

Mükemmelliği Paylaşmak

22. Kalite Kongresi



Kongre Çalıştayları

11 Kasım 2013
İstanbul Kongre Merkezi



❖ 22. Kalite Kongresi Çalıştayları

11 Kasım 2013

Her yıl geleneksel olarak düzenlediğimiz Kalite Kongresi Çalıştayları, bu yıl kongremizin “Mükemmelliği Paylaşmak” ana teması altında kendi alanlarında mükemmelliği yakalamış isimlere ev sahipliği yapıyor.

11 Kasım 2013 tarihinde gerçekleştirilecek 22. Kalite Kongresi Çalıştaylarında, katılımcılarımız mükemmelliğin temel kavramları ile ilgili konularda bilgi ve deneyim kazanmanın ötesinde günümüzün küresel sorunları ile ilgili görüşleri de paylaşma ve tartışma imkanı bulacaklar.

Çalıştaylarımızda bu yıl on altı başlık ve on altı değerli isim yer alıyor. Katılımcılar, rekabet ile baş etmede Aikido, süreçleri iyileştirmede Maki Gami ile Uzak Doğudan ilham alırken, hafızalarımızda farklı alanlarda iz bırakmış isimlerden Sosyoekonomik Doğa ve İnsan İlişkisi, Hayatla İletişim, Mükemmelliği Arayış gibi başlıklar altında yeni bir bakış açısına sahip olma fırsatı yakalayacaklar.

Müşteri Şikayetleri, Stratejik İnsan Kaynakları, Stratejik Hedeflerden Bireysel Hedeflere, EFQM Mükemmellik Yolculuğu gibi her yıl yer verdiğimiz konuların yanında, Finansal Karar Verme, Mavi Yaka ile Sürekli Verimlilik Artışı, Eğitim Tasarımında Dönüm Noktası, Kamuda İç Kontrol Uygulamaları gibi yeni konular yer alıyor.

Sınırlı kontenjanlar ile gerçekleştirilecek yarım günlük çalıştaylarımıza erken kayıt yaptırarak avantajlı fiyatlarımızdan yararlanabilirsiniz.

Güncel bilgiler ve kayıt formu için www.kalder.org adresinden web sitemizi takip edebilirsiniz.



22. Kalite Kongresi Çalıştay Programı

11 Kasım 2013 | İstanbul Kongre Merkezi

Çalıştay Başlığı	Moderatör / Konuşmacı	Saat
EFQM Mükemmellik Yolculuğu	Celal Seçkin / Yönetim Danışmanı EFQM Resmi Eğitmen ve Değerlendirici	09:30-13:00
Eğitim Tasarımında Dönüm Noktası	Zafer Erkoç / Öğretim Görevlisi ve Yönetici	09:30-13:00
Gücün Yönetimi - Aikido	Ayhan Kaya / Aikido Eğitmeni	09:30-13:00
Hayatla İletişim	Defne Sarısoy / TV Program Editörü, Sunucu	09:30-13:00
İnsan Kaynakları'nın Potansiyelini Artırmak	Şebnem Ergül / Eğitmen, Kurumsal Yönetim ve İK Danışmanı, Yönetici Koçu	09:30-13:00
Kamuda İç Kontrol Uygulamaları	Merih Demir, İbrahim Demir / Yönetim Danışmanı	09:30-13:00
Maki Gami ve Kaizen ile Süreçleri İyileştirme	Selami Güven Antal, Erol Özden, M. Ali Bakır / Yönetim Danışmanı	09:30-13:00
Sosyoekonomik Doğa ve İnsan İlişkileri	Ediz Hun / Sanatçı, Politikacı, Öğretim Görevlisi	09:30-13:00
Sürdürülebilir İş Başarısı için Kurumsal İletişimde Süreklilik	Gonca Karakaş / İletişim Ajans Başkanı	09:30-13:00
Finansal Karar Vermede Basit Yöntemler	Güray Günay / Sermaye Piyasası Finans Danışmanı	14:00-17:30
Kişisel Marka, Popülerite ve Kalite	Rüzgar Mira Okan / Kişisel Marka ve İmaj Danışmanı	14:00-17:30
Mavi Yaka ile Sürekli Verimlilik Artışı	Türker Bozunoğulları / Yönetim Danışmanı	14:00-17:30
Mükemmellik Yolculuğunda Koçluğun Katkısı	Fatoş Somsa / Girişimci, Profesyonel Koç	14:00-17:30
Müşteri Şikayetlerinde İletişimin Rolü	Sinan Polater / Eğitmen, Yönetim Danışmanı	14:00-17:30
Stratejik Planlardan Bireysel Hedeflere	Berker Telek, Ayşen Atadan / Eğitmen, Yönetim Danışmanı	14:00-17:30
Yetkinlik Nedir? Ne Değildir? Nasıl Belirlenir?	Habibe Akşit / İnsan Kaynakları ve İş Etiği Danışmanı	14:00-17:30

Kayıt ve bilgi için:

Yağmur Yavuz - Etkinlik Koordinatörü
Vista Turizm Seyehat A.Ş.
kalder@vistatourism.com
yagmur.yavuz@vistatourism.com
0 (212) 311 40 08



➤ **A. BERKER TELEK - AYŞEN ATADAN**

Eğitmen, Yönetim Danışmanı

➤ **AYHAN KAYA**

Aikido Eğitmeni

➤ **CELAL SEÇKİN**

Yönetim Danışmanı, EFQM Resmi Eğitmen ve Değerlendirici

Stratejik Planlardan Bireysel Hedeflere

"Stratejik Planlama kuruluşlarda uzun soluklu başarıyı sağlamanın en önemli aracıdır. Stratejik Planlama ile kuruluşlar belirledikleri vizyona ulaşma imkânı bulurlar. Belirlenen hedeflere ulaşılması ise, ancak bu hedeflerin kuruluşun süreçleri ile entegre olması, tüm çalışanlarının bu hedeflerden haberdar olması ve bu hedefler doğrultusunda ortaklaşa çalışması ile mümkündür."

Vizyona doğru dalgalı denizlerde ilerlerken, gemideki tüm çalışanların aynı noktaya kürek çekmelerini sağlayacak yaklaşımlar ve yaklaşımların nasıl hayata geçirileceği...

Gücün Yönetimi - Aikido

"Fiziksel ya da sözlü saldırılar gibi stres yaratan durumlarda doğal tepkimiz, donup kalmak, dengemizi yitirmek ve hareket edememek, hatta düşünememektir. Aikido, güçlü bir beden ve sakin, kavgacı düşüncelerden arınmış bir zihne sahip ve doğal davranışları saldırmak yerine savunmak, karşı-şiddet yerine korumayı amaçlayan bir yaşam öğretisidir."

İş ve özel yaşamımızda içsel gücümüzü kontrol altına alma, baskı altında sakin ve dengeli kalabilme, olaylara odaklanabilme, beden ve zihin uyumunu sağlayarak tepki ve davranışlarımızı geliştirmede Aikido'nun rolü...

EFQM Mükemmellik Yolculuğu

"Tüm kuruluşlar başarılı olma çabası içindedir. Ancak bazıları başarısız olur; bazıları belli dönemler boyunca başarı elde eder ve sonunda gözden kaybolur, az sayıda kuruluş ise sürdürülebilir bir başarı elde eder, hak edilmiş bir saygınlık ve hayranlık kazanır."

Dünyada 30.000 kuruluş tarafından benimsenmiş bir yönetim sistem çerçevesi olan EFQM Mükemmellik Modeli ile Mükemmelliğe ulaşmanın ipuçları; Mükemmelliğin Temel Kavramlarını anlama...



➤ **DEFNE SARISOY**

TV Program Editörü, Sunucu



➤ **EDİZ HUN**

Sanatçı, Politikacı, Öğretim Görevlisi



➤ **FATOŞ SOMSA**

Girişimci, Profesyonel Koç

Hayatla İletişim

"İnsanı insan yapan temel özellikler aynıdır. Farklı olan hayatla ne şekilde iletişim kurduğumuzdur. Farklı şekillerde sürdürdüğümüz iletişim bizim kim olduğumuzu belirler. Bazen bir söz, bazen bir bakış, bazen bir duruş bizi farklılaştırır."

İş yaşamında ve özel yaşamda karşılaşılan iletişim kaynaklı problemlerin çözümünü kolaylaştırma, kişilerin, iletişimi doğru yönetebilmelerini sağlama, kişisel ve kurumsal başarının gelişimine katkıda bulunarak yanlış iletişimden doğan zaman kaybını ve çatışmayı önleme...

Sosyoekonomik Doğa ve İnsan İlişkileri

"Kuruluşlar vizyonlarda -Dünyaya Saygılı, Dünyada Saygın- şeklinde ifadeler ile -sürdürülebilirlik- kavramlarını ana iş faaliyetlerine entegre etmek çabasında; bireyler doğa ve çevre faaliyetlerine destek verme yarış ve kaygısı içindedir. Gerçekten doğa ve çevreye gereken önemi veriyor, geleceğe sürdürülebilir bir yaşam bırakabilecek bir bilince sahip miyiz?"

Sevgi teması ile çevre bilincine felsefi bir yaklaşım. Doğa ve çevreye karşı duyarlı bir bakış açısı kazanma; nükleer enerjiden küresel ısınmaya, atık yönetiminden kıyı kirliliğine, sahillerin korunmasından günümüzün mega projelerine kadar doğayı tehdit eden konularda ortak görüş oluşturma...

Mükemmellik Yolculuğunda Koçluğun Katkısı

"Koçluğun özü, yaratıcı olmak ve çözüm seçeneklerini artırmaktır. Akıl verme ya da yönlendirme yapmak gibi yöntemler içermez. Kişinin sahip olduğu bilgi ve yeteneğinin farkına varılmasını ve etkin bir şekilde kullanılmasını sağlayarak kişinin işini kolaylaştırır."

Koçluğun çalışma hayatına etkisini deneyimle, yönetim sürecinde koçluğun etkinliğini keşfetme, koçluk yetkinlikleri ve mükemmellik davranışı arasındaki bağa tanıklık etme...



✦ GONCA KARAKAŞ

İletişim Ajans Başkanı

Sürdürülebilir İş Başarısı için Kurumsal İletişimde Süreklilik

“Bilinçli tüketiciler artık sadece karlılığını düşünen markalar değil, sorumlu markalar istemektedir. Kurumlar bunu ancak, kurumsal iletişim politikalarında toplumsal ve kurumsal sorumluluğa hizmet eden, çevre ve toplum ile bütünleşen, ekonomik, çevresel ve toplumsal sürdürülebilirlik gereklerini yerine getiren, yarını düşünen markalar olduğunu vurgulayarak sağlayabilirler. “

Markaların topluma ve çevreye karşı olan sorumluluklarını yerine getirirken, marka değerlerini sürdürülebilirlik ekseninde yeniden nasıl tanımlayacakları; rekabet güçlerini sürdürebilmeleri ve ekonomik olarak devamlılıklarını sağlayabilmeleri için yapılması gerekenler...



✦ GÜRAY GÜNAY

Sermaye Piyasası Finans Danışmanı

Finansal Karar Vermede Basit Yöntemler

“Finansal kararlar çocukluktan başlar ve bir ömür boyu devam eder. Tüketim, tasarruf, yatırım, borç alma, borç verme ve risk konuları yaşamın her evresindeki birey için önemli ve geçerlidir. Küçük bir çocuk bile harçlığıyla yapabileceği tüketim ve tasarruf katkılarıyla karşı karşıyadır.”

Konuttan taşıt kredisine, mevduattan sermaye piyasası araçlarına ve taksitli ödemelere kadar çeşitli finansal işlemlerde; finans uzmanı olmaksızın “edilgen müşteri” değil, “etken müşteri” olmanın yolları...



✦ HABİBE AKŞİT

İnsan Kaynakları ve İş Etiği Danışmanı

Yetkinlik Nedir? Ne Değildir? Nasıl Belirlenir?

“Yetkinlikler görev veya iş tanımı değildirler; ancak bir iş yapılırken işi yapacak olan çalışanın sahip olması gereken özelliklerdir. İş ilanlarına bakıldığında adaylara ilanda, iş tanımının kısaca verildiğini görürüz; o işi yapacak olan kişinin sahip olması gereken yetkinliklerin neler olduğunu o ilanı yazan İK uzmanı bilir ve eğer yetkinlik bazlı mülakat yapacaksa mülakatta o yetkinliklerin adayda var olup olmadığını sorgulayacaktır.”

Yetkinlikler mükemmel davranışları mı tanımlamalı? Her bilgi ve beceri yetkinlik olabilir mi? Yetkinlik belirlemede dikkat edilmesi gereken noktalar nelerdir? Sorularına cevap bulma...



✦ MERİH DEMİR - İBRAHİM DEMİR

Yönetim Danışmanı

Kamuda İç Kontrol Uygulamaları

“İç kontrol; kuruluşun amaç, politikalarına ve mevzuata uygun olarak faaliyetlerin etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde yürütülmesini, varlık ve kaynakların korunmasını, muhasebe kayıtlarının doğru ve tam olarak tutulmasını, mali ve yönetim bilgisinin zamanında ve güvenilir olarak üretilmesini sağlamak üzere kuruluş tarafından oluşturulan organizasyon, yöntem ve süreçle iç denetimi kapsayan kontroller bütünüdür.”

5018 sayılı yasa gereği Kamu Kuruluşlarında hayata geçirilmesi beklenen iç kontrol sistemini yaygınlaştırma, uygulamaları kolaylaştırma, zorlukların üstesinden gelme ve sürekliliği sağlama...



✦ RÜZGAR MİRA OKAN

Kişisel Marka ve İmaj Danışmanı

Kişisel Marka, Popülerite ve Kalite

“Boşver be yaşı başı, Gönülün ne kadar şık sen ondan haber ver?”

Şöyle atıp koyu grileri, siyahları sabahtan Sarı bir kaşkol atabiliyor musun boynuna, sen ondan haber ver...”

Can YÜCEL

“Güneş olmazsan yıldız ol, ama gökteki en parlak yıldız sen ol!”

Tagore

Günümüz dünyasındaki en önemli konuları arasında yer alan “Kişisel Marka” ve “Popülerite” arasındaki ilişki, Kişisel Markanın algısı, popülerite algısı, kişisel markada kalitenin oluşturulması gibi konuları tartışma ve sorulara yanıt arama...



✦ ŞEBNEM ERGÜL

Eğitmen, Kurumsal Yönetim ve İK Danışmanı, Yönetici Koçu

İnsan Kaynakları'nın Potansiyelini Artırmak

“Tatminsiz, başarı güdüsü düşük bir iş gücü ile verimlilik ve iş kalitesi hedeflerine ulaşmak ne derece zor ise, çalışanların sahip olduğu potansiyelleri de bilmeden beklenti içinde olmamız, hedef belirlememiz imkânsızdır. Bu gerçek, her yöneticinin aynı zamanda bir insan kaynakları yöneticisi olması gerektiğini, İnsan Kaynakları işinin sadece bir birim ve yöneticiyi değil aslında kurumdaki tüm sistem ve yöneticileri de kapsaması gerçeğini ortaya koyar.”

Başarılı bir yönetici olmak için insan kaynaklarına dair bilinmesi gerekenler, insan kaynakları yönetilirken potansiyelini keşfedilmesi ve performans dönüştürülmesinin yöntemleri...



➤ SELAMİ GÜVEN ANTAL

Yönetim Danışmanı



EROL ÖZDEN



MEHMET ALİ BAKIR



➤ SİNAN POLATER

Eğitmen, Yönetim Danışmanı

Maki Gami ve Kaizen ile Süreçleri İyileştirme

"İşlemlerimizi verimsiz kılan en önemli unsur kayıp ya da israf olarak adlandırılan ve katma değer yaratmayan gereksiz işlerdir. Bu kayıplar, iş tempomuz içinde dikkatimizi çekmediğinden verimsizliği ortadan kaldıramadığımız mümkün olmaz. Japonca Rulo Kâğıt anlamına gelen Maki Gami, kuruluşların süreçlerini duvar boyu kâğıtlara döşeyerek, kayıplar görünür hale getirir, iyileştirmelere nereden başlayacağına ışık tutar."

Maki Gami ve Kaizen yaklaşımlarıyla katma değer yaratan ve yaratmayan faaliyetlerin bütününe görme, verimsizliği yok etme imkânı...

Müşteri Şikâyetlerinde İletişimin Rolü

"Kuruluşların varlıklarını devam ettirebilmeleri müşteri portföyünü artırmanın ötesinde, müşteri bağlılığını da artırmalarına bağlıdır. Müşteri bağlılığını yaratmanın tek yolu da, müşteri memnuniyeti artırmak, diğer bir bakış açısıyla şikâyetleri yok etmek olsa da, memnuniyet artışı beraberinde daha fazla beklentiyi getirmektedir. Bu da yeni şikâyetler yaratma anlamına gelir."

Müşteri şikâyetlerini müşteri memnuniyetine dönüştürmenin yolu, zor müşterilerle iletişim kurma ve müşteriyi yeniden kazanma...



➤ TÜRKER BOZUNOĞULLARI

Yönetim Danışmanı



➤ ZAFER ERKOÇ

Öğretim Görevlisi ve Yönetici

Mavi Yaka ile Sürekli Verimlilik Artışı

"Japon Sanayi 20.yüzyılın ikinci yarısından itibaren geliştirdiği yönetim sistemleri ile sürekli verimlilik artışı sayesinde rekabette öne çıkmayı başarmıştır. TPS, TQM ve TPM gibi en bilinen bu sistemler temel olarak üretim tesislerinde kaynak kullanım kayıplarını minimuma indirerek verimliliği maksimize etmek felsefesine dayanırlar. Yine hepsinin isminde yer alan 'Toplam' kelimesi, üst yönetimden en son kademedeki çalışana kadar herkesin katılımını öngörür."

Genelde sadece görevini yapmakla yükümlü olduğu düşünülen mavi yakanın sürekli verimlilik artışındaki rolü ve mavi yakayı bu sisteme dâhil etmenin ipuçları...

Eğitim Tasarımında Dönüm Noktası

"Geriyeye Dönük Planlama, İleriye Yönelik Uygulama"

"Eğitim, sadece belirli davranışların kazandırıldığı bir yapı değil aynı zamanda öğretim yaşantılarının sınırlandırıldığı, organize edildiği ve aralarında bulunan somut ilişkilerin belirlenerek belli bir plan dâhilinde uygulandığı bir sistemler bütünüdür."

Eğitim içeriği oluşturmada "daha çok değil daha akıllıca" bir bakış açısıyla kalıcı öğrenme sağlayan öğretim fırsatları yakalamanın yolu; eğitimle kazandırılmak istenen yetkinliklerin, davranışların ve bunların iş başında nasıl gözlemleneceğinin belirlenerek eğitimin sondan başa doğru tasarlanması...



22. Kalite Kongresi Çalıştay Katılım Ücretleri

11 Kasım 2013 | İstanbul Kongre Merkezi

Tek Çalıştaya Katılım-TL

	Tek Çalıştaya Kayıt		Kongre Katılımcıları	
	KalDer Üyesi	Genel Katılım	KalDer Üyesi	Genel Katılım
18 Eylül'e Kadar	310	380	280	340
25 Ekim'e Kadar	390	470	345	425
08 Kasım'a Kadar	430	520	370	460

İki Çalıştaya Katılım-TL

	İki Çalıştaya Kayıt		Kongre Katılımcıları	
	KalDer Üyesi	Genel Katılım	KalDer Üyesi	Genel Katılım
18 Eylül'e Kadar	560	690	500	620
25 Ekim'e Kadar	690	840	620	750
08 Kasım'a Kadar	750	890	680	830

- Belirtilen ücretlere % 18 KDV dahildir.
- Kamu kurumlarına, STK ve öğrencilere % 15 indirim uygulanır.
- Öğrenci indirim 26 yaşını doldurmamış ve öğrenciliğini belgeleyen kişiler için geçerlidir.
- Aynı kurum / kuruluştan 3 kişi ve üzeri katılımlarda % 10 indirim yapılır.
- Katılımcılara sadece bir indirim uygulanır.
- Katılımcılara "Kongre Çalıştayı Katılım Sertifikası" verilir.
- Kayıtlar kontenjanlar ile sınırlıdır.
- KalDer yukarıdaki katılım şartlarını değiştirme hakkına sahiptir.



TÜRKİYE KALİTE DERNEĞİ

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



twitter.com/kalitedernegi



linkedin.com/in/turkiyekalitedernegi



youtube.com/kalitedernegi



pinterest.com/kalitedernegi



facebook.com/turkiyekalitedernegi



instagram.com/turkiyekalitedernegi