

# EFQM Saha Hazırlık Çalışmaları



Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

☎ 03862804282

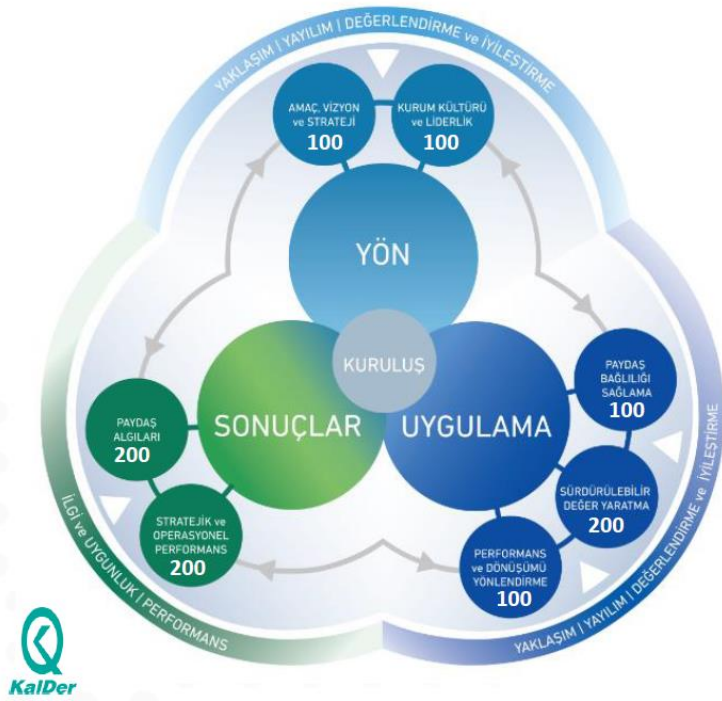
✉ kaliteyonetimi@ahievran.edu.tr

🌐 kalite.ahievran.edu.tr

**Prof. Dr. Mustafa Kasım KARAHOCAGİL**  
Rektör Yardımcısı-Kalite Yönetim Koordinatörü

25.07.2023

## EFQM Model



- **BOYUTLAR**
- **YÖN**
  - Kriter 1: Amaç, Vizyon ve Strateji
  - Kriter 2: Kurum Kültürü ve Liderlik
- **UYGULAMA**
  - Kriter 3: Paydaş Bağlılığı Sağlama
  - Kriter 4: Sürdürülebilir Değer Yaratma
  - Kriter 5: Performans ve Dönüşümü Yönlendirme
- **SONUÇLAR**
  - Kriter 6: Paydaş Algıları
  - Kriter 7: Stratejik ve Operasyonel Performans
- **RADARLAR**
  - YÖN
  - UYGULAMA
  - SONUÇLAR

- ✓ **3 BOYUT (YÖN, UYGULAMA, SONUÇLAR)**
- ✓ **7 KRİTER (5 GİRDİ - 2 SONUÇ)**
- ✓ **33 ALT KRİTER**

## EFQM KRİTERLERİ

### Kriter 1: Amaç, Vizyon ve Strateji

- 1.1. Amaç ve Vizyon Tanımlama
- 1.2. Paydaşların Gereksinimlerini Belirleme ve Anlama
- 1.3. Ekosistemi, Kendi Yetkinliklerini ve Başlıca Mücadele Alanlarını Anlama
- 1.4. Strateji Geliştirme
- 1.5. Bir Yönetişim ve Performans Yönetim Sistemi Tasarlama ve Uygulama

### Kriter 2: Kurum Kültürü ve Liderlik

- 2.1. Kurum Kültürünü Yönlendirme ve Değerleri Güçlendirme
- 2.2. Değişimi Gerçekleştirmek için Koşulları Oluşturma
- 2.3. Yaratıcılık ve İnovasyona Olanak Sağlama
- 2.4. Amaç, Vizyon ve Strateji Temelinde Birlik Sağlama ve Bağ Kurma

### Kriter 3: Paydaşlarla Bağ Kurma

- 3.1. Müşteriler: Sürdürülebilir İlişkiler Kurma
- 3.2. Çalışanlar: Kuruluşa Kazandırma, Bağlılıklarını Sağlama, Geliştirme ve Elde Tutma
- 3.3. İş ve Kamu Paydaşları: Süregelen Desteği Güvence Altına Alma ve Sürdürme
- 3.4. Toplum: Kalkınma, Esenlik ve Refaha Katkıda Bulunma
- 3.5. İşbirlikleri ve Tedarikçiler: İlişki Kurma ve Sürdürülebilir Değer Yaratma İçin Destek Sağlama

### Kriter 4: Sürdürülebilir Değer Yaratma

- 4.1. Değeri ve Nasıl Yaratılacağını Tasarlama
- 4.2. Değerin İletişimi ve Satışı
- 4.3. Değerin Sunumu
- 4.4. Toplam Deneyimi Tanımlama ve Uygulama

### Kriter 5: Performans ve Dönüşümü Gerçekleştirme

- 5.1. Performansı Gerçekleştirme ve Riski Yönetme
- 5.2. Kuruluşu Gelecek için Dönüştürme
- 5.3. İnovasyonu Gerçekleştirme ve Teknolojiden Yararlanma
- 5.4. Veri, Bilgi ve Bilgi Birikiminden Yararlanma
- 5.5. Varlıklar ve Kaynakları Yönetme

### Kriter 6: Paydaş Algıları

- 6.1. Müşteri/Öğrenci Algı Sonuçları
- 6.2. Çalışan Algı Sonuçları
- 6.3. İş ve Kamu Paydaşları Algı Sonuçları
- 6.4. Toplum Algı Sonuçları
- 6.5. İşbirlikleri ve Tedarikçiler Algı Sonuçları

### Kriter 7: Stratejik ve Operasyonel Performans

- 7.1. Amaç, Strateji ve Sürdürülebilir Değer Yaratmada Başarılar
- 7.2. Temel Paydaş Beklentilerinin Karşlanması
- 7.3. Ekonomik ve Finansal Performans
- 7.4. Performansın ve Dönüşümün Gerçekleştirilmesi ile İlgili Başarılar
- 7.5. Gelecek için Öngörü Sağlayan Göstergeler

# EFQM MODELİ FELSEFESİ

## EFQM Modelinin Felsefesi



**YÖN**

**NİÇİN?**

Kuruluş niçin vardır?  
Hangi amaca hizmet eder?  
Neden özellikle bu strateji?

**UYGULAMA**

**NASIL?**

Amacını nasıl gerçekleştirir?  
Stratejisini nasıl hayata geçirir?

**SONUÇLAR**

**NE?**

Amaç gerçekleşti mi?  
Yarın ne elde edilecek?

EFQM Modeli'nin yapısı, **3 soruya** yanıt arayan bir felsefeye dayanır:

# EFQM MODELİ FELSEFESİ

## EFQM Modeli: Kavram ve Yapı

EFQM Modeli stratejik nitelik, operasyonel performans ve sonuç odaklılığıyla birleştiğinde; kuruluşların geleceğe ilişkin amaçlarının tutarlılığını ve uyumunu incelemek için ideal bir çerçeve sunar.



## ANA FİKİR; AMACA UYGUNLUK...

- Bir Kuruluşun İşini NEDEN-NİÇİN ve NASIL Yaptığı ile NE Yaptığı ve NELERİ Başardığı Arasındaki Neden-Sonuç İlişkilerinin Anlaşılması...



# EFQM MODELİ FELSEFESİ

**EFQM (European Foundation For Quality Management / Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı)** aşağıdaki belgelerde tanımlanmış olan **Avrupa Değerlerini** temel almaktadır:

- AB Temel Haklar Şartı,
- Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi,
- 2000/78/EC Sayılı Avrupa Birliği Direktiği ve
- Avrupa Sosyal Şartı.

# EFQM MODELİ FELSEFESİ

EFQM ayrıca, **Birleşmiş Milletler hedeflerini** desteklemektedir;

## BM SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA HEDEFLERİ (17 HEDEF)



## BM KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİ (10 İLKE)

10. ilke: İş dünyası, rüşvet ve haraç dahil her türlü yolsuzlukla mücadele etmelidir.

1. ilke: İş dünyası, ilan edilmiş insan haklarını desteklemeli ve bu haklara saygı göstermeli.

9. ilke: Çevre dostu teknolojilerin gelişmesini ve yaygınlaşmasını desteklemeli.

2. ilke: İş dünyası, insan hakları ihlallerinin suç ortağı olmamalı.

8. ilke: Çevresel sorumluluğu artıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermeli.

3. ilke: İş dünyası, çalışanların sendikalaşma ve toplu müzakere özgürlüğünü desteklemeli.

7. ilke: İş dünyası, çevre sorunlarına karşı ihtiyati yaklaşımları desteklemeli.

4. ilke: Zorla ve zorunlu işçi çalıştırma uygulamasına son verilmeli.

6. ilke: İşe alım ve işe yerleştirmede ayrımcılığa son verilmeli.

5. ilke: Her türlü çocuk işçi çalıştırılmasına son verilmeli.



# AHİLİK VE KALİTE YÖNETİMİ FELSEFESİ

- 13. yüzyılda Anadolu topraklarında iyi bir organizasyon kültürü ile kurumsallaşan Ahilik sistemi, üretim, ticaret ve sosyal hayatı düzenleyerek, ürün ve hizmet kalitesi için meslek ahlakı temelinde özgün bir kalite düşüncesinin ortaya çıkışına yol açmıştır.
- “Ahi Evran-ı Veli’nin kurduğu Ahilik sistemi, toplumsal sorumluluğu ön planda tutan hem bir meslek örgütü, hem de bir kalite yönetim sistemidir.”

*(Ahiliğin Türk Kalite Yönetim Sistemine Etkisi, Karatop B, 2018).*



# AHİLİK VE KALİTE YÖNETİMİ FELSEFESİ

KALİTE YÖNETİMİ	AHİLİK AHİLİK AHİLİK AHİLİK AHİLİK AHİLİK
İnsan Odaklı Bir Anlayış	Eşref-i mahlukat olarak insan
İyi Bir Organizasyon Kültürü ve Liderlik	Loncalar ve Gedikler, Usta-kalfa-çırak-yamak vb. Her meslek dalının pirinin olması
Paydaş Memnuniyeti, Müşteri Odaklılık	<b>Müşteriyi “velinimet” bilmek</b> , müşteri odaklı bir geri bildirim sistemi, piyasanın kontrolü ve tüketicinin korunması
Sürdürülebilir Eğitim Ve Gelişim	Ahilerin gündüz tezgâh ve iş başında, geceleri ise, Ahi zaviyelerinde eğitilmesi ve olgunlaştırılması, Yamaklıktan ustalığa sürekli eğitim
Gelişme/İyileştirme	<b>İmece</b> , sorunları çözmek ve iyileştirme faaliyeti için kullanılan sistemin adı, bu sistemin içinde yer alan ekip üyeleri ise <b>yarenler</b>
Ekip Çalışması	Dayanışma/İmece
Çalışanların Katılımı ve Bağlılığı	<b>Meşveret, istişare toplantıları</b> vb toplantılar
Sıfır Hata	Yapabileceğinin en iyisini yapmak, Hilesiz iş, sağlam mal, adil bir kalite kontrol sistemi, Pabucun dama atılması...
Çevre Farkındalığı	Yaratılan her şeyin <b>Allah’ın emaneti</b> olarak muhterem olması
Toplumsal Sorumluluk ve Fayda	Ahi Birliklerinde Dahililer ve Hariciler şeklinde üye sınıflaması, Haricilerin toplum kesimlerinden oluşması, <b>imece ve orta sandığı</b> vb kurumsallaşmış yardımlaşma örn.

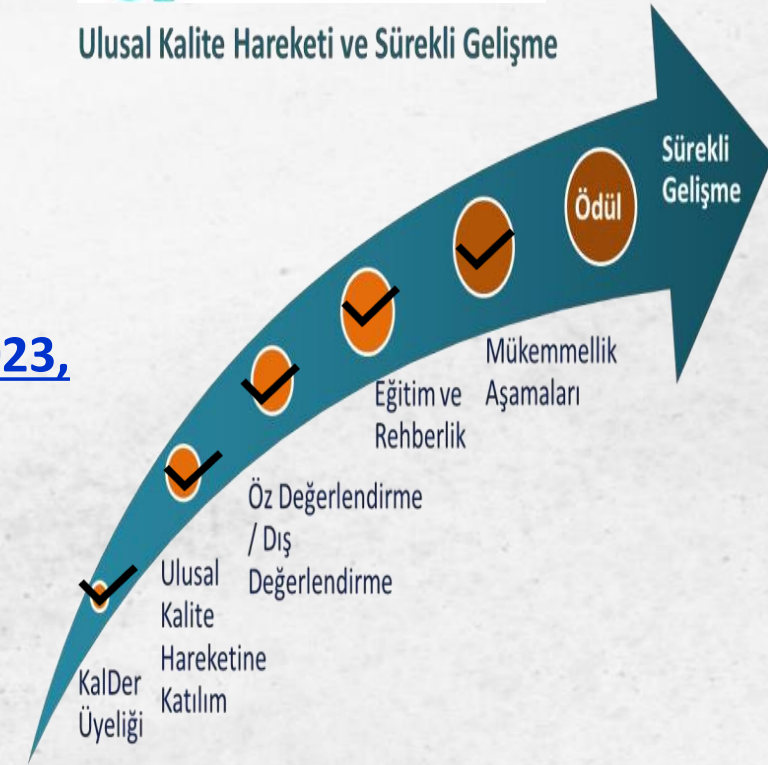


# KAEÜ EFQM Modeli Süreci

- KalDer Üyeliği,
- EFQM Modeli Genel Tanıtımı 05 Şubat 2020,
- EFQM Mükemmellik Modeli Eğitimi 07-08 Mart 2022,
- Ulusal Kalite Hareketine Katılım Töreni 16 Mayıs 2022,
- EFQM Değerlendirici Eğitimi 13.15 Haziran 2022,
- EFQM Öz Değerlendirme Çalışmaları 19-24 Aralık 2022,
- EFQM Üstün Performansta Yetkinlik Ödül Başvurusu 31 Mart 2023,
- EFQM Yetkinlik Değerlendirmesi Dokümanı 09 Temmuz 2023,
- EFQM Birim Temsilci Bilgilendirme Eğitimi 25 Temmuz 2023,
- EFQM Saha Hazırlık Çalışmaları Temmuz-Eylül 2023,
- EFQM Saha Ziyareti 3-6 Ekim 2023.



Ulusal Kalite Hareketi ve Sürekli Gelişme





# YETKİNLİK DEĞERLENDİRMESİ BAŞVURU DOKÜMANI

9.07.2023 10:57

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi - Yetkinlik Değerlendirmesi 2023 | EFQM Assess Base



ASSESS BASE

EFQM.ORG



MyEFQM

LOGOUT



TR



← DEĞERLENDİRME ÖZETİ

PRINT REPORT

MANAGEMENT REPORT

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi - Yetkinlik Değerlendirmesi 2023



## 2.1: KURUM KÜLTÜRÜNÜ YÖNLENDİRME VE DEĞERLERİ GÜÇLENDİRME

### 1 NE YAPIYORUZ

Üniversite, misyonu ve stratejik hedefleri ile uyumlu bir kurum kültürü yaklaşımını benimsemektedir. Bu kapsamda Kurum Kültürü: **Ahilik bakış açısıyla Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nin değerleri, gelenekleri, iş yapma tarzına ek olarak çalışma kültürünü yansıtan paylaşılan inançlar, davranışlar ve normlar bütünüdür.** Kurum kültürünün yönlendirilmesinde sürekli iyileştirme bakış açısını esas almaktadır.

### 1 BUNU NASIL YAPIYORUZ (DAĞITIM)

Üniversitede kurum kültürünü güçlendirmek ve stratejik hedefler doğrultusunda yönlendirmek amacıyla yapısal bir yaklaşımla Kurum Kültürünün Yönetimi Süreci ve Prosedürü oluşturulmuştur.

Üniversite "Ahilik bakış açısıyla Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nin değerleri, gelenekleri, iş yapma tarzına ek olarak çalışma kültürünü yansıtan paylaşılan inançlar, davranışlar ve normlar bütünü" şeklindeki kurum kültürü öngörüsü kapsamında değerlerini gözden geçirmektedir.

### 1 NASIL VE NE ZAMAN GÖZDEN GEÇİRİYORUZ (DEĞERLENDİRME VE İYİLEŞTİRME)

Kurum kültürünün değerlendirilmesi amacıyla her yıl Şubat ayında Kurum Kültürü Anketi yapılmakta, sonuçlar değerlendirilerek, ilgili paydaşlar ile paylaşılmakta ve sonuçlara yönelik iyileştirme planları oluşturulmaktadır.

### 1 BUNU NASIL GÖSTERİYORUZ (KANIT)

[EK-2.1.1.1. Kurum Kültürü Prosedürü](#)

[EK-2.1.1.2. Kurum Kültürü Anketi](#)

[EK-2.1.1.3. Kurum Kültürü Anketi Özet Raporu](#)

[EK-2.1.1.4. İyileştirme Planı](#)

[EK-2.1.1.5. Kurum Kültürünün Yönetimi Süreci](#)

### 1 SAHİB

Rektörlük

Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

Birim Yöneticileri



# İYİLEŞTİRME FAALİYET PLANI

## KRİTER 2

2.1.1	Kurum Kültürü Prosedürünün Yayılımın Sağlanması	Birimlere yazı ile duyurulması, birim web sayfalara konulmasının ve tüm çalışanların bilgilendirilmesinin sağlanması <b>Yöntem: EBYS ve e-posta ile çalışanlarla paylaşılmalıdır. Birim web sayfalarına eklenmelidir. Birimlerin belirlediği diğer yöntemler de kullanılabilir.</b>	Temmuz 2023	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü Tüm Birimler
2.1.1	Kurum Kültürü Anketi	Anket sonuçlarına yönelik iyileştirme planlarının BKYS ye girilmesi <b>Yöntem: Anket sonuçlarına göre 3'ün altında olan maddelere ilişkin iyileştirme planlarının belirlenmesi ve BKYS'de tanımlanması</b>	Temmuz 2023	Kriter 2 Grubu Tüm Birimler
2.1.1	Kurum Kültürünü Güçlendirmenin Yönetimi Süreci	İş akışlarının oluşturulması ve yayılımının sağlanması <b>Yöntem: Birimlerin yapması gereken herhangi bir işlem bulunmamaktadır.</b>	Ağustos 2023	Kriter 2 Grubu
2.1.2	Temel Değerler, Etik Davranış İlkeleri ve Kurum Kültürü	Hizmetiçi Eğitim Listesine konulması ve eğitim planlarında yer alması	Eylül 2023	Personel Daire Başkanlığı
2.1.2	Temel Değerler ve Etik Davranış İlkeleri	Birimlere yazı ile duyurulması, birim web sayfalara konulmasının ve tüm çalışanların bilgilendirilmesinin sağlanması <b>Yöntem: EBYS ve e-posta ile çalışanlarla paylaşılmalıdır. Birim web sayfalarına eklenmelidir. Birimlerin belirlediği diğer yöntemler de kullanılabilir.</b>	Temmuz 2023	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü Tüm Birimler
2.1.2	Liderlik Yaklaşım Anketi	Anket sonuçlarına yönelik iyileştirme planlarının BKYS ye girilmesi <b>Yöntem: Anket sonuçlarına göre 3'ün altında olan maddelere ilişkin iyileştirme planlarının belirlenmesi ve BKYS'de tanımlanması</b>	Temmuz 2023	Kriter 2 Grubu Tüm Birimler
2.1.3	Etik Kurul	Etik Kurulun etkinliğinin ve Etik Davranış İlkelerinin uygulanırlığının sağlanması.	Temmuz 2023	Rektörlük Üniversite Üst Etik Kurulu
2.1.3	Temel Değerler, Etik Davranış İlkeleri ve Kurum Kültürü Tanıtım Haftası	Etkinlik (Konferans, görsel, web tanıtım, toplu mail)	Eylül 2023	Kalite Yönetim Koordinatörlüğü
2.1.3	Temel Değerler, Etik Davranış İlkeleri ve Kurum Kültürünün tanıtımı	Çalışan ve öğrenci oryantasyon etkinliklerine dahil edilerek duyurulması,	Sürekli	Tüm Birimler

*Ahili in zinde Mükemmelli e Yolculuk*



Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

 03862804282

 kaliteyonetimi@ahievran.edu.tr

 kalite.ahievran.edu.tr