












International JOURNAL of SOCIAL and HUMANITIES SCIENCES RESEARCH (JSHSR)

Uluslararası Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Dergisi

Received/Makale Geliş 25.02.2023
Published /Yayınlanma 30.04.2023
Volume/Issue (Cilt/Sayı)-ss/pp 10(94), 797-805

<http://dx.doi.org/10.26450/jshsr.3608>
Research Article
ISSN: 2459-1149

-  **Emine GÖZET YAYLA**
 <https://orcid.org/0000-0002-0838-4016>
 MEB, Şehit Halil Akkoç Anaokulu, Niğde / TÜRKİYE
-  **Hikmet YAYLA**
 <https://orcid.org/0000-0002-1526-3001>
 MEB, Mehmet Güleç Ortaokulu, Niğde / TÜRKİYE
-  **Nur ULUSOY**
 <https://orcid.org/0000-0001-6549-7968>
 MEB, Şehit Halil Akkoç Anaokulu, Niğde / TÜRKİYE

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ KURAMININ EĞİTİM YÖNETİMİNE KATKILARI CONTRIBUTIONS OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT THEORY TO EDUCATIONAL MANAGEMENT

ÖZET

Günümüz örgütlerinin, değişen dünya koşullarında sürekli olarak başarıyı elde etmeleri bir hayli zor olmaktadır. Bir örgütün başarılı olabilmesinin temel eksenini, var olduğu çevreyi de iyi tanımasıyla gerçekleştirmektedir. Yaşanılan çevrede gelişmeleri takip etmek, örgütlerin bulunduğu konumdan daha iyi noktalara taşınmasına yardımcı olmaktadır. Bu doğrultuda örgütlerin sistemlerini daha iyi yönetebilecekleri kuramlara da ihtiyaçları bulunmaktadır. Bu kuramlarda Toplam Kalite Kuramı, örgütün hem kalitesini arttırmakta hem de başarısını sağlayacak koşulları ortaya çıkarmaktadır. Toplam kalite kuramı anlayışının benimsemesiyle örgütler, müşterilerine ve çevredeki yaşanan olaylara karşın iyileştirmeler, inovasyonlar ve iyi hizmetler sunabilmektedirler. Toplam kalite kuramının amacı, bir örgütün içerisinde bulunduğu koşulları toplam kalite kuramına göre incelemektir. Bir toplumdaki en önemli örgütlerinden biri olan eğitim örgütü, dünyadaki gelişmelerden en fazla etkilenen örgütlerden birisidir. Bu doğrultuda benimseyeceği yönetim kuramları, eğitim örgütü için önemlidir. Ancak bu kurumun merkezinde insan olduğu için kuramların hepsine riayet edememektedir. Özellikle yönetim açısından eğitim örgütünün, farklı girişimlerde bulunması gerekmektedir. Bu girişimlerden birisi olan eğitimin toplam kalite kuramından yararlanması gerekliliği düşüncesi hala tartışılan bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Toplam kalite kuramının eğitim örgütü üzerinde daha yaygın hale gelebilmesinin değişen dünya üzerinde eğitime ekonomik açıdan yarar sağlaması noktasında da önemlidir. Yapılan bu çalışmanın da amacı ise toplam kalite kuramının eğitim yönetimine katkılarını incelemektir. Bu çalışmayla toplam kalite yönetimi kuramının eğitim yönetimi açısından faydaları anlaşılacaktır.

Anahtar Kelimeler: Eğitim, toplam kalite, yönetim, örgüt.

ABSTRACT

It is very difficult for today's organizations to achieve continuous success in changing world conditions. The main axis of an organization's success is knowing its environment. Keeping abreast of developments in the environment in which they live helps organizations get better than they are. In this direction, organizations also need theories that can better manage their systems. In these theories, Total Quality Theory both increases the quality of the organization and reveals the conditions that will ensure its success. With the adoption of the total quality theory understanding, organizations can offer improvements, innovations and good services to their customers and events in the environment. The aim of total quality theory is to examine the conditions in an organization according to the total quality theory. Education organization, one of the most important organizations in society, is one of the organizations most affected by the developments in the world. Management theories to be adopted in this direction are important for educational organizations. However, since the center of this institution is human, it cannot conform to all theories. The educational organization should take different initiatives, especially in terms of management. One of these initiatives, the need to benefit from the total quality theory of education, is still a debated issue. It is also important that total quality theory becomes more common in educational organizations in terms of its economic benefits to education in the changing world. The aim of this study is to examine the contributions of total quality theory to educational administration. The benefits of total quality management theory for educational management will be understood in this study.

Keywords: Education, total quality, management, organization.

1. GİRİŞ

Küreselleşen dünya toplum yaşamını pek çok açıdan hızla değiştirdiği gibi bilgiye verilen önemin artmasında da etkili olmaktadır. Toplumlar eğitim kurumları aracılığıyla çağa uyum sağlayabilen bireyler yetiştirmeyi hedeflemektedir. Eğitim bireysel ve toplumsal gelişimin temelini oluşturmakla birlikte ekonomik, sosyal, siyasal ve hukuksal yaşamında vazgeçilmez bir unsuru olmaktadır (Gencel, 2001: 164). Nitekim uluslararası rekabet ortamında eğitimin niteliği ve kalitesi ülkelerin gücünü belirlemektedir. Bu noktada ülkelerin eğitim vizyonlarını yerine getirebilmesi amacıyla nitelikli ve kaliteli bir eğitim sunması gerekmektedir.

Eğitim kurumlarının çeşitli ihtiyaçlarının saptanması ve başarılı bir eğitim yönetiminin gerçekleştirilmesi için sağlam bir felsefi temele dayanması gerekli olmaktadır. Eğitimciler başarılı bir eğitim yönetimi gerçekleştirilmede bazı kuramlardan yararlanmanın etkili olduğunu öne sürmektedirler. Bu kuramlar arasında toplam kalite yönetimi olarak adlandırılan yönetim kuramı eğitim alanı dahil olmak üzere pek çok farklı alanda uygulanabilmektedir. Toplam kalite yönetimi yaşamın bütün alanlarına hakim olmakta ve doğru bir biçimde uygulandığında örgüt işleyişinde bireylerin ihtiyaç, istek ve beklentilerini dikkate alarak sıfır hata prensibiyle oluşturulmuş bir anlayıştır (Bayraktar, 2014: 1). Modern yaklaşımlar arasında kabul edilen toplam kalite yönetimi çağın gereksinimlerine uygun insan yetiştirilmesinde eğitim yönetimi alanında etkili olan bir yaklaşım tarzıdır. Eğitim sürecinde iç çevre öğrenci, öğretmen, yönetici ve personellerden oluşmaktadır. Dış çevre ise, aile, okul dışı yönetim ve iş çevresinde oluşmaktadır. Toplam kalite yönetimi iç ve dış çevrenin bütünlüğünü sağlamaktadır (Kaymakçı, 2009: 3).

Toplam kalite yönetimi insan odaklı ve yönetim sürecinde bütünsel yaklaşımı esas alan bir kuramdır (Özdemir, 2002: 253). İnsan odaklı bir kuram olması eğitim alanında uygulanabilme olanağını artırmaktadır. Bundan dolayı başarılı bir eğitim yönetimi gerçekleştirilmesinde toplam kalite yönetimin etkisinin incelenmesi önemli bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu çalışmada da toplam kalite yönetiminin eğitim yönetimine olan katkısı incelenmiş ve genel bir değerlendirme yapılmıştır. Araştırmanın eğitim yönetim alanında literatüre katkı sağlaması hedeflenmektedir.

2. KALİTE KAVRAMI

Günümüz dünyasının ihtiyaçlarının belirlenmesinde ve karşılanmasında bir takım standartlar bulunmaktadır. Bu standartların en önemlilerinden birisi de kalitedir. Kalite kavramı yaşamın her alanında herkesin kullanabildiği bir kavram olmasının yanı sıra aslında ekonomi ve finansal bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Küreselleşmeyle etkisini arttıran bu kavramın tüketicilerin değer beklentilerine göre değişmesi ve belirli standartları temel olarak şekillenmesi talep ve üretim arasında bir bağ kurmaktadır (Gencel, 2001: 164). Bu yüzden kalite kavramı daha çok ekonomik bir kavram olarak müşteri tarafından tayin edilmektedir. Özellikle ekonomik açıdan büyük şirketler lider olmak ve dünya devi olma kamacıyla kalite kavramını kullanmaktadırlar (Güleş ve Bülbül, 2004: 115). Çünkü kalite, müşterinin bakış açısidir ve kalite müşterinin malı kendi bakış açısıyla yorumladığı bir ölçüttür (Bengisu, 2007: 739).

Kalite müşterinin yorumuyla şekillenen bir kavram olarak onun beklenti ve ihtiyaçlarını ne kadar karşıladığına ilişkin bir inanç veya yargıdır (Mergen, 1993: 25). Kalitedeki amaç, her zaman müşterinin beklentisini ve isteğini karşılayacak, ürünlerin olmasına önem vermektir (Kovancı, 2007: 25). Geniş tanımıyla kalite mal ve hizmetlerin en iyi haliyle sunulmasıdır (Akdağ, 2005: 160). Kalitenin sağlanması konusunda kurum, kuruluş ve şirketler belirli hedefler koymalıdır. Bu hedeflerin içerisinde sunacağı ürünün beğenilmesini sağlaması için toplam kalite düşüncesiyle gereken tüm çabayı göstermeleri gerekmektedir. Kalite düzeyinin atmasını sağlamak için kalite yönetim bilgisinin optimum seviyeye ulaşması sağlamalıdır. Günümüz dünyasında çok büyük bir hızla yayılan kalite kavramı, sadece ekonominin üretim ve dağıtım kolunda değil, aynı zamanda da uygulama alanı ve eğitim alanı olarak faaliyet vermektedir (Bayer, 2016: 7).

2.1. Klasik Yönetim Teorisi

Klasik yönetim teorisi ilk aşamada 1776 yılında Adam Smith'in ulusların zenginliği kitabı ile gündeme gelmeye başlamıştır. Bu yönetim teorisinin önem kazanmasına neden olan ikinci ivme ise, 18. Yüzyılın sonlarına doğru ortaya çıkan sanayi devrimidir (Levent, 2020: 90). Klasik yönetim kuramları Henri Fayol'un yönetim ilkeleri kuramı, Max Weber'in bürokrasi kuramı ve Frederic Winslow Taylor'un bilimsel yönetim kuramından oluşmaktadır (Ertekin, 2017: 68).

Fayol'un yönetim ilkeleri kuramına göre yönetim bir bütün olarak ele alınmakta ve farklı amaçları olan faaliyetlerin birlikte düşünülmesine imkân vermektedir. Ayrıca yönetim sürecinde yöneticilerinde dikkat

etmesi gereken evrensel ilkeler, uyulması gerekli prosedürler ve sergilemeleri gereken davranışlar da açıklanmaktadır (Akbiyıklı vd., 2017: 170). Yönetim ilkeleri kuramında on dört temel prensip temel alınmaktadır. Bu prensipler; iş bölümü/uzmanlaşma, otorite, disiplin, komuta birliği, yürütme birliği, örgüt çıkarları bireysel çıkarların üzerinde olması, personel teşviki, merkezileşme, eşitlik, düzen, hiyerarşik düzen, çalışanlarda istikrar, teşebbüs ve birlik ruhudur (Karaboğa ve Zehir, 2020: 59-60).

İş Bölümü: İş bölümünün temel amacı israfın azaltılması, verimin artırılması ve etkili yolların geliştirilmesiyle ilgili olmaktadır.

Otorite: Yönetme, güç kullanarak itaat etme anlamına gelmektedir.

Disiplin: Yönetim sürecinde örgütün uyması gereken kuralları içermektedir.

Komuta Birliği: Bu ilke çalışanların sadece yöneticilerden emir almalarını kapsamaktadır.

Yürütme Birliği: Yönetimde yetkilerin bir yönetici etrafında toplanması ifade edilmektedir.

Örgüt Çıkarlarının Bireysel Çıkarlar Üzerinde Tutulması: Grup veya bireysel çıkarların yerine örgüt çıkarlarının ön planda tutulması amaçlanmaktadır.

Personel Teşviki: İşletmelere fayda sağlaması amacıyla personellerin yaratıcı fikirler üretmelerine ve uygulama yapmalarına izin verilmesidir.

Merkezileşme: Merkezileşme ilkesinde temel amaç bütün çalışanlarda verim sağlanması amacıyla yönetimden fazla uzaklaşmama ve gerekli koordinasyonun sağlanması ile ilgili olmaktadır.

Eşitlik: Yöneticilerin çalışanlarına karşı adil ve eşitli davranmasına dayanan ilkedir.

Düzen: İnsanların ve diğer ilgili kaynakların uyumlu bir şekilde yapılanmasını içermektedir.

Hiyerarşik Düzen: Hiyerarşik düzen ile yönetimde en üst kademeden en alt kademeye uzanan bir sistem oluşturulması amaçlanmaktadır.

Çalışanlarda İstikrar: Başarılı bir örgüt ve yönetim süreci için istikrarlı çalışanlar önemli bir ilke olarak kabul edilmektedir.

Teşebbüs: Çalışanların verim sağlayabilmesi amacıyla plan ve uygulamalarının teşvik edilmesi hedeflenmektedir.

Birlik Ruhu: Yöneticiler ve çalışanlar arasında takım ruhu ve birliğin olması büyük bir güç olarak görülmektedir (Levent, 2020: 95).

Fayol yönetim sürecinde ortaya çıkan verimsizliklerin kötü yönetimden dolayı ortaya çıktığını savunmuştur. Nitekim yaklaşımında rasyonellik, verimlilik ve etkililik sağlayacak ilkeleri temel almış (Ertürk, 2013), ve yönetim sürecinde olması gerekli beş temel fonksiyona dikkat çekmiştir. Bu beş fonksiyon ise şunlardır.

1. Planlamak: Planlama fonksiyonu yönetimde gelecek zamanın planlanması ve hazırlık yapılması olarak açıklanmaktadır.
2. Organize Etmek: Örgütlenme ve örgütlenme aşamasında hiyerarşinin ve işlevlerin düzenlenmesi olarak tanımlanabilir.
3. Komuta Etmek: Komuta etme işlevi yöneticilerin kendilerine ait birimlerde görevlerini yerine getirmesi ve personellerin çalıştırılması olarak ifade edilmektedir.
4. Koordine Etmek: Bütün çalışmalarını birleştirmek ve amaçlara uygun hale getirme koordine fonksiyonu ile gerçekleşmektedir.
5. Kontrol Etmek: Örgüt işleyişinde eksikliklerin saptanması amacıyla kural ve talimatların kontrol edilmesidir (Levent, 2020: 93).

2.2. Neo-Klasik Yönetim Teorisi

Yönetim biliminde temel teoriler arasında kabul edilen neo-klasik yönetim anlayışı, 1929 yılında gerçekleşen ekonomik krizin yol açtığı sorunlar sonucunda yönetim uygulamalarında birtakım eksikliklerin fark edilmesiyle ortaya çıkmıştır (Demir ve Öztürk, 2017: 125). Neo-klasik yönetim anlayışı klasik yönetim döneminde ortaya çıkan eksikliklerin düzeltilmesini ve örgütlerin insanlara karşı daha hoşgörülü davranmaları fikrini savunmuştur (Atıgan, 2011: 31).

Klasik yönetim anlayışında insana gereken önemin verilmediği görülürken neo-klasik yönetim anlayışında insan faktörüne önem verildiği görülmektedir. Neo-klasik yönetim anlayışının temelini insan ilişkileri oluşturmaktayken çevre faktörünün dikkate alınmadığı kabul edilmektedir. Bundan dolayı neo-klasik yönetim anlayışında örgütler sosyal sisteme bağlı olarak geliştirilmiş ve motivasyon, liderlik gibi konular önem kazanmıştır (Demir ve Öztürk, 2017). Ayrıca neo-klasik yönetim anlayışında insanların duyguları, ihtiyaçları, değerleri, tutumları ve ihmal edilen psiko-sosyal yönlerine odaklanılmıştır (Rao & Pande, 2010: 27).

Neo-klasik yönetim anlayışına ilişkin bilinen en yaygın modeller ise şu şekilde açıklanabilmektedir:

2.2.1. Douglas McGregor'un X Teorisi ve Y Teorisi

McGregor, yönetsel faaliyetlerde karar alma, yürütme süreçleri örgüt düzenlemesi ve insan davranışlarına ilişkin konuları X ve Y teorileri ile açıklamaktadır. X teorisine göre, insanların doğuştan tembel oldukları, çalışmak istemeyecekleri ve güvenlik ihtiyacı nedeniyle kendilerini riske atmadıklarını savunmuştur. Bundan dolayı yönetimde insanları zorlayarak ve cezalandırarak korkutmanın gerekli olduğu düşünülmektedir. Y teorisinde ise çalışmak insanlar için eğlenmek ve uyumak gibi doğal görülmektedir. İnsanların öz denetim sahibi olduğu ve çalışma sorumluluğuna sahip oldukları savunulmaktadır (Arıkboğa, 2020: 53).

2.2.2. Chris Argyris'in Olgunlaşma Kuramı

Argyris'e göre bireylerin çalışma sürecinde sorumluluklarının artırılabilmesi için olgunlaşmaları gerekmektedir. Olgun insan davranışları; aktif olma, farklı davranışlar sergileyebilme, uzun süreli bakış açısına sahip olma, ilgili, duyarlı, farklı davranışlar sergileyebilme ve bağımsızlıktır. Olgun olmayan insan davranışları ise pasiflik, sınırlı davranışlar sergileme, kısa süreli bakış açısına sahip olma, yüzeysel ilgi, duyarsız olma ve bağımlı olmadır (Koçel, 2010: 240).

2.3. Modern Yönetim Teorileri

Modern yönetim kuramları yönetim bilminde sistem yaklaşımı ile başlamakta ve sanayi döneminden sanayi sonrası döneme geçişi simgelemektedir. Bu dönemde iş gücü mal üretiminden hizmet ve enformasyon sektörüne geçmiştir. Ayrıca profesyonel mesleklerin ortaya çıkışı ve teknolojik gelişmeler bu dönemin önemli gelişmeleri olmuştur. Modern yönetim teorilerini üç başlık etrafında açıklamak mümkündür:

- Genel Sistem Teorisi
- Açık Sistem Teorisi
- Durumsallık Teorisi

2.3.1. Genel Sistem Teorisi

Genel sistem teorisi Ludwig von Bertalanffy'nin tarafından oluşturulmuş bir yönetim teorisidir. Bu teoride organizasyonların tek bir hedefe yönelmesi ve bütün parçaların birbiri ile ilişkili olduğu grup olarak görmektedir (Certo, 1997: 42). Genel sistem teorisinde yönetim sürecinde sistemlerin beş temel unsuru bulunmaktadır. Girdi, işleme süreci, çıktı, geri besleme ve çevre bu unsurlar arasında yer almaktadır (Daft, 1997: 54).

Sistemi oluşturan bütün parçalar alt sistem olarak görülmekte ve her sistem daha büyük bir sistemin parçasını oluşturmaktadır.

2.3.2. Açık Sistem Teorisi

Açık sistemlerde örgüt bulunduğu çevre ile sürekli etkileşim halindedir. Örgütler için etkileşim büyük bir öneme sahip olmakla birlikte çıktılarında devamını sağlamaktadır. Açık sistemler değişim ve yeniliğe açık sistem olma özelliği taşımaktadır (Yalçınkaya, 2002: 105).

2.3.3. Durumsallık Teorisi

Durumsallık teori yaklaşımında plan yapma, denetim ve organizasyon yapmada tek yolun olmadığı ve farklı durumlara karşı yaratıcı çözümlerin geliştirilmesi savunulmaktadır (Arıkboğa, 2020: 71).

3. EĞİTİM YÖNETİMİ

İnsanların bulunduğu bütün sosyal veya resmi ortamlarda yönetim gerekli olmaktadır. Eğitim kurumlarında da düzenli koordine sağlanması ve verimli bir eğitim ortamı oluşturulabilmesi için eğitim yönetimi uygulamalarına ihtiyaç duyulmaktadır. Eğitim yönetimi kamu yönetiminin özel bir alanını oluşturmakla beraber okul yönetiminde daha geniş bir uygulama alanına sahiptir (Çelik ve Şimşek, 2013: 116).

Kaya (1993)'e göre eğitim yönetimi şu özellikler çerçevesinde açıklanmıştır:

- Eğitim sistemlerinin temelini insanlar oluşturmaktadır. Nitekim toplum yaşamına uygun istendik davranışlar kazandırma sürecinde eğitim kurumları önemli bir rol üstlenmektedir.
- İnsanların davranışlarında gerçekleşen değişimleri takip etmek oldukça zor olmaktadır. Bundan dolayı eğitimin her kademesinde eğitim yönetimi gerekli olmaktadır.

Eğitim yönetimi, eğitim sistemlerini bir bütün olarak analiz etmeyi amaçlayan disiplinler arası bir alandır. Eğitim yönetimi diğer yönetim alanlarına kıyasla farklılık göstermektedir. Eğitimin temelinde insan olması ve farklı özellikler taşıması eğitim yönetimini diğer alanlardan farklı kılmaktadır.

Eğitim yönetiminin en belirgin özellikleri:

- Eğitim yönetimi sisteme yöneliktir ve yönetim sürecinde yapıların işleyişine bir başka ifadeyle sürece odaklanmaktadır.
- Eğitim yönetimi eylem araştırması olma özelliği taşımaktadır. Yapay ortamlardan ziyade gerçek ortamlarla ilgilenmesi bu özelliğini yansıtmaktadır.
- Eğitim yönetiminde somut veriler elde edilerek geri dönüt ilkesi temel alınmaktadır (Erkan, 1995: 2).

Eğitim sürecinde örgütsel ihtiyaçların karşılanması ve yönetici, iş görenlerin potansiyellerinin artırılması örgüt içinde verimin artmasını sağlamaktadır. Eğitim yönetimde insan kaynaklarını etkili kullanılması, bireysel gelişim programlarının belirlenmesi, iş görenlerin potansiyellerinin artırılması, eğitim ve kariyer hedeflerine bağlı olarak başarı düzeyinin artırılması amaçlanmaktadır (Keith, 1988: 234).

3.1. Eğitim Yönetimi ve Toplam Kalite Kuramının İlişkisi

21. yüzyıl hızlı değişimlerin yaşandığı bir dönem olmaktadır. Bu süreçte eğitim kurumlarında kaliteyi sağlama önemli bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Birçok eğitimci eğitimi daha verimli hale getirebilmek amacıyla toplam kalite yönetim kuramına dikkat çekmektedirler.

Toplam kalite yöntemi çağdaş katılımcı bir anlayış çerçevesinde bütün örgütlerin iyileştirilmesine, potansiyellerinin artırılmasına ve müşteri memnuniyetinin sağlanmasına odaklanan bir yönetim anlayışıdır (Türkmen, 1995: 150). Toplam kalite sistemi yönetim anlayışında yöneticilerin önemli sorumlulukları bulunmaktadır. Yöneticilerin aktif olarak görev almaları, personellerin eğitim sürecinde motivasyonlarının sağlanması bu önemli sorumluluklar arasında yer almaktadır (Efil, 1999: 30).

Eğitim sürecinde toplam kalite eğitimi geleneksel anlayışın aksine öğrenci, öğretmen ve öğretim materyali arasında sıkı bir iş birliğini ve kaliteli bir eğitim anlayışını ön görmektedir (Yıldız ve Ardic, 1999: 76).

Toplam kalite yönetimi eğitim sürecinde ailelerin, öğretmenlerin, öğrencilerin ve bütün toplumun iş birliği içerisinde çalışmalarını hedeflemektedir. Bu kurama göre öğretmenler eğitim ortamlarında,

- Öğrenme faaliyetlerin düzenleyici olarak
- Diğer öğretmenlerle iş birliği gerçekleştirerek
- Tam öğrenmeye ilişkin değerlendirme
- Düzenleyici lider olarak öğretmen
- Öğrenci odaklı olmaktadır (Özdemir, 2002).

Çağdaş sistemler içerisinde yer alan toplam kalite yönetim kuramı eğitim alanında da ihtiyaç duyulan ve önem verilen bir yönetim kuramı olarak kabul edilmektedir. Toplam kalite yönetim kuramı eğitim alanına pek çok açıdan fayda sağlamaktadır.

3.2. Toplam Kalite Yönetiminin Eğitim Yönetimine Katkıları

Toplam kalite yönetimi eğitimde çevrenin ihtiyaçlarını göz önünde bulunduran, öğrenci, öğretmen ve personeller arasında uyum sağlayıcı, demokratik ve rasyonel özelliklere sahip yönetim felsefesidir (Şimşek, 2000).

Eğitim sürecinde öğrencilerin, öğretmenlerin ve ailelerin gereksinimlerinin karşılanmasında toplam kalite yönetimi önemli bir yere sahiptir. Nitekim toplam kalite yöntemini benimsemiş bir eğitim kurumunda yöneticilerin, öğretmenlerin, velilerin ve toplumla iş birliği içerisinde hareket ettiği bir eğitim ortamı oluşturulmaktadır (Çağlar, 1998).

Toplam kalite yönteminin uygulandığı bir eğitim kurumunda:

- Eğitimde vizyon sahibi, kalite standartlarını yakalamış, ihtiyaç ve beklentileri karşılayan bir eğitim ortamı oluşturulmaktadır.
- Toplam kalite yönetimi benimseyen eğitim kurumlarında kalite bilincinin kazanılması eğitim ortamlarına bir dinamizm kazandırmakta ve çağa uyum sağlayan bireylerin yetiştirilmesinde önemli bir avantaj sağlamaktadır.
- Toplam kalite yönetim anlayışı ve eğitimde insanın temel unsur olması insana yapılan yatırımın önemi göstermektedir (Eroğlu, 2000).

Çoruh (1997) tarafından TKY anlayışının eğitim alanına olan faydaları şu şekilde açıklanmıştır:

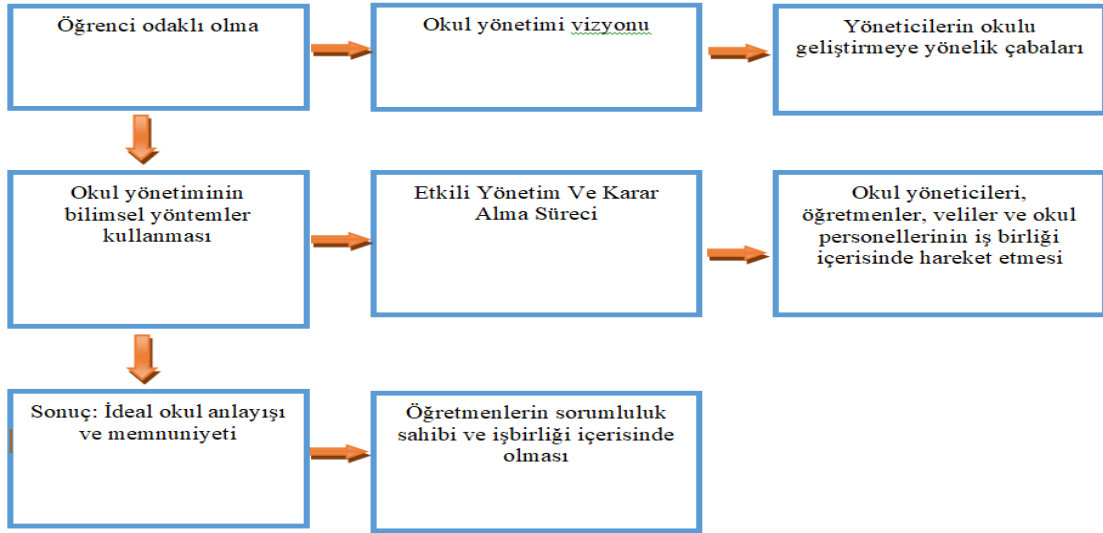
- TKY ile öğrencilerin istek ve ihtiyaçları karşılanarak öğrenci başarısının artması sağlanabilmektedir.
- Öğrenci başarısının yükselmesi eğitim kurumlarına kayıt talebinde bulunan öğrencilerin sayısını artırarak kaliteli öğrenci girdisi ve kalite ilkelerine uygun mezun öğrenci çıkışı sayısında olumlu bir artış sağlamaktadır.
- TKY ile eğitim sektöründe çalışan yönetici ve personellerin sorumluluk duygusu gelişerek iş birliği içerisinde hareket etmeleri olumlu yönde etkilenmektedir.
- TKY yaklaşımı benimseyen bir okulda yöneticilerin liderlik vasıfları, planlama yetenekleri gelişmektedir.
- Eğitim kurumlarında yöneticilerin, öğretmenlerin ve personellerin uyum içinde çalışması istek ve yeterliliklerini artırmaktadır.
- TKY uygulanmış bir eğitim kurumunda yetişen öğrencilerin lider özellikleri planlama ve iş birliği duyguları gelişmektedir.
- TKY anlayışı uygulayan okullarda kalite standartlarına uygun bireyler yetiştirilerek toplumsal ve ekonomik kalkınmaya katkı sağlamaktadırlar.

3.3. Eğitim Kurumlarında Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanabilirliği

Eğitim kurumlarında TKY uygulamaları başlatıldığında hedef kitlenin iyi tanınması, hizmetlerden kimlerin yararlanacağı ve hedeflerin belirlenmesi gerekmektedir. Eğitim ortamlarında öğrencilere kazandırılan yetenek ve davranışları takip etmek oldukça zordur. Bu noktada TKY yaklaşımı ile iyi bir planlama yapılması gerekmektedir (Çoruh, 1997: 269).

Planlama sürecinde eğitim kurumlarının başarıya ulaşabilmesinde eğitim kurumlarının vizyonu, öğrencilerin beklentileri ve ihtiyaçları, eğitimin işlevleri, eğitimde başarı sağlamanın yolları ve başarıyı ölçmenin yolları gibi sorulara cevap verilmesi önemli olmaktadır (Değerli Özdemir, 2007: 42).

Eğitim sürecinde toplam kalite yönetimi uygulamalar şekil 1'de gösterilmektedir.



Şekil 1: Toplam Kalite Uygulamalarının Okullarda Uygulanması

Nitekim ülkemizde de MEB [Milli Eğitim Bakanlığı] tarafından 1990 yıllarından itibaren birçok proje başlatılmıştır. TKY çalışmalarını MEB'e bağlı yönetimi değerlendirme ve geliştirme daire başkanlığı düzenlemektedir. 1990 yıllarında Mili eğitim geliştirme projesiyle belirlenen Milli Eğitimde görev yapan yöneticilerin bilgi ve becerilerini artırılması ve kaliteli yöneticilere sahip olabilmek için çalışmalar başlatılmıştır (Değerli Özdemir, 2007: 42).

4. SONUÇ

İçerisinde bulunmuş olduğumuz çağ gereğince yenilikçi bakış açısına sahip bireylerin yetiştirilmesinde eğitim kurumları önemli bir rol oynamaktadır. Kaliteli bir eğitim sistemi oluşturulabilmesinin temel şartlarından birisi başarılı eğitim yönetimi uygulamasıdır. Eğitim yönetiminde esas alınan yaklaşımlar bu konuda belirleyici olmaktadır. Gerçekleştirilen bu araştırma kapsamında toplam kalite yönetiminin eğitim yönetimine olan katkıları incelenmiştir. Araştırmada konuya ilişkin literatür taraması yapılarak genel bir değerlendirmenin yapılması amaçlanmıştır.

Toplam kalite yönetimi uygulamaları süreç odaklı bir yaklaşım olmakla birlikte başarıya ulaşmada uzun hedefli bir yaklaşım olma özelliği göstermektedir. Hem eğitim yönetimi sürecinin hem de toplam kalite yönetiminin insan ve süreç odaklı olması eğitim yönetimi alanında toplam kalite yönetimi kuramının uygulama alanı bulmasına olanak sağlamıştır. Nitekim birçok araştırma verileri eğitim kurumlarında toplam kalite yönetimi kuramının uygulanmasında başarıya ulaşıldığını göstermektedir. Ancak bu konuya ilişkin geçmişte ve günümüzde yaşanan sorunlar benzerlik göstermektedir. Eğitim kurumlarında yöneticilerin toplam kalite yönetimini uygulamaya karşı isteksiz olmaları olumsuz bakış açısına sahip olmaları, öğretmenlerin ve personellerin gerekli hizmet içi eğitim almamaları toplam kalite yönetimi kuramının eğitim kurumlarında uygulanamamasına neden olmaktadır. Bu noktada kalite standartlarına ulaşmış bir eğitim yönetimi sağlayabilmek için alanında uzmanlaşmış, donanımlı ve inovasyon sahibi yönetici ve öğretmenler önemli görev üstlenmektedir.

Eğitim kurumlarının hedeflediği misyona ulaşabilmesi için ekip çalışması ruhuyla eğitim yönetimi sürecini koordine etmesi gerekmektedir. Toplam kalite yönetim kuramı bütünsel ve işbirlikçi anlayış sayesinde yönetim sürecinde hedeflenen amaçlara ulaşılabilmesinde etkin bir kuramdır. Bu açıdan toplam kalite yönetimi kuramı eğitim yönetimine önemli bir katkı sağlamaktadır. Eğitim sisteminin geliştirilmesinde toplam kalite yönetimi geleneksel anlayışa kıyasla bazı avantajlara sahiptir. Öncelikle TKY toplumun eğitim sistemine olan güvenini artırmakta ve geri dönütlerin alınmasını sağlamaktadır. Geleneksel ve kapalı bir eğitim sisteminin gelişim göstermesi beklenmemektedir. Toplam kalite yönetim yaklaşımı değişim ve yeniliklere açık olması nedeniyle ülkelerin kalkınmasında etkili olmaktadır.

Toplam kalite yönetim kuramında kalite aşamaları girdi, süreç ve çıktı olarak ele alınmaktadır. Benzer olarak eğitimde bu süreçler dikkate alınmaktadır. Eğitimde kalite standartlarının yakalanabilmesi için girdilerin eğitim planlaması, uygulama, denetim ve yeniden başlaması ile olmaktadır. Daha sonrasında elde edilen çıktıların öğrenci kalitesi, yönetici kalitesi memnuniyet ve toplumsal sonuçlar olmaktadır. Eğitim sürecinde girdi, süreç ve çıktı aşamalarının başarılı bir şekilde yönetilmesinde TKY kuramı bu açıdan da fayda sağlamaktadır.

KAYNAKÇA

- Akbıyıklı, R., Gündüz, E., Opcin, G., Akdemir, M., Daraman, E. & Tunç, G. (2017). Klasik Yönetim Teorileri Örgütsel Yapılarının Şantiye Bazında Türkiye’de İncelemesi. *Uluslararası Katılımlı 7. İnşaat Yönetimi Kongresi*, 06-07 Ekim, Samsun.
- Akdağ, M. (2005). Toplam kalite yönetimi ve örgüt içindeki yeri. *Selçuk İletişim Dergisi*, 4(1), 119-161.
- Arikboğa, Ş. (2020). *Yönetim ve Organizasyon*. İstanbul Üniversitesi Yayınları. <http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/yonetimveorgau242.pdf> Erişim: 15 Aralık 2022
- Atıgan, F. (2011). *Yönetim ve organizasyon*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Bayer, N. (2016). *Kalite algı ölçeğinin geliştirilmesi ve kalite belgesi alan hastanelerde hemşirelerin kalite algısı*. Yayınlanmamış doktora tezi. İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Bayraktar, B. (2014). *Meslek Liselerindeki Yöneticilerin Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarına İlişkin Görüşleri*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Bengisu, M. (2007). Yüksek eğitimde toplam kalite yönetimi. *Journal of Yasar University Dergisi*, 2(7), 739-749.
- Certo, S. C. (1997). *Modern Management*. Seventh Edition, Prentice- Hall, Inc., New Jersey.
- Çağlar, İ. (1998). Eğitim yönetiminde toplam kalite anlayışının hizmet verimliliğine katkısı. *Standart Dergisi*, (Ağustos), 92-95.
- Çelik, A. & Şimşek, M. Ş. (2013). *Yönetim ve Organizasyon*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Çoruh, M. (1997). *Yüksek Öğretimde Sürekli Kalite İyileştirme*. Ankara: Haberal Eğitim Vakfı.
- Daft, R. (1997). *Management*. The Dryden Press, Fort Worth.
- Değerli Özdemir, H. (2007). *Eğitim Yönetiminde Toplam Kalite Yönetimi (İstanbul İli Örneği)*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Demir, Ö. & Öztürk, Z. (2017) Klasik, neo-klasik ve modern yönetim yaklaşımlarının karşılaştırılmasına ilişkin bir analiz. *Uluslararası Sağlık Yönetimi Ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 3(2), 294-301.
- Efil, İ. (1999). *Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Erkan, C. (1995). Ulusal rekabet üstünlüklerinin belirleyenleri. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(1), 83-97.
- Eroğlu, E. (2000). Sürekli kalite iyileştirme ilkelerinin temel eğitimde uygulaması. *Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7, 167-175.
- Ertekin, İ. (2017). *Klasik Örgüt Kuramları*. International Congress of Management Economy and Policy Proceeding Book.
- Ertürk, M. (2013). *İşletme Biliminin Temel İlkeleri*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Gencel, U. (2001). Yükseköğretim hizmetlerinde toplam kalite yönetimi ve akreditasyon. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(3), 164-218.
- Güleş, H. K. & Bülbül, H. (2004). Toplam kalite yönetiminin işletmelerde yenilik çalışmalarına katkıları. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1), 115-129.
- Karaboğa, T. & Zehir, C. (2020). Henri Fayol ve yönetim alanına katkıları üzerine bir inceleme. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, (7), 53-68.
- Kaya, Y. K. (1993). *Yönetim: Kuram ve Türkiye’de Uygulama*. Ankara: Bilim Kitap Kırtasiye Limited Şirketi.
- Kaymakçı, T. (2009). *İlköğretim okullarında toplam kalite yönetimi uygulamaları ve karşılaşılan engeller (Bayrampaşa örneği)*. Yayınlanmış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Keith, D. (1988). *İşletmelerde İnsan Davranışı* (Çev. Kemal Tosun), İstanbul: İşletme İktisadi Enstitüsü Yayınları.

- Koçel, T. (2010). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Basım.
- Kovancı A. (2007). *Toplam Kalite Yönetimi Fakat Nasıl?* İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Levent, F. (2020). *Yönetim Teorileri ve Yeni Yönetim Yaklaşımları*. Ankara: Lisans Yayıncılık.
- Mergen, E. (1993). Toplam kalite yönetimi. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 25-33.
- Özdemir, S. (2002). Eğitimde toplam kalite yönetimi. *Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 253-270.
- Rao, P. S. & Pande, H. S. (2010). *Principles and Practice of Management*. Mumbai: Himalaya Publishing House.
- Şimşek, M. (2000). *Sorularla Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemleri*. İstanbul: Alfa Basım Yayın Dağıtım.
- Türkmen, İ. (1995). Toplam kalite yönetimine geçiş ve uygulamada başarıyı engelleyen faktörler. *Verimlilik Dergisi*, Toplam Kalite Özel Sayısı, 148- 153.
- Yalçınkaya, M. (2002). Açık sistem teorisi ve okula uygulanması. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 22(2), 103-116.
- Yıldız, G. & Ardiç, K. (1999). Eğitimde toplam kalite yönetimi. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, (1), 73-82.