



ULUSAL KALİTE HAREKETİ İYİNİYET BİLDİRGESİ

Ulusal Kalite Hareketi içinde yer alan kurum ve kuruluşların yöneticileri, İyiniyet Bildirgesini imzalayarak mükemmelliğin temel kavramlarını kendi kurum ve kuruluşlarında benimseme ve yaşama geçirme konusunda kararlı olduklarını belirtirler, KalDer bu kuruluşların EFQM Mükemmellik Modelini esas alarak özdeğerlendirmeyi sürekli bir gelişim aracı olarak kullanmalarını destekleyecektir.

	Kurum/Kuruluş Adına	KalDer Adına
Adı Soyadı	Prof.Dr. Ekrem SAVAŞ	Buket Eminoğlu Pilavcı
Görevi	Rektör	Yönetim Kurulu Başkanı
Kuruluşu	Uşak Üniversitesi	KalDer
Adresi	Bir Eylül Yerleşkesi İzmir Yolu 7.km 64200 Merkez/UŞAK	Ofisim İstanbul Plazaları, Cevizli Mahallesi Tugay Yolu Cad. No:20/B, Kat 11, Ofis No: 65, 34846, Maltepe - İstanbul
Telefon	(0276) 221 21 21	(0216) 518 42 84
Faks	(0276) 221 22 02	(0216) 518 42 86
E- Posta	kalite@usak.edu.tr	ukh@kalder.org
Web adresi	www.usak.edu.tr	www.kalder.org
Tarih	23.06.2018	23.06.2018
İmza		

*İyiniyet Bildirgesi iki nüsha olarak hazırlanmıştır. Ön sayfa imzalanarak, ek sayfalar parafalanacaktır.
(Bir nüsha Kurum/Kuruluşta, bir nüsha KalDer'de bulunacaktır.)*

- Ekler:**
1. Kuruluş Profili
 2. Genel Hususlar ve Sorumluluklar (TMÖ ve Mükemmellik Aşamaları Programına katılanlar hariç)

UKH Form 01- İNB, Revizyon: 10.07.2017



KalDer



Ulusal Kalite Hareketi

ULUSAL KALİTE HAREKETİ GENEL HUSUSLAR VE SORUMLULUKLAR

Ödül veya Mükemmellik aşamalarına başvuracaklar hariç, Ulusal Kalite Hareketi içinde yer alan kuruluşlar ile KalDer'in karşılıklı sorumlulukları "Genel hususlar ve Sorumluluklar" dokümanında tanımlanmıştır. Katılımcılar, İyiniyet Bildirgesi'ni imzalamak suretiyle Ulusal Kalite Hareketi kapsamında üstlenecekleri sorumlulukları kabul ettiklerini onaylamışlardır.

1. Genel Hususlar ve UKH Süreci

- 1a. Ulusal Kalite Hareketi (bundan sonra UKH olarak anılacaktır) iki aşamadan oluşur:
 - Aşama 1: EFQM Mükemmellik Modeli ve EFQM Mükemmellik Yolculuğuna ilişkin başlangıç eğitimler,
 - Aşama 2: UKH, EFQM Mükemmellik Yolculuğu Uygulama Süreci (KalDer rehberlik ve eğitim desteği)
- 1b. İyiniyet Bildirgesi, bu bildirmede açıklanan koşulları kabul eden kuruluşun en üst yöneticisi (örneğin genel müdür) ve KalDer yönetimi tarafından imzalanır.
- 1c. Kuruluş, aşağıda (Bölüm 2.1) belirtilen hususlara uymak koşuluyla "UKH" logosunu tanıtım amaçlı her türlü malzeme ve ortamda kullanabilir.
- 1d. Bu bildirmede UKH kapsamında kuruluşa eğitim verecek kişiler/kurumlar eğitmen, özdeğerlendirme sürecine geçişte kolaylaştırıcı olarak rol alacak kişiler "Rehber" olarak anılacaktır.

2. Sorumluluklar

2.1. UKH İyiniyet Bildirgesi İmzalayan Kuruluşun Sorumlulukları

- 2.1a. Bu bildirmede belirlenen çalışmaların yürütülmesi için, kuruluş en üst yöneticiye bağlı olarak çalışacak bir proje yöneticisi atar ve proje ekibini oluşturur.
- 2.1b. Kuruluş, KalDer'in eğitim tavsiyelerine uygun UKH eğitim planını hazırlar.
- 2.1c. Bu eğitim planı, EFQM Mükemmellik Modelinin ve Mükemmellik yaklaşımının kuruluşta bir iş yapma biçimi olarak benimsenmesi ve hayata geçirilmesi konusunda gerekli temel hususları içerecek şekilde oluşturulur. EFQM tarafından geliştirilen ve KalDer tarafından uyarlaması yapılan bu eğitim planı kuruluşun "mükemmellik" yaklaşımındaki mevcut olgunluk seviyesi dikkate alınarak belirlenir.
- 2.1d. Kuruluşun "mükemmellik" yaklaşımındaki mevcut olgunluk seviyesi, KalDer tarafından yapılacak ön görüşmeler, anket uygulaması, özdeğerlendirme veya bir dış değerlendirme ile belirlenir.
- 2.1e. Kuruluş üst yönetimi ve proje grubu planlanan UKH eğitimlerini alır.
- 2.1f. Kuruluşta sistematik olarak (yılda bir veya iki yılda bir kez) özdeğerlendirme uygulanır.
- 2.1g. Kuruluş KalDer üyesidir

2.2. KalDer'in Sorumlulukları

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

- 2.2a. Kuruluşa Mükemmellik olgunluk seviyesine uygun eğitim önerileri yapılır.
- 2.2b. Kuruluşun ihtiyaç duyduğu eğitimlerin planlanmasında destek olur.
- 2.2c. UKH Katılımcı Kuruluşlar Listesi oluşturur ve kuruluşun bu listeye duyurulmasını sağlar.
- 2.2d. Kuruluşun yerel ve ulusal kalite etkinliklerinde duyurulmasını sağlar.
- 2.2e. Kuruluşun mükemmellik yolculuğunda gelişim aşamalarının ve varsa iyi uygulamalarının paylaşım ortamlarında duyurulmasını sağlar.
- 2.2f. Kuruluş KalDer'in düzenli olarak verdiği kendi eğitimlerinden ve yayınlarından, UKH İyiniyet Bildirgesi imza tarihinden itibaren ilk yıl içinde %15 -20, ikinci ve üçüncü yıllarda % 5 - 10 indirim uygulanır. Dördüncü yıldan itibaren verilen hizmetler normal liste fiyatından gerçekleştirilir.
- 2.2g. UKH kapsamındaki ilerlemeyi izlemek ve özdeğerlendirme sürecinde kolaylaştırıcı olarak rol almak üzere kuruluş isteğine bağlı olarak bir rehber atanabilir.
- 2.2h. İyi uygulamaların paylaşım ortamları konusunda kuruluşu bilgilendirir.

2.3. Rehberlerin Sorumlulukları

UKH İyiniyet Bildirgesi imzalayan kuruluşlar arzu ettikleri takdirde, kuruluşun özdeğerlendirme sürecine geçişte ve mükemmellik yolculuğu için gelişim planını hazırlanması ve uygulamaya alınması aşamalarında kolaylaştırıcı olarak rol almak üzere rehberlik hizmeti verilir. Rehberlik hizmeti alan kuruluşlara atanan rehberler kuruluşun UKH kapsamındaki eğitimlerinin gerçekleştirilmesi, ilerlemesini izlemek ve gelişmeleri KalDer'e bildirmek konusunda da sorumluluk üstlenir. KalDer rehberinin bu kapsamda görevleri şunlardır;

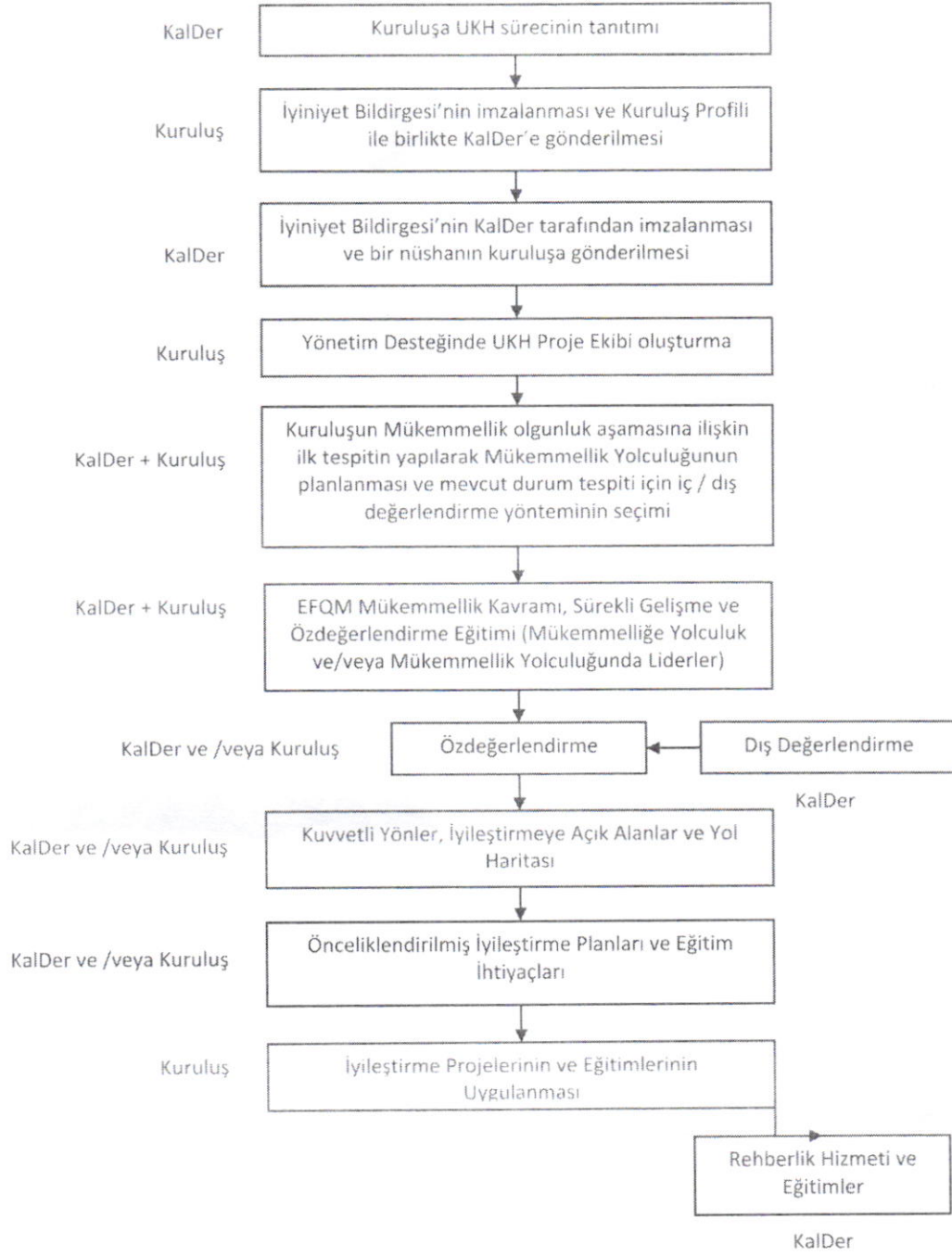
- 2.3a. Kuruluşa Mükemmellik olgunluk seviyesine uygun eğitim önerileri yapar.
- 2.3b. Kuruluşun özdeğerlendirme sürecini planlamasına yardımcı olur.
- 2.3c. Kuruluşun özdeğerlendirme sürecine moderatörlük eder, sonuçlarının gözden geçirileceği toplantıya katılır, bulguları Mükemmellik Modeli kapsamında irdeler, iyileştirmeye açık alanların iyileştirme Planı'na esas olacak şekilde düzenlenmesini kolaylaştırır.
- 2.3d. UKH sürecinin işleyişini KalDer yönetimi ile birlikte gözden geçirir ve iyileştirme süreci için önlem alır, öneriler getirir.
- 2.3e. Rehberlik hizmeti almak isteyen kuruluşlara, UKH sürecinin başlangıcında KalDer tarafından ihtiyaç duyulan konular kapsamında bir teklif sunulur. Teklifin kabulü ile rehberlik hizmeti başlar.
- 2.3f. Kuruluş 'a verilen rehberlik hizmeti süresi, kuruluşun ihtiyaç duyduğu süre ile sınırlıdır.

3. Gizlilik

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

4. UKH Süreci

UKH Süreci genel aşamaları ile aşağıdaki akış şemasında görüldüğü şekilde yürütülür:



5. Kuruluş UKH Proje

UKH İyiniyet Bildirgesi imzalayan kuruluşların UKH Proje Ekibi oluşturmaları beklenmektedir.

UKH Proje Ekibi, Mükemmellik programı hazırlıklarında ve yürütülmesinde üst yönetimden beklenen rollerin yerine getirilmesine katkıda bulunmak üzere tanımlanmıştır. Proje Ekibi, kuruluşun Mükemmelliğe ulaştırılması yönünde genel olarak hedef ve politikaların saptanmasına katkıda bulunacak, organizasyonel yapılanmaları tanımlayacak ve harekete geçirecek, sistemin etkin bir şekilde çalışması için gerekli planların yapılmasını sağlayacak, gerekli karar ve kaynaklarla destekleyecek ve her aşamada cesaretlendirici yönde örnek davranışlarda bulunacaktır.

5.1. Yapı

Proje Ekibinin çalışmalarını etkin bir şekilde yerine getirebilmesi için yapısında karar verici yöneticileri bulundurması gereklidir. Proje Ekibi görevi gereği fonksiyonlar arası bir yapıya sahiptir. Proje Yöneticisi hariç, kuruluşun büyüklüğüne göre 5-8 kişiden oluşturulabilecek olan bu ekipte yer alabilecek yöneticiler için şu özellikleri verebiliriz:

- Kuruluşun kilit süreçlerini yöneten veya kilit sorumluluklarını üstlenen üst yönetici ve tecrübeli diğer ara kademe yöneticiler,
- Planların oluşturulmasında uzmanlık alanları itibarıyla katkıda bulunabilecek yöneticiler,
- İnsan Kaynakları Yöneticisi (varsa mutlaka ekipte bulunmalıdır).

5.2. Rol ve Sorumluluklar

5.2.1. Proje Ekibi

Aşağıda, ekibin rollerini operasyonel anlamda yerine getirebilmesini sağlayıcı sorumluluklar verilmektedir.

- UKH Programı hazırlık çalışmalarını planlar, rol alır ve bu çalışmaların sıhhatli yürütülmesini sağlar.
- Kuruluşun hedef ve stratejilerinin bir metot çerçevesinde belirlenmesinde üst yönetime destek verir ve kolaylaştırıcı rolü üstlenir.
- Gerekir ve istenirse kuruluşun hedef ve stratejileri için gerekli kaynak ve faaliyetleri planlar, uygulama için gerekli organizasyonel yapılanmaları tarif eder, rol ve sorumlulukları tanımlar.
- Faaliyet Planının harekete geçirilerek uygulamaya konulmasını ve kuruluş sistemi ile bütünleşmesini sağlar.
- Faaliyetlerin planlandığı şekilde gerçekleşmesi için gerekli olan izleme ve güncelleştirme mekanizmalarını kurar ve uygulamaya alır.
- Kuruluşun hedef ve stratejileri ile uyumlu öncelikli iyileştirme fırsatlarının ve problemlerin özdeğerlendirme bulguları ile koordineli olarak belirlenmesine katkıda bulunur ve sürekliliğin sağlanması için gerekli olan sistemleri oluşturur.
- Grup üyeleri uygulama aşamasında kurulan organizasyonel yapı içinde bilfiil görev alır ve kendilerine düşen rol ve sorumlulukları yerine getirir.

5.2.2. Proje Yöneticisi

UKH Proje Yöneticisi, UKH çalışmalarında en aktif rolü üstlenen bir üst yöneticidir. Genel tanımıyla UKH Proje Yöneticisi, Ulusal Kalite Hareketi hazırlanma ve uygulama sürecinde "Proje Ekibi"ni yönlendirir ve hazırlık çalışmalarının plana uygun yapılabilmesi için gerekli günlük yönetimi yapar. Uygulama safhasında ise, uygulamaları yakından izler, bütünleştirici, kolaylaştırıcı, programlayıcı, hareketlendirici ve organizatör rolünü üstlenir.

İyileştirme çalışmalarında da Proje Yöneticisinin vazgeçilmez rolleri vardır. Proje Yöneticisinin, Üst Yönetimin iyileştirme çalışmalarının sponsorluğunu üstlenmiş üyesi olarak düşünülmesi, rol ve sorumluluklarının açıklanmasını kolaylaştıracaktır.

Aşağıda Proje Yöneticisinin operasyonel anlamda görevini yerine getirmesini sağlayacak sorumluluklar tanımlanmaktadır.

- Faaliyet Planlarının bir metodoloji çerçevesinde belirlenmesinde Proje Ekibini yönlendirir, gerekli destek ve uyumu sağlar. Varsa ilgili Holding ve İş Grubu hedef ve stratejileriyle uyumunun sağlanmasında ve tepe yönetici ile iletişimin sağlanmasında aktif katkı sağlar.
- Sürekli iyileştirme çalışmalarında hedef ve politikaların saptanmasında ve gerekli alt yapıların kurulmasında üst yönetime yardımcı olur.
- Alt yapıların hazırlanması için ilgili fonksiyonları ve uzmanlıkları harekete geçirir, koordine eder; gerekli prosedür ve talimatların hazırlanmasına nezaret eder; gerekli kaynak ve lojistik unsurların tanımlanması ve tahsis edilmesinde koordine edici rol üstlenir.
- İyileştirme çalışmaları için uygun görülecek problemlerin ve önceliklerin belirlenmesinde, proje şekline dönüştürülmesinde ve kuruluş stratejileriyle uyumunun sağlanmasında üst yönetime yardımcı olur.
- Kuruluş çapında başlatılan veya aynı anda yürürlükte olan çeşitli iyileştirme çalışmalarının genel koordinasyonunu sağlar. Çalışmaların genel olarak etkinliğini sağlayıcı izleme sistemini kurar. Çalışmaların etkinliğinin Üst Yönetim tarafından düzenli olarak ele alınmasını sağlar. Etkinliği arttırıcı önlemleri koordine eder.
- İyileştirme çalışmaları için gerekli eğitimlerin planlanmasında rol alır. Eğitimlere gerekli kaynak ve desteğin temini ve katılımı arttırıcı önlemlerin alınması yoluyla yardımcı olur.
- Çalışmalarla ilgili kuruluş içi iletişimi düzenler. Etkin iletişim yapılmasını, çalışma ve başarıların kuruluş çapında belirgin ve görünür hale gelmesini sağlayıcı çalışmaları organize eder.
- Başarılı çalışmaların yönetim tarafından zamanında kutlanması, tanınması ve ödüllendirilmesinde ön ayak olur.
- Yönetimin iyileştirme çalışmalarında yer almasında ve eğitici olarak görev almalarında ikna edici aktif rol üstlenir.
- Proje Ekibinin tüm çalışmalarında liderliği üstlenir.
- KalDer UKH Koordinasyonu ile iletişimi sağlar, gerekli çalışmaların gerçekleşmesini gözetir ve Proje Yöneticileri ve Rehberler toplantılarına katılır.
- Özellikle yönetim ekibi dar olan çok küçük kuruluşlarda, kuruluş sahibi ya da genel müdürün bu görevi üstlenmesi doğaldır.

ULUSAL KALİTE HAREKETİ KURULUŞ PROFİLİ

Kuruluşun

Adı	UŞAK ÜNİVERSİTESİ		
Adresi	BİR EYLÜL YERLEŞKESİ İZMİR YOLU 7, KM 64200 MERKEZ/UŞAK		
Telefon	276-2212121	Faks	276-2212202
E-Posta	kalite@usak.edu.tr	Web adresi	www.usak.edu.tr
Yapısı	Özel Kuruluş <input type="checkbox"/> Kamu Kurumu <input checked="" type="checkbox"/> Sivil Toplum Kuruluşu <input type="checkbox"/>		
Ortaklık Yapısı	%100 Yerli <input checked="" type="checkbox"/> %100 Yabancı <input type="checkbox"/> Yabancı Ortaklı <input type="checkbox"/> Diğer (belirtiniz) <input type="checkbox"/>		
Faaliyet Alanı	EĞİTİM-ÖĞRETİM		
Ana Müşteriler	ÖĞRENCİ		
Tesis / İşletme / Şube Sayısı (belirtiniz)			
Toplam Çalışan Sayısı	1030	Ofis / Beyaz Yaka	İşçi / Mavi Yaka 250
Kalite Yönetim Uygulamaları	<input checked="" type="checkbox"/> ISO 9001 <input type="checkbox"/> ISO 14000 <input type="checkbox"/> ISO 18000 <input type="checkbox"/> ISO 16949 <input type="checkbox"/> ISO 10002 <input type="checkbox"/> ISO 22000 <input type="checkbox"/> ISO 27000 <input type="checkbox"/> Diğer (belirtiniz): <input type="checkbox"/> TKY <input type="checkbox"/> TPM <input type="checkbox"/> 6 Sigma <input type="checkbox"/> 5S / 6S <input type="checkbox"/> Kaizen <input type="checkbox"/> Özdeğerlendirme <input type="checkbox"/> Diğer (belirtiniz):		

UKH (Mükemmellik Yolculuğu) Proje Yöneticisi

Adı ve Soyadı	PROF.DR. METİN GÜMÜŞ		
Görevi	REKTÖR YARDIMCISI		
Telefon 1	276-2212121	Telefon 2	505-8074921
E-Posta	metin.gumus@usak.edu.tr	Faks	

UKH (Mükemmellik Yolculuğu) gelişim aşamalarımızın kuruluşumuzun / kurumumuzun ismi ile KalDer web sitesinde ve çeşitli paylaşım ortamlarında kamuoyuna duyurulmasını İstiyoruz İstemiyoruz

Kuruluş Profilini, UKH İyi Niyet Bildirgesi ekinde belirtilen diğer ekler ile birlikte KalDer'e göndermenizi rica ederiz.