

Türkiye'nin, 21. Yüzyıla
daha güçlü ve daha geniş bir
vizyonla girebilmesi için

Türkiye'deki tüm kurum ve
kuruluşların kendi görev ve misyonlarını
"mükemmel" olarak gerçekleştirmeleri için

Türkiye'de yaşayan herkesin
gündelik yaşamın her alanında
"kalite"yi bulabilmesi için...



ULUSAL KALİTE HAREKETİ



KalDer



Ulusal Kalite Hareketi

Herhangi bir ürünün veya hizmetin kalitesi, ancak onu çevreleyen diğer ürünlerin ve hizmetlerin kalitesiyle farkedilebilir... Biz bu cümlelerin içeriğinin daha da genişletilebileceğini, genişletilmesi gerektiğini düşünüyoruz. Ürünlerden kavramlara ve düşüncelere, hizmetlerden süreçlere ve kurumsal oluşumlara doğru yayılan ve giderek yaşamın her alanına nüfuz eden bir kalite. Ancak böylelikle, bireyler ve kurumların, kendileri için hedefledikleri süreçlerin kalitesi dünya ile rekabet edebilecek düzeye ulaşacaktır.

Bundan yaklaşık bin yıl önce, milattan sonraki ilk bin dönümü yaklaştığında insanla gelmekte olan kıyametin yarattığı korkuya kapılmışlardı. Kitleler halinde sahip oldukları maddi varlıkları terkedip, kendilerini kötü bir sonun beklediği umutsuzluğuna terketmişlerdi.

Varmamıza birkaç adım kalmış olan ikinci bin dönümünün insanlığın bilincinde yarattığı imge ise son derece farklıdır. 2000, neredeyse bütün insanlık için olumlu dönüşüm beklentilerinin simgesi haline gelmiştir.

Ancak, 2000 yılının sadece dönüşüm beklentilerinin bir simgesi olarak kalmaması, somut hedefler belirlenerek bu hedeflere yönelik stratejiler oluşturulmasıyla gerçekleştirilebilecektir.

KalDer, 2000 yılının ülkemiz açısından topyekün bir dönüşümün ve atılımın sağlanmasına yönelik en önemli araçlardan biri olan "Toplam Kalite Yönetimi"ni yaygınlaştırmak için "Ulusal Kalite Hareketi"ni başlatmış bulunmaktadır. Elinizde bulunan bu kitapçık, bu amaçla başlattığımız "Ulusal Kalite Hareketi"ni ve bu harekette KalDer'in bulunduğu yeri göstermek ve bu vesileyle hareketi daha geniş kesimlere tanıtmayı amaçlamaktadır.

KalDer, 1991'de 9 gönüllüyle başlattığı bu yolculukta, 20000'i aşkın kişiye eğitim vermiş, dünyanın 2. ve Avrupa'nın en büyük kongresini gerçekleştirmiştir. Başka hiçbir alanda kazanamadığımız süreklilikte Avrupa çapındaki başarıları imza atmıştır.

"Ulusal Kalite Hareketi"nin hedefleri, ülkemizin yeni bin yılda önüne koyduğu hedeflere ulaşabilmesinin olmazsa olmaz araçlarıdır. Hızla küreselleşen ve uluslararası piyasalarda yer tutabilmenin koşullarının eskisinden çok daha karmaşık olduğu dünyamızda, gelecek dönemlerde kazananlar arasında yer almak istiyorsak eğer, "Ulusal Kalite Hareketi"nin hedefleri hepimizin hedefleri olmalıdır.

Dr. Yılmaz Argüden

Yönetim Kurulu Başkanı



KalDer 1991 yılında 9 kurucu üye ile İstanbul'da çalışmalarına başladı.

KalDer, değişen ve dönüşen dünyada, ülkemiz kurum ve kuruluşlarının uluslararası rekabet ortamında güçlü bir biçimde yer alabilmesinin temel koşullarından biri olarak gördüğü "Toplam Kalite"nin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması için faaliyet gösteren bir sivil toplum kuruluşudur.

KalDer, ülke ekonomisinde hedeflenen gelişime katkı sağlamak amacı taşıyan "kalite" uygulamalarının gelişebilmesi için öncelikle eğitim çalışmalarına ağırlık vererek faaliyetlerine başladı. KalDer'in, başlangıcından bugüne kadar kurum içi ve genel katılıma açık olarak verdiği eğitim sayısı 2500'ü ve bu eğitimlerden yaralananların sayısı ise 20000'i aşmıştır.

1993 yılından itibaren TÜSIAD ile birlikte, EFQM İş Mükemmelliği Modeli çerçevesinde "TÜSIAD-KalDer Kalite Ödülleri"ni vermeye başladı. Bu yıl altıncısı verilecek ödülleri kazanan kuruluşlar yıllar itibarıyla şöyledir: Brisa, Tusaş, Netaş, Kordsa, Arçelik. İpek Kağıt 1997'de ilk kez verilen Başarı Ödülü'nü kazanmıştır. "TÜSIAD-KalDer Kalite Ödülleri"ni kazanan kuruluşlar "Avrupa Kalite Ödülü"nde de büyük başarılar sağlamıştır.

KalDer, "kalite" bilincinin toplumun geniş kesimlerine yayılabilmesini sağlamak amacıyla yine TÜSIAD'la birlikte 1992 yılından itibaren her yıl "Ulusal Kalite Kongreleri"ni toplamaya başladı. Hukuktan eğitime kadar bütün alanlarda "Toplam Kalite Uygulamaları"nın en yetkili otoriteler tarafından tartışıldığı bu kongreler giderek ekonominin en önemli platformlarından biri haline geldi. Kongre dünyanın 2., Avrupa'nın en büyük kongresi olarak uluslararası çevrelerde dikkat çekti.

Aynı amaçla, "kalite" konusundaki teorik birikimlere katkı sağlamak amacıyla "Toplam Kalite Makale Yarışması" da düzenlenen önemli faaliyetlerden biridir.

Bunların dışında KalDer, "Kalite Fuarı" gibi kalite konusundaki hizmet ve ürünlerin sergilendiği fuarlar, "Kalite Günleri" gibi "kalite" bilincinin geniş kesimlere yayılmasını hedefleyen ülke çapında paylaşım toplantıları düzenlemeyi sürdürmektedir.

KalDer, düzenli olarak yayınladığı 3 süreli yayınlı "kalite" konusundaki ulusal ve uluslararası gelişmeleri kamuoyuna duyurmakta ve yayınladığı kitaplarla da bu konudaki teorik birikime ve araştırmalara katkıda bulunmaktadır.

Başta İstanbul'da olmak üzere Ankara, İzmir, Bursa ve Eskişehir'de örgütlü olan KalDer, kalite bilincinin gelişmesine paralel olarak bütün yurt sathında örgütlenmeyi de temel hedefleri arasında görmektedir.



KalDer, temelleri daha şimdiden atılmaya başlanmış olan önümüzdeki yüzyılın yeni açılım ve yapılanmalar çağına başlangıcı olacağının bilincindedir. Bu çağa hazırlık olarak, dünyadaki bütün ülkeler, kendilerini ulusal bazda yeniden örgütleyerek, uluslararası rekabet ortamına girme ya da varolan güçlerini arttırmaya hazırlanmaktadır.

Bir paradoks gibi görünmekle birlikte, aynı süreç içinde, dünya bütünleşmekte, gelişen iletişim teknolojilerinin de etkisiyle tek bir pazara dönüşmektedir. Gelişen ve hızlanan kitle iletişimi, dünyanın en uzak köşelerindeki insanları birbirlerine yakınlaştırmaktadır.

Değişen dünya yeni bir insan tipini de yaratmıştır. Artık insanlar varolanla ve kendilerine sunulanlarla yetinmemekte, daha iyi bir yaşamı talep etmektedirler. Gelişen tüketici bilinci bunun en çarpıcı örneklerindendir.

Yeni çağın güçlü ülkeleri, uluslararası rekabet ortamında ayakta kalabilen, güçlü bireyleri de dünyanın yeni bilincini paylaşan insanlar olacaktır.

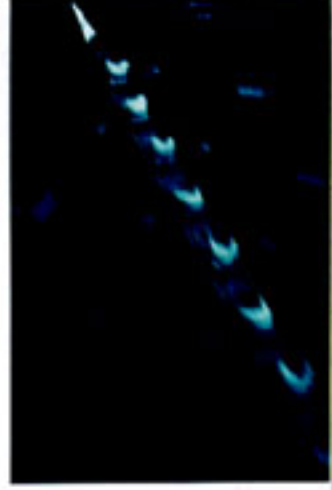
KalDer, ülkemizin gelecek yüzyılda güçlü bir yerde konumlanabilmesinin temelini, ortak uluslararası bilincin, toplumun her kesiminde yaygınlaştırılmasından geçtiğini bilmektedir.

İşte "Ulusal Kalite Hareketi" artık kimsenin yoksayamadığı bu gelişmeleri ülkemizde yaşama geçirmenin yolu olacaktır.

"Ulusal Kalite Hareketi"nin temelinde yatan felsefe "yaşam kalitesi"dir; "yaşam kalitesi"nin sürekli zenginleştirilmesi, yükseltilmesi ve yenilenmesini içerir.

Yüksek bir yaşam kalitesinin temel ögesi ise, "sorumluluk sahibi yurttaşların toplumsal yaşama katkılarıdır". KalDer, "Ulusal Kalite Hareketi"ni, sorumluluk sahibi yurttaşların biraraya gelerek oluşturduğu bir sivil toplum örgütü olarak görev addetmektedir.

"Ulusal Kalite Hareketi" bireysel ve kurumsal sorumlulardan yaygınlaştırmak ve ulusal bir sorumluluk olarak biraraya getirmektir. Ulusal Kalite Hareketi, ülkemizin yaşamsal hedeflerine yönelik olarak her yöreden, her kesimden, her çeşit kurum ve kuruluşun, ortak bir sorumluluk çerçevesinde işbirliğinden oluşacaktır. "Ulusal Kalite Hareketi" herkesin hakkı olan yüksek yaşam kalitesini herkes için ulaşılabilir bir hedef haline getirmenin yoludur. Ülkemizin yeni çağa daha güçlü ve daha sağlam zeminlerde girmesinin temel koşulu, "kalite" kavramının toplumun her kesimine yaygınlaştırılmasıdır.



Toplam Kalite Yönetimi

"İş Mükemmeliği Modeli" hazır bir çözüm sunmaz. Bu model kuruluşun mükemmelliğe erişmesinde çok çeşitli yaklaşımlar olabileceğini kabul eden bir modeldir.

Bu değişik yaklaşımların arasında "İş Mükemmeliği Modeli"ni belirleyen bazı kavramlar vardır. Bu kavramlara dayandırılan her çeşit kurumsal davranış, faaliyet ve teşvik yöntemi "Toplam Kalite Yönetimi" olarak adlandırılır.

"Toplam Kalite Yönetimi"nde;

Ürün ve hizmetin kalitesini en son noktada müşteri değerlendirir.

Tedarikçi ile güvene dayalı ve uygun seviyede uyum sağlayacak şekilde ortaklık oluşturulur.

Çalışanlara potansiyeli, kuruluşun değerleri, güven ve yetkilendirmeye dayalı kurum kültürü aracılığıyla ortaya çıkarılır.

Sürekli iyileştirme ve öğrenme kültürü kurumun temel kültürü haline gelir.

Özgün fikirler ve yaratıcılık özendirilir.

Kuruluş ve çalışanları, yüksek bir ahlaki yaklaşım sergilerler.

Sürekli başarının sağlanması müşterilerin, çalışanların, tedarikçilerin, hissedarların, yani bütün paydaşların tatminine ve menfaatlerinin dengelenmesine bağlıdır.

Ülke çapında kalite bilincini, iş mükemmelliği açısından örnek kuruluşları her yöre ve sektörde ortaya çıkartmak ve arttırmak, iş mükemmelliğinin uygulanmasında ülkemiz için kültürel etkiyi (çığ etkisini) yaratmak.

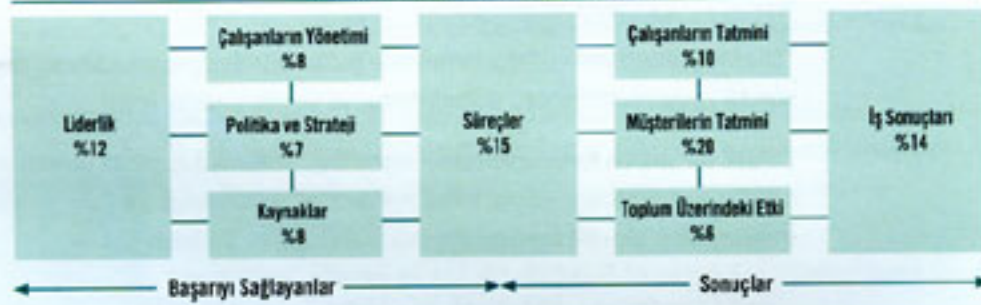
Bu amaç doğrultusunda, 2000 yılının sonuna kadar 1.000 kuruluşun "Özdeğerlendirme" uygulamasını sağlamak.

Ulusal Kalite Hareketinin Temel Hedefleridir.

Bu hedeflere ulaşabilmek için;

- Kamu ve özel kuruluşlar, üniversiteler, KOBİ'ler gibi yerel kalite odakları belirlenecek,
- "Ulusal Kalite Hareketi"ne katılan kuruluşlarla karşılıklı yükümlülükleri belirleyen bir "İyiniyet Bildirgesi" imzalanacak,
- "Ulusal Kalite Hareketi"ne katılan danışmanlarla faaliyet ayrıntıları ve yükümlülüklerin belirlendiği bir anlaşma imzalanarak, kuruluşların danışmanları seçmeleri sağlanacak,
- Raporlama ve gözden geçirme sistemleri kurulacak,
- Danışman ve kuruluşlara gerekli eğitimler verilecek,
- Sürecin yönetilmesi ve işlerliğinin gözden geçirilmesi gerçekleştirilecektir.

İŞ MÜKEMMELLİĞİ MODELİ



Özdeğerlendirme

2000 yılına kadar 1000 kuruluşun Özdeğerlendirme uygulamalarına başlaması Ulusal Kalite Hareketi'nin somut hedefidir.

Özdeğerlendirme Nedir?

Özdeğerlendirme, bir kuruluşun faaliyetlerini ve iş sonuçlarını; iş mükemmelliğini esas alan bir modelle kıyaslayarak, kapsamlı, sistematik ve düzenli olarak gözden geçirmesidir.

Özdeğerlendirme;

Kuruluşun faaliyetlerinin iyileştirilmesi ve geliştirilmesine yönelik yapısal ve kapsamlı bir yaklaşımdır.

Tutarlı bir yaklaşım ve uzlaşma sayesinde, kuruluştaki herkesin katılımıyla yapılması gerekenleri sağlayan bir araçtır.

Toplam Kalite Yönetimi'ni nasıl uygulamaları gerektiği konusunda çalışanları eğitmek için bir araçtır.

Periyodik özdeğerlendirme uygulamaları sonucu zamana bağlı olarak ilerlemeyi ölçen bir araçtır.

İş mükemmelliğine ulaşmak için çalışanları heveslendiren, herkesin katılımını sağlayan ve bu sayede kuruluşa taze kan pompalayan bir araçtır.

Kuruluş içindeki farklı bölümlerde veya diğer kuruluşlarda erişilen mükemmelliği yakalamak için yaratılan bir ortamdır.

İç bölümlendirmeler ile ilerleme sağlama ve elde edilen başarıları tanımadır. Kuruluş içinde veya kuruluş dışında kıyaslama için bir araçtır.

İş Mükemmelliği Modeli

Özdeğerlendirme uygulayabilmek için, özdeğerlendirmenin çerçevesini belirleyen bir model olması gerekir.

Ölkemizde bu model TÜSİAD-KalDer İş Mükemmelliği Modeli'dir.

TÜSİAD-KalDer Kalite Öcülü Yürütme Kurulu, TÜSİAD-KalDer İş Mükemmelliği Modeli'nin tasarımında Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı'nın (EFQM) İş Mükemmelliği Modeli'ni esas almıştır.

Her kuruluşun kendine özgü bir yapısı vardır. Yine de bu model sağladığı çerçeve ile herhangi bir kuruluşun tamamına veya sadece bir kısmına uygulanabilir.

İş Mükemmelliği Modeli'nin Esası:

Müşteri tatmini, çalışanları tatmini ve toplum üzerindeki etki konularında başarı, politika ve stratejilerin, çalışanların, kaynakların ve süreçlerin uygun bir liderlik anlayışı ile yönlendirilmesiyle sağlanabilir ve böylece iş sonuçlarında mükemmelliğe ulaşılabilir.

"Ulusal Kalite Hareketi"nin temel uygulama yöntemi, yörünge (uydu) yöntemi olarak belirlenmiştir. Bu yöntemde göre, İcra Kurulu'nun da içinde yer alacağı rehberlerden oluşacak çember, danışmanların oluşturacağı bir başka çemberle içiçe olarak, hareketi gerçekleştirecek organizasyonun ana gövdesini oluşturacaktır. Her bir danışmanın birlikte görev yapacağı kuruluşlar "Özdeğerlendirme" yapacak 1.000 kuruluş hedefinin içinde olacaklardır.

Danışmanlar

Katılan kuruluşlara doğrudan değerlendirme ve danışmanlık desteğinin sağlanması,
Kuruluşların eğitim ihtiyacının belirlenmesi ve karşılanmasında destek verilmesi,
Kuruluşlar, rehberler ve diğer ilgili kişi ve kuruluşlarla gözden geçirme toplantıları düzenlenmesi,
Kuruluşun özdeğerlendirme sürecine katılım,
Rehber Komitesi değerlendirme sürecine katılım,

Rehberler

Kuruluşların sürekli takibi ve raporlama,
Hızlı değerlendirme mekanizmasının uygunluğunun kontrolü,
İcra Kuruluyla iletişim ve raporlama,
İlgili danışmanlar, İcra Kurulu ve Rehberler Komitesi olarak toplantılar düzenleme,
Sürecin iyileştirilmesine katkı,

İcra Kurulu

Sürecin sürekli tanıtımı, kontrolü ve iyileştirilmesi,
Rehberlere ve danışmanlara destek ve yöntemsel destek verilmesi,
Diğer KalDer faaliyetleriyle koordinasyonun sağlanması,
Kıyaslama veri tabanı ile bütünleşmenin sağlanması.

Yönetim Kurulu ve Danışma Kurulu

Sürekli yönlendirme, izleme ve destek,
Finansal ihtiyaçların karşılanması,
Bürokrasi noktalarında kolaylaştırma,

Destekleyen Kuruluşlar

Danışman ve rehber olarak uzmanlarından faydalanma,
Yan Sanayilerini Harekete yönlendirme,
Gerektiği zamanlarda lojistik destek sağlama.

Ulusal Kalite Hareketi başlıbaşına bir süreçtir. Yaşamsal önem taşıyan bir eğitim ve dönüşüm projesidir.

Ulusal Kalite Hareketi'yle 1000 kuruluş "Özdeğerlendirme" süreci uygulayacaktır. Bu süreçte danışmanlık hizmeti verecek olan uzmanlar, bu kuruluşlarda çalışanlar, müşteriler, tedarikçiler vb. doğrudan veya dolaylı olarak yer alacaklardır. Bu sürecin sonu, ülkemizin, değişen ve dönüşen dünyada daha da güçlenerek yerini alması anlamına gelecektir.

Ancak KalDer, bu sürecin gerçekleştirilebilmesi için en önemli aracın eğitim olduğunun bilincindedir. Kalite felsefesinin yaygınlaşması hedefinin gereği olarak; gerek kurumsal gerek genel eğitim ihtiyaçlarının araştırılması, eğitim süreç standartlarının oluşturulması, eğitim yerlerinin ve eğitimcilerin değerlendirilme sisteminin oluşturulması gerekmektedir.

Kurulduğu günden bu yana düzenlediği, gerek kurum içi gerek genel katılıma açık eğitimlerle kazandığı deneyim ve diğer birikimleri de kullanarak "Ulusal Kalite Hareketi"nin eğitim programını hazırlayacaktır.

Eğitim programı iki farklı grubun eğitilmesini içeren bir program olacaktır. İlki "Ulusal Kalite Hareketi"nde yer alacak kuruluşlara doğrudan değerlendirme ve danışmanlık desteği verecek olan danışmanların eğitimidir. İkincisi ise bu danışmanların da yer alacağı çalışmalarla belirlenecek olan kurum eğitim ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik program olacaktır.

"Kalite Ödülü", sadece sanayi ve hizmet kesimiyle sınırlı tutulmayıp "Toplam Kalite"nin geliştirilmesi hedefi çerçevesinde geniş kesimlere yaygınlaştırılacaktır.

"Kalite Ödülü" başarının basit bir ödüllendirilmesi değildir. Ödül süreci, başvurulardan değerlendirme sonuçlarına kadar geçen bir zamanda ürün kalitesinden müşteri ve çalışanların memnuniyetine kadar iş mükemmelliğinin her ögesinin uzmanlarca değerlendirilmesidir. Şimdiye kadar 250 ve üzerinde çalışanı olan "büyük ölçekli" işletmelere verilen ödüllerin 1998'ten itibaren 250'den az çalışanı olan "küçük ve orta büyüklükteki" işletmelere verilmeye başlanmıştır. önümüzdeki dönemde ise;

- a) Kamu sektörü,
- b) Sivil toplum örgütleri,
- c) Küçük kuruluşlar ve
- d) Yerel kurum ve kuruluş kategorileri ile zenginleştirilmesine yönelik çalışmalar yapılacaktır.

Bu anlamda, hedefimiz, "Toplam Kalite Yönetimi"nin sadece büyük işletmelerle sınırlı kalmayıp küçük ve orta büyüklükteki işletmelere, kamu sektöründen sivil toplum kuruluşlarına kadar toplumun her alanına yayılmasını sağlamak ve böylece ülkemizin Toplam Yaşam Kalitesi'ni yükseltmektir.

Bir yandan "Toplam Kalite" kavramının ve Derneğimizin tanıtımı ve bir yandan "Toplam Kalite Yönetimi" uygulamasının yaygınlaştırılması ve kazanılan bilgi birikiminin paylaşılması amacıyla, "Ulusal Kalite Hareketi" dahilinde, halen yürütülmekte olan;

- a) Ulusal Kalite Kongresi,
- b) Ulusal Kalite Fuarı,
- c) Yayın Faaliyetleri,
- d) Tanıtım semineri, paylaşım toplantıları ve panel faaliyetleri daha etkin bir biçimde sürdürülecek ve
- e) Yurt dışı tanıtım faaliyetleri hızla uygulanmaya başlanacaktır.



İyiniyet bildirgesi "Ulusal Kalite Hareketi" içinde yer alan tüm kurum ve kuruluşlarla imzalanan ve katılımın ana şartlarını ihtiva eden temel dokümandır. Bu doküman KalDer (Kalite Derneği) ve katılımcı kuruluş tarafından imzalanır. Katılımcı kuruluşlar bu dokümanda yer alan hususları onaylamış ve ilgili tarafların bu hususları yerine getirmek üzere gereken sorumlulukları yükleneciklerini kabul etmişlerdir.

Genel Hususlar

- "Ulusal Kalite Hareketi" (bundun sonra UKH olarak anılacaktır) iki aşamadan oluşur: Aşama 1; TKY - İş Mükemmelliği Tanıtımı ve Özdeğerlendirme Uygulaması, Aşama 2; TKY Uygulama Süreci.
- İyiniyet bildirgesi, bu bildirmede açıklanan koşulları kabul eden Kuruluş'un (bundan sonra Kuruluş olarak anılacaktır) Genel Müdürü ve KalDer yönetimi tarafından imzalanır.
- Bu bildirmede belirlenen çalışmaların yürütülmesi için, Kuruluş genel müdüre bağlı olarak çalışacak bir proje yöneticisi atar ve proje ekibini oluşturur.
- Kuruluş, aşağıda belirtilen hususlara uymak koşuluyla UKH logosunu kullanabilir.
- Bu bildirmede UKH kapsamında Kuruluş'a TKY ve "İş Mükemmelliği" danışmanlığı desteğini verecek kurum/kişiler danışman olarak, eğitim verecek kişi/kuruluşlar da eğitmen olarak anılacaktır.

Gizlilik

UKH kapsamında yer alan tüm unsurlar (KalDer, Kuruluşlar, eğitmenler, danışmanlar, rehberler) gizlilik ilkelerine uymayı kabul ederler.

1. Kuruluş'a İlişkin Hususlar

UKH kapsamında Kuruluş'tan Beklentiler

- Kuruluş UKH eğitim planını hazırlar.
- Kuruluş üst yönetim ve ilgili kişiler TKY ve İş Mükemmelliği Modeli eğitimi alır.
- Kuruluş'ta Özdeğerlendirme uygulanır.
- Gelişmeler periyodik toplantılarla değerlendirilir. Bu toplantılardan sonra, UKH uygulama planı kapsamında gerçekleştirilen faaliyetler bir raporla Kuruluş'a hizmet veren Danışman ve Proje Yöneticisi tarafından KalDer'e bildirilir.
- Özdeğerlendirme özet bulguları, kuruluş tarafından düzenli olarak KalDer'e verilir.
- Periyodik olarak, en az yılda bir kez, Özdeğerlendirme uygulanır.

Kuruluş'un Uyması Gereken Hususlar

- Kuruluş KalDer üyesidir.
- Kuruluş UKH kapsamında 2. Aşamada kendisine destek verecek danışmanı, KalDer tarafından oluşturulmuş listeden seçer ve danışmanla sözleşme imzalar.
- Kuruluş, gerektiği takdirde, yörede gerçekleştirilecek UKH değerlendirme toplantıları için imkanları dahilinde mekan ve araç desteği sağlar.
- Eğitim ve danışmanlık için belirlenen ücretler Kuruluş tarafından ödenir. Danışmanlık ücreti, Kuruluş'un seçeceği danışman'la Kuruluş arasında yapılacak sözleşmeye göre belirlenir.

2. KalDer'in Sorumlulukları

Ulusal Kalite Hareketi bünyesinde KalDer organize edici rolünü etkili bir şekilde yerine getirmeyi amaçlamaktadır. Bu noktada KalDer'in Kuruluş'a ve sistemin işleyişine yönelik temel sorumlulukları aşağıda sıralanmıştır:

- KalDer, Kuruluş'un uygun bir seçim yapabilmesi için TKY ve İş Mükemmelliği konusunda yeterliliği belirlenmiş ve "UKH Danışmanlık Yeterlilik Simgesi" anlaşması yapılmış danışmanlar listesini Kuruluş'a verir.
- Kuruluş'a ve diğer unsurlara "Özdeğerlendirme" eğitimi verir veya verilmesini sağlar.
- Kuruluş'un ihtiyaç duyduğu diğer eğitimlerin kendisi veya diğer kuruluşlar aracılığıyla verilmesinde destek olur.
- UKH Katılımcı Kuruluşlar Listesi oluşturur ve Kuruluş'un bu listeye duyurulmasını sağlar.
- Kuruluş'u KalDer üyesi ve destekleyen kuruluşlar listelerinde ilan eder.
- Kuruluş'a "Kıyaslama Veri Tabanı"ndan kullanıma açıldığı günden itibaren 1 yılına yararlanma hakkı sağlar.

- Kuruluş'un yerel kalite etkinliklerinde duyurulmasını sağlar.
- Kuruluş'un eriştiği seviyeye ilişkin "İş Mükemmelliği Modeli" bazında her yıl bir değerlendirme raporu hazırlayarak kuruluşa iletir.
- Kuruluş KalDer'in düzenli olarak verdiği kendi eğitimlerinden ve yayınlarından % 25 indirimle yararlandırılır.

3. UKH Bünyesinde Eğitimcilerin Görevleri

1. Aşamada verilecek eğitimlerde görev alacak eğitimcileri KalDer atar. Eğitimcilerin temel görevleri şunlardır.

- Kuruluş'a TKY ve Özdeğerlendirme yaklaşımını aktarır.
- Eğitimlerde KalDer'in vereceği eğitim dokümanları paketini kullanır.
- Eğitimciler KalDer'in uygun gördüğü eğitimleri alır.
- UKH çerçevesinde verilen eğitimlere ilişkin raporlarını KalDer'e iletir.

4. UKH Bünyesinde Danışmanların Görevleri

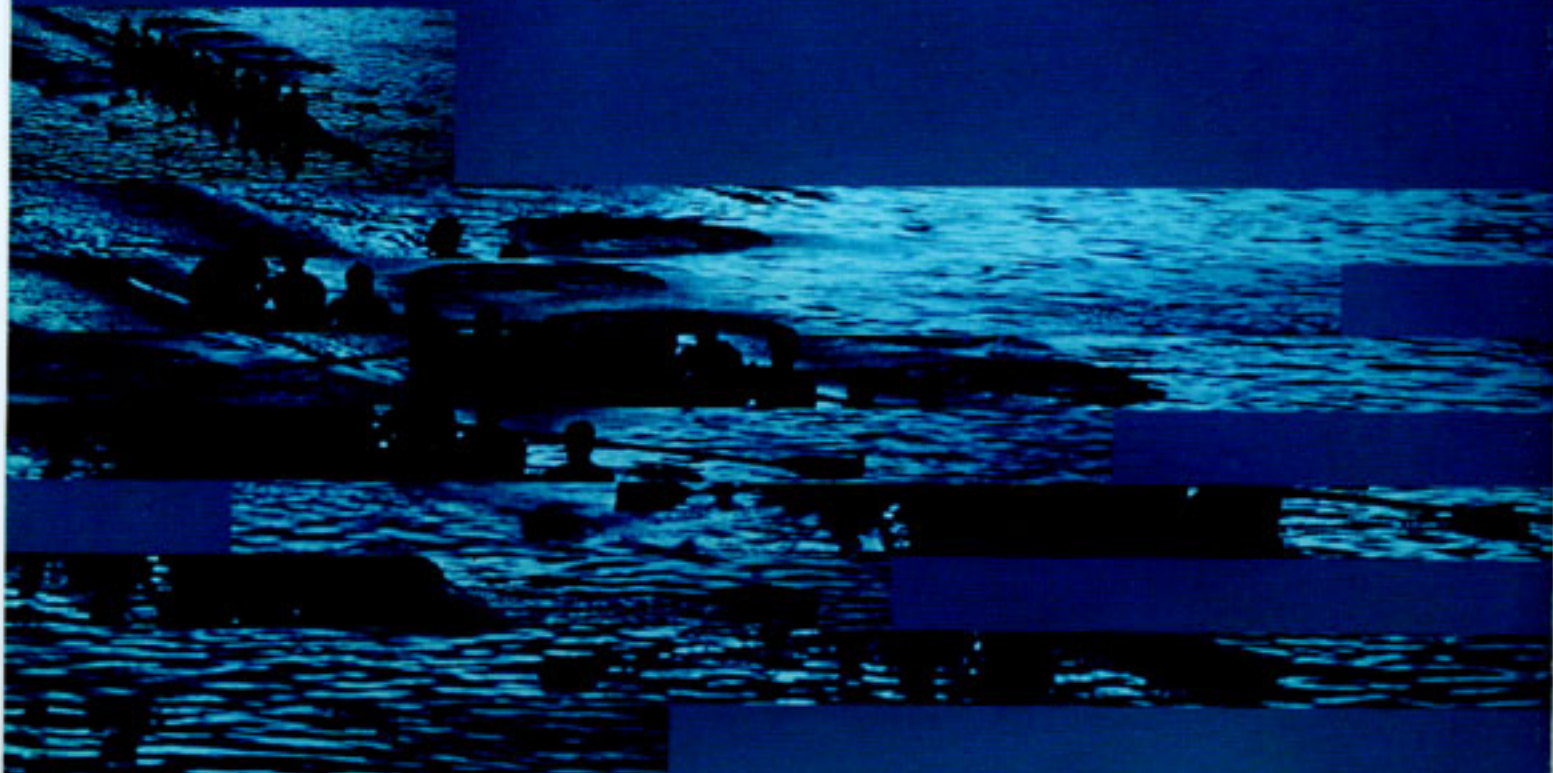
Kuruluşlara UKH içinde temel hizmet danışmanlar tarafından verilecektir. KalDer'in UKH danışmanlığı açısından yeterliliğini belirlediği ve "UKH Danışmanlık Yeterlilik Simgesi" anlaşması yapılmış danışmanlar listesinden Kuruluş'un seçtiği danışmanın temel görevleri şunlardır:

- Kuruluş'a iyileştirme planı doğrultusunda aylık bazda danışmanlık verir. Belirli aralıklarla katılımcı kuruluşlarla birlikte ilerleme değerlendirme toplantısı yapar.
- Kuruluş üst yönetimi ile her toplantı sonrasında eksikler ve yapılacak işleri içeren bir eylem planı hazırlar.
- Bu eylem planını KalDer UKH sorumlusuna gönderir.
- KalDer'in düzenlediği toplantılara katılarak UKH kapsamında danışmanlık verdiği kuruluşların gelişimini aktarır; gerekli öneriler doğrultusunda kuruluş'a bilgi verir.
- KalDer'in danışmanlar için düzenleyeceği özel eğitimlere katılır.
- Kuruluş'un eğitim planının geliştirilmesinde katkıda bulunur.
- Kuruluş'u her yıl hızlı değerlendirme sistemi ile değerlendirir ve sonuçlarını Kuruluş'a ve KalDer'e bildirir.

5. Ulusal Kalite Hareketi'nde Rehberlerin Görevleri

UKH danışmanlık ve eğitim sistemi içinde işlerliğin sürekli takibi ve gerekli iyileştirmelerin yapılması büyük önem arz etmektedir. Bu sebeple Danışman-Kuruluş-KalDer ilişkisi içinde sürekliliği sağlamak amacıyla rehberlerin görev alması planlanmıştır. Bu sayede kuruluşların UKH çerçevesinde gelişmesi izlenmiş, sürecin sağlıklı şekilde ilerlemesi güvence altına alınmış olacaktır. Sürecin izlenmesiyle gereken noktalarda zamanında müdahale olanağı sağlanacaktır. Rehberlerin sisteme yönelik temel görevleri aşağıda sıralanmıştır:

- Kuruluş'un hazırladığı Özdeğerlendirme Raporu doğrultusunda Kuruluş'la birlikte iyileştirme Planı'nı oluşturur.
- Kuruluşlarla ve gerekirse danışmanlarla belirli aralıklarda bir araya gelerek çalışmalarını gözden geçirirler.
- Sürecin işleyişini KalDer yönetimi ile birlikte gözden geçirir ve iyileştirme süreci için önlem alır, öneriler getirir.
- Ortaya çıkan "iyi uygulamalar"ın UKH veri tabanına işlenmesini sağlar.



KalDer

Bağdat Caddesi 449/4 Suadiye 81070 İstanbul

Tel: +90 216-411 00 34 (pbx)

Faks: +90 216-411 00 36

E-mail: kalder@kalder.org

<http://www.kalder.org>

Ulusal Kalite Hareketi İrtibat Bürosu: +90 216-492 72 90 (pbx)