

Avrupa Kalite Ödülü'ne Giden Yol



Seher Sarı

Eskişehir Ticaret Odası
Kalite Birimi

Günümüzde sektörü veya çapı fark etmeksizin tüm organizasyonlara uygulanabilen kalite yönetim sistemleri, sağladığı faydalar neticesinde artık hizmet, imalat ve ticaret kuruluşlarının odak noktası haline gelmekte ve giderek yaygınlaşmaktadır. Üretimden idareye kadar tüm süreçleri, uluslararası düzeyde kabul görmüş asgari standartlara uygun olarak yürütülmesi şeklinde özetleyebileceğim kalite yönetim sistemleri, günümüzün en gelişmiş ve efektif yönetim modelidir.

Kalite yönetim sistemlerinin bu denli yaygınlaşmasında ve artık birer doğal gereksinim haline gelmesinin altında, şüphesiz ki kurumlara sunduğu avantajlar yatmaktadır. Bu avantajlar genel olarak yönetim modeline de ismini vermiş temel unsur olan kalitenin maksimize edilmesi ve daimi kılınmasıdır.

Kalite yönetim sistemleri 20. yüzyılın son çeyreğinde globalleşme nedeniyle rekabet şartlarında kalite ve hız üstünlüğü ile öncelikle üretim sektöründe gündeme gelmiştir. Kısa sürede ticaret ve hizmet sektörleri tarafından da benimsenen bu yaklaşım; iletişim, çevre, iş sağlığı ve güvenliği, risk yönetimi, enerji kullanımı ve müşteri memnuniyeti gibi farklı uygulama alanlarına genişlemiştir. Ülkemizde ise ilk örnekleri 90'lı yılların başlarında görülen kalite odaklı yönetim anlayışı; 21. yüzyılda kamu kurumlarınca benimsenmesi ve tedarikçilerden beklenmesine paralel olarak ivme kazanmıştır. Günümüzde birçok kamu kurumu kalite anlayışı çerçevesinde iç ve dış paydaşlarının gereksinimlerini önemseyerek ve stratejik planlama yaparak süreçlerini yönetmektedir.

Eskişehir Ticaret Odası'nın kalite yönetim sistemleri ile tanışması ve ilişkisi, neredeyse çeyrek asırlık bir maziye sahiptir. 2000'li yılların başında Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'nin hemen ardından ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi'ni kuran ve bugüne dek aktif olarak kullanan

Odamız, gerek üstlendiği rol model sorumluluğuyla, gerekse sağladığı eğitim ve yönlendirmelerle kalite yaklaşımının bölgemizde yaygınlaşmasında en büyük katkısı sağlamıştır. Artık tamamen içselleştirdiği kurumsallaşma yolculuğunu hız kesmeden sürdüren Eskişehir Ticaret Odası, standardın 2015 versiyonu için tüm revizyon ve iyileştirme hazırlıklarını da tamamlamıştır.

2015 yılı, kalite odaklı yönetim modelini merkezine alan Eskişehir Ticaret Odası'nın, bu yaklaşımını daha da genişletmeye ve derinleştirmeye başladığı yeni dönemin miladı olarak kabul edilmektedir. Bu yılda kalite yönetim sistemini tüm süreçlerine tam olarak yaymak ve yeni modülleri kullanıma almak için atılımlara başlayan Odamız, çok boyutlu bir sistem tasarım ve entegrasyon sürecine girmiştir. Bu yeni dönem ilk meyvesini kısa sürede vermiş ve uzun yıllardır tüm faaliyet ve süreçlerini üyelerinin ihtiyaç ve beklentileri üzerine inşaa eden Odamız, 2016 yılında ISO 10002:2014 Müşteri(Üye) Memnuniyet Sistemi'ni devreye alarak; üye memnuniyetini her şeyin üstünde tutma yaklaşımını pekiştirmiş ve bunu da bağımsız denetimler sonucu belgelendirmiştir.

Odamız, kendi seviyesi doğrultusunda üstlendiği sorumluluklara ek olarak; Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'nce ulusal hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve korunması maksadıyla uygulanan akreditasyon sisteminin de örnek temsilcilerinden biridir. TOBB tarafından periyodik olarak denetlenip derecelendirilen Odamız, 2012 yılından beri A Sınıfı Akredite Oda sıfatıyla gıpta edilen bir kalite ve sürdürülebilirlik başarısı yakalamıştır. Türkiye'de bu onura haiz sayılı organizasyonlardan biri olan Eskişehir Ticaret Odası, profesyonel ve organizasyonel yapısını, mevcut seviye ve statüsünü daimi kılacak şekilde geliştirmeye devam etmektedir.

Sunduğu hizmetlerdeki standardı en üst seviyeye taşıyarak ülkemizin

Oda'mız, 2016 yılında ISO 10002:2014 Üye Memnuniyet Sistemi'ni devreye alarak; üye memnuniyetini her şeyin üstünde tutma yaklaşımını pekiştirmiştir



en elit ve kurumsal odalarından biri olmayı amaç edinen Eskişehir Ticaret Odası, tüm süreçlerini zirveye taşıma ve başarısını sürdürülebilir kılma gayesiyle, 2015 yılı itibarıyla EFQM Mükemmellik Modeli'ni benimseyerek Ulusal Kalite Hareketi'ne katılmıştır. Genişleyen vizyonu ve yükselen standartları ile hedefleri ve süreçleri artık Avrupa Kalite Ödülü seviyesine yükseltmiş olan Odamız; emek ve deneyimini bu seviyede taçlandırarak, bu uzun ve zorlu süreçte muvaffak olmak adına çalışmalarını hız kesmeden sürdürmektedir.

Odamız, konumu ve misyonu doğrultusunda başka atılımlar da gerçekleştirmektedir. "Eskişehir Ticaret Odası Mesleki Test ve Sertifikasyon Merkezi Projesi" ile Türkiye maden sektöründeki ilk ve tek akredite personel belgelendirme kurumu olacak ETO METSEM'i kuran Odamız, TS EN ISO/IEC 17024 kapsamındaki tüm hazırlıklarını tamamlamış ve akreditasyon sürecinin sonuna yaklaşmaktadır. Bu projeye lider kimliğini bir kez daha ortaya koyan ETO, ülkemize eşsiz bir armağan sunacak olmanın kıvanç ve heyecanını yaşamaktadır.

Eskişehir Ticaret Odası bir yandan kendi süreçlerini uluslararası standartlar seviyesinde yürütürken, bir yandan da kalite yaklaşımının

tüm bölgeye yayılmasına öncülük etmektedir. Sahip olduğu bilgi, vizyon ve deneyimi üyeleriyle paylaşmak için çalışan ETO, kalite bilincinin tabana yayılmasına yardımcı olmaktadır.

Bu kısıtlı alanda sadece neticelenen ve neticelenme aşamasında bulunan kalite süreçlerimize yer vermiş olsak da, Odamızın kalite yolculuğu elbette bunlarla sınırlı değildir. Stratejik hedefleri arasında pek çok farklı yönetim sistemi modülü bulunan Odamız, içinde bulunduğu yeni dönemde kurumsal yapısını ve

hizmet kalitesini güçlendirecek yeni adımlar atarak, ülkemizde bölgesel gelişime ciddi ve reel katkı sağlayan sayılı organizasyondan biri olmaya devam edecektir.



HEDEF, AVRUPA KALİTE ÖDÜLÜ!

- TOBB tarafından periyodik olarak denetlenip, derecelendirilen Odamız, ilk denetlemesinden bugüne **"BEŞ YILDIZLI A SINIFI AKREDİTE ÜNVANI"**na sahiptir.
- 2015'de **EFQM Mükemmellik Modeli Kurulumu** tamamlandı ve **KALDER** ile **İyi Niyet Bildirgesi** imzalandı. Hedef: Avrupa Kalite Ödülü'nü alan ilk Oda olmak...
- Eskişehir'de bir ilk: 2016'da ISO 10002:2014 **Müşteri (Üye) Memnuniyet Sistemi Belgesi**'ni, Eskişehir'de bulunan kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları arasında edinen ilk kurum olduk.
- Türkiye'de madencilik sektörünün standartlarını belirleyen TURKAK tarafından TS EN ISO/IEC 17024 standardına göre akredite edilmiş ilk ve tek **ETO Mesleki Test ve Sertifikasyon Merkezi Projesi** önümüzdeki dönemde hedef büyütecek.