



**TÜRK SANAYİCİLERİ VE İŞADAMLARI DERNEĞİ**

**TÜSİAD**

**YÖNETİM KURULU BAŞKANI**

**ARZUHAN DOĞAN YALÇINDAĞ'IN**

**“AVRUPA KALİTE YÖNETİM VAKFI**

**KAZANANLAR KONFERANSI”**

**AÇILIŞ KONUŞMASI**

**5 Haziran 2007**

**Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul**

**TÜSİAD AVRUPA SANAYİ VE İŞVERENLER KONFEDERASYONLARI BİRLİĞİ (UNICE) ÜYESİDİR.**

**İstanbul :** Meyrutiye Cad. No: 74 Tepebaşı 34420 İstanbul - Türkiye  
**Ankara :** İran Cad. No: 39/4 Gaziosmanpaşa 06700 Ankara - Türkiye  
**Brüksel :** 13, Avenue des Gaulois, 1040 Brussels-Belgium  
**Washington D.C. :** 1250 24th Street, Washington D.C. 20037 - USA  
**Berlin :** Mörkisches Ufer, 28 10179 Berlin-Mitte - Germany  
**Paris :** 12, Rue Godot de Mauroy 75009 Paris - France

**Tel:** (90-212) 249 19 29  
**Tel:** (90-312) 468 10 11  
**Tel:** (32-2) 736 40 47  
**Tel:** (1-202) 776 77 70  
**Tel:** (49-30) 28 878 6300  
**Tel:** (33-1) 426 516 40

**Faks:** (90-212) 249 13 50  
**Faks:** (90-312) 428 86 76  
**Faks:** (32-2) 736 39 93  
**Faks:** (1-202) 776 77 71  
**Faks:** (49-30) 28 878 6399  
**Faks:** (33-1) 426 516 99

**e-mail:** tusiad@tusiad.org  
**e-mail:** ank.office@tusiad.org  
**e-mail:** bxloffice@tusiad.org  
**e-mail:** usoffice@tusiad-us.org  
**e-mail:** info@tusiad-de.org  
**e-mail:** satan@tusiad.org

**web:** www.tusiad.org

Sayın konuklar, değerli basın mensupları,

TÜSİAD Yönetim Kurulu adına, davetleri için KalDer'e teşekkür ediyor, hepinizi saygıyla selamlıyorum.

TÜSİAD ve KalDer işbirliği ile ilk Ulusal Kalite Kongresi ve Kalite Ödülü için yola çıkarken, toplam kalite yönetimi anlayışını ve kalite bilincini toplumun tüm kesimlerine yerleştirmeyi amaçlamıştık. Günümüzde refah, diğer deyişle yaşam kalitesini artırma olanağı, ülkeler arasında rekabet güçlerine göre paylaşıyor. Ülkelerin rekabet güçleri ise, kuruluşlarının rekabet güçlerine göre belirleniyor. Kuruluşların rekabet güçlerinin seviyesi açısından, kurumsal mükemmellik ile ürün ve hizmet kalitesi büyük önem taşıyor. Bu konulara dikkat çekmek üzere son 15 yıldır düzenlenen Ulusal Kalite Kongresi ve Ödülü'nün ülkemizdeki iyi örnekleri ortaya çıkarmada kritik bir rol oynadığını düşünüyoruz.

Ödül değerlendirmelerinin, Avrupa Kalite Ödülü'ndeki "EFQM Mükemmellik Modeli" esas alınarak yapılması, şirketlerimizin bu alanda uluslararası başarılarla hazırlanmasını sağladı. Nitekim, kalite yönetiminde başarılı uygulamalar ülke sınırlarını aştı; Türk kuruluşları Avrupa Kalite Ödülleri'ni kazanmaya başladı. Kalite düzeyimizin uluslararası ortamda saygınlık kazanması, ülke imajının iyileşmesine de ciddi katkıda bulundu. Bu nedenlerle, kuruluşlarımızı kaliteye yatırım yapma yönünde teşvik ediyoruz. Kuruluşlarımızın önümüzdeki yıllarda da benzer başarıları sürdürme azmi, hepimize bu yoldaki çabalarımızı artırmak için güç ve cesaret veriyor.

Bildiğiniz gibi, prestijli ödül süreçlerinde yer almak, kuruluşların gelişmesinde itici güç haline geliyor. Çeşitli araştırmalar, mükemmellik modelini uygulayan kuruluşların, hisse değeri, işletme geliri, satışlar, karlılık, aktiflerin büyümesi gibi temel performans sonuçlarında başarılı sonuçlar elde ettiğini gösteriyor. Kuruluşlar bu model sayesinde, eksikliklerini objektif olarak değerlendirebiliyor, gerekli çözümlerin üretilmesi için özendiriliyor ve yönetim sisteminin etkinliği artırılıyor.

Elbette, toplam kalite yönetimi yalnızca ticari kuruluşların rekabet gücünü değil, kamu kuruluşlarının hizmet kalitesi ve bütün bir toplumun yaşam kalitesini yükseltmek için de gereklidir. Toplam kalite yönetimi, yıllardır altı çizilen Türk kamu yönetiminde reform ihtiyacının ayrılmaz bir parçası olarak kabul edilmelidir. Çünkü kamuda toplam kalite yönetimi, devlet kurumlarının tüm faaliyetlerinin sürekli olarak iyileştirilmesi ve kamu çalışanlarının karar alma sürecine yurttaşlarla beraber aktif katılımıyla, kamu çalışanları ve vatandaşların en yüksek memnuniyetinin en az maliyetle elde edilmesi anlamına gelmektedir. Vatandaş odaklılığı, kamuda liyakat ilkesini, çalışanların gelişimi ve katılımını, sunulan hizmetin sürekli iyileştirilmesini ve çalışanlar arasında yaratıcılığın özendirilmesini öne alan bu yaklaşımın yaygınlaşması gerekiyor.

Bu noktada, KalDer'in 1998 yılında başlattığı Ulusal Kalite Hareketi'nin, toplam kalite yönetiminin sanayi kuruluşlarının yanı sıra hizmet sektörü kuruluşlarına, sivil toplum kuruluşlarına ve kamu kurumlarına yayılma sürecine büyük ivme kazandırdığını belirtmek isterim. Felsefesi, "yaşam kalitesi"nin sürekli zenginleştirilmesi, yükseltilmesi ve yenilenmesi olan Ulusal Kalite Hareketi'ne ne kadar çok kuruluş katılırsa, hareketin ulusal düzeyde zincirleme bir etki yaratması o kadar kolaylaşacaktır.

Avrupa Kalite Ödülleri sürecinde başarı gösteren kuruluşların bilgi ve deneyim birikimlerini paylaşmak amacıyla bir araya geldiği "Avrupa Kalite Yönetim Vakfı Kazananlar Konferansı"nın, tüm kuruluşlarımızın kalite yolculuğunda yol gösterici olacağına inanıyor, beni dinlediğiniz için teşekkür ediyorum.