

Sürdürülebilirlik Raporu 2014



Türkiye Kalite Derneği



Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı

Her birimizin üyesi olmaktan büyük kıvanç duyduğumuz Türkiye Kalite Derneği için, 2014 yılı vizyon ve misyonumuz doğrultusunda verimli ve başarılı bir yıl olmuştur.

KalDer 2015'te 25 yılı bulan geçmişi ile bir STK olmasının gururunu yaşamaktadır.

Çalışma planımızın üç ana unsuru olan Coğrafi ve Sektörel yayılım ve üyeleri bir araya getirecek, katma değer yaratacak daha fazla ortam yaratma çalışmalarının planları yapılmıştır. 2010 yılı içinde ilk açılım ile ilgili çalışmalara başlanılmış ve 2014 yılında da devam etmiştir. KalDer'in şubeleri dışında Doğu Marmara, Trakya ve Kayseri'de temsilcilikler oluşturulmuştur. KalDer'de ilk defa Şube ve Temsilcilik aksiyonlarını da içeren "2023 KalDer" Projemizin bir parçası olarak 2014-2016 Stratejik Planı hazırlanmıştır.

2014 yılında KalDer'e 83 yeni tüzel üye katılarak toplam tüzel üye sayısı 925'e, toplam bireysel üye sayısı ise 385'e ulaşmıştır. Tüm üyelik kategorilerinin toplamında (tüzel üye temsilcileri, kurumu temsilen bireysel asıl üyeler, bireysel asıl üyeler ve GençKal grubu üyeleri) üye sayımız 2.274 olmuştur.

2014 yılı GençKal çalışmalarında planlı bir yayılım sürecinin başladığı yıl olmuştur. Geziler, paylaşım ve bilgilendirme toplantıları, sertifika programları düzenlenmiştir. GençKal'da Merkez ve şubelerimizde başlatılan yapılanma hız kazanarak devam etmektedir.

2014 yılı itibarıyla Ulusal Kalite Hareketine (UKH) katılan toplam üye sayısı 591'e ulaşmıştır. Bu kuruluşlar Ulusal Kalite Hareketi gelişim planları dahilinde Eğitimler, Özdeğerlendirme, Dış Değerlendirme ve sonrasında Mükemmellik Aşamaları ve Türkiye Mükemmellik Ödülü süreçlerine dahil olarak hizmetlerimizden etkin biçimde yararlandılar.

2014 yılında Mükemmellik Aşamaları Programlarına katılan kuruluşlarımız da büyük bir başarı kazandı ve 11 Kararlılık ile 11 Yetkinlik olmak üzere toplam 22 kuruluş belge aldı. Böylece 2003 yılından bu yana belge alan kuruluş sayısı Kararlılık sürecinde 92, Yetkinlik sürecinde 149 olup toplam 241 kuruluş ulaşmıştır.

Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne başvurular, 2013 yılında 9 kurum ve kuruluş olarak gerçekleşti. 2014 yılında ise 8 başvuru olmuş, toplam 87 ödül verilmiştir. Bu yıl Method Research Company Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü'nü, Anadolu Üniversitesi Mühendislik Fakültesi, Coca Cola İçecek Bursa Fabrikası, Damla Doğal Kaynak Suyu, Ege Bölgesi Sanayi Odası ve İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü ise Türkiye Mükemmellik Ödülü'nü kazandılar.

Bugüne kadar Türk kuruluşları tarafından 8'i Büyük, 13'ü Başarı olmak üzere toplam 21 EFQM Mükemmellik Ödülü kazanılmıştır.

KalDer, misyonunu yaygınlaştırmak amacıyla 1992'den bu yana İstanbul'un yanı sıra Ankara, İzmir, Bursa ve Eskişehir'de kurduğu şubeler ile eğitim faaliyetlerine ayrı bir ırme kazandırmayı başarmış; bugüne kadar sürekli geliştirilen standartlar çerçevesinde 6.981 adet eğitim ve çalıştay, toplamda 118.941 kişi ile gerçekleştirilmiştir. Bu rakamlar gururumuzdur. Eğitim memnuniyet oranımız son beş yıldır yüzde 90'ın üzerinde. Sürekli gelişen, 100 kişiyi aşan eğitmen ve rehber danışman kadromuz ile 120 konu başlığında eğitim ve çalıştaylarımız ile tüm birey ve kuruluşların hizmetindeyiz.

23. Kalite Kongresi'nin ilk günü olan 17 Kasım 2014 tarihinde 9 farklı konu başlığında çalıştaylar gerçekleştirildi. Bu çalıştaylara 140 kişi katıldı. Üniversiteler ile işbirliği kapsamında önemli bir girişim Boğaziçi Üniversitesi Yaşam Boyu Eğitim Merkezi (BÜYEM) işbirliği ile Yönetim Kalitesi Geliştirme Programı'nın ikincisi tamamlandı.

2005 yılından bu yana KalDer ve KA Araştırma Limited ortak girişimiyle yürütülmekte olan TMME projesi (Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi), Türkiye içinde satın alınan ürün ve hizmetlerin müşterileri ve vatandaşları nezdinde memnuniyetlerinin ölçülmesi ve bunun ileri istatistiksel ve ekonometrik model kullanılarak analiz edilmesine dayanan ulusal, sektörel ve kurumsal bir endeks sistemidir. ACSI-American Customer Satisfaction Index, Michigan Üniversitesi ve CFI, ABD Ulusal Kalite Merkezi lisansları ve proje yönetim desteğine sahip TMME programı, başta ABD olmak üzere, Avrupa ve Asya'da birçok ülkede uygulanmaktadır. 2014 yılı itibarı ile ülkemizde 27 sektör ve 120'yi aşkın kuruluş, ACSI/Fornell modeli ile ölçülmüş ve kamuoyuna duyurulmuştur. Kuruluşlara, kendisinin ve rakiplerinin durumunu görme ve strateji geliştirme fırsatı; ülke yönetimlerine ise ülke sanayinin, ürünlerin ve hizmetlerin gelişme eğilimi hakkında bilgi sahibi olma ve uluslararası kıyaslama verilerine ulaşma olanağı sağlayan TMME raporları, 4 ayrı çeyrek sonunda TMME kurumsal üyelerine ulaştırılmaktadır. Son 3 yıldır sektör birincilerinin ödüllendirildiği Gala Geceleri ile tanınırlık ve ödüllendirme süreçleri gelişime katkı sağlamış olup, 2005 yılında kurulan Ulusal Müşteri Memnuniyeti Endeksi TMME Projesi 2014 yılı itibarı ile 10. yılını tamamlamıştır.

23 yıldır başarı ile gerçekleştirilen Kalite Kongresi'nde "Mükemmelliği Yaşamak" ana teması kapsamlı biçimde işlendi. Toplam 3.288 kişinin katıldığı kongre, 2014 yılında da Avrupa'nın en büyük kalite kongresi olarak yerini aldı. Son 10 yılın en yüksek memnuniyet oranı 5 üzerinden 4.48 puan ile elde edilmiştir. Kongre kapsamında gerçekleştirilen Kurumsal Mükemmellik ve Yönetim Sistemleri Fuarı (KMYS) 40 kuruluşun katılımı ile başarı ile gerçekleştirilmiştir.

18 Kasım 2014 tarihinde 23. Kalite Kongresi'nin açılışı, ödül partnerimiz olan TUSİAD'ın Başkanı Cansen Başaran Symes ile birlikte yapılmıştır. Açılış gününün özel oturum konuşmacıları ise, Doğan Online Kurucu Yönetim Kurulu Başkanı Hanzade Doğan Boyner ve Bağıçık İter'in moderatörlüğünde, Zorlu Holding Yönetim Kurulu Başkanı Ahmet Zorlu olmuştur. Konuşmacılarımız, Dijital Dünyada girişimciliğin ve mükemmel yaşamının sınırlarını katılımcılarla paylaşmıştır.

Kongre'nin 2. günü olan 19 Kasım 2014 tarihinde ise 2 özel oturum gerçekleştirilmiştir. İlk özel oturumda ünlü Orkestra Şefi İtay Talgām Bir Orkestra Şefi Gibi Yönetmek başlığında katılımcılarımıza liderlik için farklı bir bakış açısı kazandırmıştır. Diğer oturumda ise Türkiye'den Dünya Markaları başlığında Vahap Munyar moderatörlüğünde Mustafa Boydak ve Abdülkadir Konukoğlu bu süreçte yaşadıkları sorunları ve çözümlerini başarı hikâyeleri olarak katılımcılarımız ile paylaşmıştır.

Ankara'da düzenlenen 15. Kamu Kalite Sempozyumu, İzmir'de gerçekleşen 15. Mükemmelliği Arayış Sempozyumu, Bursa'da gerçekleşen 12. Kalite ve Başarı Sempozyumu ve Eskişehir'de düzenlenen 13. Eskişehir Kalite Şöleni ile yurdumuzun değişik köşelerine mükemmellik kültürünü taşıdık. Bu etkinliklerin üstün profesyonellik anlayışıyla düzenlenmesinde emeği geçen tüm Şube Yönetim Kurulu üyeleri, Şube çalışanları ve katkıda bulunan tüm kalite dostlarına teşekkür ederiz. 2014 yılı medyada KalDer'in hedeflenen ölçüde yer aldığı bir yıl oldu. Medya ilişkileri çerçevesinde onlarca saatlik röportajlar, toplam 800 dakikalık canlı yayınlar ve özel haber çalışmaları yaptık. Yerel ve ulusal dergi ve gazetelerde 2014

yılında toplam 1.460 adet haberimiz yer almıştır. Yayınlanan haberlerde tek bir olumsuz haber çıkmamıştır. KalDer'in marka değeri ve tanınırlığı yükselmiştir.

Özetlemek gerekirse, KalDer olarak, misyonumuz çerçevesinde, başta üyelerimiz, gönüllülerimiz ve diğer paydaşlarımızdan aldığımız güçle 2014'de başarılı pek çok faaliyeti hayata geçirdik. Mükemmellik yolculuğunda KalDer'de gelinen nokta tüm üye ve gönüllülerimizin eseridir. Geçmiş yıllarda sadece İstanbul'da gerçekleştirilen Kazananlar Konferansı 2014 yılında da Anadolu'da KOBİ'lerin ağırlıklı olduğu Adana, Antalya, Denizli, Konya, Düzce, Kocaeli, Samsun, Uşak, Tekirdağ, Şanlıurfa, Kayseri gibi şehirlerde sempozyum, deneyim paylaşımı ve çeşitli etkinliklerle yayılım sağlanmaya çalışılmıştır.

Bu vesile ile başta değerli üyelerimiz olmak üzere KalDer'e özveri ile hizmet veren Yönetim Kurulu Üyelerimize, Şube Yönetim Kurullarımıza ve tüm KalDer çalışanlarına, gönüllü KalDer elçilerine ve tüm sosyal paydaşlarımıza şükranlarımızı sunuyoruz.

KalDer, üyelerinden ve paydaşlarından aldığı güç ve destekle, Türkiye'nin aydınlık yarınlarının şekillendirilmesinde görev almayı ve bir referans kaynağı olmayı sürdürecektir.

Saygılar sunuyorum.

A. Hamdi Doğan

KalDer

Yönetim Kurulu Başkanı

Kurumsal Profil

Misyonumuz, mükemmellik kültürünü yaşam biçimine dönüştürerek, ülkemizin rekabet gücünün ve refah düzeyinin yükseltilmesine katkıda bulunmaktadır.

KalDer, EFQM Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı'nın Ulusal İşbirliği Ortağı, ASQ Amerika Kalite Derneği'nin küresel işbirliği ortağı ve aynı zamanda MEQA Orta Doğu Kalite Organizasyonu'nun kurucu üyesidir.

KalDer'in ana faaliyetleri arasında Türkiye Mükemmellik Ödülü, kalite ve yönetim alanındaki eğitimleri, Kalite Kongresi ve Kamu Kalite Sempozyumu, Kıyaslama çalışmaları, Ulusal Kalite Hareketi ve Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi çalışması sayılabilir.

Değerlerimiz

- Güvenilir Olmak
- İnsana Saygı
- Sürekli İyileştirme
- Gönüllülük

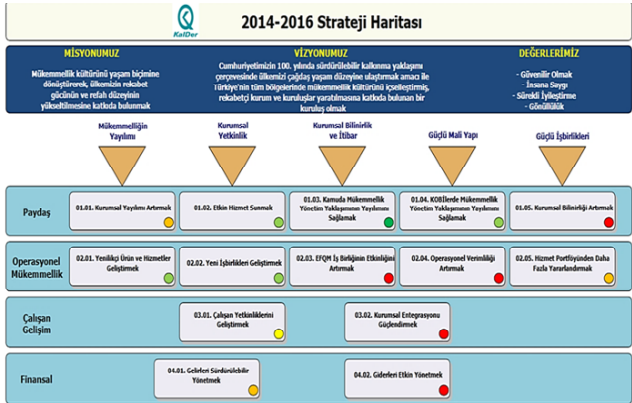
İletişim

Adres : Centrum İş Merkezi Aydınevler Sanayi Cad. No: 34854 Küçükyalı - İstanbul
Tel : +90 216 518 42 84
Faks : +90 216 518 42 86
e-posta : kalder@kalder.org
web : www.kalder.org

Neler Yapıyoruz?

- Stratejik Planlama sürecinin güncellenmesinde, paydaşların (yazılı, sözlü, ilgili toplantılara katılımları sağlanarak ve karşılıklı görüşme yoluyla) görüşlerinin alınması.
- KaDer'in TKY'yi yaygınlaştırmak amacıyla kullandığı Mükemmellik Modeli içinde KSS kavramlarının da ele alınması, gerek ödül başvurularında gerekse tüm değerlendirme yapılan kuruluşlarda bu kapsamda değerlendirme yapılması.
- KaDer'in bu model çerçevesinde kendi deneyimli ve yetkin değerlendiricileri ile özdeğerlendirme yapması.
- Tüm ödül başvuruları ve değerlendirme yaptığımız kuruluşlar için değerlendiricilerimizle etik sözleşme imzalamamız ve bu kapsamda kuruluşlara yapacağımız değerlendirme hizmetlerinde kuruluş bilgilerinin gizlilik içinde yürütülmesinin sağlanması.
- Tüm ödül başvuruları ve değerlendirme yaptığımız kuruluşların bilgilerinin gizlilik ilkeleri çerçevesinde sadece süreç sahiplerinin bilgisi dâhilinde yürütülmesi, KaDer içinde dahi açık olmaması, dileyen kuruluş isimlerinin gizli tutulması.

KaDer'in Ana Stratejileri & 2023 Stratejik Hedefleri;



Neden Katıldık?

Türkiye Kalite Derneği, dünya kalite seviyelerine ulaşmak ve "sürdürülebilir" rekabetçi gücünü artırmak için özel ve kamu kuruluşları ile sivil toplum kuruluşlarına gerekli imkânları yaratma misyonunu taşıyan bir sivil toplum kuruluşu olarak Global Compact Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin katılımcısı ve öncüsüdür.

KalDer etik davranış, çevreye saygı ve çalışan ve insan hakları konuları altında kurumlarda Toplam Kalite Yönetiminin temel bileşenlerinden biri olan Kurumsal Sosyal Sorumluluğu teşvik etmesi sebebiyle bu sözleşmeye katılmaya karar vermiştir.

Biz katıldıktan sonra neler oldu?

Kurumsal Sosyal Sorumluluk kavramı ve uygulamalarını Kalite Kongrelerindeki ve Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı (EFQM) Kazananlar Konferansı oturumunda tartıştık.

Yayınlarımızda ülkemizdeki uygulamaları açıkladık. AB politikalarını destekleyen ve bizim de Ulusal İşbirliği Ortağı olduğumuz Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı, EFQM tarafından özel olarak geliştirilen Kurumsal Sosyal Sorumluluk Çerçevesi Modelini tanıtmaya başladık.

İnsan Hakları

İlke 1: İş dünyası ilan edilmiş insan haklarını desteklemeli ve bu haklara saygı duymalıdır.

KalDer, misyon edindiği mükemmellik kültürünün yaşam biçimine dönüştürülmesi ve bu sayede ülkemizin rekabet gücünün ve refah düzeyinin yükseltilmesi konusunda faaliyetler yürütürken, başarı ölçüsü insana gösterilen saygının olduğu mükemmellik kültürünü içselleştirmiş kurum ve kuruluşların oluşmasına katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

Bu noktadan hareketle, özellikle yaşanan üzücü olaylarla hepimizi derinden etkileyen ve sorumluluklarımız konusunda hepimizi bir kez daha uyarıcı iş sağlığı ve güvenliği konusuna değindik.

KalDer olarak bizde kendimizde bu sorumluluğu hissettik ve bu konuyla ilgili değişik sektörlerden oluşan bir iş sağlığı ve güvenliği uzmanlık grubu kurduk. Grubun temel görevi ve amacı, birey, kurum ve kuruluşlarda farkındalığı arttıracak ve kültürel değişimi yaratacak faaliyetlerde bulunmaktır.

Biz KalDer olarak iş sağlığı ve güvenliğinin de toplam kalite yönetimi gibi bir yaşam biçimine dönüşmesi ve kültürümüzün bir parçası olması gerektiğine inanıyoruz.

Biz bu konuda gönüllüüz ama bu konu gönüllü olunmayacak kadar ciddi bir konu olup zorunluluktur.



ÇEVRE VE İŞ GÜVENLİĞİ PANELLERİ



KalDer Bursa Şubesi bünyesinde 2000 yılından bu yana faaliyet gösteren Çevre ve İş Güvenliğinde Kalite Uzmanlık Grubu, her yıl çevre haftasında bir tema belirleyerek; çevre, tehlikeli atıklar, ambalaj atıkları, ergonomi, acil durumlar ve iş güvenliği konularında sanayii ve toplumda, gerekli olan duyarlılık ve bilincin oluşturulmasına katkı sağlamak, bilgilendirmek için paneller düzenlemektedir.

Bilginin tek başına üretilemeyecek, ancak paylaşıp aktarılabilirdiği zaman değerlenecek bir zenginlik olduğu ilkesinden hareketle grup üyeleri konusunda uzman gönüllü kişilerden oluşmaktadır.

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK:

Geleceğe Yatırımımız - Genç KalDer'iler

Mükemmellik kültürünü yaşam biçimine dönüştürerek, ülkemizin rekabet gücünün ve refah düzeyinin yükseltilmesine katkıda bulunmak üzere 25 yıldır faaliyet gösteren KalDer, Genç KalDer'lilere yönelik etkinlikleri ile öğrencilerin gelişimlerine katkıda bulunarak iş hayatına hazırlanmalarını sağlamaktadır.

Kalite ve çağdaş yönetim anlayışını öğrenip içselleştirecek, liderlik niteliklerine sahip üniversite öğrencilerinden oluşan gönüllü bir topluluk olan GençKal, KalDer'in geleceğe yaptığı en büyük yatırımdır. GençKal üyesi öğrencilerimizin katılımıyla sürdürdüğümüz aktiviteler 2014 yılında da artarak devam etmiştir.



2014 yılı Merkez GençKal çalışmaları

- 25 Şubat 2014 tarihinde, Marmara Üniversitesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Kulübü'nün davetlisi olarak katıldığımız seminerde, Toplam Kalite ve Mükemmellik Modelleri ile ilgili sunumu Türkiye Mükemmellik Ödülü Sekreterimiz Berçin Gün gerçekleştirdi.
- 3 Mart 2014 tarihinde, Düzce Üniversitesi GençKal Topluluğu tarafından düzenlenen Kalite ve Liderlik Konferansı'nda, Genel Sekreterimiz Akın Alıkcıoğlu ve üye kuruluşlarımız adına Viko Elektronik'ten Stratejik Planlama ve Yönetim Sistemleri Direktörü Mutlu Kutlu ile Düzce Üniversitesi'nden Rektör Yardımcısı Prof. Dr. Nigar Çakar bilgi paylaşımında bulundular.
- 27 Mart 2014 tarihinde, Marmara Üniversitesi Mühendislik Fakültesi ve Bilgi ve Belge Yönetimi bölümü öğrencileri ile Bursa BOSCH Common Rail Fabrikası 30 kişilik grupla ziyaret edildi. Bosch'un kurum kültürü, EFQM Mükemmellik Modeli uygulamaları ve başarı hikayesi hakkında sunumları dinlendikten sonra üretim tesisleri gezildi.
- 14 Mayıs 2014 tarihinde Sabancı Üniversitesi Mühendislik Fakültesi öğrencilerine yönelik Genel Sekreter Akın Alıkcıoğlu'nun konuk olduğu bir seminer düzenlenmiştir.
- Kasım 2014'te GençKal üyesi öğrencilerimizle 23. Kalite Kongresi'nde buluşarak, bu önemli bilgi platformunda bulunmalarını destekledik.



ULUSAL KALİTE HAREKETİ (UKH)



1998 yılında başlattığımız Ulusal Kalite Hareketi (UKH) ivme kazanarak genişliyor. Bu hareketin amacı, kamu ve özel kesimden kuruluşlarımızı ve STK'larımızı Mükemmellik Modeli'ni Özdeğerlendirme ve sürekli gelişme aracı olarak kullanmaya özendirmektir. Böylece yurt düzeyinde her kesimden iyi örnekleri öğrenme, başarı peşindeki kuruluşlarla paylaşma olanağı sağlıyoruz. Katılımcılar UKH üyeliğini öğrenme fırsatları yanında bu ağıdaki kuruluşlarla tanışma, karşılıklı özgüven artırma ve sonunda ulusal kalkınmaya katkı sağlama fırsatı olarak görüyorlar. Ulusal Kalite Hareketi'ni bu yönleri ile KalDer'in vizyonuna erişimde temel program, katılımcı kuruluşların sağladıkları dünya ölçeğindeki sonuçları da hareketin temel başarı göstergesi olarak görüyoruz.

2014 yılında kamu/özel sektörün sürdürülebilirliği açısından kamudan iyi örnekler ortaya çıkmıştır. Bunlardan biri TBMM, Yeşilay ve İETT'dir. Türkiye Yeşilay Cemiyeti 2014 Yılında EFQM Kararlılık Belgesi almıştır. İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü ise Türkiye Mükemmellik Ödülü'nü kazandı.

Türkiye Büyük Millet Meclisi ve Türkiye Kalite Derneği (KalDer) arasında ise "İyi Niyet Bildirgesi" imzalandı. Bu bildirme ile TBMM İdari Teşkilatında EFQM Mükemmellik Modeli Uygulaması gerçekleştirildi. TBMM gibi ülke yönetiminin en üst kurumunun da yönetimi bir hizmet kurumu olarak değerlendirilmelidir. Kurumun performansını ve dolayısıyla TBMM çalışmalarının etkinliği ve verimini yükseltecek çalışmaların ülkemiz için katma değer yaratacağı muhakkaktır. Milli Eğitim Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı gibi Bakanlıklarımızla Mükemmellik Modeli çalışmaları yapmştık. TBMM ile yapacağımız çalışma bir ülkenin parlamento idari teşkilatının modeli kullanmaması adına bir iktir. Yalnız özel sektörde değil, kamu ve yerel idarelerde STK'lar da Mükemmellik Modeli uygulaması tüm dünyada yayılıyor.

KOSGEB, KalDer ve DAIKIN KADIN GİRİŞİMCİLİĞİNİ DESTEKLEMELİK İÇİN EL ELE VERDİ



KOSGEB, KalDer ve Daikin işbirliği ile 2014 yılında hayata geçirilen Sakura Projesi, üniversite mezunu girişimci kadınları kendi işinin patronu yapacak. Sakura Projesi ile girişimci kadınlar, önce eğitim ardından da işyeri desteği alarak iş hayatına atılacak. Proje kapsamında 3'üncü yılın sonunda 100 girişimci kadın işyeri sahibi olarak girişimcilik kariyerine başlayacak.

KOSGEB (Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı), KalDer (Türkiye Kalite Derneği) ve iklimlendirme sektörünün öncü markalarından Daikin, kadın girişimcilere destek olabilmek için işbirliği yaptı. KalDer tarafından geliştirilen, KOSGEB tarafından desteklenen Kadın Girişimci Destek Projesi'ne Daikin'in sahip çıkmasıyla hayata geçirilen Sakura Projesi, 100 girişimci kadını iklimlendirme sektörüne kazandıracak. Eğitim ve işyeri desteği ile üniversite mezunu girişimci kadınlara fırsat sunan Sakura Projesi'ne www.daikinakademi.com websitesi üzerinden başvurmak mümkün olacak.

100'Ü GİRİŞİMCİ 200 KADINA İSTİHDAM OLANAĞI YARATACAK

Sakura Projesi'nin ilk yılında seçilen kadın girişimciler KOSGEB, Daikin ve KalDer tarafından geliştirilen eğitim programından yararlanarak, Nisan 2015 tarihinde işyerlerini açmış olacak.

GERİ ÖDEMESİZ 30 BİN TL'LİK MALİ DESTEK

Ekonomik ve sosyal anlamda son derece hayati işlevleri yerine getiren girişimcilerin desteklenmesi, girişimcilik kültürünün yaygınlaştırılması ve girişimciliği bir kariyer fırsatı olarak sunmak amacıyla yürütülen çalışmalar kapsamında Sakura Projesi'nde KalDer ve Daikin ile işbirliği yapıldı. Bu proje ile 3 yılda 100 girişimci kadının KOSGEB'in Girişimcilik Destek Programı'ndan yararlanacak, KalDer ve Daikin tarafından verilecek eğitimlerin sonunda, girişimci kurumun toplam 30.000 TL'yi bulan işletme kuruluş, donanım, işletme giderleri ve sabit yatırım desteklerinden geri ödemesiz olarak yararlanacaklar.

İŞ SAHİBİ STATÜSÜ KAZANACAKLAR

KalDer Yönetim Kurulu Başkanı Hamdi Doğan, sürdürülebilirlik için küresel ticaret ve iş yaşamının ana ilkelerinin 10 madde altında toplandığı Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne 2002 yılında Türkiye'de ilk imza koyan kuruluş olduklarını hatırlatarak, 'Çok özel bir proje' olarak nitelendirdiği Sakura Projesi'ne ilişkin şu değerlendirmeyi yaptı: "16. Kalite Kongremizde KalDer'in özel konuşmacısı olarak Türkiye'ye gelen, zamanın Birleşmiş Milletler Genel Sekreteri Kofi Annan'ın dünyaya kazandırdığı bu sözleşmenin ilkelerinden bir bölümü Daikin Sakura projesi ile yaşama geçirmiş olduk. KalDer, Küresel İlkeler Sözleşmesinin 1'inci ve 6'ncı ilkeleri doğrultusunda; yönetim dünyasında belirleyici olanı yetenek olduğunu ve bunun da cinsiyete bağlı olmadığını gündeme taşımayı hedeflemiştir. Daikin Sakura Projesi, KOSGEB-KalDer işbirliğinin bir uzantısı olması açısından da oldukça anlamlı ve önemlidir. Sakura projesi ile Türkiye ekonomisi 100 kadın girişimci kazanacak. İşyerlerinin sürdürülebilirliği desteklenecektir. Proje ile yalnızca kadın girişimci yetiştirmekle kalınmayacak iş sahibi kadın statüsü kazandırılacak. Ülkemizde kadının iş hayatına katkısını arttıracak bu projenin, Türkiye için benzer projelere örnek teşkil edeceğine inanıyorum."

120 SAATLİK EĞİTİM ALACAKLAR

Sakura Projesi'ni bir sosyal sorumluluk olarak gördüklerini belirten Daikin Türkiye CEO'su Hasan Önder ise, "Kurum felsefesinin temeline topluma değer yaratacak çalışmaları koyan 90 yıllık köklü bir kuruluş olarak, Sakura Projesi ile Türkiye'deki kadın girişimcileri desteklemek bizim için çok değerli bir çalışma. Bu program sonucunda iklimlendirme sektörüne 100'ü girişimci, 200 kadını kazandıracak olmayı hem sektörümüz hem de ülkemiz adına çok önemli buluyoruz" dedi. Sakura Projesi kapsamında KalDer ile birlikte kadın girişimcilere finans, girişimcilik, perakende ve yönetim eğitimlerinin yanı sıra teknik konularda eğitim vereceklerine de işaret eden Önder, "120 saat sürecek bir girişimcilik eğitimi programı sonucunda iklimlendirme sektörüne 100 kadın girişimci arkadaşımız, rol model olarak ekonomik ve sosyal hayata kazandırılacak. Spordan iş hayatına kadar kadını hayatın her alanında desteklemeyi kendine görev edinmiş bir kuruluş olarak, KOSGEB ve KalDer ile birlikte böyle bir projeyi hayata geçirerek bu tür işbirliklerine de örnek oluşturmayı amaçlıyoruz" diye konuştu.

YÖNETİM KALİTESİ GELİŞTİRME PROGRAMLARI

KalDer Mükemmellik Akademisi kapsamında Üniversitelerimizle işbirliğimiz sürmektedir. Boğaziçi Üniversitesi ve Okan Üniversitesinde programlar büyük ilgi görmüştür. Sabancı Üniversitesi ile çalışmalarımız 2014 yılında başlamıştır. Şubelerimizde de üniversiteler ile (Uludağ Üniversitesi, Anadolu Üniversitesi) benzer çalışmalar yapılmaktadır.

Bu programlar yönetimde bütünsel kalite yaklaşımı ile mükemmellik kültürünü yaşam biçimi olarak benimseyen, çalışma hayatlarında fark yaratarak çalıştıkları kurumların rekabet gücünü yükseltme ve sürdürülebilirliği çabasında olan tüm yönetici, yönetici aday ve çalışanlara yöneliktir. Sertifika programlarında gerçek hayattaki sorunları ve başarılı uygulamaları aktararak öğrenmeyi eyleme dönüştürmek hedeflenmektedir.

Program sonrasında KalDer ve Üniversite işbirliğinde sertifika verilmektedir.

İşbirliği yapılan bazı üniversiteler;

- Anadolu Üniversitesi
- Boğaziçi Üniversitesi Yaşamboyu Eğitim Merkezi – BÜYEM
- Hacettepe Üniversitesi
- Okan Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi – OKSEM
- Orta Doğu Teknik Üniversitesi – ODTÜ
- Sabancı Üniversitesi Yönetici Geliştirme Birimi, EDU
- Uludağ Üniversitesi



"SAKLAMIYORUM, PAYLAŞIYORUM"

KİTAP VE OYUNCAK KUMBARASI

KalDer Bursa Şubesi, kurumsal sosyal sorumluluk çalışması olarak 2013 yılında "Saklamıyorum, Paylaşıyorum" kitap ve oyuncak kampanyasını başlattı. Kampanya kapsamında her yıl Bursa'da düzenlenen Kalite ve Başarı Sempozyumu'nda iki gün boyunca bir kumbaraya katılımcıların kitap ve oyuncak getirmesi duyuruldu. Ayrıca KalDer üyesi kurumların çalışanları kampanyaya katılmaya teşvik edildi. Kampanyayla kullanılmayan iyi durumdaki kitap ve oyuncakların evlerde saklanması yerine ihtiyacı olan başka çocuklarla paylaşılması çağırısı yapılıyor.

Düzenlenen kampanya kapsamında şu ana dek 1000 kitap ve 3000 oyuncak toplandı. Gelen hediyeler KalDer'de ayrıştırılarak düzenlendi ve çeşitli STK'lar aracılığı ile Bursa, Van, Elazığ, Şanlıurfa, Kars, Sarıkamış'taki çocuklara ulaştırıldı.



KalDer BURSA ULUSAL KARİKATÜR YARIŞMASI



Karikatür sanatına destek vermek amacıyla KalDer Bursa Şubesi ve Anadolu Karikatürcüleri Derneği işbirliğinde iki yıldır ulusal karikatür yarışması düzenlenmektedir. İlki 2014 yılında, ikincisi 2015 yılında düzenlenen yarışmanın amacı ülkemizin mizah anlayışını, sanatsal yeteneklerini toplumun geniş kesimleriyle tanıtmak, sanat konusunda toplumda farkındalık yaratmak ve gelecek kuşaklara sanatı taşımaktır.

Bursa'da her yıl düzenlenen Kalite ve Başarı Sempozyumu'nun ana teması, yarışmanın konusu olarak belirlenmektedir. Yarışmada birinci olan eser sempozyum afişinde yer alarak, kamuoyuyla paylaşılmaktadır. Finale kalan 25 eser sergi ile sunulmakta ve dereceye girenler ödüllendirilmektedir.

SOCIAL INCLUSION BAND MÜZİK GÖSTERİSİ

KalDer Bursa Şubesi tarafından düzenlenen 2013 yılında Bursa Kalite Ödülü töreninde; engelli ve sosyal dezavantajlı gençlerin hayata eşit katılımı için kültür, sanat ve spor projeleri sürdüren Alternatif Yaşam Derneği (AYDER)'nin Düşler Akademisi programı kapsamında oluşturulan *Social Inclusion Band* topluluğu katılımcılara müzik gösterisi sundu. **"Sanatçı Engel Tanımaz"** gösterinin sloganıydı.

NİŞ OKULU STANTLARI

Her yıl Bursa'da düzenlenen Kalite ve Başarı Fuarı'nda 2014 yılından itibaren Nilüfer İş Okulu'na stant alanı tahsis edilerek okulun Bursa kamuoyu ile tanıtılması amaçlanmıştır. Stantta görev alan öğrenciler okulda ürettikleri ürünleri katılımcılara sergileyebilme olanağı da buluyor. Okul engelli ve sosyal dezavantajlı gençleri topluma kazandırmak amacıyla eğitim faaliyetlerini sürdürüyor.



TİYATRO İLE SANATA DESTEK



KalDer Bursa Şubesi, sanatsal çalışmalara destek vermek, ilgiyi artırmak amacıyla 2013 ve 2014 yılında üye ve paydaşlarını tiyatro organizasyonlarında buluşturdu. 2013 yılında Rutkay Aziz ve Taner Barlas'ın "Adalet Siz'siniz" adlı oyunu, 2014 yılında Sanatçı Genco Erkal ve Tülay Günel'in "Yaşamaya Dair" oyunu sergilendi. Oyunlar izleyicilerden büyük ilgi görürken sanatçılar gösterilen ilginin kendilerine moral verdiğini dile getirdi.

Çevre

İlke 7: İş dünyası çevre sorunlarına karşı ihtiyatı yaklaşımını desteklemelidir.

KalDer tarafından iş dünyasına çevre konusunda yasal mevzuatların takibi ve ISO 14001 Çevre Standardının iş yerlerinde uygulanmasına yönelik eğitimler ve çalıştaylar düzenlenmektedir.

KalDer olarak çevreye duyarlıyız. Kâğıt atık üretimini minimumda tutmaya gayret ediyoruz. Elektronik ofis olmaya çalışıyoruz.

7 Ağaç



KalDer Bursa Şubesi; Yönetim Kurulu üyeleri ve çalışanları adına 2013 yılında Tema Vakfı aracılığıyla 7adet ağaç dikimi yaptırdı. Ağaç dikimine ilişkin sertifikalar yönetim kurulu toplantısında ilgili kişilere teslim edildi. Neden 7 Ağaç? Birey olarak günlük yaşamımızda tükettiğimiz kâğıt, kalem, mobilya, yakacak gibi olmazsa olmaz ihtiyaçlarımız için yılda ortalama "7 Ağaç"ın kesilmesine neden oluyoruz. Her yıl doğaya "7 Ağaç" borçlanıyoruz. Bu amaçla KalDer Bursa Şubesi 7 ağaç dikimi ile doğaya katkıda bulunmaya ve örnek olmaya çalıştı.

İlke 8: Çevresel sorumluluğu arttıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermeli.

Eğitimlerimiz pratik müfredat ve deneyimli eğitmenler ile en yüksek tatmin derecesine ulaşmak için devam etmiştir. Ulusal Kalite Hareketine katılan kurumlar ile yürüttüğümüz değerlendirme ve eğitim planlama çalışmaları bu alandaki başarının en önemli unsuruydu.

Çevre ve Sürdürülebilirlik konularında hazırlanan uzmanlar tarafından hazırlanan özel rapor ve yazılar periyodik yayınlarımız aralarında protokol, medya, sivil toplum kuruluşları, aboneler ve üyelerin de bulunduğu yaklaşık 3.000 kişiye ulaşmaktadır. Önce Kalite dergisinin çevrimiçi versiyonu web sitemizde bulunabilir. Buna ek olarak web sitemiz vasıtasıyla yolladığımız e-bütenler ile yaklaşık 18 bin kişiye ulaşıyoruz.

YOLSUZLUK KARŞITI

İlke 10: Çevresel sorumluluğu arttıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermeli.

- KalDer'in bağımsız denetçiler tarafından denetlenmesi,
- Mali tablolarımızın her yıl genel kurulda tüm üyelere açıklanması,
- Ödül sürecimizin hassas, şeffaf, bağımsız ve belirlenmiş bir süreç olarak yürütülmesi.

KalDer, şubeleri ile birlikte 2014 yılı içerisinde gerek Yönetim Kalitesi gerekse Mükemmellik Modelinin yaygınlaştırılmasına yönelik çalışmalar ve düzenlediği çeşitli etkinlikler ile medyada geniş bir şekilde yer almayı başarmıştır. Medya ilişkileri çerçevesinde onlarca saatlik röportajlar, toplam 800 dakikalık canlı yayınlar ve özel haber çalışmaları yaptık. Yerel ve ulusal dergi ve gazetelerde 2014 yılında toplam 1.460 adet haberimiz yer almıştır. Yayınlanan haberlerde tek bir olumsuz haber çıkmamıştır. KalDer'in marka değeri ve tanınırlığı yükselmiştir.

KALİTE YÖNETİMİNDE ETİK İLKELER VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ



KalDer Etik İlkeleri ile etik konusundaki yükümlülüklerini şu şekilde belirtmiştir:

KalDer ETİK İLKELERİ

- Şeffaflık, açıklık,
- Hesap verilebilirlik,
- Dürüstlük, doğruluk, tarafsızlık,
- Gönüllülük,
- Kar amacı gütmemek,
- Misyon ve Vizyona bağlılık,

KalDer YÜKÜMLÜLÜKLERİ

- Toplum yararını düşünmek,
- Yasalara uyma,
- İnsan haklarına saygı,
- Sorumluluk alma,
- Tüm tarafları kavrayan bakış açısı,
- Yetkin olma,
- Bağımsız olma,
- Sınırlar ötesi işbirliği,

KalDer, tüm paydaşlara duyurduğu etik ilkeleri çerçevesinde faaliyetlerini gerçekleştirmeye özen gösterir.

KalDer, etik ilkelerinde belirlediği üzere; kişiye özel ya da fikri mülkiyet kapsamına giren konular dışında şeffaflık, kişilerin ve tarafların haklarının korunması gerektiği durumlar hariç olmak üzere temel finansal bilgileri, yönetim yapısı, toplumun (kamunun) erişim ve incelemesine açıklık, toplumun bilgilendirilmesi ve hesap verilebilirlik esasını benimsemiştir.

KalDer, tüm paydaşlarla ve toplumla ilişkilerinde doğruluk ve dürüstlük, yasalara uyum ve tarafsızlık konusunda kesin tutum içerisinde.

KalDer, misyon ve vizyonlarına bağlı olarak hizmet verdiği alanlar ile ilgili olmak üzere gönüllülük ve değer katmak konusunda faaliyet gösterir.

KalDer; Dünyanın olmasını istediği durumu için de görüş (vizyon) sahibidir. Başarı ve başarısızlıklarından ders alarak öğrenmeyi sürdürürken, kuruluşundaki ruhu ve hayallerini de korur.

Şirketlerin ekonomik hedeflerine ulaşabilmelerinin arkasında etik ilkelerin varlığı ve iş mükemmelliği yönetimi ile birlikte uygulanması artık vaz geçilemez bir yaklaşım ve yönetim tarzına dönüşmüştür.

Bu nedenledir ki; müşteri memnuniyetinin sağlanması hedefi, şirket ve çalışanların müşterilere sundukları hizmetleri, etik ilkeler çerçevesinde gerçekleştirilebilmeleri ile mümkündür. Müşterilerin beklentilerinin etkili, hızlı ve verimli şekilde karşılanması için müşterinin iş ve işlemlerini kolaylaştırarak hizmet kalitesini sürdürülebilir biçimde yükseltmek temel yaklaşım olmuştur. Müşteri memnuniyetini sağlayacak bu yaklaşım, **'etik ilkeler'** kavramı ile mutlaka desteklenmesi gerekmektedir. Aksi halde müşteri memnuniyetinin eksik gerçekleşeceği çok açıktır.



Türkiye Kalite Derneği

Centrum İş Merkezi Aydınevler Sanayi Cad. No:3 • 34854 • Küçükyalı İstanbul

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


kalder@kalder.org • www.kalder.org

 www.facebook.com/turkiyekalitederneği

 www.twitter.com/kalitederneği

 www.linkedin.com/company/kalder

 www.youtube.com/kalitederneği

 www.plus.google.com/+kalder

 www.slideshare.net/TurkiyeKaliteDerneği

 www.instagram.com/turkiyekalitederneği

 www.pinterest.com/kalitederneği