

12 KASIM 2013 SALI					
SAAT	KOD				
09:30-09:45	AÇILIŞ KONUŞMASI	A. HAMDİ DOĞAN, KalDer, YÖNETİM KURULU BAŞKANI			
09:45-10:00	AÇILIŞ KONUŞMASI	MUHARREM YILMAZ, TÜSİAD, YÖNETİM KURULU BAŞKANI			
10:00-11:00	ÖZEL OTURUM	HOWARD BEHAR, STARBUCKS INTERNATIONAL, KURUCU ESKİ BAŞKANI			
11:00-11:30	PARALEL OTURUMLARA GEÇİŞ				
SAAT	SALON	1A	1B	1C	1D
11:30-12:30	1 SERİSİ	OTOMOTİVDE MÜKEMMELLİK	MÜKEMMELLİKTE SÜREKLİLİK	SÜREÇLER, ÜRÜNLER VE HİZMETLERDE MÜKEMMELLİK	ULUSAL KALİTE HAREKETİ
	OTURUM ÖZETİ	<ul style="list-style-type: none"> Türkiye'de otomobil üretimi Uluslararası rekabette Türkiye Gelecek 5 yılın öngörülleri Satış sonrası hizmetin geleceği Ana Sanayi ve Tedarikçi ilişkileri 2. El araç satışının üretime etkisi 	<ul style="list-style-type: none"> Kurumsal mükemmellik anlayışının yaygınlaştırılması Başarı ve kazanımların kalıcılığı Mükemmellik yolculuğunda sürekli seyahat Mükemmellik kültürünü kalıcı kılmak Tüm paydaşlara bu kültürü benimsetmek Zorluklar ve başa çıkma yöntemleri Kuruma kazandırdıkları 	<ul style="list-style-type: none"> Stratejileri yaşama geçirecek temel süreç çerçeveleri Paydaşlara en uygun değeri yaratacak, anlamlı ve birbirleriyle uyumlu süreçler tasarlamak Süreç performans göstergelerinin belirlenmesi, izlenmesi ve iyileştirilmesi Süreç risklerinin belirlenmesi ve analizi Süreç sahipliği, görev ve sorumluluklar Müşterilere en uygun değeri yaratacak ürün ve hizmetleri tasarlamak Yenileşimi mümkün kılacak mekanizmalar oluşturmak Müşteri ilişkilerinin yönetilmesi ve geliştirilmesi Verdiği sözü yerine getirebilme becerisi 	<ul style="list-style-type: none"> Ulusal Kalite Hareketi Toplam kalite yönetimi EFQM Mükemmellik Modeli ve getirileri Sürekli Kurumsal Gelişim Örnek kurumlar
	OT. BŞK	HAKAN GÜLDAĞ, DÜNYA GAZETESİ, GENEL YAYIN YÖNETMENİ	M. EMİN DİREKÇİ, İNNOVA KURUCU ORTAK, PARTNER ÇELİK GENEL MÜDÜRÜ, KalDer BURSA YÖNETİM KURULU BAŞKANI	OSMAN ÜNAL, KalDer İZMİR ŞUBESİ, YÖNETİM KURULU BAŞKANI	NURETTİN TÜRKÖĞLU, YEDAŞ, GENEL MÜDÜRÜ
	KONUŞMACILAR	SELÇUK UNUTUR, MEİLLER DOĞUŞ DAMPER, FABRİKA GENEL MÜDÜRÜ AYKUT ÖZÜNER, FORD OTOSAN, PAZARLAMA, SATIŞ VE SATIŞ SONRASI GENEL MÜDÜR YARDIMCISI	ARZU TOYGAR, BOSCH BURSA, ORGANİZASYON GELİŞTİRME DİREKTÖRÜ CENGİZHAN NAS, BİLİM İLAÇ, İŞLETME DİREKTÖRÜ	YUSUF ÖZER, TURKCELL, İNOVASYON VE İÇ İLETİŞİM BÖLÜM BASKANI ŞAHİN KEYKAN, COCA COLA İÇECEK, ANKARA FABRİKA MÜDÜRÜ	MUTLU KUTLU, VİKO, STRATEJİK PLANLAMA VE YÖNETİM SİSTEMLERİ DİREKTÖRÜ HALUK BULUCU, FNSS, PAZARLAMA VE STRATEJİ DİREKTÖRÜ
12:30-14:00	ÖĞLE YEMEĞİ VE FUAR ZİYARETİ				

SAAT	SALON	2A	2B	2C	2D
14:00-15:00	2 SERİSİ	ÇALIŞANLARLA BAŞARMA	KOBİLERDE TEKNOLOJİ YÖNETİMİ VE YENİLEŞİM	MÜŞTERİLER İÇİN DEĞER KATMA	TMME
	OTURUM ÖZETİ	<ul style="list-style-type: none"> Çalışanlara kendilerini değerli hissettiren bir kültür yaratma Kurum amaç ve hedefleriyle örtüşen doğru seçimler Takım ruhu, işbirliği kültürü oluşturma İş ve özel hayat dengesinin kurulması Çalışanların yetkinliklerinin artırılması, kariyer gelişimi Sürekli başarının alışkanlık haline getirilmesi Tatmin, katılım, bağlılık ve gurur duyma Liderlik anlayışının yaygınlaştırılması Etkili iletişim Hedeflerle yönetim ve performansın izlenmesi Fırsat eşitliğini sağlanması, çeşitliliğin güvence altına alınması Tanım ve takdir 	<ul style="list-style-type: none"> KOBİ'lerin teknoloji kullanımı ve yenileşim konusundaki tutumları, eğilimleri KOBİ'lerin teknolojik ihtiyaçları Devlet Politikaları Yenileşim ve teknoloji kullanımının rekabete etkisi Hatalar ve çıkarılan dersler Örnek KOBİ'ler 	<ul style="list-style-type: none"> Kurumsal varoluşun ana sebebi: müşteriler Müşteri gereksinimlerine uygun stratejiler Farklı müşteri gruplarını tanımlama, ihtiyaçlarını belirleme Açık, şeffaf ve güvene dayalı müşteri ilişkileri Pazar araştırmaları, anketler, çeşitli geri bildirim araçları Çalışanların, müşteri ve pazarın gereksinimlerine göre yetkinleştirilmesi Karşılaştırma ve kıyaslama Ürün geliştirme sürecine müşterileri dâhil etme Sonuçlar: İmaj-İtibar, ürün-hizmet değeri, ürün-hizmetin sunumu, müşteri bağlılığı vb. Şikayet yönetimi, övgüler 	<ul style="list-style-type: none"> TMME (Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi) Müşteri Kimdir? Müşteri Beklentileri Algılanan Kalite Müşteri Memnuniyetini Etkileyen Sektörel Sorunlar ve Süreç Yönetimleri Müşteri Memnuniyeti Standartları
	OT. BŞK	HAKAN ÖKER KORDSA GLOBAL İK VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ BAŞKAN YRD., KalDer YÖNETİM KURULU ÜYESİ	SADİ ÖZDEMİR, HÜRRIYET GAZETESİ, EKONOMİ MÜDÜR YRD.	M. REMZİ ÖRNEK, ASSAN ALÜMİNYUM GENEL MÜDÜRÜ, KalDer YÖNETİM KURULU ÜYESİ	TİMUR AKARSU, AdE DANIŞMANLIK, YÖNETİM DANIŞMANI
	KONUŞMACILAR	HÜSEYİN ÖZMERAL, Bosch BAMBERG ALMANYA, TEKNİK DİREKTÖR YARDIMCISI - 2012 EFQM BÜYÜK ÖDÜLÜ	HALİL ÖZGÖKÇE, KOSGEB, BAŞKAN BAŞMÜŞAVİRİ	UWE JUNGK, RICOH DEUTSCHLAND, CEO 2011 EFQM BAŞARI ÖDÜLÜ	Arzum, Aygaz, Eriklı, Era Türkiye, Hyundai, Opet, Philips, Remax, Tofaş, Toyota, Turckell, Ülker Golf, Vestel, Yapı Kredi kurumlarının katılımı ile gerçekleştirilen Müşteri Memnuniyetinde Mükemmelliği Paylaşmak çalışmayı kapsamında katılımcı kurum temsilcileri çıkan sonuç raporunun yönetici özeti ve aksiyonlarını paylaşacaklardır.
	KATHERINE TULPA, ASSOCIATION FOR COACHING, CEO - İNGİLTERE	CEM H. BEKTAŞ, SERVODATA, GENEL MÜDÜRÜ	DR. AXEL BUSCH, VAILLANT GROUP TURKEY, CEO		
15:00-15:30	KAHVE ARASI VE FUAR ZİYARETİ				
SAAT	SALON	3A	3B	3C	3D
15:30-16:30	3 SERİSİ	ETKİN BİR STRATEJİ OLUŞTURMA	FRANCHISE YÖNETİMİ	SÜRDÜRÜLEBİLİR BİR GELECEK YARATMA	SANAT VE MÜKEMMELLİK
	OTURUM ÖZETİ	<ul style="list-style-type: none"> Misyon ve vizyon temelli stratejilerin oluşturulması İç ve dış paydaşların gereksinimlerini öğrenme ve anlama Kurumun dış çevresinde oluşabilecek ekonomik, sosyal, siyasi, yasal, teknolojik gelişmeleri önceden sezme ve tahmin Veri toplama ve analiz Fırsatlar - tehditler, kuvvetli ve zayıf yönler Kurumsal ve kurum dışı işbirliklerinin yeteneklerini anlama, performans eğilimlerini bilme Stratejinin duyurulması ve tüm paydaşlar tarafından sahiplenilmesini sağlama Toplum da dâhil olmak üzere tüm paydaşlara faydalı stratejiler oluşturma 	<ul style="list-style-type: none"> Franchise yönetimi Franchise ağının yönetimi Türkiye'de franchise pazarı Temel kurallar Hukiki boyut 	<ul style="list-style-type: none"> Kurum kültürünü etik değerler ve kurumsal davranışa yönelik yüksek standartlar üzerine kurmak Hesap verebilirlik, şeffaflık Farklı paydaşların gereksinimlerini esas alan toplum ve çevreyle ilgili stratejiler Ekonomik, çevresel ve toplumsal sürdürülebilirlik Ürün ve hizmetlerinin topluma ve çevreye etkilerini anlama Olumsuz etkileri yok etme veya azaltma Paydaşları toplum, çevre yararına faaliyetlerde bulunmaya teşvik etme Kısa vadeli kazançlar yerine, sürdürülebilirliği destekleyen yasal gerekliliklerin ötesinde uzun vadeli yaklaşımlar Toplum algısının ölçülmesi 	<ul style="list-style-type: none"> Sanatla yaratılan değerler Sanatın iş yaşamındaki rolü Yaşam Kalitesi ve Sanat Yaratıcı beyinler yetiştirme Türkiye'de sanata ilgi ve son durum Dünya karşılaştırması
	OT. BŞK	MERİH DEMİR, IRONMAN, YÖNETİCİ ORTAK	DR. MUSTAFA AYDIN, UFRAD, GENEL BAŞKAN	BESTE GÜCÜMEN, PwC SORUMLU ORTAK, KalDer YÖNETİM KURULU ÜYESİ	DEFNE SARISOY
	KONUŞMACILAR	KAAN GÜRGENÇ, BORUSAN LOJİSTİK, GENEL MÜDÜR	MURAT GOLDŞTAYN, REMAX TÜRKİYE, KURUCU GENEL MÜDÜR	ROLAND K. JAHNKE, IAQ QİETT, BAŞKAN	KENAN İŞİK
	MURAT ACAROĞLU, SAYA GRUP, İCRA KURULU ÜYESİ	DİLEK BAŞARIR, MCDONALD'S TÜRKİYE, GENEL MÜDÜR	NECİP ÖZÇER, LC WAIKIKI, YK ÜYESİ	SELÇUK YÖNTEM	

13 KASIM 2013 ÇARŞAMBA

SAAT	KOD				
10:00-10:30	ÖZEL OTURUM	DR.MARK CHASSIN, THE JOINT COMMISSION, BAŞKAN DR. HASAN KUŞ, ACIBADEM UNIVERSITESI GENEL SEKRETERI, ACIBADEM SAGLIK GRUBU CEO DANIŞMANI, KalDer YONETIM KURULU BAŞKAN YARDIMCISI (MODERATÖR)			
10:30-11:30	ÖZEL OTURUM	GALYA FRAYMAN MOLINAS, COCA-COLA, TÜRKİYE,KAFKASYA VE ORTA ASYA BÖLÜM BAŞKANI (MODERATÖR) DR. ERDAL KARAMERCAN, ECZACIBAŞI TOPLULUĞU, CEO TURGAY DURAK, KOÇ HOLDING, CEO			
11:30-12:00	PARALEL OTURUMLARA GEÇİŞ				
SAAT	KOD	4A	4B	4C	4D
12:00-13:00	4 SERİSİ	MÜKEMMEL LİDERLİKLE YÖNETİM	BAŞARININ ARKASINDAKİ KADINLAR	YARATICILIK VE YENİLEŞİMLE BESLENME	İŞBİRLİKLERİ VE KAYNAKLARIN YÖNETİMİ
	OTURUM ÖZETİ	<ul style="list-style-type: none"> Kurumun yönünün, hedef ve amaçlarının belirlenmesi Kurum kültürüne mükemmellik anlayışının entegre edilmesi Güven veren, birleştirici, bütünleştirici tutum Etik davranış, şeffaflık ve hesap verebilirlik Açık iletişim ve yayılım Motivasyon sağlama Esneklik, değişim yönetimi Sağlam temelli ve zamanında karar alma Katılımı sağlama, güven kazanma, yetkilendirme Yeni fikirlerin ve düşünce biçimlerinin önünü açma Fırsat eşitliği ve çeşitliliği desteklemek Kurumsal itibarda liderin rolü 	<ul style="list-style-type: none"> Yönetim Kadının Hakkıdır Kadınların yönetimdeki yeri Bir yönetici olarak kadının avantajları Türkiye'de çalışma hayatında cinsiyet eşitliği sorunu Kadınları engelleyen cam tavanlar 2023 hedeflerine kadınlarda ulaşmak 	<ul style="list-style-type: none"> Yenileşim ne değildir? Yenileşim türleri: açık yenileşim, ters yenileşim vb. Yenileşim örnekleri Kuruluştaki yenileşim iklimi oluşturma: açık görüşlü bir anlayış Kuruluş stratejisi olarak yenileşim Paydaşları yürekendirme, girişimcilik kültürü, tamama-takdir Sürekli ve sistematik yenileşim Yenileşimi kapsamlı kullanma Ölçme, değerlendirme 	<ul style="list-style-type: none"> Karşılıklı başarı ve yarar, ortak amaç Güven, saygı ve açıklığa dayalı ilişkiler Başarı ve işbirlikleri arasındaki ilişki Yaygın ilişki ağları oluşturmak Sürdürülebilir ilişkiler ve değer artırımı Sinerji ve uyum Tedarikçi ve iç kaynakların yönetimi Finansal kaynakların sürdürülebilirliği Binalar, donanım, malzemeler, doğal kaynaklar vb. Teknoloji ve bilgi yönetimi
	OT. BŞK	RAUF ATEŞ, CAPITAL, EKONOMİST, CEO LIFE, YAYIN DİREKTÖRÜ	EVİM ARAS, ARAS HOLDING, YÖNETİM KURULU BAŞKANI	VOLKAN AKI, TURKISHTIME, GENEL YAYIN YÖNETMENİ (TB)	M. FAHİR ALTAN, SAAB INTERNATIONAL TÜRKİYE GENEL MÜDÜRÜ, KalDer ANKARA ŞUBESİ YÖNETİM KURULU
	KONUŞMACILAR	MARIE LINDSAY, ST. MARY'S COLLEGE, OKUL MÜDÜRÜ, 2006 EFQM BÜYÜK ÖDÜLÜ	ELİF ÇOBAN, ŞÖLEN ÇİKOLATA, CEO	ATA SELÇUK, ECZACIBAŞI HOLDING INOVASYON KOORDİNATÖRÜ, KalDer YÖNETİM KURULU ÜYESİ	PAUL EVANS, LIVERPOOL JOHN MOORES UNIVERSITY, İŞ MÜKEMMELLİĞİ DİREKTÖRÜ - 2011 EFQM BAŞARI ÖDÜLÜ
	MARC AMBLARD, EFQM, CEO	LEYLA ALATON, ALARKO HOLDİNG VE ALVIMEDICA, YÖNETİM KURULU ÜYESİ	HALUK OKUTUR, SİMİT SARAYI, KURUCU YÖNETİM KURULU BAŞKANI	NATİG DAMİROV, PETKİM, SATINALMA GENEL MÜDÜR YARDIMCISI	
13:00-14:30	ÖĞLE YEMEĞİ VE FUAR ZİYARETİ				
14:30-15:30	YAŞAM BİÇİMİ OLARAK KALİTE	ÇOŞKUN ARAL, İZ TV GENEL YAYIN YÖNETMENİ			
15:30-16:00	ARA				
16:00-18:00	KAPANIŞ KONUŞMASI	A. HAMDİ DOĞAN, KalDer, YÖNETİM KURULU BAŞKANI			
	KAPANIŞ KONUŞMASI	MARC AMBLARD, EFQM, CEO			
	TÖREN	TÜRKİYE MÜKEMMELLİK ÖDÜL TÖRENİ			