

SÜREKLİ KALİTE İYİLEŞTİRME İLKELERİNİN TEMEL EĞİTİMDE UYGULANMASI

Araş. Gör. Erhan EROGLU

Eğitim İletişimi ve Planlaması Bölümü İletişim
Bilimleri Fakültesi Anadolu Üniversitesi

ÖZET

20. yüzyılın ikinci yansında sanayi ve ticarete yeni bir döneme girildi. Bu dönemin temel özelliklerini, kısaca "globalleşme" ve "imhacı rekabet" ifadeleri ile tarif edebiliriz. Bu özelliklere sahip bir ortamın oluşmasında etkili olan itici güç ise DEĞİŞİM'dir. Özellikleri belirtilen bu yeni ortamda başarılı olan kuruluşları incelediğimizde, bunların ortak özelliklerinin Toplam Kalite Yönetimi (TKY) felsefesini benimseyen işletmeler olduğunu görüyoruz. TKY kavramının her sektörde tartışılmasına rağmen bu kavramın hemen hemen hiç tartışılmadığı alanlardan biri ise EĞİTİM'dir. Oysa ki, eğitim diğer bütün sektörlerle benzer bir biçimde yaklaşımları, üretim süreci, ürünleri ve diğer özellikleri olan bir sektördür ve dünyadaki temel dinamiklerin etkisi altında değişim göstermektedir.

Sürekli iyileştirmeyi hedefleyen TKY anlayışının temel eğitimde uygulandığında; eğitimde fırsat eşitliğini sağlamada, öğrenme süresini kısaltmada, eğitim maliyetlerini azaltmada, uzman veya meslek sahibi birey sayısını arttırmada, toplumsal bilinçlenmeyi sağlamada, verimli ve etkin insan gücü yetiştirmede, öğrenmeden hoşlanan öğrenciler yetiştirmede., öğrenci ve diğer eğitim kurumlarının hizmetinden yararlanan tüketici kesimin ihtiyaçlarını gidermede, kısacası temel eğitimde verimliliği ve kaliteyi sağlamada olumlu etkileri olduğu gözlemlenmektedir.

Bu bildiride; temel eğitimde değişimin ve bunu oluşturan toplumsal etmenlerin belli başlıları üzerinde durulacak, daha sonra eğitimde kalite yaklaşımları irdelenecek, son olarak da TKY uygulamış bir temel eğitim kurumunun, bu felsefeden sağladığı yararlar üzerinde durulacaktır.

SÜMMARY

in the second half of 20th century, a new period showed itself in industry and trade. "Globalization" and "exterminating competition" are the most suitable word to describe basic characteristics of this period. in forming a period having these characteristics "change" is stimulating factor. When we examine the successful institutions in that described conditions it is seen that their common point is having Total Quality Management (TQM) philosophy. Even if TQM has been discussed in any sector Education is among one of the sector in which it has no place. However, education has similar kind of approaching, producing process, products and other characteristics in itself and it has been changed under the effects of basic dynamics and tendencies in the world.

Applying continuous-progressive TQM philosophy to education some positive effects are seen in supplying equal opportunity in education, shortening learning process, decreasing education expenses, increasing the number of experts and individuals with a vocation, having effecting manpower, having students enjoying learning, meeting the needs of consumers benefit from education institutions, and briefly in supplying effectiveness and quality in education.

iti this brief, how the change was obtained in education and basic social factors forming this change will be explained, and then quality approaches in education will be examined, and lastly; an institution in which TQM was applied and its benefits from this philosophy will be examined.

Günümüzde "değişim", çok sık dile getirilip, hakkında çok fazla kavram üretilen konular arasında yer almaya başladı. Bugün, şöyle bir geriye dönüp baktığımızda, değişim kelimesinin kullanılması ile birlikte, çok şeylerin farklılaştığını görüyoruz. Binlerce televizyon kanalı açıldı, onbinlerce radyo kanalı kuruldu, araç ve cep telefonu kullananların sayısı arttı, videokonferans gibi araçların kullanımı yaygınlaştı. Bunlara da bağlı olarak işletmelerle ilgili ise olarak korumacılığın büyük ölçüde kaldırılması, gümrük oranlarının azaltılması, yabancı sermayeye geniş imkanların tanınması (Kavrakoğlu, 1994, s. 9), üretim hızı ve kapasitesinin sürekli artması, ekonomik kutuplaşmaların (NAFTA, APEC) oluşması, duvarların yıkılması ve benzeri gelişmeler güçlü ve dinamik kuruluşların ulusal sınırların ötesine çok daha kolay erişmelerine fırsat verdi.

Yaşanan bu değişimlerle birlikte, 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren, sanayi ve ticaret alanında kendine has özellikleri olan yeni bir döneme girilmiştir. Bu dönemin en temel özellikleri ise "globalleşme" ve "imhacı (yok edici) rekabet" ifadeleri ile tanımlanmaktadır (Kavrakoğlu, 1994, s. 9).

Diğer bir deyişle, oluşan bu globalleşmenin en can alıcı sonucu rekabetin sertleşmesidir. Globalleşme üreci ile birlikte, ekonomik sınırların ortadan kalkması sonucunda birçok kuruluş öteden beri sahip oldukları pazarlarda yeni ve güçlü rakipleri karşılarında bulmuşlardır. Kolaycılık artık yerini mücadeleye terketmiştir. Eğer tabir yerindeyse, şirketler artık kendi evlerinde vurulmaya başlamışlardır.

Küreselleşen böyle bir dünya düzeninde, artık yalnızca kendi parametrelerimizle davranmayı sürdüremeyeceğimiz bilinen bir gerçektir. Daha önce de bahsedildiği gibi, değişim rüzgarları ile birlikte, pek çok kavram yakın bir zaman öncesinde ifade ettiğinden daha farklı anlamlar içermeye başlamıştır. "Kalite" kavramı da bunlardan biri olup son 50-60 yıl içerisinde sürekli gelişmiş; ürün ve hizmet üretiminin anahtar kavramlarından biri olma konumuna yükselmiştir.

Zaten şimdiye kadar özellikleri açıklanmaya çalışılan bu globalleşen ve imhacı rekabetin ağır bastığı bir dünya düzeninde başarılı olabilen kuruluşları incelediğimizde, bunların hepsinin ortak

özelliklerinin **Toplam Kalite Yönetimi** ve onun getirdiği yaklaşımı benimseyen şirketler olduğunu görüyoruz.

Toplam Kalite Yönetimi kavramı, her sektörde olduğu gibi, özellikle üretim ve hizmet sektöründe çok tartışılan bir kavramdır. Ancak bu kavramın hemen hemen hiç tartışılmadığı alanlardan biri ise **eğitim** alanıdır. Oysa ki, eğitim sektörü, diğer bütün sektörlerle benzer bir biçimde yaklaşımları, üretim süreci ve ürünleri olan ayrıca diğer özellikleri açısından da kendine özgü birtakım nitelikler taşıyan bir sektördür. Buna ek olarak, diğer sektörler gibi, dünyadaki temel dinamiklerin ve eğilimlerin etkisi altında değişim gösterir.

Modern eğitim anlayışının, aym dönemde ortaya çıkan modern üretim ve yaşam biçimleriyle çok önemli koşulluklar gösterdiğini öne sürmek mümkündür. Bu görüşe göre imalat ev içinden atölyelere taşınırken, neredeyse eşzamanlı olarak eğitim de ev içinden okullara taşınmıştır. Başka bir deyişle, eğitim sistemleri, sanayi dönemini izleyen dönemde ortaya çıkan değişimlere belki de bütün sektörlerden önce cevap vermiştir.

Bugün ise yeni bir devrim yaşanmaktadır. Birtakım aceleci araştırmacının şimdiden "bilgi toplumu" adını verdikleri yeni bir toplumsal yapılanmaya doğru gidildiği öne sürülmektedir. Geçekten de bir bilgi toplumuna geçilip geçilemeyeceği, geçilecekse bunun ne zaman tamamlanacağı bilinmemekle birlikte, günümüzde akla gelebilecek tüm sektörlerin tipik geçiş süreci sorunları yaşadığını söylemek yanlış olmayacaktır.

Burada ortaya çıkan çok çarpıcı olgulardan birisi, eğitim sistemlerinin bu kez toplumsal değişime daha önce olduğunun tersine cevap vermekte gecikmiş olmalarıdır. Yaşanan sorunların en önemli nedenlerinden birinin de eğitim sistemlerinin yaşadığı isteksizlik ya da varolanı koruma kolaylığına kaçmaları olduğu söylenebilir. Birçok sektörde büyük boyutlu dönüşümlere yol açan Toplam Kalite Yönetimi kavramının, eğitim sistemlerinde başarıyla uygulandığı örnekler ülkemizde neredeyse yok denecek kadar azdır. Bunun yanı sıra, Toplam Kalite Yönetimi kavramının eğitim sistemlerine

yayılabileceği bir deneyim birikiminden söz etmek ise olanaksızdır.

Bilinen bir gerçek vardır ki, Toplam Kalite Yönetimi felsefesi hangi işletmede olursa olsun, gereği gibi uygulandığı takdirde rekabet içinde bulunulan çalışma alanında o işletmeye gözle görülebilir bir rekabet gücü sağlayan bir yönetim anlayışıdır. Bu görüş bir eğitim sektörü için de geçerlidir. Yalnız unutulmaması gereken nokta; işletmeler için her derde deva bir ilaç gibi ya da sihirli bir çubuk gibi görünen Toplam Kalite Yönetimi'nden beklenen faydayı sağlayabilmek için o işletmenin örgüt kültürüne uygun olarak düzenlenmesi ve tüm gereklerinin eksiksiz yerine getirilmesi gerekmektedir. Eğitim sektöründe kalite kavramına ve Toplam Kalite Yönetimi'nin uygulanabilirliğine geçmeden önce çok açık ve kısa bir biçimde Toplam Kalite Yönetimi'ni açıklamak yararlı olacaktır.

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

Günümüzde Toplam Kalite Yönetimi'ni duymamış bir yönetici herhalde kalmamıştır. Yapılan anketlere göre ABD'de sanayi kuruluşlarını! %75'inde Toplam Kalite programları uygulanmakta; Avrupa'da da bu tür programlar hızla yayılmaktadır (Feigenbaum, 1991). Ülkemizde, bundan yaklaşık 10 yıl önce bu kavramla tanışmalara nadir rastlanırken, şimdi binlerce kişinin bu konuda eğitim aldığı ve onlarca şirketin bu yönetim modeline geçmeye çalıştığı görülmektedir.

Daha öncelerde değişimden ve bunun sonucunda oluşan küreselleşen bir dünya düzeninden ve ilişkilerinden bahsedilmişti. Böyle bir ortamda, günümüzde sanayi ve ticaret dünyasını tek bir kelime ile ifade etmek gerekirse, bu kelime rekabet olacaktır (Kavrakoğlu, 1992, s. 25-27). Rekabet kavramının boyutları ise yıldan yıla değişerek yeni unsurlara hüründüler ve bugün işletmelerin taptığı Toplam Kalite Yönetimi felsefesinin doğmasına katkıda bulundular. Toplam Kalite'nin Türkiye'deki öncülerinden biri olan İbrahim Kavrakoğlu, bu rekabet unsurlarını yıllara göre aşağıdaki şekilde gördüğü gibi açıklamaktadır

Şekilden de anlaşılacağı gibi, 1960'lı yıllarda bir işletme, çalıştığı pazarda, rakiplerinden daha fazla mal veya hizmet ürettiyse o işletme pazarda rakiplerinden daha üstün bir duruma geçiyordu. Kaliteli veya beklentileri karşılar bir üretim yapıyor olması önemli değildi. Miktar olarak fazla üretim yapması güçlü olması için yeterliydi. 1970 Ti yıllara gelindiğinde, bu üretim unsuruna bir de maliyet unsuru eklendi. Diğer bir deyişle, en fazla üretimi en düşük maliyetle gerçekleştiren işletme, rakiplerine göre güçlü olarak adlandırılıyordu. 80 Terde ise en fazla üretimi en düşük maliyetle ve en kaliteli bir biçimde müşterisine sunan işletmeler pazardan aslan payını kapmaya başladılar. Zaman ilerleyip biraz da küreselleşmenin etkileriyle, 90 Ti yıllarda söz edilen bu üç rekabet unsuruna bir de hız unsuru eklendi. Artık pazarda müşterinin isteklerini önemseyen, en fazla üretimi en düşük maliyetle ve ayrıca müşterisinin ihtiyacını karşılayacak zamanda ve hızda piyasaya sunan ve hizmet veren işletmeler pazarda rakiplerini sollamaya ve güçlü duruma geçmeye başladılar. Buradan bir çıkarım yapmak gerekirse, Toplam Kalite Yönetimi felsefesi de işletmelere rakipleri ile yaptıkları mücadelede bu unsurları kazandırmaya ve verimli bir üretim yapmalarına yardımcı olmaya çalışmaktadır.

Kalite, çok kısa bir tanımla, müşteri tatmini demektir. Bir üretim sürecinde üretilen mal ve hizmetlere ilişkin kalite olgusunun varlığı,

sözkomısu mal ve hizmetlerin tüketicilerin beklentilerine ve ihtiyaçlarına uygunluk derecesi ile doğrudan ilişkilidir (Bozkurt, 1994, s. 110). Yapılan çeşitli araştırmalar uzun dönemde bir kuruluşun performansını etkileyen en önemli faktörün ürünün kalitesi olduğunu ortaya çıkarmıştır. Bu nedenle kalite sağlama çalışmalarının biçimlendirilmesinde çağdaş yaklaşım olarak benimsenen Toplam Kalite Yönetimi'nin bir işletme organizasyonu için yakalanması gereken en önemli fırsattır.

Bu çağdaş yaklaşımlardan biri de bahsedildiği gibi Toplam Kalite Yönetimi'dir. Toplam Kalite konusunda çalışma yapan kuramcılarla uygulayıcılar kalite, kalite yönetimi, toplam kalite kontrol, kalite güvencesi, kalite denetimi, yüksek kalite, kalite kontrol, kalite sistemleri gibi birçok kavramla karşılaşmaktadırlar. Bütün bu çeşitli yönlerini tanımakla beraber kavram kargaşasına da yol açmaktadırlar. Ancak kaliteden asıl beklenen ekonomik olarak gerçeklik sağlamasıdır. Bu ise Pazar geliştirmek, verimliliği arttırmak ve böylece rekabet gücünü yükseltmekle mümkündür. Bunun da en temel yolu müşteri beklentilerinin sağlıklı olarak saptanıp tam olarak tatmin edilmesidir. Bu şekilde özetlenmeye çalışılan felsefe ise Toplam Kalite Yönetimi olarak tanımlanmaktadır.

Toplam Kalite Yönetimi, tüm işletme süreçlerinin sürekli geliştirilmesi, iyileştirilmesi ve müşteri memnuniyeti ve bağlılığının sağlanmasına yönelik çağdaş, katılımcı bir yönetim anlayışı olarak gösterilmektedir (Türkmen, 1995, s. 146).

Biraz daha açıklamak gerekirse, Toplam Kalite Yönetimi, iç ve dış müşteri beklentilerinin aşılmasını temel olarak alan. çalışanların bilgilendirilip yetkilendirilmesini ve takım çalışmaları ile tüm süreçlerin sürekli iyileştirilmesini hedefleyen bir yönetim felsefesi olarak tanımlanmaktadır. Toplam Kalite Yönetimi, tüm proseslerin, ürünlerin ve hizmetlerin tam katılımı ile geliştirilmesi, müşteri tatmininin artırılması ve müşteri bağlılığının yaratılması amacıyla işletmede alınan sonuçların sürekli iyileştirilmesine dayanan, müşteri beklentilerini herşeyin üstünde tutan ve müşteri tarafından tanımlanan kaliteyi,

tüm faaliyetlerin yürütülmesi sırasında ürün ve hizmet bünyesinde oluşturan modern bir yönetim tarzı olarak da tanımlanabilir. Bu tanım çerçevesinde kalite, müşteri beklentilerinin karşılanması ve aşılması, kalitesizlik ise topluma verilen toplam zararını ifade etmektedir.

Toplam Kalite Yönetimi'nin (TKY) Fsi, toplamı, tüm çalışanların katılımı, yapılan işlerin tüm yönlerini, müşterilerin ve üretilen ürün ya da hizmetlerin tümünü kapsarken; K^1 si kaliteyi, yani müşterilerin bugünkü beklenti ve ihtiyaçlarını tam ve zamanında karşılayıp onlara gelecekteki beklentilerini aşan ürün ve hizmetler sunmayı ifade etmekte; Y ise yönetimin her konuda çalışanlara liderlik yapması, çalışanlara örnek model oluşturması ve işletme çapında katılımcı yönetimin sağlanması anlamına gelmektedir.

Toplam Kalite Yönetimi, sadece kaliteyi ve verimliliği öngören bir sistem değildir. Bir sistem bütünlüğü içinde, bir örgütün ve onun etkinliklerinin tüm yönlerinde; insan davranışlarında, süreçlerde uygulanan yöntem ve tekniklerde, çalışma ortamında, ürün ya da hizmette, diğer bir deyişle bütünüyle örgüt kültüründe sürekli gelişim için değişimi esas alan bir felsefedir. Kalitenin gelişimini ve sonuçta bu felsefenin oluşumunu içeren süreci ise en iyi biçimde aşağıdaki şekil açıklamaktadır (Türkmen, 1995, s. 146)

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ'NİN TEMELLERİ

Toplam Kalite Yönetimi'nin 5 temel ögesi bulunmaktadır. Birbirini tamamlayıcı nitelikteki bu öğelerden birinin eksikliği Toplam Kalite Yönetimi uygulamasında önemli aksaklıklar yaratabilmektedir. Bunlar: (Şekil 3)

İç ve Dış Müşteri Memnuniyeti

Rekabet avantajı sağlamak için iç ve dış müşterilerin gereksinim ve beklentilerinin karşılanıp aşılması ve müşteri memnuniyetinin hedef alınması,

Sürekli İyileştirme

Bütün süreçlerde sistematik olarak sürekli iyileştirmenin uygulanması,

Verilere Dayanma

Sistematik yaklaşım için gerekli olan somut, doğru ve sağlıklı verilerin kullanılarak işin yapılması,

Yönetimin Kararlılığı

Yönetimin Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarında kararlı olması ve çalışanlara her konuda liderlik yapıp, Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarında aktif rol oynaması,

Herkesin Katılımı

Çalışanların önerileriyle sürekli iyileştirme çabalarına ve Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarına katılımını ifade etmektedir.

Toplam performans artırma stratejisi olarak da açıklanan Toplam Kalite Yönetimi kuruluşlara, pazarın istediği miktar ve kalitedeki ürünleri uygun fiyat koşullarında sunabilme avantajını, doğruluğu kanıtlanmış çağdaş yönetim teknik ve uygulamalarının uygun kombinasyonları ile vermektedir. Toplam Kalite Yönetimi bunu yaparken insan faktörünü geliştirip ön plana çıkararak onun yaratıcı zekasından ve ekip sinerjisinden kuruluş hedefleri doğrultusunda daha fazla yararlanılmasını sağlamış, bir yandan da çalışma yaşamının insancillaştırılması sürecini hızlandırmıştır (Peşkirioğlu, 1995, s. 49).

Ezici rekabetçi ortamda değişen koşullara adapte olarak, kendim geliştirerek, değişen müşteri tatmini kriterlerini zamanında yakalayıp, varolan boşlukları doldurarak hayatta kalmak ve başarılı olmak isteyen işletmelere gerekli olan ve çağdaş yönetim anlayışlarından biri olan Toplam Kalite Yönetimi, aslında bir yönetim tekniğinden çok bir yönetim felsefesi ve hatta ötesinde bir yaşam tarzıdır. İşte bu noktada, Toplam Kalite Yönetimi, diğer yönetim anlayışlarından ayrılmaktadır.

Toplam Kalite Yönetimi başarılı bir şekilde uygulandığında kuruluşlarda; müşterilerin tatmini, Pazar payı,

maliyetler, verimlilik, çalışanların iş doyumunu, birimler arası işbirliği ve iletişimin geliştirilmesi gibi alanlarda iyileştirmeler sağlayacaktır. Bu iyileştirme hedeflerine ulaşabilmesi için kuruluşun tüm üyelerinin sorumluluğu ve üst yönetime ait olan kalite yönetimine katılmalarının sağlanması gerekmektedir (Eroğlu, 1996, s.45).

Özetlemek gerekirse; Toplam Kalite Yönetimi, sadece kaliteyi ve verimliliği öngören bir sistem değildir. Bir sistem bütünlüğü içinde bir örgütün ve onun etkinliklerinin tüm yönlerinde; insan davranışlarında, süreçlerde uygulanan yöntem ve tekniklerde, çalışma ortamında, ürün ya da hizmette, diğer bir deyişle, bütünüyle örgüt kültüründe sürekli gelişim için değişimi esas alan bir felsefedir (Akal, 1995, s. 85).

EĞİTİMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

Bilim ve teknolojideki gelişmelere koşut olarak toplumsal yaşamda meydana gelen değişimler eğitime duyulan ihtiyacın önemini daha da arttırmıştır. Son yıllarda çok sık karşılaşılan "yeni dünya düzeni", "küreselleşme", "dünyaya açılma" ve "yeniden yapılanma" kavramları, özellikle sanayi sonrası bilgi toplumlarını ifade etmede kullanılan popüler tanımlar arasındadır. Bu kavramlarının temelini bakıldığında *bilgi* kavramının önemli belirleyiciliğe sahip olduğu görülmektedir.

Bilginin bu derece önem kazanması, bilginin üretildiği, dağıtıldığı kaynaklardan biri olan eğitim kurumlarının yapışım, işleyişini, yönetimini, programlarını kısacası eğitim örgütünün bütününe sorumluluklarını önemli ölçüde arttırmaktadır. Eğitim örgütleri toplumun yenileşmesine öncülük etme durumundadır. Çünkü eğitim örgütleri çıktıkları yoluyla diğer sistemleri de etkileme şansına sahiptir. Diğer bir deyişle; "işletmeyi hatırlatacak en önemli unsur dışarıdaki ürünü ve bu işletmenin çıktısı ile oluşacak olan müşteri tatminidir" düşüncesinden yola çıkarak, bir okulun çıktısı ise öğrendiklerini on yıl sonra işe koşacak olan öğrencilerdir.

Bilgi çağına ulaşan toplumlarda bilim ve teknoloji ön plana geçmekte ve ülkenin rekabet gücü önemli ölçüde sahip olduğu bilgi potansiyeli ve insangücü kalitesine bağlı hale gelmektedir. Dolayısıyla ülkemizin rekabet gücünün artırılabilmesi, eğitimin hizmet kalitesinin yükseltilmesine ve nitelikli insangücü yetiştirilmesine bağlıdır.

Hayatımızın bir parçası haline gelen, günlük konuşmalarımızda da sürekli kullanılan ve bu makalede de sık kullanılmış kelimelerden biri olan *kalite* kelimesi, sonuçta eğitim sektörüne de girmiştir. Peki, kullanıma uygunluk olarak tanımlanan kalite kavramının eğitimdeki tanımı nasıl olmalıdır? *Kaliteli eğitim (eğitim kalitesi)* öğretim kurumlarının mevcut imkanlarını en iyi şekilde kullanarak, öğrenciye bilgiye ulaşmayı, bilgi üretmeyi Öğreten ve kendi alanında uluslar arası düzeyde rekabet edebilecek yeteneğe sahip bireyler yetiştirme kapasitesidir. Başka bir deyişle, öğrencinin yeteneklerini geliştiren, muhakeme yeteneği kazandıran, kuşku duymayı, eleştirmeyi ve düşünmeyi öğreten eğitim, kaliteli eğitimdir. Eğitimdeki bu kaliteyi etkileyen etmenler ise beş maddede toplanabilir. Bunlar:

1. Öğrencilerin kalitesi
2. Öğretmenlerin kalitesi
3. Fiziki ortamın ve teknik donanımın kalitesi
4. Sosyo-kültürel ve eğitim faaliyetlerinin yeterliliği
5. Yönetim anlayışı

Yukarıdaki bu faktörler, eğitim sektörünün de girdisiyle çıktısıyla bir sistem olduğunu göstermektedir. Bütün bunlardan yola çıkarak Toplam Kalite Yönetimi'nin, bir sistem anlayışı içerisinde, eğitim kurumlarında uygulanabilirliği konusu gündeme gelmektedir. Aslında, öğrenim kurumları, Toplam Kalite Yönetimi felsefesinin en kolay ve hızlı uygulanabileceği kurumlar olarak algılanmalıdır. Bu kurumlarda gerek iç müşteri olarak personel kadroları (öğretmen, idari personel), gerekse dış müşteri olarak öğrencilerin yaklaşımlarının, Toplam Kalite Yönetimi

uygulamalarını kavramaya yönelik alt yapı sorunları yaratmayacağı düşünülmelidir.

Şimdi ise Toplam Kalite Yönetimi felsefesinin bir eğitim kurumunda uygulanması ile sağlanacak yararlar üzerinde durmakta fayda vardır:

1. Toplam Kalite Yönetimi'nde, "yapılacak en iyi yatırım insana yapılacak yatırımdır" düşüncesinden yola çıkarak, insana ve onun yaptığı işe saygı esastır. Zaten eğitim sektöründe de hizmet doğrudan doğruya insandan insanadır.
2. Eğitim sektöründe müşteri ile hizmeti veren arasında doğrudan bir ilişki vardır. Toplam Kalite Yönetimi felsefesinde ise müşterinin tam ve sürekli tatmini ilk hedeftir. TKY'yi benimsemiş bir eğitim kurumunda, hizmeti veren ile hizmetten yararlanan müşteri ilişkilerinde hiçbir zaman hayalkırıklığı ya da memnuniyetsizlik yaşanmayacaktır. Çünkü TKY desteği ile politikaların ve vizyonunu belirlemiş bir eğitim kurumunun hizmet verme odağında doğrudan ilişkiye girdiği müşterisi vardır. TKY'yi benimsemiş bir eğitim kurumu için öncelikli olan faktör, verilen hizmet hakkında müşterisinin şimdiki ve gelecekte olası ihtiyaç ve beklentileridir.
3. Toplam Kalite Yönetimi felsefesinde, politikaların oluşturulmasına kalite kavramı yön vermektedir. TKY uygulayan bir eğitim kurumunun yetkili organı uygulamaya geçiş kararı aldıktan sonra tüm okul personelini, öğretmenleri, öğrencileri ve velilerini sürekli kalite iyileştirme (SKİ) prensipleri konusunda bilgilendirmelidir. Bunlar arasında SKİ yaklaşımı benimsenmeli ve amaç birliği sağlanmalıdır. Hazırlanacak stratejik planlamada okulun misyonu, belirlene zaman dilimi içerisinde varılması hedeflenen eğitim düzeyi belirtilmelidir. TKY uygulamaya geçmiş bir okulda; vizyon geliştirme çalışmalarının

yapılması,
yapısında
alanların
faktörlerin
işler
Toplam
felsefesini
kurumunda,
yaygınlaştırılmış
kaliteyi
sürekli
eğitim
kazandırmakta,
yakalama,
uydurma
Eğitim
verilen
gerekmektedir.
telafisi
alıcıdır.
felsefesini
kurumunda
zamamnda,
tam
Toplam
felsefesini
kurumunda,
anlayışı
hizmet
oluşturulduğu
kontrolü
önem
Toplam
felsefesinin
eğitim
Kalite
bir
de
çalışanların
eğitim
Toplam
felsefesinde
yapılmaktadır.
benimsemiş
ise, grup

zayıf
okulun
ve
belirlenmesi,
değerlendirilmesi
güçlü
benimsemiş
Kalite
bir
arttırmaya
çalışmaktadırlar.
kurumuna
fırsatları
değişime
avantajı
kurumlarında
hizmette
ise
çok
Toplam
benimsemiş
ise
ilk
benimsemiş
esas
ve
eğitim
dahil
katılacağı
bir

örgütsel
olduğu
dış
gibi
kolaylaşacaktır.
Yönetimi
eğitim
bilinci
çalışanlar
olarak
da
dinamizm
ayak
sağlamaktadır.
öğrenciye
yapılmaması
hatanın
zaman
Yönetimi
eğitim
işini
ve
esastır.
Yönetimi
eğitim
gelişme
verilen
hizmetin
sürecin
geliştirilmesi
taşımaktadır.
Yönetimi
sürekli
Toplam
benimsemiş
yöneticiler
bütün
bir
uygulanmalıdır.
Yönetimi
çalışmaları
felsefesini
kurumunda

düzenlenmekte, bu gruplara kurumun her kesiminden çalışan kişiler katılmakta, grup çalışmaları sırasında herkes sorunun çözümü ile ilgili her türlü çözüm önerilerini iletmekte, böylelikle herkesin yönetime katılımı sağlanmakta ve kişilerde kendilerini kuruma ait hissetme düşünceleri oluşmaktadır.

SONUÇ

Eğitim iyileştirilmesi, insanın gerektirdiği etmesine farklı Bunun sağlayacağı sıralayabiliriz:

insana bilgi bağlıdır. olduğunu için yararları şöyle

sistemimizin verilen gelecekteki ve Toplam

değeri becerileri Geleceğin unutmamak Kalite

sürekli ve yaşamının elde bugünden gerekir. Yönetimi'nin

- Hayat boyu öğrenciler yetiştirmek
- Öğrenmeden hoşlanan öğrenciler yetiştirmek
- Toplum için üretici üyeler yetiştirmek
- İstihdam edilebilir kişiler yetiştirmek
- Diğerleri ile işbirliği yapmaya istekli insanları teşvik etmek ve desteklemek
- Sürekli gelişmeci düşünceye sahip öğrenciler yetiştirmek
- Toplumdaki herkes için yükselen kolları sağlamak.

Toplum üyelerinin ihtiyaçlarına yönelik olarak hizmet veren eğitim kurumlarının yeniliğe açık, istikrarlı ve topluma yönelik olarak eğitimlerini şekillendirmesi değişen dünya düzeni ve yaklaşan bilgi çağı ortamı için artık zorunlu hale gelmiştir.

Toplam Kalite Yönetimi'nin sağladığı yararlar, bütün eğitim kurumlarında ortak bir çalışmayı gerektirdiği, çalışan tüm personelin motivasyonunu arttırdığı için oldukça önemlidir. Toplam Kalite Yönetimi çalışanların problem çözme yönündeki yeteneklerini geliştirdiği ve sorunlarına hemen çözüm üretmesi nedeniyle kaynak israfını da önlediği için eğitim sisteminde en kısa zamanda uygulanmaya konulması gerekmektedir.