**Üstün Performans Hedefli Örgütlerin**

**Stratejik Kalite Yönetiminde EFQM 2020 Modeli Dönüşümü**

**Üzerine Bir Değerlendirme**

**Assist. Prof. Dr. Özlem ATAN**

Halic University

ozlematan@halic.edu.tr

**ÖZET**

Avrupa Kalite Yönetim Vakfı (EFQM), geliştirdiği stratejik kalite yönetim modeli çerçevesinde Avrupa genelindeki ve dışındaki örgütlerin öğrenmesini, gelişimini ve işbirliği fırsatları elde etmesini desteklemeye yönelik çalışmalar yapan, bireysel ve örgütsel üst düzeyde katkı sağlamayı amaçlayan yenileşimci bir sivil toplum örgütüdür. Değer hedefli yönetim anlayışı ile hareket ederek *kültürel değişim ve dönüşümü yöneten liderlere yol göstermekte*dir. Aynı zamanda örgütlerin temel paydaşları için performansını arttırmasını ve fayda üretmesini desteklemektedir. EFQM Modeli, hızla değişen koşullara ayak uydurarak güncelliğini korumak ve sürdürülebilir bir gelecek inşa etmek isteyen örgütlerin yönetim gündemini belirlemeye devam etmek amacıyla yıllar içinde bir takım iyileştirme süreçlerinden geçmiştir. EFQM 2020, modelin en yeni ve geliştirilmiş versiyonu olarak, küresel eğilim ve değişimler doğrultusunda örgütlerin stratejik kalite yönetimi alanında yapılan güncellemeleri içermektedir. 2013 modelinin 2020 modeline dönüşümü çok sayıda üst düzey yönetici, akademisyen ve uzmanın katılımıyla gerçekleşen anketler, mülakatlar ve çalıştayların yapıldığı olağanüstü bir işbirliğiyle ortaya çıkmıştır. Bu çalışmada, EFQM modelinin 2013 ve 2020 versiyonları arasındaki dönüşen ve benzer kalan önemli temel unsurların açıklık kazanmasına ve yeni modelin örgütlerin sürdürülebilir rekabet avantajı kazanmasındaki artan rolünü vurgulamaya yönelik bir değerlendirmede bulunmak amaçlanmıştır. Yapılan araştırmada, stratejik kalite yönetimi alanında literatür taraması, ülkemizden ve dünyadan en iyi uygulama örneklerinin incelenmesi ile KalDer’in üyesi yöneticilerle derinlemesine yapılan mülakatlar yöntemleri kullanılmıştır.

**ABSTRACT**

The European Quality Management Foundation (EFQM) is an innovative non-governmental organization that works to support the learning, development and networking opportunities of organizations in and outside Europe within the framework of the strategic quality management model it has developed and aims to contribute at the individual and organizational level. Acting with a value-based management approach, *it guides the leaders who manage cultural change and transformation.* It also supports organizations to increase their performance and generate benefits for their key stakeholders. The EFQM Model has gone through a number of improvement processes over the years in order to keep up to date with rapidly changing conditions and continue to set the management agenda of organizations that want to build a sustainable future. EFQM 2020, as the newest and improved version of the model, includes updates in the field of strategic quality management of organizations in accordance with global trends and changes. The transformation of the 2013 model into the 2020 model has emerged with an extraordinary cooperation in which surveys, interviews and workshops were conducted with the participation of a large number of senior managers, academics and experts. In this study, it is aimed to make an evaluation to clarify the important basic elements that have transformed and remain similar between the 2013 and 2020 versions of the EFQM model and to emphasize the increasing role of the new model in gaining sustainable competitive advantage for organizations. In the research, literature review in the field of strategic quality management, examination of best practice examples from our country and the world, and in-depth interviews with KalDer member managers were used.

**Anahtar Kelimeler:** EFQM 2020 Modeli, Değer Hedefli Yönetim, Yenileşim Kültürü

**Kategori No:** 2 (KONUSAL-TEMATİK AÇILARDAN YÖNETİM)

**Kategori Konusu:** STRATEJİK AÇIDAN YÖNETİM