



Kıbrıs Türk Ticaret Odası
Turkish Cypriot Chamber of Commerce

KTTO PROJE, EĞİTİM VE ARAŞTIRMA MERKEZİ

Hizmet Kalitesini Geliştirme Yöntemleri Eğitimi

28 Eylül 2013

Eğitmen: Gamze Biçerbay

adres / address

KIBRIS / CYPRUS
90 Bedrettin Demirel Caddesi
Lefkoşa, North Cyprus

BRÜKSEL / BRUSSELS
Chamber House, Avenue des Arts
19 A-D, 1000 Brussels-Belgium

telefon / telephone

KIBRIS / CYPRUS
+ 90 392 228 37 60
+ 90 392 228 36 45

BRÜKSEL / BRUSSELS
+ 32 02 280 22 80

faks / facsimile

KIBRIS / CYPRUS
+90 392 228 30 89

BRÜKSEL / BRUSSELS
+ 32 02 280 11 80

e-posta / e-mail

KIBRIS / CYPRUS
ktto@ktto.net

BRÜKSEL / BRUSSELS
brussels@ktto.net



Kıbrıs Türk Ticaret Odası
Turkish Cypriot Chamber of Commerce

Hizmet Kalitesini Geliştirme Yöntemleri

Eğitimin Amacı

Programda, ürünlerin ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi ve bu yolla müşteri memnuniyetinin artırılmasında yararlanabilecek tekniklerin uygulamaya dönük olarak açıklanması amaçlanmaktadır.

Eğitim İçeriği

- Giriş ve tanışma
- Toplam Kalite Anlayışı ve Sürekli İyileştirme
- Sürekli İyileştirme Teknikleri ve Kullanım Alanları
- Kalite - Verimlilik İlişkisi
- Beyin Fırtınası ve Veri Toplama Teknikleri
- İş Akış Diyagramları
- Değişkenlik ve Histogramlar
- Normal Dağılım ve Pareto Analizi
- Neden - Sonuç Analizi
- Kontrol Çizelgeleri ve İlişki Diyagramları
- Fayda - Maliyet Analizi ve Kuvvet Alan Analizi
- Değerlendirme ve kapanış

Eğitime Kimler Katılmalı

Müşteri ile direk ve endirek teması olan çalışanlar

Eğitimin Tarihi, Yeri ve Saati

28 Eylül 2013 Cumartesi, KTTO, 09:00- 17:00

Katılımcı Sayısı

Katılımcı sayısı 20 kişi olarak belirlenmiştir. Her işletmeden en fazla iki katılımcı olacaktır.

Eğitim Ücreti

Eğitim ücreti **150 TL** dir. Eğitimin sonunda katılımcılara sertifika verilecektir.

Eğitmen Özgeçmişi

Gamze Biçerbay

1970 İstanbul doğumlu olan Gamze Biçerbay, İstanbul Üniversitesi'nde Psikoloji Bölümünde lisans eğitimini tamamladıktan sonra aynı üniversitede Endüstri Psikolojisi yüksek lisans eğitimi yaptı. Biçerbay stajını MERCEDES BENZ TÜRK A.Ş. de personel seçiminin psikometrik sistemle yapılması çalışmalarında tamamlamış olup, benzer uygulamaları T.E.B. ve CONTINENT HİPER MARKETLERİ'nde de gerçekleştirmiştir. 1993 yılından beri çeşitli eğitim firmalarında uzmanı olduğu İnsan Kaynakları Fonksiyonunun tüm alt birimlerini ilgilendiren konularda ve Yönetim Becerileri alanlarında eğitim vermektedir.

Sayın Biçerbay 1995 – 1999 yılları içerisinde dış eğitimci olarak çalışmaya devam ederken bir güvenlik ve sosyal hizmet firması olan MET – GROUP'da ilk önce İnsan Kaynakları ve Eğitim Yöneticisi daha sonra bu görevlerine ilaveten Kalite Güvence Yöneticisi olarak görev

yapmıştır. Bu dönemde 2000'i aşkın personelin işe alım, oryantasyon çalışmalarının yürütülmesi, ön eğitim ve periyodik eğitimlerinin tespiti ve uygulanması, monotonluğu önleme ve motivasyon artırma çalışmaları, psikoteknik yöntemin personel seçimi, terfi ve eğitim ihtiyaç analizinde kullanılır hale getirilmesi, beyaz yakalıların performans değerlendirme sisteminin kurulması ve uygulanması, İSO 9001 belgesinin alınabilmesi için iş



Kıbrıs Tırk Ticaret Odası
Turkish Cypriot Chamber of Commerce

tanımları, iş akışları, iş değerlemesi ve tüm prosedürlerin oluşturulması ve iç tetkik faaliyetlerinin bizzat yürütülmesi faaliyetlerinde bulunmuştur.

İnsan Kaynakları Danışmanı olarak çeşitli işletmelerde performans değerleme sistemi kurulması, psikometrik sistemin insan kaynakları fonksiyonlarına entegre edilmesi ve piyasa ücret araştırması ile, iş tatmini arttırma çalışmalarını gerçekleştirmiştir. Halen özel bir üniversitede “davranış psikolojisi” ve “insan kaynakları” eğitimi vermekte, danışmanlık ve aşağıda belirtilen uzmanı olduğu konularda eğitimlik görevine devam etmektedir.

İşletme bünyesinde çalışan yönetici, birim müdürleri, şef, uzman ve gerektiğinde işçi kadrolarının çalışma kalitesi, verimlilik ve prodüktivitelerini, iş başında başarı ve performanslarının arttırılmasını, kurum kültürü ve hizmet odaklı somut hedeflere doğru götürülmesini amaçlayan eğitim programları vermektedir.