISO IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, SR 10 Sosyal Sorumluluk Yönetim Sistemi, TS EN ISO 14064 Sera Gazı Emisyonu Hesaplama Yönetim Sistemi kurma ve yönetme konusunda Yönetim Temsilciliği, BSCI Sosyal Uygunluk Yönetim Sistemi ve STEP Sürdürülebilir Tekstil Üretim Yönetim Sistemi yöneticiliği yapmıştır.

Aynı zamanda Süreç Yönetim çalışmalarında ekip liderliği, Yalın 6 Sigma çalışmalarında Yayılım Şampiyonluğu ve Yeşil Kuşak, İstikbal A.Ş.'nin 2012 yılında EFQM Mükemmellik Modeli Ulusal Kalite Ödülü sürecinde Ulusal Başarı Ödülü aldığı projede koordinatörlük, Stratejik Yönetim Sistemi kurulumu ve uygulama aşamasında koordinatörlük yapmıştır.

2005 yılından itibaren Türk Standartları Enstitüsünde (TSE) TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve TS EN ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Dış Tetkik Görevlisi olarak çeşitli kuruluşlara denetim gerçekleştirmekte olan Latife SÖNMEZ ŞAHİN 2012 yılında da EFQM Mükemmellik Modeli değerlendiriciliği yapmıştır.

Evlili ve iki çocuk annesi olan Latife SÖNMEZ ŞAHİN Şubat 2020 tarihinden itibaren KalDer Kayseri Temsilcisi olarak görev yapmaya başlamıştır.



KalDer

Türkiye Kalite Derneği