

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE KURULU: KURUM GÖSTERGE
RAPORLARI ANALİZİ**

İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Efsun CANATAN

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ

İSTANBUL-2020

TEZ TANITIM FORMU

- YAZAR ADI SOYADI** : Efsun CANATAN
- TEZİN DİLİ** : Türkçe
- TEZİN ADI** : Yükseköğretim Kalite Kurulu: Kurum Gösterge Raporları Analizi
- ENSTİTÜ** : İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
- ANABİLİM DALI** : İşletme Ana Bilim Dalı
- TEZİN TÜRÜ** : Yüksek Lisans
- TEZİN TARİHİ** : 07.10.2020
- SAYFA SAYISI** : 73
- TEZ DANIŞMANLARI** : Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ
- DİZİN TERİMLERİ** : İç Değerlendirme, Üniversite, Geri Bildirim, YÖK, Kalite Kurulu, Yüksek Öğretim, Kalite, Eğitim, Denetim, TKY, Yönetim, Akreditasyon
- TÜRKÇE ÖZET** : Globalleşen dünyada hizmette kalite kavramının ortaya çıkışından sonra eğitim sektöründe kalite yönetimi ihtiyacının ortaya çıkması kaçınılmaz olmuştur. Eğitimin önemli bir basamağı olan üniversitelerin değerlendirilip incelenmesi gerekmiştir. Bu bağlamda tüm dünyada denetim kuruluşları kurulmaya başlamıştır. Türkiye’ de ise Yükseköğretim Kalite Kurulu kurularak (2015) üniversitelerden her yıl Kurum İç Değerlendirme Raporu adı altında kalite ile ilgili bilgilerini sundukları bir rapor talep etmeye başlanmıştır. Bu araştırma Yükseköğretim Kalite Kurulu’nun yapmış olduğu değerlendirmeler sonucunda üniversitelerin kaliteyle alakalı verilerinde yaşanan değişimleri incelemek amacıyla yapılmıştır. Yükseköğretim Kalite Kurulu değerlendirmelerinin üniversitelerin kalite gelişimlerine katkısı incelenmiştir. Seçilen kriterlerdeki veri eksiklikleri ve önemleri üzerinde durulmuştur. Üniversitelere kalite gelişimleri için rehber niteliği taşıması

amaçlanmaktadır.

DAĞITIM LİSTESİ : 1. İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsüne
2. YÖK Ulusal Tez Merkezine

Efsun CANATAN



T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE KURULU: KURUM GÖSTERGE
RAPORLARI ANALİZİ

İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Efsun CANATAN

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ

İSTANBUL-2020

BEYAN

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu, kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez olarak sunulmadığını beyan ederim.

Efsun CANATAN

.../.../2020



T.C

İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Efsun CANATAN' ın “Yükseköğretim Kalite Kurulu: Kurum Gösterge Raporları Analizi” adlı tez çalışması, jürimiz tarafından İşletme Anabilim Dalı İşletme Bilim Dalı YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan _____

Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ

(Danışman)

Üye _____

Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ

Üye _____

Doç. Dr. Kadri Gökhan YILMAZ

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

... / ... / 2020

Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ

Enstitü Müdürü

ÖZET

1950'lerden sonra dünyada gelişen teknoloji ve globalleşen dünyanın etkisiyle üniversite eğitimi ve üniversitelere olan talep artmıştır. Ancak yeni açılan üniversiteler sayısal olarak talebi karşılama da işverenlerin, mezunların ve toplumun beklentileri yönünden farklılık göstermektedir. Bir grup araştırmacı düzenlemiş oldukları anketlerle öğrencilerin üniversitelere karşı olan beklentilerini ölçmüşlerdir. Sonrasında bu beklentileri karşılamak için yapılması gereken çözümleri ortaya koymuşlardır. Bu araştırmacıların oluşturdukları gruplara akreditasyon kuruluşu denmiştir. Birçok ülkede bu kuruluşlar devlet eliyle üniversitelerdeki kalitenin standardizasyonu için kurulmuş ve denetimlere başlamıştır. Günümüzde birçok üniversite denetimlerine gönüllü olarak katılmak istemektedir.

Türkiye'de Yükseköğretim Kalite Kurulu kurularak (2015) üniversitelerden her yıl Kurum İç Değerlendirme Raporu adı altında kalite ile ilgili bilgilerini sundukları bir rapor talep etmeye başlanmıştır. 2017 yılında alanlarında uzman akademisyenler ve birer öğrenci üyeye birlikte üniversite denetimlerine başlanmıştır. Bu araştırmada Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun yapmış olduğu denetimler sonrasında üniversitelerin kaliteyle alakalı verilerinde yaşanan değişimler incelenmesi amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda verilerdeki eksiklikler ve önemli yanlarını belirtmek hedeflenmektedir. Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun denetimlerinin üniversitelerdeki kalite gelişimi açısından rolü ve Türkiye'deki yükseköğretim kurumlarının kalite gelişimleri değerlendirmeler yapılacaktır.

Anahtar Kelimeler: İç Değerlendirme, Üniversite, Geri Bildirim, YÖK, Kalite Kurulu, Yüksek Öğretim, Kalite, Eğitim, Denetim, TKY, Yönetim, Akreditasyon

SUMMARY

After the 1950's, as in every subject in the world, the demand for university education and universities has increased with the effect of developing technology and globalizing the world. However, although the newly opened universities met expectations in terms of numbers, they could not meet expectations as a feature. Universities sought to get out of this competitive race. For this reason, a group of researchers measured the expectations of students towards universities with the questionnaires they organized. Afterwards, they came up with the solutions to be done to meet these expectations. The groups formed by these researchers are called accreditation institutions. In many countries, at first, these institutions were established by the state for the standardization of quality in universities and started audits. However, in order to prove their quality over time, universities have been audited and obtained their quality certificates and showed their quality.

In Turkey by establishing the Higher Education Quality Council (2015) offers information about the quality of the institution under the name Internal Evaluation Report each year from universities began to demand a report. In 2017, university - audits started with academicians who are experts in their fields and one student member. In this research, after the inspections carried out by Higher Education Quality Board, changes in university data related to quality will be examined. Deficiencies and their importance in this data will be determined. In short, the role of the inspections of the Higher Education Quality Board in terms of quality development in universities will be evaluated.

Key Words: Self Evaluation, University, Feedback, YOK, Quality Board, Higher Education, Quality, Education, Inspection, TQM, Management, Accreditation

İÇİNDEKİLER

	SAYFA
ÖZET	I
SUMMARY	II
İÇİNDEKİLER	III
KISALTMALAR LİSTESİ	IV
GRAFİKLER LİSTESİ	V
EKLER LİSTESİ	VI
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	5
1.1.KALİTE	5
1.2.KALİTE YÖNETİMİ	7
1.3.TKY ÖNCÜLERİ VE FELSEFESİ.....	10
1.3.1.William Edwards Deming	11
1.3.2.Joseph Juran	12
1.3.3.Philip B. Crosby	13
1.3.4.Kaoru Ishikawa	13
1.3.5.A. V. Feigenbaum	14
İKİNCİ BÖLÜM	16
2.1. HİZMET KALİTESİ.....	16
2.2. EĞİTİMDE KALİTE (DÜNYADA YÜKSEKÖĞRETİM).....	21
2.3. YÜKSEKÖĞRETİMDE KALİTE.....	30
2.3.1. Bologna Bildirgesi	32
2.3.2. Uluslararası Akreditasyon Kuruluşları	33
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	37
3.1.ANALİZ	37
SONUÇ	48
KAYNAKÇA	53
EKLER	-

KISALTMALAR LİSTESİ

AACSB	:	ASSOCIATION TO ADVANCE COLLEGIATE SCHOOLS OF BUSINESS
ABD	:	AMERİKA BİRLEŞİK DEVLETLERİ
ABET	:	ACCREDITATION BOARD FOR ENGINEERING AND TECHNOLOGY
AHPGS	:	ACCREDITATION AGENCY IN HEALTH AND SOCIAL SCIENCES
AQAS	:	AGENCY FOR QUALITY ASSURANCE
ARWU	:	ACADEMIC RANKING OF WORLD UNIVERSITIES
CWUR	:	CENTER FOR WORLD UNIVERSITY RANKING
ENQA	:	EUROPEAN ASSOCIATION FOR QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION
ESG	:	ENVIRONMENTAL, SOCIAL, GOVERNANCE INFORMATION
EURYDICE	:	DEPARTMENT OF EDUCATION AND SKILLS
FIBAA	:	FOUNDATION FOR INTERNATIONAL BUSINESS ADMINISTRATION ACCREDITATION
JUSE	:	UNION OF JAPANESE SCIENTISTS AND ENGINEERS
OECD	:	ORGANIZATION FOR ECONOMIC COOPERATION AND DEVELOPMENT
OFSTED	:	THE OFFICE FOR STANDARDS IN EDUCATION, CHILDREN'S SERVICES AND SKILLS
PESO	:	KAMU İSTİHDAM GÜVENLİĞİ OFİSİ
PUKO	:	PLANLA-UYGULA-KONTROL ET-ÖNLEM AL
QS	:	QUALITY STARS
STK	:	SİVİL TOPLUM KURULUŞU
SWOT	:	STRENGTH-WEAKNESS-OPPORTUNITY-THREAT
TKY	:	TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ
THE	:	TIMES HIGHER EDUCATION
URAP	:	UNIVERSITY RANKING BY ACADEMIC PERFORMANCE
USNEWS	:	UNITED STATES NEWS
YÖK	:	YÜKSEKÖĞRETİM KURULU
YÖKAK	:	YÜKSEKÖĞRETİM KALİTE KURULU

GRAFİKLER LİSTESİ

SAYFA

GRAFİK-1 KURUMUN İÇ PAYDAŞLARININ KURUMUN YÜRÜTTÜĞÜ KALİTE GÜVENCESİ ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET ORANI (% OLARAK).....	36
GRAFİK-2 KURUMUN DIŞ PAYDAŞLARININ KURUMUN YÜRÜTTÜĞÜ KALİTE GÜVENCESİ ÇALIŞMALARINDAN MEMNUNİYET ORANI (% OLARAK)	37
GRAFİK-3 AKRAN DEĞERLENDİRİLMESİ YAPILAN PROGRAM SAYISI (AKREDİTE OLMAYAN).....	38
GRAFİK-4 ÖZ DEĞERLENDİRME YAPILAN PROGRAM SAYISI.....	39
GRAFİK-5 İŞ DÜNYASININ, MEZUNLARIN YETERLİLİKLERİ İLE İLGİLİ MEMNUNİYET DÜZEYİ (% OLARAK).....	40
GRAFİK-6 AKREDİTE OLMAYAN PROGRAMLARDA SÜREKLİ İYİLEŞTİRME (PUKÖ) ÇEVİRİMLERİNİ KAPATAN PROGRAM SAYISI.....	41
GRAFİK-7 İŞ YÜKÜ TEMELLİ KREDİ ÇALIŞMALARINI ÖĞRENCİ GERİ BİLDİRİMLERİNİ DE ALARAK TAMAMLAMIŞ KURUMUN WEB SAYFASINDAN İZLENEBİLEN PROGRAM SAYISI	42
GRAFİK-8.A ÜNİVERSİTE SIRALAMALARI (RANKİNG) 2017	43
GRAFİK-8.B ÜNİVERSİTE SIRALAMALARI (RANKİNG) 2018	43
GRAFİK-9 KURUMUN STRATEJİK PLANINDA YER ALAN EĞİTİM VE ÖĞRETİM FAALİYETLERİNE İLİŞKİN HEDEFLERİ GERÇEKLEŞTİRME YÜZDESİ	45
GRAFİK-10 ÖĞRENCİLERİN KAYITLI OLDUKLARI PROGRAMDAN MEMNUNİYET ORANI (% OLARAK) (ÖĞRENME ÖĞRETME YÖNTEMİNDEN GENEL YETKİNLİKLERİN KAZANDIRILMASINDAN)	46

EKLER LİSTESİ

EK-A KURUM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU İNCELENEN ÜNİVERSİTELER
(2018-2019 YILI)

EK-B KRİTER BAZLI EN İYİ ÜNİVERSİTE SIRALAMALARI



GİRİŞ

Özellikle 1950'li yıllarda artan müşteri beklentileri, rekabet ve globalleşmeyle birlikte kaliteye olan bakış açısı değişmeye başlamıştır. Sektörler teknolojiye ve dünyadaki gelişmeleri yakalayıp varlıklarını sürdürebilmek için toplam kalite yönetimini benimseyip uygulamaya başlamıştır. Bu gelişmeler zamanla her sektörde olduğu gibi eğitim sektöründe de kaliteli yönetim ihtiyacını ortaya çıkarmıştır. Bu sebeple firmaları başarıya ulaştıracak insan gücünün yetiştirilmesinin önemi artmıştır.

Dünyada 2000'li yıllarda üniversite sayısı hızla artmaya başlamıştır. Bunun sebebi toplumların eğitime verdiği önemin artmasıdır. Ancak yeni okulların açılması eğitimin gelişmesine değil kontrol edilemez ve birbirinden fazla sistemlerin uygulanmasına yol açmıştır. Farklı üniversitelerden ancak aynı bölümlerden mezun öğrencilerin farklı bilgi ve becerilere sahip olduğu işverenlerce görülmüştür. Bu sebeple işverenler personel istihdamı ve kalitesi konusunda büyük bir sıkıntı yaşamaya başlamışlardır. Bu sebeple kalite kontrol ve akreditasyon kuruluşları açılmış ve yaptıkları denetimlerle eğitim kalitesinin yükselmesi için çaba göstermişlerdir. Eğitim kurumlarını ve eğitim sistemlerini incelemişler ve en başarılı teknikleri öğrenip eğitimde olmazsa olmazları ortaya çıkarmışlardır.

Yapılan araştırmalar kalite yönetiminin uygulanmasının ve kendini geliştirmenin üniversiteler ve hatta tüm işletmeler için bir mecburiyet olduğunu göstermektedir. Çünkü rekabetin arttığı günümüzde işletmeler varlıklarını sürdürebilmek için ya gelişmeli ya da tercih edilmemeyi kabul etmelidirler. Artık sadece verilen eğitimin kalitesi değil öğrenci değişim programları, danışmanlık hizmetleri ve burs olanakları gibi hizmetlerin de üniversitelerin tercih edilme sebeplerini etkilemeye başladığı ifade edilmektedir.

Türkiye'deki üniversiteler 2007 yılı sonrasında kalite yönetimi çalışmalarına başlamalarına başlamışlardır. İlk çalışmalar kalite yönetimi sistemine geçmekten ziyade (hangi alanda) yapılan değişiklikler ve uygulamalarla üniversitelerin tercih edilebilirliği amacını taşımaktadır. Öğrenciler eşit seviyede gördükleri iki üniversite arasında tercih yapacakları zaman eğitim içeriğine, akademisyen kalitesine, sosyal ve fiziki imkanlara bakmaya başlamışlardır. Aynı dönemde YÖK dünyadaki kalite akreditasyon kuruluşlarının yaptığı işlere ve dünyadaki önde gelen üniversiteler tarafından tercih edilmelerini incelemiş ve Türkiye'deki üniversitelerinde kalite denetimine ihtiyacı olduğunu anlamıştır. YÖK araştırma ve hazırlıklarını yaparken yerel sağlık akreditasyon kuruluşları oluşmuş ve YÖK' ten onay almışlardır.

2015 sonrası Yükseköğretim Kalite Kurulu açıklama yaparak üniversitelerde kalite denetiminin bir gereklilik haline geldiğini ve yakın zamanda denetime başlayacağını duyurmuştur. 2017 yılında ise YÖKAK adını alarak mali ve idari olarak özerk bir yapıya kavuşmuştur. Sonrasında YÖKAK üniversitelere hem fiziki koşullarında hem de eğitim içeriğinde iyileştirme yapmaları için bazı standartlar getirmiştir. Bu kapsamda yılın belli dönemindeki gelişimlerini bir rapor haline getirip yayınlamaları talep edilmiştir. 2017 yılı itibarıyla "yonetim.yokak.gov.tr" olarak kurulmuş olan serbest erişime kapalı siteye üniversiteler verilerini girerek kendileriyle ilgili bir değerlendirmede bulunmaktadır. Bu raporlarla birlikte YÖKAK alanında uzman olan ve kalite eğitimi almış akademisyenleri bir araya getirerek üniversitelere denetimlerde bulunmaktadır. Bu denetimle ilgili de üniversitelere bir geri bildirim raporu sunarak çabalarını değerlendirmiştir. Adı denetim olarak geçse de aslında herhangi bir yaptırım özelliği bulunmayan YÖKAK değerlendirme yaparak üniversitelerin kalite gelişimlerine katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

2018 yılında YÖKAK'ın denetlemiş olduğu 45 üniversitenin denetimden önce ve denetimden sonra vermiş oldukları 2017 ve 2018 Kurum Gösterge Raporları incelenmiş ve kaliteyle ilgili en az veri girişi yapılmış 10 gösterge seçilmiştir. Tezin amacı Yükseköğretim Kalite Kurulu denetimi sonrası bu seçilen göstergelerde yaşanan değişimlerin hangi yönde olduğu yani Türkiye'de Kalite Kurulu değerlendirme, bilgilendirme, eğitim ve toplantılarının üniversitelerde olan kalite gelişimine etkisi incelenecektir¹.

Araştırmanın Amacı

Kalite, anlamı sektörden sektöre değişen bir yapıya sahiptir. Ancak temel amacı en basit tabirle verimliliği artırmak ve bu sayede de karlılığı artırmaktır. Üretim sektöründe hatalı ürün üretimini sıfıra indirmekken, hizmet sektöründe memnuniyeti artırmaktır. Eğitim sektöründe ise araştıran, sorgulayan ve problem çözebilen nitelikli mezunlar yetiştirebilmektir. Üretim ve hizmet sektöründe kalitenin tarihi 1940'lara kadar uzanırken, üniversitelere ise 1998'deki Bologna Bildirgesi ile gelmiştir. Türkiye'deki üniversitelerde Bologna Bildirgesi ile kalite yönetimine geçilmeye çalışılsa da başarılı olunamamıştır. 23 Temmuz 2015 'de Yükseköğretim Kalite Kurulu 29423 sayılı kanun ile kurulmuş ve "Yükseköğretim Kalite Güvencesi

¹ <https://yokak.gov.tr/> (Erişim Tarihi:10.04.2020)

Yönetmeliği" yayımlanarak Türkiye'de kalite yönetimine geçilmesinin artık kaçınılmaz olduğu ilan edilmiştir².

Bu araştırmanın amacı ise; Türk üniversitelerinde uygulanmakta olan kalite yönetim sistemlerinin çıktılarında biri olan Kurum İç Değerlendirme Raporları'nın analiz edilerek Kalite Kurulu değerlendirme ve geri bildirimlerinin etkinliğinin sorgulanarak geliştirilmesine yardım edecek uygulamaların tespit edilmesidir. Bu bağlamda 2018 yılında denetlenen 45 üniversitenin 2018 ve 2019 Yılı Kurum Gösterge Raporları'nın incelemesi yapılmaktadır. YÖKAK'ın üniversitelerin raporlarını sunabilmeleri için hazırlamış olduğu online raporlama ve değerlendirme sistemi olan 'yonetim.yokak.gov.tr' adresinden seçilen kalite yönetimi alanıyla bağlantı seviyesi yüksek (çoğunluğu kalite güvence sistemi bölümünden alınmış) ancak en az veri girişi yapılmış 10 değerlendirme kriteri kullanılacaktır. Bu araştırma sayesinde Türkiye'deki Yükseköğretim Kalite Kurulu denetimine üniversitelerin verdiği önemi ve kalite gelişimi anlamında geldikleri yeri görmek hedeflenmektedir. Bu sayede Yükseköğretim Kalite Kurulu değerlendirme ve uygulamalarının kalite gelişimine etkisinin değerlendirilmesi tamamlanacaktır. Bu araştırma sonrası elde edilen sonuçlar denetimden geçen üniversitelerin önem vermesi gereken alanlar ve bu alanlarda Türkiye' deki üniversiteler arasındaki yerlerini görme imkanına sahip olmasını sağlayacaktır.

Araştırmanın Önemi

Bu çalışma henüz Yükseköğretim Kalite Kurulu denetiminden geçmemiş veya yeni açılmış üniversitelere kalite gelişimleri için önem vermeleri gereken alanlar hakkında bilgi vermektedir. Benchmarking yaparak kendilerini analiz etme şansı yakalayabilirler. Bu yolla da kalite yönetim sistemi açısından daha hızlı bir gelişim sergilemelerine imkan sağlayabilmektedir. Dünyadaki akreditasyon kuruluşları ve denetim yöntemleri hakkında bilgi edinip kalite yönetimi konusunda kendilerine örnek almak istedikleri üniversiteyi seçmelerine yardımcı olabilecektir. Ek olarak Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun değerlendirmelerinin üniversitelerdeki kalite yönetimine olan etkisi görülecektir. Bu çalışma Türkiye'deki üniversitelerin kalite gelişimlerini incelemek açısından ilk çalışmalardan biri olma özelliği taşıyabilecektir.

Araştırmanın Yöntemi

Türkiye'de 2018 yılı itibarıyla 186 üniversite bulunmaktadır. Yükseköğretim Kalite Kurulunun her yıl istemiş olduğu Kurum İç Değerlendirme Raporlarına istinaden Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından 2018 yılı eğitim-öğretim

² <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/07/20150723-3.htm> (Erişim Tarihi:25.06.2020)

döneminde denetimleri yapılmış olan 45 üniversite incelenecektir. Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun YÖK'ten bağımsız bir yapıya bürünüp online bilgi paylaşım sistemi olan 'yonetim.yokak.gov.tr' yi kurduktan sonra yapmış olduğu ilk denetim öncesi ve sonrası Kurum Gösterge Raporları incelenecektir. Bunun sebebi üniversitelerin ayrıntılı verilerini online paylaşarak öz değerlendirme yapabilme imkanına kavuşmuş olmalarıdır. Üniversitelerin 2018 ve 2019 yılı Kurum Gösterge Raporları esas alınarak üniversitelerin seçilen 10 kritere ne kadar veri girişi yaptıkları değerlendirilecektir. Bu 45 üniversitenin verileri, veri girişi ve verilerdeki iyileşme açısından değerlendirilecektir. Seçilen 10 maddenin çoğunluğunun kalite yönetimi bölümünden olmasına ve veri girişi en az yapılan maddeler olmasına özen gösterilmiştir.

Önemli üniversite sıralama kuruluşlarından olan THE'nin (Times Higher Education) sıralamış olduğu şekilde üniversitelerin kalite yönetimi gelişmişliği ile genç üniversite olma özelliği arasındaki bağlantı incelenmek istenmiş ancak 45 üniversitenin tamamının 50 yaş altı üniversite olduğu görüldüğü için incelenememiştir.

Amaç Türkiye'deki üniversitelerin hangi konularda iyileştirme çalışması yapması gerektiğini ortaya çıkarmaktır. Böylece bu araştırmamızın kalite çalışmalarına yeni başlayacak üniversitelere rehber niteliği taşıması amaçlanmaktadır. İnceleme kriterleri;

1-Kurumun iç paydaşlarının kurumun yürüttüğü kalite güvencesi çalışmalarından memnuniyet oranı (% olarak)

2-Kurumun dış paydaşlarının kurumun yürüttüğü kalite güvencesi çalışmalarından memnuniyet oranı (% olarak)

3- Akran değerlendirilmesi yapılan program sayısı (Akredite olmayan)

4- Öz değerlendirme yapılan program sayısı

5- İş dünyasının, mezunların yeterlilikleri ile ilgili memnuniyet düzeyi (% olarak)

6- Akredite olmayan programlarda sürekli iyileştirme (PUKÖ) çevrimlerini kapatan program sayısı

7- İş yükü temelli kredi çalışmalarını öğrenci geri bildirimlerini de alarak tamamlamış kurumun web sayfasından izlenebilen program sayısı

8- Üniversite Sıralamaları (Ranking)

9- Kurumun stratejik planında yer alan eğitim ve öğretim faaliyetlerine ilişkin hedefleri gerçekleştirme yüzdesi

10- Öğrencilerin kayıtlı oldukları programdan memnuniyet oranı (% olarak) (Öğrenme öğretme yönteminden genel yetkinliklerin kazandırılmasından)

BİRİNCİ BÖLÜM

Kalitenin ortaya çıkışı milattan önceye dayansa da kavramsal olarak ele alınışı 18. yy.'da gerçekleşmiştir. Kalite konusunda çalışan bilim insanları ve uzmanlar ortak bir kalite tanımlaması yapamamaktadır. Bunun en temel sebebi kalitenin her alana ve her sürece uygulanabilen çok boyutlu ve süreç esaslı yapıya sahip olmasıdır. Bu sebeple ölçümü oldukça zordur. Üretim sektöründe somut verilerle ölçümü yapılabilirken, hizmet sektörünün soyut yapısı sebebiyle kalitenin ölçümünü zorlaştırmaktadır.

Tezin birinci bölümünde kalitenin tanımı, ortaya çıkışı ve yönetim modeli haline gelişine değinilecektir. Bir kavram olmaktan çıkıp üretim ve hizmet sektöründe kullanımı anlatılacaktır. Literatür taraması yapılarak kalitenin kavramsal boyuttan çıkıp insanların hayatına girişinden bahsedilecektir. Toplam kalite yönetimine dönüşümünü sağlayan Deming, Juran, Ishikawa, Crosby ve Feigenbaum'un katkılarına ve kuramlarına değinilecektir. Kalitenin üretim sektörüne girip standardizasyona geçiş ile birlikte insanların kaliteyi tanınması sürecinden bahsedilecektir.

1.1. KALİTE

Kalitenin onlarca farklı tanımı vardır. Bunun sebebi kalitenin her sektörde hatta hayatımızın her yerinde bulunmasıdır. Kalite köken olarak Latince 'oualites' yani 'bir şeyin nasıl oluştuğu' anlamına gelir. Ancak günümüzde üstün ve iyi demektir³.

Kalitenin tanımı insanlar tarafından lüks, özel, pahalı veya üstün, yönetim bilimciler tarafından uygunluk derecesi, kalite uzmanı Kaoru Ishikawa tarafından ise dar anlamda ürün kalitesi demekken, geniş anlamda iş, hizmet, iletişim, süreç, firma ve hedeflerin kalitesi olarak tanımlanmaktadır⁴.

Kişilerin beklenti ve ihtiyaçlarının farklılaşması sebebiyle kalitenin net bir tanımı yapılamamaktadır. Kalite duygusu toplumun yapısı, kişilerin sosyal, ekonomik, kültürel yapılarına ve isteklerine göre değişebilmektedir⁵.

Kalitenin en basit tanımı müşterinin istediğidir. Ancak her müşteri için ayrı hizmet ya da ürün üretmek mümkün olamamaktadır. Bu sebeple bu isteklere

³ Murat Ermiş, ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Uygulamalarının Eğitim Kurumları Kalitesine Etkisi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul, 2016, s. 5 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

⁴ Ahmet Yatkın, **Toplam Kalite Yönetimi**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, Eylül 2004, s. 1-2

⁵ Turgay Bucak, **İşletmelerde Kalite Yönetimi**, İlya İzmir Yayınevi, İzmir, Mayıs 2015, s. 16

bakılarak dünya çapında geçerli bazı standartlar geliştirilmiş ve kalite kavramı bunlar üzerinden değerlendirilmeye başlanmıştır⁶.

Kalite bir hayat tarzı ya da davranış biçimi olarak ifade edilebilmektedir. Kalitenin bireylerin maddi gücü ya da arz ve taleple ilgisi bulunmaktadır. Global rekabetin bu denli yüksek olduğu dönemde firmalar hayatta kalabilmek için kaliteyi içselleştirmek durumunda kalmaktadır. Bu sebeple kalitenin bu kadar fazla anlamı bulunmaktadır. Çünkü kalitenin her üretim ve hizmet grubuna hatta bir insanın yaşamına dahi dokunabildiği ifade edilmektedir. Ve ayrıca bu kültürden kültüre veya hitap edilen müşteriye göre de değişebilmektedir. Çünkü her toplumun beklenti ve beğenileri farklılık gösterebilmektedir⁷.

Kalite insanların farklı bakış açılarına dayanan üretim tüketim zincirindeki farklı roller sebebiyle kafa karıştırıcı olabilmektedir. Zamanla kalitenin kendisinin olduğu gibi kelime anlamı da değişmiştir. Ne iş piyasasının uzmanları ne de danışmanlar kalitenin anlamında anlaşabilmişlerdir. Bir araştırma sonucunda kalitenin tanımını 8 maddeye indirebilmişlerdir. Bunlar; mükemmellik, tutarlılık, hızlı teslimat, politika ve prosedürlere uygunluk, iyi, kullanılabilir ürün sağlama, ilk seferde doğru yapma, mutlu ve müteşekkir müşteri, toplam müşteri hizmeti ve tatminidir⁸.

Atatekin tezinde Green ve Harvey'nin 1993'te kaliteyi tanımlamak için 5 farklı yaklaşım geliştirdiğini belirtmiştir. Bunlar; istisnai olarak; standartları aşmak, tutarlılık olarak; her seferinde sıfır hata, amaca uygunluk olarak; müşteri beklentilerini karşılar, parasal değer olarak; etkin ve verimli, dönüşüm olarak kalite; niteliğinin değişmesidir⁹.

Kalite çeşitli özellikler açısından; kullanıma uygunluk, sorunların ortadan kaldırılması, her zaman daha iyisi, güvenilir olmak, zamana uygunluk, gereksinimleri karşılayabilme yeteneği, bir mal veya hizmetin müşterilerin beklentilerine uyması ve olabilecek olumsuzluklar için önceden tedbir alınması olarak ifade edilebilmektedir¹⁰.

Günümüz ekonomisinde hayatta kalabilmek için rekabet edebilir özelliklere sahip olmak gerekmektedir. Bu da değişen şartlara uyum sağlamakla mümkün olabilmektedir. Bu değişen şartlara uyum sağlamak da kalite yönetimini benimsemek ve uygulamaktan geçmektedir. Kalite yönetimi ürünün girdi aşamasından çıktı olup müşteriye ulaştırılmasına kadar her süreci kapsamaktadır. Bu yöntemle süreçler incelenerek uygulamalardaki aksaklıklar tespit edilerek çözümlenebilmektedir. Hatta

⁶ Gönül Yenersoy, **Toplam Kalite Yönetimi**, Rota Yayınları, İstanbul, Mart 1997, s. 36

⁷ Özgür Külcü, Kamu Üniversitelerinde Kalite Yönetimi ve Kalite Sistem Dokümantasyonu Çerçevesinde Belge Yönetimi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2005, s. 20 (**Yayımlanmamış Doktora Tezi**)

⁸ Evans and Lindsay, a.g.e., p. 9

⁹ Atatekin, a.g.e., s. 9

¹⁰ Yatkın, a.g.e., s. 2-3

günümüzde satış sonrası hizmetlerle satıştan çok sonra bile kalite yönetiminin etkileri görülebilmektedir¹¹.

Bazı araştırmacılar kaliteyi ürün kalitesinden çok, ürünün üretim aşamasındaki grup çalışması sayesinde ortaya çıkan ürünlerdeki değişim olarak tanımlamaktadır. Toplam kalite yönetimi ise (TKY) kalitenin bütüncül ve sistematik olarak uygulanmasına denilmektedir. Toplam kalite yönetimi her sektöre uygulanabilir ve gereken çaba, istek ve emek verilirse başarı sağlanabilmektedir. Kurumsallaşmayla birlikte toplam kalite yönetimi amacına ulaşabilir bir hal almaktadır. TKY öncelikli olarak iş süreçlerinin analiz edilmesi, yetki devri ve kalite kültürünün geliştirilmesi anlayışına dayanmaktadır¹².

TKY'ye göre kalite müşterinin istediği olarak tanımlanmaktadır. Ancak bu tanım tam olarak ne istendiğini anlatmamaktadır. Taylor 'kalite standartlara uygunluktur' demektedir. Ancak kalite algısı değişkenlik gösterebilmektedir. Bu sebeple bugünün standardına uyan yarıninkine uymayabilmektedir. Bu sebeple firmalar kendilerine her daim yeni kalite standartlar belirlemeli ve hep daha iyi olmak için çabalamalıdır. Ancak bütün bu standartlara rağmen ürün beğenilmeyebilmektedir. Bu kalitenin karmaşık bazı özelliklere sahip olmasından kaynaklanmaktadır¹³.

1.2. KALİTE YÖNETİMİ

Kalite anlayışının ilk kırıntıları M.Ö. 18.y.y.'da Babil'de Hammurabi Kanunları'nda görülmektedir. Bu kanuna göre ilk kez bir inşaat ustası yaptığı duvarın kalitesinden sorumlu tutulmuştur. Duvarı yapma ve kontrol etme görevi verilmiştir. Telden yapılan bir araçla duvarın eğimine ve ölçülerine bakılması ilk kalite kontrol örneği sayılabilmektedir¹⁴.

Gutenberg' in ortaçağda Avrupa'da matbaayı icadıyla birlikte standart parçaların değiştirilmesi bulunmuş ve standartlaşma başlamış diyebilmekteyiz. Yine Venedik'de her yaya uyan okun yapılmaya başlanması standartlaşmanın bir diğer örneği olarak gösterilebilmektedir. Osmanlı' da ise Sultan 2. Beyazıt üretilen malların bazı özellikleri taşıması gerektiği konusunda kurallar oluşturmuştur¹⁵. Mimar Sinan ise eski sağlık merkezlerinde kaliteyi yansıtmıştır¹⁶.

¹¹ Ermiş, a.g.e., s. 3

¹² Külçü, a.g.e., s. 21

¹³ Yenersoy, a.g.e., s. 54

¹⁴ <https://www.bilikalite.com/sayfalar.274.kalitenin-tarihcesi.html> (Erişim Tarihi:10.10.2019)

¹⁵ Atatekin, a.g.e., s. 11

¹⁶ Yatkin, a.g.e., s. 5

1750'lerde Büyük Britanya' da ürün denetimi başlamış ve 1800'lerde endüstri devrimiyle makineleşme ile sanayi devriminden sonra seri üretim başlanmıştır. Başta üretilen her ürün kontrolden geçirilmiştir. Ancak ürünün maliyetini çok yükselttiğinden ve zaman kaybına yol açtığından bu yöntemden vazgeçilmiştir. Daha sonra çıkan her ürün topluluğundan, belli oranda yüzde seçilerek kontrole tabii tutulmuştur. Bu yöntemle kalite kontrolü sağlanmaya çalışılmıştır. Kalite kontrol Amerika'da doğmuştur. Ancak sistematik bir hal alması Japonya'da gerçekleşmiştir. Şöyle ki; 2. Dünya savaşıyla birlikte Japonlar kaliteyi Amerika'dan duymuşlardır. William Deming Amerikan savaş danışmanı olarak Japonya'ya gönderilmiş ve kalitenin nasıl uygulanması gerektiğini Japonlara göstermiştir. Bundan sonra ise Japonlar kaliteyi bir yaşam biçimi haline getirmişlerdir. Kaizen' in sürekli iyileştirme anlayışını her alanda uygulamışlardır. Zamanla Amerika'yı yakalamış hatta kendi kalite standartlarını oluşturmuşlardır. Japon Bilim Adamları ve Mühendisleri Derneği (JUSE) kurulmuş ve kalitenin gelişmesine katkı sağlamıştır. Bu dönemde Juran, Crosby, Ishikawa, Kaizen ve Taguchi TKY'nin kavramsal olarak oluşmasını sağlamıştır¹⁷.

Amerika 2. Dünya savaşına katılınca kalitenin savaş malzemesi üretimindeki önemi artmıştır. Çünkü bir fabrikada üretilen kurşunun başka bir fabrikada üretilen silahla sorunsuz bir şekilde çalışması gerekmektedir. Aksi takdirde savaş büyük bir hüsrana sonuçlanabilmektedir. Bu sebeple silahlı kuvvetler askeri malzeme üretim tesislerini denetlemeye başlamışlardır¹⁸.

19. yy.' da küçük atölyelerde üretilen ürünün kalite kontrolü, üreten işçi tarafından yapılmaktaydı. Ancak 20. yy. 'da küçük atölyelerin yerini büyük fabrikalar almaya başlamıştır. Bu da atölyede uygulanan yöntemleri yetersiz kılmaktadır. Bu bağlamda yeni bir yönetim yaklaşımı ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Bu dönemde endüstri mühendisliğinin kurucusu sayılan F. Taylor iş süreçlerini bölen ve insanların belli kural ve standartlara bağlı yani bilgisayar gibi çalıştığı bir yönetim sistemi kurmak istemiştir. Sadece kalite kontrol işi yapacak ayrı personel grubu oluşturulmuştur¹⁹.

Kalite, gelişim açısından incelenmek istenirse 4 parçaya bölünebilmektedir. Bunlar; muayene, istatistik kalite kontrol, kalite güvencesi ve toplam kalite yönetimidir. Muayene aşaması tüketici açısından çok yararlı olmasına karşın üretici açısından inanılmaz yüksek üretim maliyetlerine neden olmaktadır. Bunun sebebi üretilen hiçbir ürün kontrol aşamasından geçmeden üreticiye ulaşmadığı için hata oranı sifıra yakın hale gelmekte ancak üretici, kontrol maliyetleri ve zaman kaybı

¹⁷ Külcü, a.g.e., s. 24

¹⁸ <https://www.bilikalite.com/sayfalar.274.kalitenin-tarihcesi.html> (Erişim Tarihi:10.10.2019)

¹⁹ Yenersoy, a.g.e., s. 44-46

sebebiyle çok zor duruma düşmektedir. 1920'lerde Western Electric firmasında Shewhart istatistiki kalite kontrol ile muayeneyi; giriş, ara ve çıkış kontrolü olarak üç adıma indirmiştir. İkinci Dünya savaşı yıllarında istatistiki tekniklerin yardımıyla yapılan kabul örneklemesinin en iyi sistem olmadığı anlaşılmıştır. Çünkü savaş anında gelen bir parti silahın kabul edilebilir olmaması ağır sonuçlar doğurabilmektedir. Bu nedenle gelen malların hepsinin kabul edilebilir durumda olması gerektiği anlaşılmıştır. Bunu sağlamanın da kalite güvencesinden geçtiği ifade edilmektedir. Kalite güvencesi ise ürün denetimi ile değil sistem denetimi ile sağlanabilmektedir. ABD'de kalite kontrolünü geliştiren uzmanlar kalitenin firmanın bütün bölümlerine işlemesi gerektiği görüşünü savunmaktadır. İkinci Dünya Savaşı sırasında ABD kalite sistemlerini geliştirmeleri için Japonya'ya uzmanlar göndermiştir. Bu uzmanlar 1950'lerde Japonlarla birlikte toplam kalite yönetimini hayata geçirmişlerdir. Kaoru Ishikawa 1962 yılında işçi eğitimleriyle işe başlamıştır. Japonlar kalite yönetimini öyle bir benimsemiştir ki sırasıyla optik, elektronik ve otomotiv sektöründe dünyanın en çok ihracat yapan devletleri arasına girmeyi başarmışlardır. Günümüzde birçok alanda daha dünya çapında etkileri bulunmaktadır²⁰.

Kalite kontrolün önemli adımlarından biri olan istatistiksel kalite kontrolünü 1930' da Dr. W. A. Shewhart başlatmıştır. Daha sonra kitle üretiminin artmasıyla ABD ve İngiltere gibi önemli üretim merkezlerine yayılmıştır. İstatistiksel kalite kontrolü ile üretilen ürünler içinden belli bir oran seçilip kontrol edilerek yüksek kalite kontrol maliyetlerinden, zaman ve işgücü kaybından kurtulmuşlardır. Bunun sebebi özellikle büyük miktarda üretimleri kontrol etmenin, küçük miktarlara göre daha zor olmasıdır. General Electric'te kalite yöneticisi olarak çalışan A. V. Feigenbaum 1957' de "Industrial Quality Control" dergisinde yayınlanan bir makalesinde ilk kez "toplam kalite kontrol" kavramından bahsetmiştir ve kalitenin sadece kalite ekibinin işi değil herkesin görevi olduğunu belirtmiştir. Toplam kalite kontrolü kavramını uygulayıp başarılı olan ilk toplum Japonlardır. 1962'de Ishikawa, Feigenbaum'un TKY anlayışını Toyota fabrikalarına uygulamıştır. TKY'nin ABD'de yayılmasının sebebi ise TKY sayesinde rekabet üstünlüğü elde eden Japonya' nın yarattığı korkudur²¹.

1980'ler Amerika'da tüketiciler, endüstri ve devlet açısından inanılmaz bir değişim ve büyüyen bir farkındalık dönemi olmuştur. 1950'ler ve 1960'larda "made in japan" damgası ürünler açısından bir kalite algısı oluşturmuştur. 1970'lerde ithal ürünlerin ülkeye gelişiyle Amerika'daki tüketiciler ürünlerini seçmekte daha dikkatli

²⁰ İsmail Efil, **Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi**, Alfa Yayınları, İstanbul, Ekim 1999, s. 16-19

²¹ Yenersoy, a.g.e., ,s. 46

olmaya başlamışlardır. Amerikan kalitesi ve Japon kalitesi arasındaki farkı görmeye ve yüksek kalitede ürün ve hizmeti uygun fiyata talep etmeye başlamışlardır. Tüketiciler ürünün düzgün çalışması, sebepsiz yere bozulmaması ve kanunların da bu açıdan kendilerini desteklemesini beklemektedirler. 1986'da astronotların uzaya çıkmak için yaptıkları kalkıştan kısa bir süre sonra geminin patlaması ve yedi astronotun ölümü kalite bilincinin artmasını sağlamıştır²².

20.y.y. başlarında üreticiler kalite süreçlerini benimseyip uygulamaya başlamıştır. Ancak mal talebi yüksek olan toplumlarda açığı kapatmak için vasıfsız işçilerden yararlanınca ürün kalitesinde düşüş oluşmuştur. Bu sebeple vasıfsız işçi için bile talimat ve prosedürlerin öğretilmesi gerekliliğinin önemi anlaşılmıştır²³.

Deming'in planla-uygula-kontrol et-önlem al döngüsü kalite geliştirmede yaygın olarak kullanılmaktadır. Bu döngüye ek olarak değerlendirme, geri bildirim ve denetim araçlarıyla kalitenin gelişimi kontrol altına alınmalıdır²⁴.

TKY sürecinin öncelikleri; rekabet üstünlüğü kazanmak, sürekli büyümek, olanakların artırılarak çalışanların yaşam koşullarının iyileştirilmesi, yönetim-çalışan ve toplum ilişkilerinin geliştirilmesi olarak sıralanmaktadır. TKY'nin gelişme kaynağı teknolojinin yanı sıra insan kaynağının geliştirilmesidir. Yaratıcılığı, gelişimi ve katılımı destekleyerek kalite gelişiminin sağlanması amaçlanmaktadır. Toplam kalite yönetiminde başarıya ulaşmayı sağlayan bir diğer unsurda ödüllendirme sistemidir. Bu her zaman maddi olmak zorunda değildir. Bazen manevi bir ödül de performansı ve bağlılığı artırabilmektedir. Toplam kalite yönetimi sürekli daha iyinin arandığı hiç bitmeyen bir süreçtir²⁵.

1.3. TKY ÖNCÜLERİ VE FELSEFESİ

TKY bir organizasyonun takım çalışmasını ön planda tutarak çıktı kalitesini ve müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla uygulamış olduğu yönetim biçimi olarak tanımlanabilmektedir. TKY kavramının bugünkü hale gelmesinin en önemli sebebi Deming, Juran ve Crosby'nin 1950'lerde ABD'de yapmış oldukları çalışmalar olarak gösterilebilmektedir. TKY'nin uygulanmasını anlatan birçok makale kitap ve dergi Deming, Juran ve Crosby'nin yaptığı araştırmalar referans alınarak yazılmıştır. Bu bağlamda toplam kalite yönetimini anlayabilmek için öncelikle kalitenin yaratıcılarını tanımak gerekmektedir²⁶.

²² Evans and Lindsay, a.g.e., p. 7

²³ Yatkın, a.g.e., s. 5

²⁴ İge Pınar Tavmergen, *Turizm Sektöründe Kalite Yönetimi*, Ankara, 2002, s. 93-95

²⁵ Yatkın, a.g.e., s. 6

²⁶ Tavmergen, a.g.e., s. 69-95

1.3.1. William Edwards Deming

Deming 1900'de ABD'de dünyaya gelmiştir. Yale'de doktorasını tamamladıktan sonra Tarım Bakanlığı'nda ve Uluslararası Standartlar Bürosu'nda matematik ve istatistik dersleri vermeye başlamıştır. Japonya'ya İkinci Dünya Savaşından sonra Japonya'nın toparlamasına yardım etmek amacıyla kalite eğitimleri vermeye gitmiştir. Ancak Deming'e sahip olmak Japonya'nın geleceğini baştan aşağıya değiştirmiştir. Deming'in Japonya'da verdiği eğitimler sayesinde Japonya kalite gelişimi konusunda dünyada dikkat çekmiştir. Deming'in kalitenin yaygınlaşmasına yaptığı katkılar sebebiyle her yıl kalite yönetiminde en büyük gelişmeyi sağlayan kuruluşa Deming ödülü verilmektedir. Günümüzde 'plan, do, act, check' olan kalite döngüsünü ilk kez 'plan, do, act' şeklinde Deming bulmuştur. Bu bağlamda Deming Döngüsü veya kalite çevrimi denmektedir²⁷.

Planlama aşamasında karşılaşılabilecek sorunlar belirlenmekte ve gereken önlemler planlanmaktadır. Uygulama aşamasında yapılan plana sadık kalınarak uygulamaya geçilmektedir. Ve kontrol etme aşamasında sistem kontrolü ile sistemin çalışmasında herhangi bir sorun olup olmadığı kontrol edilmektedir. Yakın zamanda eklenen önlem al aşaması ise süreci devamlı kılmaktadır. Her çevrim sonucunda ortaya çıkan sorunlar için önlemler alınması ile işte uzmanlaşma ve sorunların azaltılması sağlanmaktadır²⁸.

Deming toplam kalite yönetiminin temellerini atan kişi olarak görülmektedir. Deming sıfır hatalı üretim ile kalitenin sağlanabileceğini savunmuştur. Üretimi tamamlanmış olan ürünün denetiminin manasız olduğunu, süreçlerin iyileştirilerek ürünün üretim aşamasında kontrollerin yapılması gerektiğini söylemiştir. Ayrıca Deming tüketiciyi de üretim sürecinin bir parçası olarak görmüştür. Bunun sebebi ise tüketicinin aldığı hizmet ya da ürün hakkındaki düşünce ve eleştirileri sayesinde hataların ayıklanabileceği görüşüdür. Bu sayede müşteri memnuniyeti artırılarak iadeler azaltılabilmekte, pazar payı artırılarak ve memnun müşteri ile yeni müşteriler çekilebilmektedir²⁹.

Özgür Külcü doktora tezinde Edward Deming tarafından belirlenen ve kalitenin temeli sayılan 14 ilkeyi; ürün ve hizmet geliştirmeyi devamlı kılma, yönetim felsefesini yenileme, kalitede sadece denetime güvenmeme, ödüllendirmeler sadece maddi olmamalı, üretim ve hizmet felsefesi geliştirilmeli, eğitim kurumsallaştırılmalı, liderlik kurumsallaştırılmalı, korku yok edilmeli, iletişimi artırılmalı, işgücü rakamsal

²⁷ Yatkin, a.g.e., s. 8

²⁸ Atatekin, a.g.e., s. 17

²⁹ Ramazan Ertugut, Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları İle Dönüştürücü Liderlik Arasındaki İlişki: Ulusal Kalite Ödülü Almış Olan Kamu Örgütlerinde Bir Araştırma, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli, 2007, s. 16-19 (**Yayımlanmamış Doktora Tezi**)

hedeflere boğulmamalı, işgücü için rakamsal kotalar koyulmamalı, çalışanlar gururlandırılmalı, eğitim imkanı sağlanmalı, dönüşümün gerçekleşmesi için her türlü imkan sağlanmalı olarak tanımlanmıştır.³⁰

1.3.2. Joseph Juran

Juran 1904'te Romanya'da dünyaya geldikten sonra Amerika'ya taşınmıştır. Western Electric'te işe başlamak ise kalitede istatistiksel yöntemi geliştirmesi için bir araç olmuştur. Yazmış olduğu Kalite Kontrol El Rehberi çok karışık kalite uygulamaları içerse de en popüler kalite kitabıdır. Juran çalıştığı yerlerde iş programını firmanın var olan iş programına uydurmaktadır. Bu sayede insanların kaliteyi reddetmesi için geçerli bir sebepleri kalmamaktadır³¹.

Kalite literatürüne pek çok eser kazandırmış ve kaliteyi kullanıma uygunluk olarak tanımlayan ilk kişidir. Yüksek kalitenin işletmelere artan müşteri tatmini, pazar payı, kar ve rekabet gücü ile azalan müşteri şikayetleri ve maliyetler ile zaman kazandıracağı görüşündedir. Juran'ın kendisine ait bir kalite döngüsü anlayışı bulunmaktadır. Bu döngü üretim öncesi pazar araştırması ile başlamakta ve üretim sonrası pazar araştırması ile bitmektedir. Bu demektir ki; üretime başlamadan önce müşterinin beklentilerini toplamakta, üretim sonrasında da üründen memnuniyetlerini ölçmektedir. Bunun ürünün müşteri beklentilerini karşılayacak seviyede olmasını sağladığına inanmaktadır³².

Kalitenin en üstten aşağıya doğru yayılan bir yönetim sistemi olduğunu düşünmektedir. Kalite eğitimini öncelikle firma sahibi ya da CEO almalı sonra sahip olduğu inanç ve bilgiyi tüm personele yaymalıdır görüşündedir. Ayrıca önceleri kalite sadece kalite biriminin işi olarak görülürken Juran tüm birimlerin görevi olduğunu ve kalitenin ancak bu şekilde başarıya ulaşacağını belirtmiştir. Yıllık kalite geliştirme planlarının yapılması gerektiği ve bu planlara herkesin katılması gerektiğini düşünmektedir. Bu planları uygularken problemin bulunması ve çözümü olarak iki aşamaya bölünmesi gerektiğini söylemektedir³³.

Ayrıca kalite yönetiminin 3 ana aşamadan oluştuğunu belirtir. Buna kalite üçlemesi denir. Planlama (potansiyel pazarın belirlenmesi, belirlenen pazarın beklentilerine uygun ürün üretilmesi ve sunulması), denetim, (üretilen ürünün sahip

³⁰ Külcü, a.g.e., s. 24

³¹ Evans and Lindsay, a.g.e., p. 7

³² Yatkın, a.g.e., s. 12-13

³³ Efil, a.g.e., s. 74

olması gereken özellikler belirlenir ve ürün değerlendirilir), geliştirme (üretilen ürün ile belirlenen standartlar birbirini tutmadığında ar-ge çalışması ile ürün geliştirilir)³⁴.

1.3.3. Philip B. Crosby

Crosby Uluslararası Telefon ve Telgraf şirketinin kalite müdür yardımcılığını yapmıştır. Daha sonra Philip Crosby isimli şirketi kurmuş ve eğitim programları sunmuştur. Ayrıca kaliteyle ilgili birçok kitap yazmıştır. Evans ve Lindsay kitaplarında Crosby' nin kalite yönetiminin içerdiği ilkeleri; kalite ihtiyaçlara uygunluktur, güzellik değildir. Kalite problemi diye bir şey yoktur. Kalite ekonomisi diye bir şey yoktur, işi ilk seferinde yapmak her zaman en ucuzudur. Ölçülebilen tek kalite göstergesi kalite maliyetidir; ki bu giderlere eşit değildir. Tek performans standardı sıfır hatadır şeklinde tanımlamıştır³⁵.

Sıfır hata Crosby'nin temel ilkesidir. Kalitenin yönetimi kaliteye inandırarak ve tüm işletmeyi kalite konusunda bilgilendirerek kalite değerlendirmesi, maliyeti, hataları düzeltme, bilinçlendirme, sıfır hata, etkili iletişim ve çalışanların ödüllendirilmesi ile sağlanabileceğini savunmaktadır³⁶.

1.3.4. Kaoru Ishikawa

Dr. Ishikawa yıllarca Tokyo Üniversitesinde elektrik profesörü olarak çalışmıştır. Japon ustabaşları için Kalite Kontrol dergisini kurmuştur. Ve Japon Bilim Adamları ve Mühendisleri Derneği'ni (JUSE) yönetmesi ile Japonya'nın kalite gelişiminde çığır açmıştır. Bu bağlamda kalite kontrolün başarılı olabilmesi için tüm organizasyona yayılması gerektiği görüşünü savunmuştur. Ishikawa toplam kalite ile tüm personelin ödüllendirilerek ve görüşleri alınarak yönetimine katılması gerektiğini düşünmüştür. İstatistiksel yöntemlere ve grup çalışmasına önem vermiştir. Ishikawa'da diğerleri gibi kalitenin müşteriyle başladığını ve müşterinin ihtiyaçlarını anlamının kalite yönetiminde çok önemli olduğunu savunmuştur. Evans ve Lindsay kitaplarında Ishikawa'nın kaliteye dair bazı anahtar düşüncelerini; kalite eğitimle başlar ve biter. İlk adım müşterinin ne istediğini bilmektir. Denetim zorunlu değildir. Problemin sebeplerini yok et, sonuçlarını değil. Kalite kontrol tüm birimlerden ve tüm çalışanlardan sorumludur. Nesnel olmakla karıştırmamak gerekir. Kaliteyi en öne koyun ve uzun dönemde ne kadar kar getirdiğini izleyin. Pazarlama kalitenin her şeyidir. Üst yöneticiler emrindekilere sundukları gerçekleri gördüklerinde sinirlenmemeliler. Bir şirketteki problemlerin % 95' i basit bir istatistik aracı ve

³⁴ Atatekin, a.g.e., s. 17

³⁵ Evans and Lindsay, a.g.e., p. 105-106

³⁶ Atatekin, a.g.e., s. 18

problem çözücüyle çözülebilir. Bilgilerin dağılımı istatistikten elde edilenden başkaysa bu yanlış bilgidir şeklinde tanımlanmıştır³⁷.

Ishikawa kalite tarihine, kalite çemberlerinin babası olarak adını yazdırmıştır. Kaliteyi Deming ve Juran'dan öğrenmiştir. Ishikawa için kalite müşterinin tüm ihtiyaçlarının karşılanabilmesi demektir. Ayrıca kalite problemleri için balık kılıcı diyagramını bulmuştur.

1.3.5.A. V. Feigenbaum

A.V. Feigenbaum 1950'lerde General Elektrik'de kalite yöneticisi olarak çalışırken Toplam Kalite Kontrolü kitabını yayınlamakla ilk kez TKY ismini ortaya koymuştur. Feigenbaum TKY'yi bir firmadaki grupların kalite iyileştirme ve geliştirme çalışmalarını müşteri beklentilerini dikkate alarak üretim yapma sistemi olarak tanımlamaktadır. Ayrıca kalitenin sağlanabilmesi için maliyetlerin hesaplanması ve yönetim ile teknik unsurları kapsayan bir kalite sistemi kurulması gerektiği görüşündedir³⁸.

Deming bir problem karşısında sorunu kişilerde ya da makinelerde aramak yerine sisteme bakarak ve sistemi iyileştirerek sorunun çözülebileceğine inanmıştır³⁹. Deming'in aksine Juran organizasyonda büyük çaplı kültürel bir değişim yerine herkesin aşına olduğu sistemle kaliteyi geliştirmeyi savunmaktadır. Tarih boyunca kalite şekilden şekle sektörden sektöre geçmiştir. Fakat kaliteyi tam anlamıyla anlayabilmek için öncelikle kalite felsefesinin kurucularını ve kuramlarını öğrenmek gerekmektedir.⁴⁰

Feigenbaum kalitenin başarısını 3 unsura bağlar. Bunlar; kalite liderliği, modern kalite teknolojileri ve organizasyonun bağlılığıdır. Kalitenin tarihi milattan önceye dayansa da Deming, Juran, Crosby ve Feigenbaum'un katkıları sayesinde toplam kalite yönetimi bugünkü yapısına kavuşmuştur. Kaliteye kattıkları bakış açıları sayesinde günümüzde kalite her sektöre uygulanabilir bir yapıya bürünmüştür. ABD ve Japonya'da yaşanan hızlı gelişmeler kalitenin gelişmesini mecburi kılmıştır. 2. Dünya savaşı döneminde silah sektöründe kullanılarak yaygınlaşması sağlanmıştır. Önceleri sadece üretim sektöründe kullanılırken

³⁷ Evans and Lindsay, a.g.e., p. 109

³⁸ Efil, a.g.e., s. 75-76

³⁹ Eda Atatekin, Türkiye' de Yükseköğretimde Kalite: Öğrenci Algısı Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2017, s. 16
(Yayımlanmamış Doktora Tezi)

⁴⁰ James R. Evans and William M. Lindsay, *The Management and Control of Quality*, West Group, Ohio, 2002, p. 7

zamanla hizmet sektöründe, günümüzde ise yükseköğretim kurumlarında dahi faydalanılmaktadır⁴¹.



⁴¹ Evans and Lindsay, *a.g.e.*, p. 108

İKİNCİ BÖLÜM

Hizmet kavramsal olarak tüketici ihtiyaçlarının karşılanabilmesi için ortaya çıkarılan maddi niteliği olmayan bir ürün olarak tanımlanabilmektedir. Hizmetler ürünlerden soyut, değişken, heterojen, dayanıksız ve üretimle tüketimin aynı anda olması sebebiyle farklılaşmaktadır.

Hizmet kalitesi ise müşterinin hizmetin mükemmelliği ile ilgili genel yargısı olarak tanımlanabilmektedir. Ancak hizmet kalitesinin hizmetin çok boyutlu olması sebebiyle farklı birçok tanımı bulunmaktadır⁴². Yükseköğretim kurumları sadece öğrencilere lisans, ön lisans ya da yüksek lisans eğitimi vermek amacıyla değil topluma faydalı ve ülkeyi kalkındırmaya yardımcı olabilecek bireyler yetiştirmek amacıyla kurulmuştur. Bu sayede iş piyasasında çalışacak olan bireylerin, kalite yönetimi anlayışıyla yetiştirilmesindeki rolü artmaktadır⁴³.

Bu tezin ikinci bölümünde hizmet ve hizmet kalitesinin kavramsal olarak tanımı yapılmıştır. Kalitenin hizmet çeşitlerinden biri olan eğitim sektörüne yansımaları ve dünyadaki eğitim sistemlerinden seçilen en eski örnekler incelenecektir. Kalitenin eğitim sektörüne girişi dünyadaki eğitim kurumlarına etkisi ve modern eğitim tekniklerinden örnekler verilecektir. Ek olarak eğitim sektöründeki birbirinden bağımsız gelişmeleri standardize edip eğitim kalitesini yükseltmek amacıyla kurulmuş olan dünyadaki akreditasyon şirketleri ve eğitim kalitesinin yükseltilmesi için oluşturmuş oldukları kriterler hakkında bilgi verilecektir. Bu gelişmelere istinaden Türkiye’de yapılan çalışmalar üzerinde durulacaktır. Bu bölümün amacı kalitenin eğitim sektörüne girerek olgunlaşması, Türkiye’de ve dünyada yaşanan değişim ve gelişimleri görebilmektir.

2.1. HİZMET KALİTESİ

Çağdaş pazarlamaya göre; müşterilerin beklenti ve ihtiyaçlarının belirlenmesi, bunları karşılayacak pazarlama stratejilerinin geliştirilerek memnuniyetin sağlanması ve karın maksimize edilip firmanın hayatta kalabilmesinin hayati önem taşıdığı ifade edilmektedir. Müşteri bağlılığı yaratabilmek için müşteri memnuniyetinin sağlanması

⁴² Nevzat Devebakan ve Mehmet Aksaraylı, “Sağlık Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçümünde Servqual Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2003, Cilt:5, Sayı:1, 38-54, s. 39-40

⁴³ Berna Bayrak, Yükseköğretim Kurumlarından Beklenen Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Algılanmasına Yönelik Bir Araştırma, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2007, s. 75 (**Yayımlanmamış Doktora Tezi**)

gerekmektedir. Bunun için ise öncelikle müşteri beklenti ve ihtiyaçlarının tespit edilmesi gerekmektedir. Ticari alanda gelinen durum pazarlama araştırmacılarını hizmet kalitesini araştırmaya itmiştir. Hizmet kalitesi hizmet pazarlamasının temelini oluşturmaktadır. Bu sebeple hizmet pazarlaması bileşenlerinin tamamı kalite unsurlarını taşımaktadır. Hizmet pazarlamasına göre kalite amaca uygunluk, kullanıma uygunluk olarak tanımlanmaktadır. Günümüzde kalitenin tanımında müşterinin isteklerinin ön plana çıktığı görülmektedir. Hizmet kalitesinin ölçümünde somut olmayan bir ürünün ölçümünden bahsedildiği için zorlanılmaktadır. Hizmet kalitesine en basit anlamda hizmet sunum performansının ölçülmesi denilebilmektedir. Hizmet kalitesi geçmiş ve şimdiki deneyimi kapsayan çok boyutlu bir yapıya sahiptir. Dolayısıyla zamana, mekâna, olaya göre değişen bu olguyu tanımlamak güçleşmektedir⁴⁴.

Hizmet sektöründe üretilenin stoklama imkanının olmaması, üretim ile sunumun aynı anda olması, çalışanlarla müşterilerin aynı ortamda olması sebebiyle personelin ruh hali, kişisel özellikleri, eğitimi vb. büyük önem arz etmektedir⁴⁵.

Eğitim kalitesi hizmet kalitesinin bir kolu olmakla beraber önemi gün geçtikçe büyüyen ayrı bir alana dönüşmektedir. İşletmelerin günümüzde bilginin yayılma ve taklit edilme hızından dolayı birbirine yakın hizmetler sunduğu bilinmektedir. Aralarındaki fark ise tasarım, hız ve özel bir kısım müşterinin beklediği özelliklerdir. Oysa eğitim kurumlarında iyi bir imaja sahip kaliteli bir kurum talebi karşılamayabilmektedir. Çünkü bir fen lisesi ile bir açık lisenin arz ve talebi farklılaşmaktadır. Ayrıca ülkemizde ÖSYM'nin varlığı gereğince üniversitelere giriş için bir sınav yapılmaktadır. Bu bağlamda her talep karşılığını bulamayabilmektedir.

Eğitim seviyesinin yükseltilmesinin öneminin anlaşıldığı günümüzde, her isteyen eğitim ihtiyacının karşılanabilmesi, üniversitelerin kıt kaynaklarının amaçlarına en uygun şekilde kullanılması ile mümkün olabilmektedir. Eğitim kalitesi, rekabet üstünlüğü sağlama, devletin koyduğu kural ve kanunlara uyma ve halkın isteklerini karşılamakla ilgilidir. Eğitim kalitesini değerlendirmede iki yöntem kullanılmaktadır. Bunlardan ilki insancıl yöntemdir. İnsancıl yöntemde hizmet kalitesi sadece hizmeti tüketenlerin algıladığı kadardır. Mekanik yaklaşım ise The Quality Assurance Assessment gibi uygulamalar içindeki araştırmacılar tarafından kullanılmaktadır.

⁴⁴ Şükrü Yapraklı, **Kargo Taşımacılık Hizmetleri Pazarlanması ve Hizmet Kalitesi**, Aralık 2006, İstanbul, s. 42-43

⁴⁵ Ertuğrul Bayer, "Türkiye Meslek Yüksekokulları Turizm Eğitimi Kalitesinin Geliştirilmesinde Sanal Yöntemlerin Rolü", **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 1998, Sayı:3, 145-156, s. 145

Eğitim kalitesini ölçmeye yönelik olarak yapılan Oldfield' in araştırmalarında eğitimin niteliklerini belirleyen kalite boyutları araç, gereçler, uygunluk ve fonksiyonellik olarak belirlenmiştir. Eğitim anındaki hizmet kalitesi, hocaların dakikliği ve performansı, derslerin etkililiği, tüketici algılamaları, malzeme ve ekipmanların yeterliliği hizmetin sunumu gibi sorularla ölçülebilmektedir. Bu bağlamda hizmet kalitesi tercih edilebilirliği artırabilmektedir.

Eğitim kalitesine önem veren üniversite; müşteri odaklı, değişimlere hazır, takım çalışması uygulayan, sürekli gelişme ve iyileştirme yapan, uygulama, deney ve gözleme dayalı veriyi kullanan, dış kaynaklardan bilgi alan, eleştiriye değerlendiren ve yetkin insan kaynağı kullanan üniversite olarak tanımlanabilmektedir. Geleneksel üniversite ise, kural odaklı yöneten, değerişime kapalı, bireysel çalışarak bireysel hedefler koyan, gelişime kapalı ya da uzak, sadece iç bilgi kaynaklarını kullanan, eleştiriye hakaret algılayan, yönetilmeyi bekleyen bireylere sahip bir üniversite olarak tasvir edilebilmektedir. Müşterinin beklentilerini karşılamaya yönelik pazarlamada kullanılan pazar yönlülük yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesinin yükseltilmesinde kullanılabilirliđi⁴⁶.

Kalite her insanın bakış açısına, toplumuna, kültürüne ve hatta yaşına göre bile değerşebildiğinden göreceli bir kavram olarak tanımlanmaktadır. Kalitenin akademik anlamı literatürde açık değerildir. Hizmet sektöründe ise herhangi bir ürünün tüketicinin beklentilerini en iyi karşılayabilme özelliği olarak tanımlanmaktadır. Hizmetin soyut olması aynı standartlarda sunulmasını ve aynı kalite kontrol ilkelerinin uygulanmasını güçleştirmektedir. Hizmetler üretildikleri anda tüketildiklerinden öncesinde kalite kontrollerinin yapılabilmesini mümkün kılmamaktadır. Bu bağlamda müşterilerin anlık yargı ve algılarının sonucunda farklı değerlendirilebilmektedir. Ürünler yapısı gereği üretilir, satılır ve tüketilirken, hizmetler önce satılır sonra üretildiği an tüketilirler. Hizmet sektöründe pazarlama ve üretimin aynı anda yapılması üretici ve satıcının aynı oluşumlar olduğu algısını oluşurmaktadır.

Hizmet kalitesini ölçmek; kalitenin üreticiden üreticiye, satıcıdan satıcıya ve tüketiciden tüketiciye değerişen bir kavram olmasından ve sadece tüketici tarafından değerlendirilen bir ürün olması özelliğinden dolayı zorlaşmaktadır. Hizmetlerin sunumunda, hizmeti sunan personelin bilgisi, yeteneği ve o andaki performansı oldukça etkili olduğundan hizmet kalitesinin ölçümü göreceli ve değerışkendir. Yararlanılan çıktıları soyut olduğu için tüketiciler üründen sadece yarar sağlamakta

⁴⁶ Esen Gürbüz ve Ahmet Ergülen, *Yükseköğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesi Ölçü Ve Modelleri*, Ankara, 2008, s. 17-20

ve ürün tükenmektedir. Hizmet sunma sadece isteneni değil istenebilecek olanı tahmin etme, öncelikleri oluşturma ve benzeri özelliklerinden dolayı karmaşık bir yapıya sahiptir⁴⁷.

Garvin hizmet kalitesinin tanımlanmasında 5 bakış açısı önermiştir. Bunlar; ürün, kullanıcı, üretici, değer ve mükemmeliyet odaklı yaklaşımdır. Hizmet kalitesini her bir bakış açısıyla tek tek değerlendirerek ölçmüştür⁴⁸.

Lobo ve Zanin ise rakipleriyle mukayeseli performansına göre kalitenin ölçülebileceğini belirtmişlerdir. Bazı yazarlar hizmet kalitesi kavramının tutumsal bir yapı, bazılarıysa bir tatmin kavramı olduğunu iddia etmektedirler. Lovelock ve Wright tatmin ile hizmet kalitesinin aynı değil ilişkili kavramlar olduğunu, müşterinin hizmet kalitesini uzun dönemli değerlendirirken, tatmini yalnızca tek hizmetten alınan hazla değerlendirdiğini iddia etmektedirler. Hizmet kalitesi aynı hizmeti daha önce almış müşterilerin tekrar almak istemelerinde etkilidir denilebilmektedir. Yapılan tüm bu tanımlamalara göre hizmet kalitesinin müşteri odaklı oluşturulması gerektiği görülmektedir. Hizmet kalitesi müşterinin beklentileri ile algılarının farkı sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda hizmet kalitesi müşterinin beklentilerine göre hizmet seviyesinin ne kadar iyi gerçekleştiğine göre belirlenmektedir⁴⁹.

Tüketici beklentilerini ve algılarını eşitleyen hizmetler kaliteli olarak ifade edilmektedir. Bir müşterinin tatmininin en önemli göstergesi bir kez aldığı bir hizmeti tekrardan talep etmesi olarak yorumlanabilmektedir. Araştırmacılar doğrulama paradigmasına (algılama-beklenti) göre tüketicilerin güncel algısını hizmet kalitesi olarak kabul etmektedirler. Hizmet kalitesinin uzun dönemli deneyim sonucu, müşteri tatmininin ise kısa dönemli deneyim sonucu oluştuğunu belirtmektedirler. Algılanan kalite hizmetin tüm özelliklerinin mükemmelliği hakkındaki tüketici fikri olarak tanımlanabilmektedir. Aslında tatminden daha çok bir tutum şekli denebilmektedir. Hizmet kalitesinde kullanılan beklentiler ile müşteri tatmini belirlemede kullanılan beklentiler farklılık göstermektedir⁵⁰.

Hizmet kalitesinin ölçümünde birçok farklı model kullanılmasına rağmen en yaygınları Grönroos, Servqual ve Servperf modelleridir. Grönroos modeli hizmet kalitesinin teknik, fonksiyonel ve imaj olarak 3 boyutta değerlendirilmesi gerektiğini savunmaktadır. Hizmet kalitesinin teknik sonucu müşterinin hizmet sunumundan kazandıkları olarak değerlendirilebilmektedir. Fonksiyonel olarak ise tüketicinin hizmeti alımı sırasındaki memnuniyeti olarak tanımlanabilir. Belli durumlarda

⁴⁷ Gürbüz ve Ergülen , a.g.e., s. 4

⁴⁸ Lovelock, 1991, s. 366

⁴⁹ Yapraklı, a.g.e., s. 44-45

⁵⁰ Gürbüz ve Ergülen , a.g.e., s. 5

organizasyonun imajı da önem kazanmaktadır. Organizasyonun imajını tüketicinin organizasyonu nasıl algıladığı belirlemektedir. Bu da işletmenin hizmet alım sürecindeki performansı ve müşterinin hizmet alım sonrasındaki kazancıyla belirlenebilmektedir. Fonksiyonel kalite teknik kalite gibi objektif değil sübjektiftir. Bu sebeple fonksiyonel kalite müşterinin algısı olarak tanımlanabilmektedir. Ayrıca organizasyonun imajını yükselten ağızdan ağıza iletişim, reklam, fiyat ve halkla ilişkiler gibi uygulamalar bulunmaktadır. Abartılan bir reklam kampanyası müşteride beklentiyi yükseltebilir ve bunun sonucu olarak hizmetin teknik ve fonksiyonel yönleri yükselen beklentiyi karşılamakta eksik kaldığında algılanan hizmetle beklenen hizmet arasındaki fark çok büyüyeceğinden müşteride memnuniyetsizlik oluşabilecektir. Ancak iyi bir imaja sahip bir işletmenin ufak tefek hataları müşteri tarafından görmezden gelinecektir. Fakat hataların sık yenilenmesi durumunda imaj zedelenecektir⁵¹.

Teknik kalite iyi makineler ve çalışanların teknik bilgisinin sonucunda ölçülen kalite olarak tanımlanabilmektedir. Ancak tüketiciler fonksiyonel kaliteyi olumlu algıladıklarında tatmin olmaktadır. Fonksiyonel kalitede müşteriyle iletişim kuran personelin önemi büyüktür. Teknik kalitenin en azından kabul edilebilir düzeyde olması gerekmektedir. Bununla birlikte fonksiyonel kalite başarıyı getirmektedir. Yani teknik kalitedeki sorunlar telafi edilebilirken fonksiyonel kaliteyi telafi etmek daha zor olmaktadır. Ayrıca imajda bir kalite boyutu olarak kabul edilebilmektedir⁵².

Hizmet kalitesini daha iyi anlayabilmek için boyutlarına ayırmak gerekmektedir. Hizmet kalitesinin boyutlarıyla ilgili çok fazla çalışma yapılmış ve sınıflandırma ortaya konmuştur. Örneğin; Fullerton perakendecilik hizmetlerinde kalite-bağlılık ilişkisine bakarak hizmet kalitesini 3 boyutta incelemiştir. Bunlar etkileşim, çevre ve çıktı kalitesidir. Literatürdeki araştırmaların büyük bir çoğunluğunda Servqual modeli esas alınmıştır. Parasuraman, Zeithalm ve Berry hizmet kalitesi ile ilgili 1985 yılında yaptıkları çalışmada hizmet kalitesini 10 boyutta ele almışlardır. Güvenilirlik; hizmet performansının her hizmet sunumunda aynı olmasıdır. Karşılık verme; personelin hizmet sunumuna hazır, istekli ve zamanında sunmasıdır. Yeterlilik; hizmet sunumunu gerçekleştirebilmek için gereken bilgi ve beceriye sahip olmaktır. Ulaşılabilirlik; kolay ulaşıp hizmet alabilir olmaktır. Saygı; Müşteriyle iletişime geçen personelin sıcak ve saygılı olmasıdır. İletişim; müşterinin anlayabileceği basitlikte bilgilendirilmesidir. İtibar; dürüst ve güvenilebilir olmasıdır. Güvenlik; tehlike ve riskten uzak bir ortamda hizmetin sunulmasıdır. Müşteriyi

⁵¹ Ali Dalgıç, Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Antalya' da Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Aydın, 2013, s. 21-27 **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**

⁵² Gürbüz ve Ergülen, a.g.e., s. 7-9

anlama; müşterinin ihtiyaçlarını anlamaya çalışılmasıdır. Dokunulabilirlik: hizmetin fiziksel unsurlarıdır. Daha sonra ise bu 10 maddeyi aralarındaki benzerlikten dolayı 5 maddeye indirmişlerdir. Bunlar; dokunulabilirlik, güvenilirlik, karşılık verme, güven ve empatidir. Hizmet kalitesinin boyutlandırılmasıyla ilgili daha birçok sınıflandırma mevcuttur⁵³.

Standart Servqual ölçeği ise 22'şer önermeli iki bölümden oluşmaktadır. Müşteriler ilk önce beklentiler bölümünü daha sonra ise algılamalar bölümünü yanıtlamaktadırlar. Bu önermeler kalitenin yukarıdaki boyutlarına göre oluşturulmuştur. Verilen cevaplara göre bir skor elde edilerek hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde kullanılmaktadır. Ayrıca bu sonuca göre önemli ve eksik olunan boyutlar ortaya çıkarılmakta ve yapılan PUKO'lar yardımıyla hizmet kalitesi artırılmaktadır⁵⁴.

Hizmet kalitesi ölçümünde kullanılan Servqual ölçeğinde ifade edilen beşli aralık modeline göre; tüketicinin beklentileri ile hizmet üretici yönetimin bu beklentileri algılaması, tüketicinin beklentileri ile hizmet üretici yönetimin bu beklentileri algılaması ve hizmet kalitesi, hizmet kalitesinin teknik özellikleri ile hizmetin yerine getirilmesi, hizmetin yerine getirilmesi ve tüketicinin hizmet hakkındaki düşüncesi, tüketicinin beklentisi ile algısı arasındaki fark olarak tanımlanmaktadır. Servqual modeli; hizmet kalitesini belirlemede beklentiler ve algılar arasındaki farkı ölçmeye dayanır. Hizmet kalitesi 5 boyutlu olarak tanımlanmıştır. Güvenilirlik; vaat edilen hizmeti aynı şekilde sunma yeteneği, yanıt verme; söz verilen hizmeti yerine getirirken tüketicilere yardım etme yeteneği (müşteri hizmetleri), güven; inanılabilirlik ve güven verme yeteneği, empati; tüketicinin davranış ve tepkilerini takip etme yeteneği, somutluk; hizmet sunumundaki fiziksel unsurlardır.⁵⁵

2.2. EĞİTİMDE KALİTE (DÜNYADA YÜKSEKÖĞRETİM)

Kalite kavramı konuşulan döneme, sektöre, topluma ve daha birçok ögeye göre değişkenlik gösterir. Ancak eğitimde kaliteden bahsedecek olursak; amaçlara uygunluk, kullanıma uygunluk, eksiksiz üretim ve müşteri isteklerine uygunluk olarak ifade edilmektedir. Bu kavramlar eğitimde farklı anlamlar içermektedirler. Gürbüz ve Ergülen eğitimde kaliteyi yaşamda işe yaramak olarak tanımlamaktadırlar. Formüller

⁵³ Yapraklı, a.g.e., s. 44-45

⁵⁴ Sefer Gümüş ve Emine Ünal Göker, *Hizmet Kalitesinin Hizmet Performansına Etkisi: Bir Hastanede Uygulama*, İstanbul, 2012, s. 45

⁵⁵ Gürbüz ve Ergülen, a.g.e., s. 9

ve tekniklerle ürün üretmek yerine eğitimde söz konusu olan insanların yetiştirilmesidir⁵⁶.

Teknoloji sektöründeki gelişmeler iş gücünün öneminin de artmasına sebep olmuştur. Hedeflenen başarının gerçekleştirilmesinde insan kaynağı birinci derecede önemli ve belirleyici olmaktadır. Yükseköğretimin çıktıları olan öğrencilerden beklentiler; işverenler, devlet, toplum ve aileler açısından oldukça farklılaşmaktadır. Toplum bu mezunların içinde buldukları ülkeye, dünyaya ve tüm insanlığa faydalı olmalarını beklemektedir. Öğrenciler sosyal ve kültürel bir ortamda bilgi ve becerilerini geliştirmek istemektedirler. İşverenler ise istihdam edecekleri personelin belli özellik ve becerilere sahip olmasını beklemektedirler⁵⁷.

Amaçlara uygunluk; yani eğitimin amaçlara uygun olması demek hayattaki ve iş dünyasındaki ihtiyaçların belirlenmesi, ulusal, bireysel ve evrensel olarak tanımlanması demektir. Bu tanıma öğrencilerin, velilerin ve eğitimi düzenleyici kurumların beklentileri eklenmelidir. Kullanıma uygunluk; alınan eğitimin bireyin hayatında kullanabileceği bilgiler içermesi gerekliliğidir. Eksiksiz eğitim ise; kişinin ve toplumun tüm ihtiyaçlarını sağlamak ve rekabet edebilirlik kazandırmasıdır. Eğitimde müşteri günümüzde çok geniş bir kavramdır. Önceden sadece öğrenciler hizmet alan sayılırken günümüzde veliler, işverenler, öğretmenler, yöneticiler, sivil toplum kuruluşları ve hükümetlerde hizmet sağlanan kesim olarak kabul edilmektedir. Bunun sebebi öğrencinin eğitim döneminde veya mezun olduktan sonra etkileşimde oldukları bu eğitimin kalitesinden dolayı olarak da olsa etkilenmeleridir. Öğretmen, öğrenci, yöneticiler iç paydaş sayılırken; işverenler, stk ve veliler dış paydaş kabul edilmektedir⁵⁸.

Eğitimde kalitede süreçlerin gelişimi esastır. Bu sebeple öğrenciler, öğretmenler ve sürece dahil olan herkesin katılımı önemli olduğu ifade edilmektedir. Eğitim gruplarının oluşturulması, süreçlerin analiz edilmesi, etkilerinin ölçülmesi için iç ve dış paydaşların beklenti ve ihtiyaçları iyi analiz edilmesi gerekmektedir. Eğitim alanlarında uzman olması, sürece katılan herkes sorumluluk alması ve değişime karşı istekli olmaları kalitenin içe işleyebilmesi için gereklidir⁵⁹.

Sabancı Üniversitesi bünyesinde 2003 yılında yapılan bir araştırmaya göre; eğitimde başarıyı ve kaliteyi, değişen koşullara ayak uydurabilmek ve cevap verebilmek olarak tanımlamaktadır. Bu bağlamda; öğrencinin seçimlerini kendi potansiyeline göre özgürce yapabileceği, bu seçimle kendisine, topluma ve

⁵⁶ Mehmet Durdu Karanlı vd., **Eğitim Bilimine Giriş**, Pegen Akademi Yayınevi, Ankara, 2008, s. 20

⁵⁷ Gürbüz ve Ergülen, a.g.e., s. 3-4

⁵⁸ Ermiş, a.g.e., s. 19-20

⁵⁹ Karanlı vd., a.g.e., s. 21-26

kültürüne katkı sağlayabileceği, insan haklarına saygılı demokratik işleyen bir toplumun parçası olabilmesini destekleyen bir eğitim sistemi olarak tanımlamaktadır⁶⁰.

Muhasebe Eğitimi Değişim Komisyonu başarılı bir eğitim için; konunun daha iyi anlaşılabilmesi için uygulamaya geçilmesi, her problemin tek bir cevabı olmadığına bilinmesi, öğrenme üzerine odaklanması, iletişim ve kişisel becerilerin geliştirilmesi, aktif öğrenme teknikleri ile teknolojinin kullanılması, demokratik sınıfların oluşturulması, aktivite projeleri yapılması ve öğrenmede öğrencinin rolünün artırılması gerektiği görüşünü savunmaktadır⁶¹.

Eğitim bir hizmet çeşididir. Bu sebeple üretim gibi çıktıları gözle görülemez. Yani ölçmek çok mümkün değildir. Müşteriler aldıkları hizmetten memnun olduklarında eğitimi kaliteli görürler. Öğrenciler eğitime büyük bir hevesle başlamalarına rağmen zamanla ilgi ve isteklerini kaybederler. 15 yıl sonraki hayatları için bugünden çalışmayı manasız bulurlar. Bu sebeple eğitimde öğrencinin ilgisini ve motivasyonunu sağlamak en önemli adımdır. Summerhill okulu kalitenin radikal örneklerindedir. Neill çocuklara ne olmaları ve ne yapmaları gerektiğinin söylenmesinin manasız olduğunu düşünür. Çünkü insan bir bilgiye ihtiyaç duyarsa zaten öğrenir. Bu sebeple Summerhill' de derslere girme zorunluluğu yoktur. Disiplin altındaki hayal gücü baskılanmış gençlerden yeni fikirlerin çıkması beklenemez der. Bu yanlış meslek seçimini, mutsuz ve başarısız bir kariyeri getirir. O yüzden ne yaparsan yap en iyisini en güzelini yap der. Summerhill' den mezun olan doktor, bilim adamı ve başka mesleklerde çok başarılı bireyler bulunmaktadır. Öğretmen sadece öğrenme motivasyonu yaratmalı ve bunu başardığında ise öğrenciye bilgi edinmesi yolunda yardımcı olmalıdır⁶².

Eğitim kültürün diğer nesillere aktarılmasında büyük bir rol oynar. TKY eğitimde kişinin hayatı boyunca kendini geliştirmeye devam etmeyi öğrenmesini amaçlar. Hizmet sektöründe en zorlayıcı alanlardan biri eğitimdir. Çünkü toplumların ve insanların beklentileri her gün her an değişebilmektedir. Siyasi ve teknolojik gelişmeler eğitime direkt etki etmektedir. Eğitim denildiğinde amaç kaliteli insan yetiştirilmesi için gereken uygulamaların hazırlanıp hayata geçirilmesidir. Özel niteliklere sahip birey yetiştirmek için o denli nitelikli bir eğitim verilmesi gerekmektedir. Bu aşamada en önemli unsurlardan biri öğretmenin sahip olduğu eğitim ve niteliklerdir. Bu sebeple yetiştirilen öğretmenlerinde aynı kaliteli koşullarda

⁶⁰ Bayrak, a.g.e., s.17

⁶¹ Fehmi Karasioğlu ve Haluk Duman, "Meslek Yüksekokullarında Muhasebe Eğitimi ve Kalitesi Üzerine Bir Not", *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2011, Cilt:10, Sayı:1, 165-180, s. 167-168

⁶² Karslı vd., a.g.e., s. 20-26

eğitilmiş olması gerekmektedir. Öğrencilere psikolojik danışmanlık, rehberlik, sosyal ve kültürel faaliyetler anlamında gereken ortam sağlanmalıdır. Dünyadaki en çağdaş eğitim yöntemleri araştırılarak standart bir eğitim belirlenerek uygulanmalıdır. Doğru eğitim yönetimi ve programı ile modern öğretim teknolojileri kullanılarak gereken eğitim verilebilmektedir.

Üniversiteler Ortaçağda din eğitimi vermek amacıyla kurulmuşken daha sonra tıp, hukuk, felsefe gibi pozitif bilimlere de kapısını açmıştır. Modern üniversite kavramının temelleri ise 1800'lerde Almanya ve daha sonra Fransa' da atılmıştır. 2. Dünya savaşından sonra ise tüm dünyada en önemli amacı topluma hizmet vermek olan Amerikan modeli kullanılmaya başlanmıştır. Geçen yıllar boyunca üniversiteler toplumda birçok rol üstlenmiştir. Örneğin buldukları bölgenin sosyal ve ekonomik refahını desteklemişlerdir. Modern üniversite için daha gerilere bakmak gerekirse Aristo'nun Lyceum' u ve Eflatun'un Academia'sı görülebilmektedir. Günümüz yükseköğretim sisteminin ilk örnekleri olan Bologna Üniversitesi 1088'de, Paris Üniversitesi ise 1160'da kurulmuştur⁶³.

Eğitimdeki kalite uygulamaları ortaçağda ortaya çıkarılan iki ana yönetim modeline dayanmaktadır. Bu modellerden ilki kalite değerlendirmesine dayanan Fransa'da benimsenen hesap verilebilirlik, bir diğeri ise bağımsız hakem değerlendirmesine dayanan İngiltere'de benimsenen kendini yönetim modelidir. Kalite tarih boyunca önem verilen bir konu olmakla beraber günümüz rekabet ortamında, kalite düzeylerini yükseltmek ve geliştirmek için kamu ve özel sektörün hedeflerinden biri olmuştur. Kaliteyi bir yönetim modeli haline getiren ise kalitenin tek başına gerçekleştirilebilecek bir yapıya sahip olmamasından kaynaklanmaktadır. Tüm çalışanların hatta en üst yöneticiden başlayarak her personele ve her iş adımına uygulanması gerekliliğine dayanmaktadır. Öncelikle en üst yönetimin kalite yönetimine inanıp benimsemesi esastır⁶⁴.

Dünyadaki eğitim sistemleri ve gelişimlerine bakacak olursak Almanya, İngiltere, İtalya vb. Avrupa ülkelerinin bu konuda önder olduğunu söyleyebilmekteyiz. Alman eğitim sistemi diğer ülkelerde olduğu gibi zümre yapılanmasına göre şekillenmiştir. Ancak Fransız ihtilali sonrası halkın bilinçlenmesi gerektiği düşüncesi oluşmuş ve bu sebeple milli eğitim akımı ortaya çıkmıştır. Fichte'nin milli eğitim düşünce yapısı ile tüm gençlerin ırk ayrımı olmaksızın eşit eğitimden yararlanması sistemine geçilmiştir.

⁶³ Bayrak, a.g.e., s.10-13

⁶⁴ Didem Sipahi Mencet, Yükseköğretimde Kalite, Kalite Güvence ve Sürdürülebilir Kaliteye İlişkin Nitel Bir Araştırma, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2019, s.4-15 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

İkinci Dünya savaşından sonra eğitim öğretim işleri eyaletlerin sorumluluğunda yürütülmeye başlanmıştır. Ancak kısa süre sonra batı eyaletlerinin eğitim bakanları 1948'de bir araya gelerek bir sekreterlik oluşturmuşlardır. Bu sebeple günümüzde bazı okullar geleneksel modellerle eğitim verirken bazıları ise İngiliz Education Art Modeline göre eğitim vermektedirler. 2015 yılı itibariyle 5500 okulda 750.000 öğretmen ile 13 milyon öğrenciyi eğitim verilmektedir.

Türk eğitim sistemini anlayabilmek için öncelikle dünyadaki farklı eğitim sistemlerine bakmak gerekmektedir. Dünyada kıta Avrupası devletlerinden Alman eğitim sistemi, Anglosakson devletlerden ABD ve İngiltere eğitim sistemlerine bakılabilmektedir. Bu içerikte farklı bir eğitim sistemi olması açısından Japon eğitim sistemi incelenebilmektedir.

Almanya için uzman iş gücüne sahip olmak önemlidir.14 Ekim 1971'de imzaladıkları "Almanya Federal Cumhuriyeti'nin eyaletleri arasında okul işlerinde birlik sağlama anlaşması" ile eğitimde bütünlük sağlanmıştır. Okula gitme zorunluluğu 18 yaşına kadardır. Eğitim materyalleri kısmen ücretsizdir. 2006' da OECD' nin yapmış olduğu sınavda 15 yaşındaki Alman öğrencilerin dünyada bilimsel yeterlilikte 13, matematikte 20, okuma becerilerinde ise 18. sırada yer aldığı görülmüştür. Üniversiteye girmek isteyen öğrencilerin Abitur sınavına girmeleri gerekmektedir. Duale Ausbildung sistemi ile de öğrencilere şirketlerde staj yapıp mesleki eğitim alma imkanı sağlanmaktadır.

Almanya'da öğrencilerin başarı ve zekâlarına göre aldıkları eğitimin farklılaşmasına imkan sağlayan bir sistem bulunmaktadır. Eğitim-öğretim Grandschule adı verilen temel okulla başlamaktadır. Genellikle 4 yıl olan ilk 2 yılında not verilmeyen ancak çocuğun bireysel gelişimi rapor edilen eğitim sistemidir. Amaç okuma yazmayı, hesap yapmayı ve temel dil bilgisini öğretmektir. Bu eğitimden sonra öğrenciler bilgi ve becerilerine göre Gymnasium, Realschule, Hauptschule ya da Gesamtschule olarak 4 okuldan birine devam etmektedirler⁶⁵.

Almanya'da eğitim federal hükümet tarafından anayasada tanımlanmıştır. Mevzuat, mali destek vb. konular bulunmaktadır. Her eyalette bulunan okul denetleme müfettişleri okulların denetiminden sorumludurlar. Akademik, kanunen ve personel için denetim yapmaktadırlar. Her okulda eğitimi düzenleyen öğretmenler kurulu, yönetmelik ve disiplin kurallarını belirleyen öğretmenler, öğrenciler ve velilerden oluşan bir okul konseyi bulunmaktadır. Eğitim ve Kültür İşleri Bakanlığı öğretmenlerin denetimi için değerlendirme kriterleri oluşturmuşlardır. Denetim sonucu çoğunlukla öğretmene kariyer tavsiyesi ve performans gelişimi raporuyla

⁶⁵ İrfan Erdoğan, *Karşılaştırmalı Eğitim Sistemleri*, Sümer Kitabevi, İstanbul, 2015, s. 119-122

sonlanmaktadır. Eğitimin modernleştirilmesi için eyaletler ve hükümet büyük çaba göstermektedir. Bu çaba uluslararasılaşma ve özerkleşme için yapılan teşviklerde görülebilmektedir. Örnek vermek gerekirse öğrenci seçimi ve mali katkılar eğitim bölgelerine bırakılmıştır⁶⁶.

Gymnasium 9 yıl sürmekte ve önemli bilgilerin verildiği akademik eğitime hazırlayan okullardır. Önceleri diller, matematik ve doğa bilimleri olarak ayrılmaktaydılar. Zorunlu derslerin dışında “dil-edebiyat-sanat”, “toplum-bilim ve matematik”, doğa bilimleri-teknik alanlar”, “din ve spor” alanları bulunmaktaydı. Lise bitirme sınavını geçenler ‘olgunluk diploması’ almakta bu sayede üniversiteye devam edebilmektedirler.

Mesleki eğitim almak isteyen öğrenciler Duales adı verilen 2-3,5 yıl süren devlet ve işverenlerin desteklediği bir eğitimden geçmektedirler. Bu süre zarfında ücret almaktadırlar. Çünkü eğitimin bir kısmı iş yerinde geçmektedir. Mezun olan öğrencilere mesleki yükseköğretim olgunluk diploması verilmektedir ve bu sayede meslek yüksekokullarına devam edebilme hakkı kazanmaktadırlar. Almanya’nın en eski üniversiteleri Heidelberg (1386), Leipzig (1409), Rostock (1416) ve daha birçoğu beş yüzüncü yıllarını geçmişlerdir. Bu bağlamda Almanya yükseköğretimde dünyanın en eski üniversitelerinden birkaçına sahip olmaktadır.

Almanya’da her okul çeşidi için farklı sürede ve içerikle öğretmen yetiştirilmektedir. Öğretmenlerin lise eğitimlerinin sonrasında 24 ay süren seminer ve staj dönemleri bulunmaktadır. Öncesinde ve sonrasında sınava tabi tutulmaktadırlar. Almanya’da yükseköğretim akademik ve mesleki olarak ayrılmaktadır. Akademik eğitimin süresi 4-5 ya da 6 yıldır. Bunun için 13 yıllık eğitimi tamamlamış ve olgunluk diplomasını almış olması gerekmektedir. Bazı alanlar için ise iş tecrübesi aranmaktadır. İşletme, sosyal hizmetler, tarım, gıda, sanat, inşaat vb. alanlarda yükseköğretim verilmektedir⁶⁷.

Üniversite ise 2 çeşittir. Bunlar teknik üniversite ve klasik üniversitelerdir. Ancak bunlar dışında sanat yüksekokulu ve meslek yüksekokulu da bulunmaktadır. Almanya’ da üniversite tıp eğitimi dışında 6 sömestr sürmektedir. Felsefe, hukuk, din, doğa bilimleri, ekonomi, sosyal bilimler ve daha birçok konuda eğitim verilmektedir. Diploma, master ve doktora derecelerinin yanında lisans (bachelor) ve yüksek lisans (masters) dereceleri verilmektedir. Özellikle yüksek lisansta ingilizce eğitim oldukça yaygın olarak verilmektedir. Yüksekokullar bir üniversiteye bağlı

⁶⁶ Fatma Özmen ve Tezcan Yasan, “Türk Eğitim Sisteminde Denetim ve Avrupa Ülkeleriyle Karşılaştırılması”, *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*, 2007, Cilt 6, Sayı:1, 204-210, s. 206-207

⁶⁷ Erdoğan, a.g.e., s. 126-128

olarak piyasanın ihtiyaç duyduğu yardımcı ve ara eleman ihtiyacını karşılamak amacıyla 3 ya da 4 yıllık eğitim vermektedirler. Ancak Türkiye'den farklı olarak lisans düzeyinde eğitim verilmektedir. Tek farkı ise özellikle uygulamalı eğitim vermeleridir. Üniversitelerdeki ilk 4 sömestre de temel eğitim verilirken sonrasındaki ana eğitim ile ilgili alanda uzmanlaşma sağlanmaktadır⁶⁸.

Eğitim konusunda önemli gelişmeler kaydetmiş olan bir diğer ülke olan ABD kurulmadan önce eğitim kilisenin çatısı altında incili öğretmek amacıyla yapılmaktaydı. Bu sebeple Amerika' da tek bir eğitim sistemi bulunmamaktaydı. ABD'nin kurulmasıyla bütüncül bir eğitimin yükünü devlet üstlenemediğinden federal sistem oluşturulmuştur. Karışık bir kültürel yapıya sahip olduğundan farklı gruplara seslenebilmek amacıyla çok kültürlü eğitim uygulamıştır. ABD'de 1950'lere kadar eğitimde fırsat eşitliği desteklenirken, bu tarihten sonra seçkinlere özel eğitimi destekleyen Avrupa Eğitim Sistemi'ne geçilmiştir. Buna rağmen 1993 yılında nüfusun % 98-100'ü ilkokula, % 64' ü yüksekokula devam etmektedir. Bu oran dünyanın başka hiçbir ülkesinde bulunmamaktadır. Avrupa'daki gibi sınıfsal ayrıma dayalı eğitim bulunmamaktadır. Yani Amerika'da isteyen her genç 16-18 yaşına kadar eğitime devam edebilmektedir. Eğitim sistemi çoğulculuk, ademi merkeziyetçilik, demokrasi, çeşitlilik ve esnekliğe dayanır. Yaşayarak öğrenme, topluma faydalı olma, problem çözme gibi konuları eğitimin temel amacı edinmişlerdir.

Okul öncesi eğitimde amaç 5 yaşına kadar olan çocuklara oynama ve öğrenme alışkanlığı kazanmalarını sağlamaktır. 6-12 yaş arası ilköğretim çağındaki çocuklarda ise amaç genel ve sosyal zekalarını geliştirmektir. İlkokuldan sonra 3 yıl süren (ortaokul) Junior High' de meslekler tanıtılmakta ve öğrencinin yeteneklerini keşfetmesi sağlanmaktadır. Senior High'da (lise) ise temel derslere ek üniversiteye hazırlık için mesleki eğitimler verilmektedir. Öğrenciler bir temel alan birde yan alan seçmek durumundadır. Temel derslerin yanı sıra sosyal hayatın içinden olan konularda da dersler verilmektedir. Yazılı, sözlü sınav veya ödevlerden aldığı notları gösterir transcript denilen karne oluşturulmaktadır. Ayrıca ABD'de sınıf dışı etkinlik ve eğitimlere çok önem verilmektedir. Kütüphane çalışmaları, konferans ve seminer türü etkinliklere ağırlık verilmektedir. Üniversiteler sadece bilgi vermek değil bilginin dağılması ve paylaşılması amacını da taşımaktadır. Birçok eyalette özel okul olsa dahi ulaşım, sağlık, yemek, kırtasiye ve öğrenci harçları eyaletler tarafından karşılanmaktadır.

⁶⁸<https://www.itebs.com.tr/almanyada-egitim-sistemi> (Erişim Tarihi:25.06.2020)

Yükseköğretim; iki yıllık yüksekokul ve dört yıllık üniversite olarak ayrılmaktadır. Öğrencileri dört yıllık eğitime hazırlayan teknik eğitim veren yüksekokul ve dört yıllık üniversiteden oluşmaktadır. Her yıl 10 ders ve toplamda 120 kredinin tamamlanması beklenmektedir. Öğrenciler transkript puanları ve GRE, GMAT gibi genel yetenek testi sınav sonuçları ile girmek istedikleri üniversitelere başvuruda bulunurlar.

Eğitimde öne çıkan ülkelerden biri olan Japonya'daki ilk eğitim uygulamaları soylular için yapılmış ve devlet memuru yetiştirmeyi amaçlamıştır. 13-15 yaşındaki devlet memuru çocuklarına 9 yıllık eğitim ile devlet tarihi, şiir, görgü kuralları, dil ve Konfüçyüs'ün öğretileri öğretilmiştir. Diğer çocuklar için ise standart eğitim için evlerinde Konfüçyüs'ün Hayırlı Evlat Kitabını okumuşlardır.

12. y.y. ile 16. y.y. arası iç savaşlarla geçmiş ve eğitim anlamında bir gelişme görülmemiştir. 1600'lerden sonra ise yönetim Samurailere geçtiğinden onların çocukları savaş ve barışı öğrenmeye dayalı ahlaki eğitimin yanında mesleki eğitim almışlardır. 16. y.y.'da yabancı tüccarlar Japon gençlerine Hıristiyanlığı öğreten okullar açmaya başladıklarında Japonya ani bir kararla dışa kapanmayı tercih etmiştir. 1635 yılından itibaren 220 yıl boyunca dış ülkelerle hiçbir iletişimi ve etkileşimi olmamıştır. 1853 yılı itibariyle limanların açılmasıyla özellikle batının modernizasyon ve tekniklerinden hızla yararlanmaya başlamışlardır. Eğitim kurumları ve anayasa yenilenmiş, demiryolu yapımına başlanmıştır.

1871 yılında merkeziyetçi yapıya sahip Milli Eğitim Bakanlığı'nın kurulmasıyla ülke 8 ayrı üniversite bölgesine ayrılmıştır. Devlet okulları, resmi okullar ve özel okullar kurulmuştur. Ancak ilköğretim dahi velilerin maddi yardımlarıyla sağlanmıştı. Bu sebeple eğitimin devamlılığını sağlamak zorlaşmıştır.

2. Dünya Savaşı sonrası eğitim sistemlerini tamamıyla değiştirmişlerdir. ABD'yi kendilerine örnek almışlardır.

Bugünkü Japonya oldukça gelişmiş bir eğitim sistemine sahiptir. Ulusal bütçenin % 12'sini eğitime ayırmaktadır ve bu rakam ABD'nin 7 katıdır. Japonya'da okuryazarlık oranı % 99'dur. Cumartesi günleri de okul günüdür. Bu sebeple yılda toplam 240-250 gün okula gitmektedirler. Japon kültüründe grup bireyden daha önemli kabul edilmektedir. Aslında bunun öğrencilerin yaratıcılığını engellediği ileri sürülmektedir. Bu sebeple yaratıcılığı geliştirmek için son yıllarda ABD'deki gibi açık alan okulları kurmaya başlamışlardır.

Japonya'da eğitime verilen önemi anlamak için anaokuluna bakmak bile yeterlidir. Çünkü anaokuluna bile öğrenciler sınavla alınmaktadır. Çocuklar 12-18 yaş arası günde 5 saat uyumaktadırlar. Çünkü fazla uyunun başarısızlık getireceğine dair bir inanişe sahiptirler.

İlk Japon üniversitesi 1887'de Tokyo Üniversitesi adıyla kurulmuştur. Ve 2. Dünya savaşı öncesi 540.000 üniversite öğrencisi bulunmaktadır. İki yıllık yüksekokullar (Tanki-daigaku) oldukça yaygındır. Bazı üniversiteler gündüz çalışanlar için gece dersleri vermektedir.

Öğrencilerin işe yerleşmeleri 1947'de çıkarılan İstihdam Güvenliği Kanunu'na göre şekillenmiştir. İş arayan lise öğrencilerinin doğrudan işverenle görüşmesi yasaktır. Kamu istihdam Güvenliği Ofisi (PESO) ve kar amacı gütmeyen kurumlarca iş görüşmesi ayarlanmaktadır. Firmalar her iş ve gerekli iş gücü için bir istek kartı doldurarak PESO ve kar amacı gütmeyen kurumlara iletmektedirler. Okullar ise öğrencileri doğru işlere yerleştirebilmek için iş kartları ve firmaların bilgilerinin sunulduğu bürolar oluşturmaktadırlar. Okul personeli toplanarak hangi iş görüşmesine kimin gönderilmesi gerektiğine karar vermektedirler. Öğrencileri iyi işlere yerleştirebilmek okullar içinde bir saygınlık kaynağıdır. Mezunların hemen hemen tamamı iş teklifi almaktadır. Yani okul ve işveren arasındaki bu uyuma verilen eğitime de yansımaktadır⁶⁹.

Kıta Avrupası sistemini benimseyen ülkelerden olan İngiltere'de ise eğitim hükümet, yerel yönetimler, kiliseler, sivil toplum kuruluşları, eğitim kurumları arasında paylaşılmıştır. Kraliçenin denetçileri kraliçe adına eğitimi denetlemektedir. Müfettişler eğitim sistemindeki gelişmeleri hükümete bildirmekle görevlidirler. Yeni eğitim biçimi ve yönetimleri hakkında bilgi vermekte ve broşür, kitap çıkartılmasına yardımcı olmaktadırlar. Sekreterliğin eğitim politikası geliştirmesi ve yerel yönetimlerin uygulaması için de yardımcı olmaktadırlar. Gerekliğinde öğretmenlere eğitim vermektedirler. 1992 yılında yapılan eğitim yasası ile okulların denetimiyle ilgili bir sistem geliştirilmiştir. Bu sisteme göre okulların denetimi kraliçenin denetçilerinden alınıp bağımsız denetim kuruluşlarına devredilmiştir. Ancak bir başmüfettişin başkanlığında OFSTED (Eğitimde Standartlar Bürosu) kurulmuştur. Sonrasında denetimin bağımsız denetçiler ve kraliçenin denetçileri tarafından OFSTED standartlarına uyularak yapılmasına karar verilmiştir. İleri eğitim kurumlarının denetimi ise Yetişkin Öğretimi Teftiş Dairesi'nin görevidir⁷⁰.

Kuzey İrlanda da denetim, Eğitim ve Öğretim Teftiş Kurulu sorumluluğundadır. Ayrıca Eğitim ve Öğretim Teftiş Kurulu, Eğitim Bakanlığı bünyesindedir. Yükseköğrenim İçin Kalite Güvencesi Dairesi (EURYDICE) bütün Kuzey İrlanda eğitiminin denetiminden sorumludur⁷¹.

⁶⁹ Erdoğan, a.g.e., s. 145-163

⁷⁰ Özmen ve Yasan, a.g.e., s. 207

⁷¹ Özmen ve Yasan, a.g.e., s. 208

2.3. TÜRKİYE'DE YÜKSEKÖĞRETİMDE KALİTE

Günümüzde yükseköğretim eğitimin ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Bunun sebebi ise yükseköğretimin, öğrencilerin önceki aldıkları eğitimleri iş hayatında uygulayabilmeleri için köprü görevi görmesidir. Yükseköğretim kurumlarının kurulmasının asıl amacı ise üst düzey insan ihtiyacını karşılamak, bilimsel araştırmacı yetiştirmek ve kültürün aktarılmasını sağlamaktır⁷².

Günümüzde yükseköğretim ve üniversite kelimesi aynı kavramları temsil etmektedir. Üniversite Latince bağımsız kişiler topluluğu anlamına gelmektedir. Bugün ise bilim ve evrensellik adına bir araya gelmiş araştırmacı ve öğrenciler topluluğu olarak tanımlanmaktadır.

2547 sayılı kanuna göre yükseköğretim; en az dört yarıyıl olmak üzere her çeşitteki eğitim ve öğretime verilen isimdir⁷³. Türkiye'de üniversite eğitimi kendi içinde 4' e ayrılmaktadır. Dört yarıyıldan oluşan temel eğitimden önce 2 yıl hazırlık ve bilgilendirme ya da ara eleman eğitimi olan ön lisans, sekiz yarıyıldan oluşan ana eğitim-öğretim olan lisans ve bu eğitimlerin üstünde dört yarıyıldan oluşan bir kısmı ders olarak verilen bir kısmı araştırmadan oluşan yüksek lisans eğitimidir. Son kısım ise doktora eğitimi yüksek lisanstaki bilimsel araştırmaları derinleştirip bir konuda uzmanlık kazanmayı, doktora ise bilim insanlığı unvanına ulaşmayı sağlamaktadır⁷⁴.

1980'de dünyada 50 milyon olan yükseköğretim öğrenci sayısı 2000'de 100 milyona ulaşmıştır. 2020 yılında ise bu sayının 200 milyon olması beklenmektedir.⁷⁵

Wilhem Von Humboldt, üniversitelerin amacını şöyle tanımlamaktadır: "Üniversite, tüm bilim alanlarındaki eğitim, öğretimin, araştırma faaliyetleri ile birlikte ve bir bütünlük içinde yürütüldüğü bir kurumdur. Üniversitenin sahibi devlet değil millettir; devletin görevi öğretim üyelerini atamak, bunların maaşlarını ödemek ve çalışmalarını için gerekli özgür ortamı oluşturmaktır". Hizmet kalitesi anlamında yükseköğretimde kaliteye bakıldığında eğitim kurumlarının girdisi ve çıktısı sayılan öğrencilerin memnun edilmesi denilebilmektedir. Ancak günümüzde buna başka değişkenler katılmıştır. Bunlar; veliler, iş dünyası, sivil toplum kuruluşları ve içinde bulunduğumuz toplumdur⁷⁶.

Yükseköğretim en az iki yıllık yüksek öğretim eğitimi veren eğitim kurumlarını kapsamaktadır. Yükseköğretimin amaç ve görevleri; Atatürk ilkelerine bağlı, Türk

⁷² Bayrak, a.g.e., s.8

⁷³ <https://www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat> (Erişim Tarihi:12.10.2019)

⁷⁴ Bayrak, a.g.e., s. 10-17

⁷⁵ <http://panorama.khas.edu.tr/dosya-2020de-dunyada-tum-ogrenci-sayisi-200-milyon-olacak-426> (Erişim Tarihi:12.10.2019)

⁷⁶ Bayrak, a.g.e., s.13-16

millletin kültürel değerlerini koruyan, toplum, aile ve ilkesine karşı sorumluluklarını bilen bilimsel ve özgür düşünce yapısına sahip, bedenen ve ruhen sağlıklı, kendine ve ülkesine katkı sağlayacak bilgi birikimine sahip bireyler yetiştirmektir. 2012 yılına kadar Türkiye’de yüksek öğretim harç ücretli verilmiştir. Ancak 2012 yılındaki düzenlemeyle örgün öğretim harç ücretleri kaldırılmıştır. Vakıf üniversiteleri, açık öğretim ve ikinci öğretim bölümler ise ücretli olmaya devam etmektedir⁷⁷.

Türkiye’de 2019 yılı itibariyle 129 devlet, 73 vakıf üniversitesi ve 5 vakıf myo olmak üzere 207 yükseköğretim eğitimi veren üniversite bulunmaktadır. Bu üniversitelerde 4.420.699’ si lisans, 2.829.430’ ü ön lisans, 394.174’ i yüksek lisans, 96.199’ u doktora olmak üzere 7.740.502 öğrenci yükseköğretim hizmeti almaktadır. Üniversitelerin 26.453’ü profesör, 15.451’i doçent, 39.464’ ü doktor öğretim üyesi, 36.461’ i öğretim üyesi, 48.396’sı araştırma görevlisi olmak üzere 166.625 akademik personeli bulunmaktadır.⁷⁸

1981 yılına kadar Türkiye’deki eğitim kurumları 5 farklı kurum çeşidinden oluşmaktaydı. Ancak 60’lı yıllardan sonra ekonomik, siyasi ve nüfus değişimleri yeni bir yapılanmayı zorunlu kılmıştır. Çünkü Türk eğitim sistemi yozlaşmaya başlamıştır. 2547 sayılı Yükseköğretim kanunu ile tüm eğitim kurumları Yükseköğretim Kurulu’na (YÖK) bağlanmıştır. Böylece anayasanın 130. ve 131. maddeleriyle özerkliğe ve kamu tüzel kişiliğine sahip tüm Türkiye’de yükseköğretimden sorumlu tek kurum olmuştur. Türk eğitim sistemi 1982 yılı itibariyle üniversiteler ve bunlara bağlı meslek yüksekokulu, yüksekokul, fakülte ve konservatuardan oluşan bir yapıya bürünmüştür. Yasal düzenleme ile kar amacı gütmeyen vakıfların özel üniversite kurmalarının önü açılmıştır.⁷⁹

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nun 9. maddesine göre Yükseköğretim Denetleme Kurulu'nun görevleri şunlardır:

1- Yükseköğretim kurumlarında, eğitim - öğretim ve diğer faaliyetlerin bu kanunda belirtilen amaca ve ana ilkelere uygunluğunu Yükseköğretim Kurulunca hazırlanacak esaslara göre ve onun adına denetlemek,

2- Yükseköğretim Kurulu Başkanı tarafından bu kanunun 53 üncü maddesine göre istenen soruşturmaları yapmak,

3- Yükseköğretim Kurulu tarafından bu Kanuna göre verilecek diğer görevleri yapmaktır⁸⁰.

“Yükseköğretim Kalite Kurulu; 23 Temmuz 2015 tarih ve 29423 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “Yükseköğretim Kalite Güvencesi

⁷⁷ Karslı vd., a.g.e., s. 374-375

⁷⁸ <https://istatistik.yok.gov.tr> (Erişim Tarihi:12.10.2019)

⁷⁹ <https://www.yok.gov.tr/> (Erişim Tarihi:15.10.2019)

⁸⁰ <https://denetleme.yok.gov.tr/kurumsal/gorev-ve-yetkiler> (Erişim Tarihi:10.10.2019)

Yönetmeliği” kapsamında oluşturulmuştur. Yükseköğretim Kalite Kurulu 13 üyeden oluşmaktadır. Bunlar arasında: YÖK’ün ve ÜAK’ın seçtiği üç, MEB’i, MYK’yı, TÜSEB’i, TÜBİTAK’ı, TÜRKAK’ı, TOBB’u ve öğrencileri temsilen bir üye bulunmaktadır. Yükseköğretim Kalite Kurulu’nun temel görevleri; yükseköğretim kurumlarının dış değerlendirmesini yapmak, akreditasyon kuruluşlarının yetkilendirilmesi ve tanınması süreçlerini yürütmek, yükseköğretim kurumlarında kalite güvencesi kültürünün içselleştirilmesi ve yaygınlaştırılmasını sağlamaktır”⁸¹.

Yükseköğretim Kalite Kurulu 2015 yılından itibaren her yıl bahar döneminde üniversitelerden Kurum İç Değerlendirme Raporu adı altında üniversitelerin idari, akademik, sosyal, öğrenci, eğitim ve kalite alanlarındaki gelişimini anlatan bir rapor yayınlamalarını talep etmektedir. Ancak içerikte hiçbir maddeyi standartlaştırmamış sadece konu başlıkları belirlemiştir. Zamanla bu raporların, gelişime katkısının sınırlı kaldığı görülmüş ve üniversitelerdeki gönüllü idari ya da akademik personele eğitim verilmiş ve üniversiteleri değerlendirmek amacıyla denetim ekipleri oluşturulmuştur. Her denetim ekibi yapmış oldukları denetimin sonucunu içeren bir değerlendirme raporu hazırlamışlar ve bu raporlar Yükseköğretim Kalite Kurulu’ nun sitesinde yayınlanmıştır. Ayrıca 2018 yılında “yonetim.yokak.gov.tr” internet adresiyle üniversitelerin online olarak standartlara dair verilerini girip kendi gelişimlerini değerlendirebilecekleri bir internet platformu oluşturulmuştur. Böylece süreç biraz daha profesyonelleşmiştir. Bilgi sistemi ile bilgiler her an erişilebilir ve yıllar itibarıyla karşılaştırılabilir olmuştur. Üniversite personelinin iş yükü azalmıştır. Bilgi güvenliği ve şeffaflık sağlanmıştır. Ayrıca sistemin bir özelliği olarak üniversiteler kendilerini puanlandırarak, kendilerini nerede gördüklerini yani bir nevi öz değerlendirme (self-evaluation) yapma şansını yakalamışlardır⁸².

2.3.1. Bologna Bildirgesi

Teknolojide, ekonomide ve sosyal hayattaki gelişmeler karşısında yükseköğretimden beklenen hizmet kalitesi de artmıştır. Ancak eğitim, bilim, sanat ve araştırma konularına yetişebilmek ve az olan ödeneklerin yetirilebilmesi için kalite yönetim sistemine geçmek mecburi bir hal almıştır. Uluslararası öğrenci değişimlerinin olduğu ve haberleşmenin bu denli hızlı olduğu günümüzde kalite güvencesi ulusal değil uluslararası bir sorun haline gelmiştir. Çözüm olarak kalite güvencesinin iç ve dış denetimlerle sağlanabileceği görülmüştür⁸³.

⁸¹ <https://yokak.gov.tr/hakkinda> (Erişim Tarihi:15.11.2019)

⁸² <https://yokak.gov.tr/degerlendirme-sureci/kurumsal-degerlendirme-programi-nedir> (Erişim Tarihi:12.12.2019)

⁸³ Mutlu Uygur, Yükseköğretimde Kalite Güvencesi Bağlamında Öğretme-Öğrenme Süreçlerinin İncelenmesi ve Öğretim Elemanlarına Yönelik Bir Eğitici Eğitimi Programı Geliştirilmesi, Mersin Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Mersin, 2018, s.15 (**Yayımlanmamış Doktora Tezi**)

1998 yılında Fransa, Almanya, İtalya ve Birleşik Krallık adına 4 bakan Sorbonne Bildirgesini imzalamışlardır. Bu sayede dünyadaki en eski üniversitelere sahip 4 ülke arasında öğrenciler ve akademisyenler özgürce dolaşabilir ve bilgiyi yayabilir hale gelmişlerdir. Günümüzde ise öğrencilerin büyük bir çoğunluğu yurt dışı deneyimi olmadan mezun olmaktadır. Bu bildirge sayesinde öğrenciler içinde buldukları topluma yararlı bireyler olabilmek için çaba sarf etmektedirler⁸⁴.

1999'da Avrupa'da ilk kez tek bir eğitim sisteminin uygulanması amacıyla Bologna Bildirgesi hazırlanmış ve 29 ülkenin eğitimden sorumlu bakanı imza atmıştır. Böylece yükseköğretimde yeni bir dönem başlamıştır. Bologna ile kısaca; kolay ve anlaşılabilir diploma ekleri, Avrupa kredi transfer sistemi, öğrenci ve akademisyen değişimlerini artırıcı uygulamalar, kalite güvencesini tüm Avrupa eğitim kurumlarına yaymak ve Avrupa'yı eğitim anlamında eşsiz kılmak amaçlanmıştır. Bologna'nın en önemli özelliği ise neredeyse ilk kez eğitimde kalite standardizasyonunu başlatmış olmasıdır. Türkiye'de Bologna Bildirgesine imzasını atan ülkelerden biridir. Ve bu sistemde oldukça ilerlemiştir. Ancak son yıllarda Bologna Bildirgesinin kalite güvencesinde yetersiz kaldığı görülmüştür⁸⁵.

2.3.2. Uluslararası Akreditasyon Kuruluşları

Global değişimle birlikte eğitimde kalite ülkelerin hayatta kalabilmesi ve başarısı için en önemli etkenlerden biri haline gelmiştir. Dünya'da eğitim sektöründe kalitenin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması için kurulmuş örgütler ve girişimlerin sayısı hızla artmaktadır. UNESCO Dünya Yükseköğretim Konferansı, The Global Partnership for Education (GPE), The European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) ve AQAS, ABET vb. kurulmuş olan akreditasyon kuruluşları bu girişimlere örnek verilebilmektedir⁸⁶.

Dünya'da Türkiye'de olduğu gibi denetleyici ve düzenleyici bir kurum bulunmadığından özel denetim kuruluşları oluşmuştur. Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun tanıdığı olduğu üç tane uluslararası akreditasyon kuruluşu bulunmaktadır. Bunlar; Agency for Quality Assurance (AQAS), Association to Advance Collegiate Schools of Business (AACSB) ve Foundation for International Business Administration Accreditation (FIBAA) 'dır. Ayrıca Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun tanıdığı olduğu çok sayıda yerel akreditasyon kuruluşu da bulunmaktadır. Her birinin

⁸⁴ <https://uluslararasi.yok.gov.tr/uluslararasilasma/bologna/temel-bildirgeler-ve-geli%C5%9Fmeler/sorbonne-bildirgesi> (Erişim Tarihi:05.03.2020)

⁸⁵ Uygur, a.g.e., s. 16

⁸⁶ Gökçe Atlıhan, Eğitim Kalitesi ve Ekonomik Büyüme: Türkiye Üzerine Bir Uygulama Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2019, s. 25 (**Yayımlanmamış Doktora Tezi**)

kendine ait akreditasyon standartları bulunmaktadır. Bunların ana kaynağı European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)' ın yayınladığı 'Standarts and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area' (ESG)'dir.

AQAS Almanya'nın Cologne bölgesinde kurulmuş yükseköğretim alanında bağımsız ve profesyonel bir kalite denetim kuruluşudur. AQAS ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora programlarında dört kıtada örneğin Avusturya, Fransa, Türkiye, Şili, Kazakistan, Rusya, Gana ve Kazakistan gibi ülkelerde geçerli uluslararası akreditasyon sunmaktadır. AQAS'ın 90'dan fazla üye kuruluşu bulunmaktadır. 2002'de kurulduktan sonra Almanya dışında 6.500'den fazla eğitim programını akredite etmiştir. En temel hedefi kalite gelişimi olmakla beraber programların gelişimini değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Programlar için gerekli fiziki imkânlar, öğrenci seçim ve yerleştirilmeleri, ders içerikleri, öğretim elemanı yetkinlikleri, sosyal ve psikolojik imkânlar, uluslararasılaşma, modern eğitim teknikleri, mezun edip işe yerleştirme vb. birçok konuda değerlendirmede yapmaktadır⁸⁷.

Denetim programlarına göre öncelikle denetlenecek programların "self evaluation" adı altında kendilerini tanıtan bir rapor sunmaları istenmektedir. Bu rapora istinaden programların denetime hazırlanabilmeleri için beklenenler ya da anlaşılamayan konuları barındıran bir geri bildirim raporu sunmaktadırlar. Bundan sonra belirlenen tarihte alanında uzman kişilerden ve bir program öğrencisinden oluşan bir ekiple denetime gelmektedirler. Denetim ekibi gelmeden önce, hangi gün ve saat ne konuşulacağı, hatta yemek ve kahve saatleri dahi belirlenmiş ve program başkanına bildirilmiş olmaktadır. Denetimin bir kısmı programın öğretim elemanlarıyla yapılan görüşmelerle geçerken, bir kısmı üst yönetimle geçmektedir. Ayrıca kanıt inceleme saatleri de bulunmaktadır. Denetim ekibi gitmeden üst yönetimle bir geri bildirim toplantısı yapmaktadır. Burada konuşulan konular geri bildirim raporunun özeti olmaktadır. Ancak nihai karar denetim ekibinin değildir. Denetim ekibi bulgularını AQAS yönetimine sunmaktadır. Son kararı içeren kapsamlı rapor denetimden bir iki ay sonra AQAS yönetimi tarafından gönderilmektedir. Sonuç akreditedir, eksiklerini tamamladıktan sonra akredite olabilir ya da akredite olamaz olarak çıkmaktadır. AQAS kriterleri;

- 1- Kalite güvence politikaları ve prosedürleri,
- 2- Müfredat kalitesi,
- 3- Öğrenme, öğretme ve öğrencilerin ölçülüp değerlendirilmesi,

⁸⁷ <https://www.aqas.eu/> (Erişim Tarihi:02.02.2020)

- 4- Öğrenci kabulü, ilerlemesi, tanınma ve sertifikalandırma,
- 5- Eğitici kadro,
- 6- Öğrenme imkânları ve öğrencilere sunulan destekler,
- 7- Bilgidir⁸⁸.

Bir diğer önemli akreditasyon kuruluşu ABET 1932'de Amerika'da kurulmuştur. Mühendislik ve teknolojide akreditasyon federasyonu (ABET) 28 tane profesyonel mühendisin bir araya gelerek oluşturduğu bir topluluktur. ABET 60 yıldan fazladır mühendislik eğitiminde kalite güvencesinde işindedir. ABET Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından tanınan ve Amerika'da mühendislik ve mühendislikle alakalı bölümlerde kalite güvencesinden sorumlu tek kuruluştur. Akredite ettiği programlara diğer ülkelerde eşit tanınma hakkı sunmakta ve diğer akreditasyon kuruluşlarına kendi kalite süreçleri için yardımcı olmaktadır.

Bugün itibariyle 30 ülkede 750 üniversitede 3700 program akredite etmiştir. Her yıl 100.000 öğrenci ABET akreditasyonlu bir programdan mezun olmaktadır. Bu sayı ABET kurulduğu günden beri milyonlarca mezuna ulaşmıştır. ABET kriterleri;

- 1- Öğrenciler: Öğrenci performansı mutlaka ölçülmeli ve değerlendirilmeli,
- 2- Program eğitim hedefleri: Üniversite, birim ve bölüm hedefleri belirlenmeli, yayınlanmalı ve hedeflere yönelik çalışmalar yapılmalı,
- 3- Öğrenci çıktıları: Öğrencilerin mezun olduklarında sahip olacakları öğrenim çıktıları belirtilmeli,
- 4- Sürekli İyileştirme: Program çıktılarının sağlanabilmesi için gereken yenilik çalışmaları yapılmalı,
- 5- Müfredat: Müfredat bölümün gerekliliklerine uygun olarak uygulamalı bilimse gerekli dersleri içerecek şekilde düzenlenmeli,
- 6- Akademik Kadro: Her birim üyesi akademisyen alanında uzman ve geçmiş iş tecrübeleri programa faydalı olacakları şekilde olmalı,
- 7- Tesisler: Sınıflar, laboratuvarlar, spor salonları vb. öğrenci çıktılarını sağlayacak şekil ve atmosferde olmalı,
- 8- Kurumsal Destek: Kurumun desteği ve liderliği kalite güvencesini ve programın devamını sağlayacak düzeyde olmalıdır⁸⁹.

AHPGS sosyal bilimler, sağlık ve bunlarla ilgili programlarda eğitim kurumlarının kalite güvence denetimlerini gerçekleştirmek amacıyla Almanya'da 2001'de kurulmuştur. Almanya'da yetkilendirilmiş 10 akreditasyon kuruluşundan

⁸⁸ <https://www.aqas.eu/> (Erişim Tarihi:02.02.2019)

⁸⁹ <https://www.abet.org/accreditation/> (Erişim Tarihi:10.05.2020)

biridir. Bugüne kadar 120 üniversitede 1.155 farklı programı akredite etmiştir. Lisans ve yüksek lisans seviyesinde denetim uygulamaktadır. İşleyiş açısından üniversiteler öncelikle kendilerini ve bölümlerini tanıtan bir rapor hazırlayıp komisyona sunmaktadır. Komisyon soru ve isteklerini denetlenecek olan programa iletmektedir. Programın akademik ve idari kadrosu denetim sırasında daha önceden gönderilen sorulara açıklık getirmektedir. Gereken kanıtlarla, fiziki denetimde yapıldıktan sonra komisyon bir geri bildirim raporu sunmaktadır. Bu geri bildirim raporuna göre akreditasyon sonucu netleşmektedir. Denetim 3 şekilde sonuçlanabilir. Bunlar; akredite olmuştur, akreditasyon eksikler tamamlanınca 9 ay sonra gerçekleşir ya da akreditasyon alamazdır. AHPGS akreditasyon kriterleri,

- 1- Program hedefleri ve uygulama: Öğrenme çıktıları belirlenmelidir. Ayrıca üniversitenin hedefleri doğrultusunda program çıktıları da geliştirilmeli,
- 2- Programın yapısı: Program amaçları uzmanlık için gerekli disiplinler arası bilgiyi sağlamalı,
- 3- Kabul ve uygulanabilirlik: Öğrenci seçimi, kabul edilme ve yerleştirme uygulamaları sistematik hale getirilmelidir.
- 4- Sınav sistemi ve şeffaflık: Sınav sistemi önceden belirlenmiş ve bilinen kurallara göre yapılmalı,
- 5- Eğitim kadrosu ve materyalleri: Eğitim kadrosu gereken uzmanlığa sahip, yeterli sayıda olmalı ve gereken eğitim materyalleri bulunmalı,
- 6- Kalite güvencesi sistemi: Üniversite eğitim ve araştırmada kalite güvencesini geliştirmeli ve dokümante etmeli,
- 7- Cinsiyet eşitliği ve eşit fırsatlar: Şeffaflık ilkesi gereğince üniversite bütün öğrencilerine eşit koşullar sağlamalı ve eşit kurallar uygulamalıdır⁹⁰.

Bu bilgiler ışığında ikinci bölümde hizmet kalitesini, eğitimde kaliteyi, Dünya'daki ve Türkiye'deki eğitim sistemlerini inceledik. Dünya çapında kabul görmüş ve YÖKAK'ın da tanıdığı akreditasyon kuruluşlarının kriterlerini öğrenmiş bulunmaktayız.

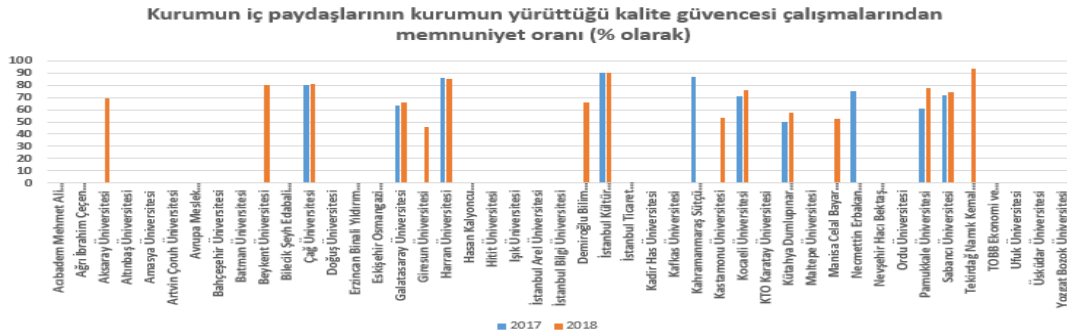
⁹⁰ <https://ahpgs.de/en/about-us/> (Erişim Tarihi:10.05.2020)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Bu bölümün amacı birinci ve ikinci bölümde bahsedilmiş olan kalitenin tanımı, gelişimi ve eğitim sektörüne girişiyle birlikte Dünya’da yaşanan gelişmelerin Türkiye’ye yansımalarını incelemektir. Türkiye’deki üniversitelerdeki kalite yönetimi gelişimini standardize etmek ve geliştirmek amacıyla kurulmuş olan YÖKAK’ın Türkiye’deki üniversitelerden talep ettiği Kurum Gösterge Raporları’ndaki veriler değerlendirilecektir. İncelenecek olan üniversiteler **EK-A**’da gösterilmiştir.

3.1.ANALİZ

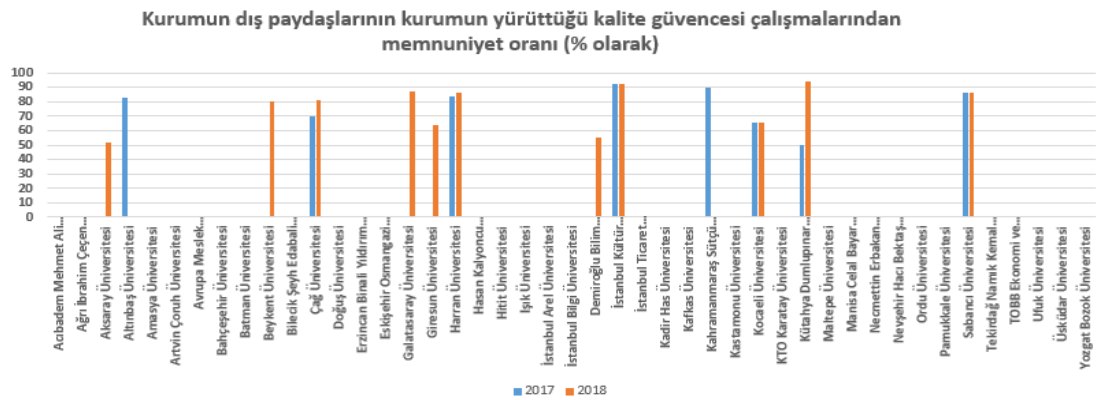
Bu araştırma 2020 Mart ayına kadar “yokak.gov.tr” adresinde yayınlanan 2018-2019 yılı Kurum İç Değerlendirme Raporları ve Yükseköğretim Kalite Kurulu’nun yapmış olduğu denetim sonucu yayınlanan 2018 yılı Geri Bildirim Raporları’nı içermektedir. YÖKAK’ın kurulması ise üniversitelerin verilerini online paylaşarak öz değerlendirme yapabilmelerine olanak sağlamıştır. Bu bağlamda Yükseköğretim Kalite Kurulu’nun YÖK’ten bağımsız bir yapıya bürünüp online bilgi paylaşım sistemi olan ‘yonetim.yokak.gov.tr’yi kurduktan sonra yapmış olduğu ilk denetim raporlarının incelenmiştir. Yükseköğretim Kalite Kurulunun her yıl istemiş olduğu Kurum İç Değerlendirme Raporu’nun bir parçası olan Kurum Gösterge Raporu’nun seçilen 10 maddesine ait 45 üniversitenin verileri, veri girişi ve verilerdeki iyileşme (artış) oranı değerlendirilecektir. Bu 10 madde seçilirken ABET, AQAS vb. akreditasyon kuruluşlarının kriterlerine uygunluğuna ve en az veri girişi yapılan maddeler olmasına özen gösterilmiştir.



Grafik-1 Kurumun iç paydaşlarının kurumun yürüttüğü kalite güvencesi çalışmalarından memnuniyet oranı (% olarak)⁹¹

⁹¹ <https://yokak.gov.tr/> (Erişim Tarihi:10.04.2020)

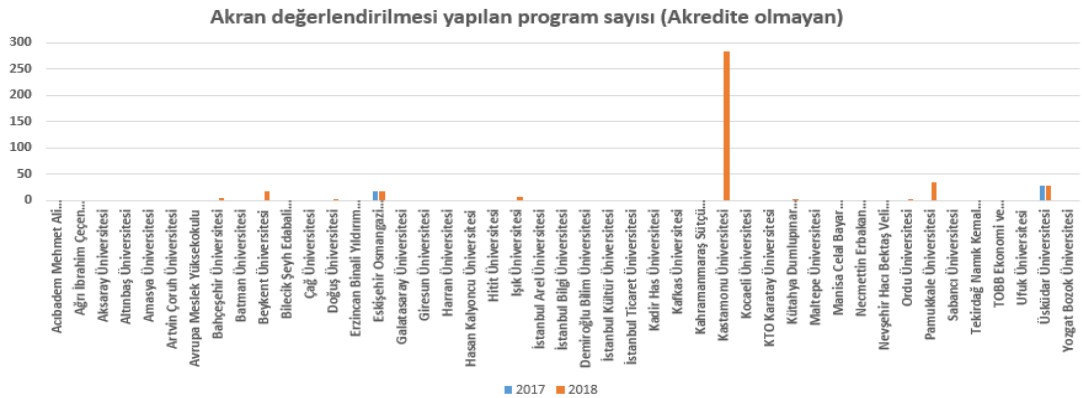
Kurumun iç paydaşlarının kurumun yürüttüğü kalite güvencesi çalışmalarından memnuniyet oranı (% olarak) incelendiğinde 2018 yılında 45 üniversiteden sadece Harran Üniversitesi' nde oranın % 86' dan % 85' e düştüğü görülmektedir. Zaman içinde yapılan kalite çalışmalarından sonra bile 27 üniversite yani % 60'ı ise her iki yılda da veri girişi yapmamışlardır. Bu 27 üniversitenin kalite çalışmaları anlamında büyük bir eksikliğe sahip olduklarını göstermektedir. Ayrıca bu kurumun iç paydaşlarına ve kaliteye verdikleri önemi ve kalite yönetimine olan ciddiyetini gösterir. 6 üniversitenin yani % 13,33'ünün kurumun iç paydaşlarının kurumun yürüttüğü kalite güvencesi çalışmalarından memnuniyet oranını artırdığı görülmüştür. Bu yapılan kalite çalışmalarının öncelikle kurumun kendi içerisinde etkili olduğu, kalitenin benimsendiği ve tabana işlediği sonucu çıkarılabilmektedir. Bunu sağlayan üniversiteler sonraki kalite adımlarına geçmeye hazır demektir. Sadece 2 üniversitenin her iki yılda da aynı yüzdeyi verdikleri görülmüştür. Bundan 2018 yılında tekrar bir anket çalışması yapılmadığı sonucu ya da memnuniyetin artmadığı ve ya yapılan çalışmaların işe yaramadığı sonucu çıkarılabilmektedir. 2 üniversite ise 2018 yılında herhangi bir oran belirtmemiştir. Bu veriden 2018 yılında herhangi bir anket çalışması yapılmadığı sonucu çıkarılabilmektedir. 7 üniversite ise 2017 yılında veri girişi yapmazken 2018 yılında bu konuyla ilgili bir anket çalışması yaptıkları görülmüştür. Bu da YÖKAK' ın yaptığı değerlendirme ve istediği raporların pozitif sonucu olarak yorumlanabilir. Çünkü üniversiteler Yükseköğretim Kalite Kurulu denetimi öncesinde dikkate değer görmedikleri bu konuyu denetim sonrasında önemsemiş, kalitenin bir gerekliliği olarak görmüş ki 2018 yılında bu konuyla ilgili bir çalışma yapmışlardır.



Grafik-2 Kurumun dış paydaşlarının kurumun yürüttüğü kalite güvencesi çalışmalarından memnuniyet oranı (% olarak)⁹²

⁹² <https://yokak.gov.tr/> (Erişim Tarihi:10.04.2020)

Kurumun dış paydaşlarının kurumun yürüttüğü kalite güvencesi çalışmalarından memnuniyet oranı (% olarak) incelendiğinde 2018 yılında, 2017 yılına göre 45 üniversitenin hiçbirinde oranın düşmediği görülmektedir. 32 üniversite yani % 71,11'i ise her iki yılda da veri girişi yapmamışlardır. Bu 32 üniversitenin kalite çalışmaları anlamında büyük bir veri eksikliğine sahip olduklarını göstermektedir. Ek olarak bu kurumun dış paydaşlarına ve kaliteye verdikleri önemi ve kalite yönetimine olan ciddiyetini gösterir. 3 üniversitenin yani % 6,66' sının kurumun dış paydaşlarının kurumun yürüttüğü kalite güvencesi çalışmalarından memnuniyet oranının artırdığı görülmüştür. Bu yapılan kalite çalışmalarının artık içeride tamamlandığı ve bunun yansıması olarak üniversitenin kalitesinden dış paydaşların yani içinde bulunduğu şehrin, ülkenin, sivil toplum kuruluşlarının, işverenlerin vb. bunu sağlamış üniversiteler kalite yönetiminin ne demek olduğunu kavramış ve yönetim sistemleriyle, personel kapasitesiyle, girdisi ve çıktısıyla kaliteli bir kurum olma yolunda ilerlemiş demektir. Sadece 3 üniversitenin her iki yılda da aynı yüzdeyi verdikleri görülmüştür. Bundan 2018 yılında tekrar bir anket çalışması yapılmadığı sonucu çıkarılabilmektedir. Sadece Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi 2018 yılında herhangi bir oran belirtmemiştir. Bundan 2018 yılında bir anket çalışması yapılmadığı sonucu çıkarılabilmektedir. Bu da YÖKAK' ın denetimi sonrasında kalite çalışmalarına ağırlık vermesi beklenen üniversitenin bu konuyu önemsemediğini göstermektedir. 5 üniversite ise 2017 yılında veri girişi yapmazken 2018 yılında bu konuyla ilgili bir anket çalışması yaptıkları görülmüştür. Bu da YÖKAK' ın yaptığı denetim ve istediği raporların pozitif sonucu olarak yorumlanabilir. Özellikle üniversitelerdeki kalite yönetiminin çıktısı olan mezunları istihdam etmeleri açısından işverenlerin beklentileri önem arz etmektedir. Üniversitelerin görünen yüzünün mezunları olduğunu unutmamak gerekmektedir.



Grafik-3 Akran değerlendirilmesi yapılan program sayısı (Akredite olmayan)⁹³

⁹³ <https://yokak.gov.tr/> (Erişim Tarihi:10.04.2020)

Akran değerlendirme yapılan program sayısının (Akredite olmayan programlarda) incelendiğinde 2018 yılında 2017 yılında göre 45 üniversiteden sadece Eskişehir Osmangazi Üniversitesinde düştüğü görülmektedir. 35 üniversite yani % 77,77' si ise her iki yılda da veri girişi yapmamışlardır. Bu 35 üniversitenin kalite çalışmaları anlamında büyük bir eksikliğe sahip olduklarını göstermektedir.

Akran değerlendirme öğrencilerin yaşatılmasının yaptığı çalışmaları yorumladığı ve bu sayede çeşitli fikirler edinilmesini sağlayan bir uygulamadır. Genelde sözlü sunumların değerlendirilmesinde yararlanılmaktadır. Bu öğrenciye sadece öğretmenin değil kendi yaşıtı tarafından yaptığı çalışmanın algılanmasını görmesini sağlar. Değerlendiren öğrenci tarafından da konuya daha iyi odaklanılmasını ve konu hakkında fikir yürütmesini sağlamaktadır. Yani edinilen bilgilerin pekiştirilmesinde çok etkili bir yöntemdir⁹⁴. Sadece Üsküdar Üniversitesinin yani 2,22'sinin kurumun akran değerlendirme yapılan program sayısını (Akredite olmayan) artırdığı görülmüştür. 8 üniversitenin ise 2017 yılında veri girişi yapmazken 2018 yılında bu konuyla ilgili bir çalışma yaptıkları görülmüştür. Her programda akran değerlendirme yapılması için çalışmaların başlatılması gerekmektedir. Performansın ve etkin eğitimin sağlanması için bu gereklidir. Üretim sektöründe müşteri ayrı bir konumdayken üniversitelerde öğrenciler hem çıktı hem de müşteridir. Bu sebeple onların fikir ve eleştirileri kayda alınmalıdır.



Grafik-4 Öz değerlendirme yapılan program sayısı⁹⁵

Öz değerlendirme yapılan program sayısı incelendiğinde 45 üniversiteden sadece Sabancı Üniversitesinin programlarında öz değerlendirme yaptığı

⁹⁴ Oğuzhan Özdemir ve Didem Erdem, *Sunum Becerilerinin Akran Değerlendirmesine ve Arkadaşlık İlişisine Etkisi*, Turkish Educational Journal Of Studies, 2017, Cilt:4, Sayı:1, 21-43, s. 27

⁹⁵ <https://yokak.gov.tr/> (Erişim Tarihi:10.04.2020)

görülmüştür. 44 üniversite yani % 97,77'si ise her iki yılda da veri girişi yapmamışlardır. Bu 44 üniversitenin kalite çalışmaları anlamında büyük bir eksikliğe sahip olduklarını göstermektedir. Dünyada klasik ölçme ve değerlendirme tekniklerinin yanında yeni yaklaşımlarda kullanılmaya başlanmıştır. Bunlardan biri "self-evaluation" yani öz değerlendirme ya da kendini değerlendirme yöntemidir. Yapılandırıcı yaklaşıma göre etkin öğrenmeyi sağlamak için sorgulama, tartışma ve fikirleri paylaşma yöntemleri önerilmektedir⁹⁶. Bunu sağlamak içinde öğrencilerin kendilerini değerlendirmesi yönteminden yola çıkarak Yükseköğretim Kalite Kurulu programların kendilerini değerlendirmesini talep etmektedir. Bu yolla programlar yaptığı çalışmaları değerlendirerek kendilerini bir nevi sınava tabi tutarlar ve bu sayede de geliştirilmesi gereken yönler ya da yanlış yapılan uygulamalar ortaya çıkarılarak iyileştirme çalışması yapılmaktadır. Yükseköğretim Kalite Kurulu öz değerlendirmenin önemini kavramış ve kurmuş olduğu online veri sisteminde üniversitelere kendilerini değerlendirme fırsatı sunmuştur. Bu sayede kalite yönetiminde eksiklerini kendilerinin görüp iyileştirme yapmaları amaçlanmaktadır.



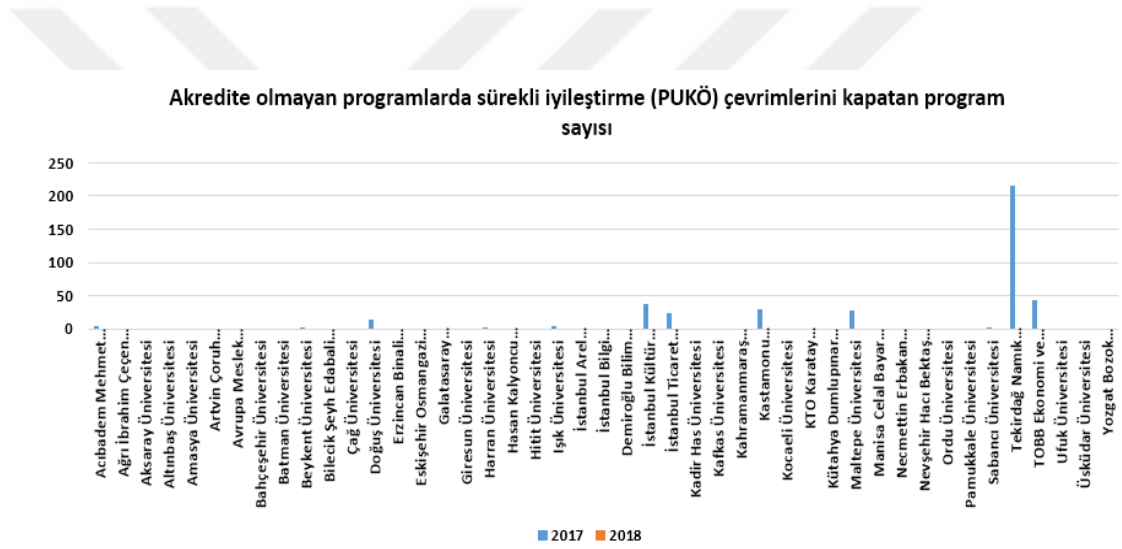
Grafik-5 İş dünyasının, mezunların yeterlilikleri ile ilgili memnuniyet düzeyi (% olarak)⁹⁷

İş dünyasının, mezunların yeterlilikleri ile ilgili memnuniyet düzeyi (% olarak) incelendiğinde 35 üniversite yani % 77,77'si her iki yılda da veri girişi yapmamışlardır. Bu 35 üniversitenin kalite çalışmaları anlamında büyük bir eksikliğe sahip olduklarını göstermektedir. Ayrıca bu kurumun dış paydaşlarına ve kaliteye verdikleri önemi ve kalite yönetimine olan ciddiyetini gösterir. YÖKAK'ın denetimi sonrasında da bu konu hakkında çalışma yapmamış olmaları kalite yönetiminde 'feedback' yani geri bildirim almanın öneminin farkında olmadıklarını gösterir.

⁹⁶ İlker Kösterelioğlu ve Ümit Çelen, "Öz Değerlendirme Yönteminin Etkililiğinin Değerlendirilmesi", Elementary Education Online, 2016, Cilt:15, Sayı:2, 671-681, s. 672-673

⁹⁷ <https://yokak.gov.tr/> (Erişim Tarihi:10.04.2020)

Üniversitenin en temel çıktısı olan mezunlarıyla ilgili işverenlerin görüşlerini alabildikleri bir sistem kurması gerekmektedir. Çünkü alınan bu geri bildirimlerle kendini geliştirmesi gereken alanlar hakkında bilgi edinip iş dünyasının gerektirdiği bilgileri öğrencilere verebilirler. 9 üniversite ise 2017 yılında veri girişi yapmazken 2018 yılında bu konuyla ilgili çalışma yaptıkları görülmüştür. Bu da YÖKAK' ın yaptığı değerlendirme ve istediği raporların pozitif sonucu olarak yorumlanabilir. Sadece Sabancı Üniversitesi 2017 ve 2018 yılında veri girişi yapmıştır. Ancak memnuniyet oranlarının aynı olması akla 2018 yılında araştırmanın yenilenmediği ya da memnuniyet oranını artıramadığı fikrini getirmektedir. Yine de YÖKAK denetimi öncesi iş dünyasından mezunların görüşlerini almış olması Sabancı Üniversitesinin kalite yönetimini ciddiye aldığını göstermektedir.



Grafik-6 Akredite olmayan programlarda sürekli iyileştirme (PUKÖ) çevrimlerini kapatan program sayısı⁹⁸

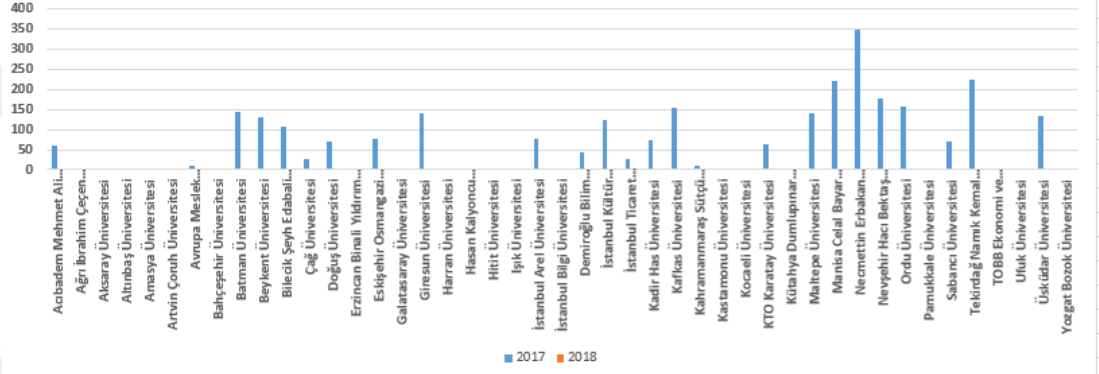
Akredite olmayan programlarda sürekli iyileştirme (PUKÖ) çevrimlerini kapatan program sayısı incelendiğinde 33 üniversite yani % 73,33'ü her iki yılda da veri girişi yapmadıkları görülmektedir. Oysaki Deming' in PUKO döngüsü kalite yönetiminin olmazsa olmazıdır. 12 üniversitenin 2017 yılında veri girişi yapmışken 2018 yılında bu konuyla ilgili herhangi bir çalışma yapmadıkları görülmüştür. Bu 33 üniversitenin kalite çalışmaları anlamında büyük bir eksikliğe sahip olduklarını ya da bu programlarının tamamının bir yıl içerisinde akredite olduğunu göstermektedir.

PUKO döngüsü William Edwards Deming tarafından bulunmuştur. Deming döngüsü ya da Shewhart döngüsü olarak da bilinir. Kısaca planla, uygula, kontrol et,

⁹⁸ <https://yokak.gov.tr/> (Erişim Tarihi:10.04.2020)

önlem al aşamalarından oluşur. Deming döngüsü ya da Shewhart döngüsü olarak da bilinir. Bir değişimi ya da çalışmayı sağlamak için devamlı olarak kullanılan bir döngüdür. Kalite anlamında sürekli iyileştirmeyi gerçekleştirmek için kullanılır. Süreç tasarımı, problem çözümü ya da bir konuda değişim yapılacağı zaman kullanılır. İlk olarak sürecin nasıl yapılacağı planlanır, planlananlar uygulanır. Yapılanların istenen sonuçlara ulaşılmasını sağlayıp sağlamadığı kontrol edilir ve bir sonraki çalışma için kontrol aşamasında karşılaşılan sorunlarla ilgili önlem alınır. PUKO sorunlara hızlı ve kalıcı çözümler bulunmasını sağlar. Ayrıca sadece kalite yönetimde değil her sektörde uygulanabilir bir yöntemdir⁹⁹.

İş yükü temelli kredi çalışmalarını öğrenci geri bildirimlerini de alarak tamamlamış Kurumun web sayfasından izlenebilen program sayısı



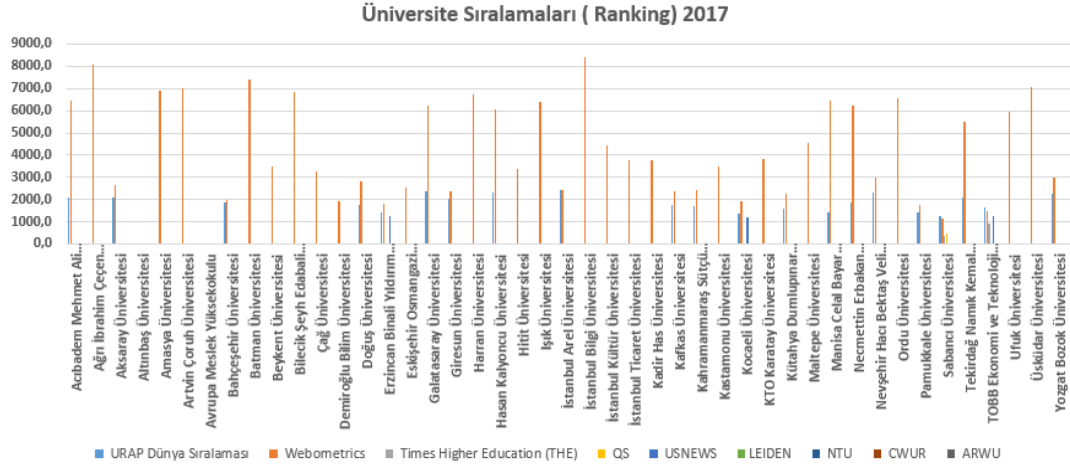
Grafik-7 İş yükü temelli kredi çalışmalarını öğrenci geri bildirimlerini de alarak tamamlamış kurumun web sayfasından izlenebilen program sayısı¹⁰⁰

İş yükü temelli kredi çalışmalarını öğrenci geri bildirimlerini de alarak tamamlanmış kurumun web sayfasından izlenebilen program sayısı incelendiğinde 17 üniversite yani % 37,77'si her iki yılda da veri girişi yapmamışlardır. Bu 17 üniversitenin kalite çalışmaları anlamında büyük bir eksikliğe sahip olduklarını göstermektedir. Ayrıca kredi hesaplamada öğrencilerin görüşlerini almadıkları ve program içeriklerini web sayfasına yüklemedikleri için şeffaflığı sağlamadıklarını göstermektedir. Her öğrencinin dönem başlamadan önce almak istediği dersin içeriği hakkında bilgi edinmek hakkıdır. Ayrıca bu bilgi işlem alt yapısının zayıf olduğunu da gösterebilir. 28 üniversite ise 2017 yılında veri girişi yapmışken, 2018 yılında bu konuyla ilgili herhangi bir çalışma yapmadıkları görülmüştür. Bunun

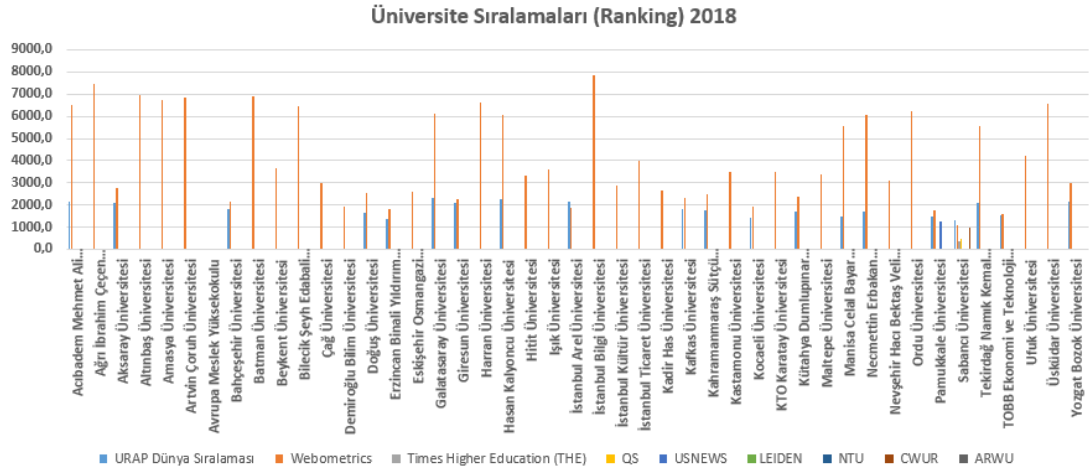
⁹⁹ <http://www.kalderankara.org/bilgi-merkezi/yonetim-ve-kalite-araclari/puko-dongusu-3> (Erişim Tarihi:20.05.2020)

¹⁰⁰ <https://yokak.gov.tr/> (Erişim Tarihi:10.04.2020)

sebebi 2017 yılında öğrencilerin geri bildirimlerini almamış olmaları ya da iş yükü hesaplamalarında sıkıntı olması olabilmektedir.



Grafik-8.A Üniversite Sıralamaları (Ranking) 2017¹⁰¹



Grafik-8.B Üniversite Sıralamaları (Ranking) 2018¹⁰²

Globalleşen dünyada hızla artan üniversite sayısı varken üniversitelerin kendilerini öne çıkarmak için bir adım atmaları gerekmektedir. Öğrenci adayları üniversite seçimlerinde kalite ve performans gibi özelliklere bakma gereği duymaya başlamışlardır. Ancak nerden başlayacaklarını bilemezlerdi. Bu sebeple bu alandaki boşluğu doldurmak amacıyla dünyadaki ilk üniversite sıralaması kuruluşu olan ARWU 2003 yılında Çin’de kurulmuştur. Daha sonra URAP, Webometrics (İspanya), Times Higher Education (İngiltere), QS (İngiltere), LEIDEN (Hollanda) vb. kurumların

¹⁰¹ <https://yokak.gov.tr/> (Erişim Tarihi:10.04.2020)

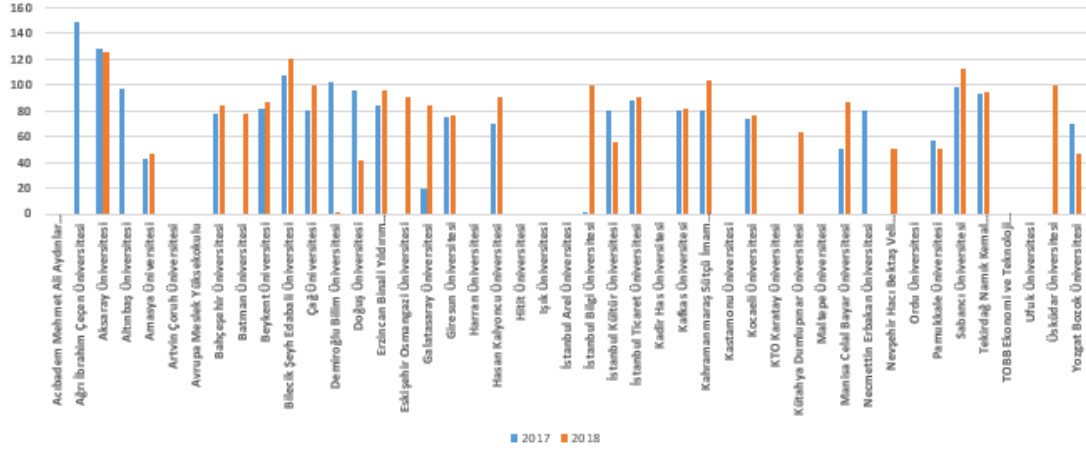
¹⁰² <https://yokak.gov.tr/> (Erişim Tarihi:10.04.2020)

kurulmasıyla dünya çapındaki üniversitelerin çeşitli kategorilerde sıralaması yapılmıştır. Bu sıralamalar yapılırken SCOPUS, Google Scholar gibi şeffaf kurumlardan alınan bilgiler kullanılmaktadır. Dünya çapında 500 ile 750 arasında üniversite sıralamaya dâhil edilmektedir. Ancak bu sebeple dünyadaki binlerce üniversite bu sıralamaya dahil olamaz ve kalite bağlamında buldukları yeri bilememektedirler. Sıralamaya dahil olan üniversiteler ise eksiklerini ve iyi oldukları yönleri görebilir ve buna göre yapılması gerekenleri planlarına dahil edebilmektedirler¹⁰³.

Yükseköğretim Kalite Kurulu üniversitelerin dünya çapındaki sıralamalara girmesini desteklemektedir. Kurum İç Değerlendirme Raporu'na bunları birer kriter olarak eklemesinin sebebi budur. Ancak Türkiye'deki birçok üniversite URAP ve Webometrics dışındaki sıralamalarda bulunmamaktadır. Tabloyu incelediğimizde 2017 yılında 45 üniversiteden sadece 21' inin URAP sıralamasına girebildiğini görmekteyiz. 2018 yılında ise bu sayı 20' ye düşmüştür. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Yükseköğretim Kalite Kurulu denetimi sonrası eksiklerini görüp iyileştirme yapmak yerine sıralamadan düşmüştür. 2017 yılında 45 üniversiteden 43' ünün Webometrics sıralamasına girebildiğini görmekteyiz. 2018 yılında ise bu sayı 44'e yükselmiştir. Sadece Avrupa Meslek Yüksekokulu sıralamada bulunmamaktadır. 2017 yılında 45 üniversiteden 2'sinin Times Higher Education sıralamasına girebildiğini görmekteyiz. 2018 yılında ise bu sayı 1' e düşmüştür. TOBB Ekonomi Üniversitesi Yükseköğretim Kalite Kurulu denetimi sonrası eksiklerini görüp iyileştirme yapmak yerine sıralamadan düşmüştür. 2017 yılında 45 üniversiteden sadece Sabancı Üniversitesi'nin QS sıralamasına girebildiğini görmekteyiz. 2018 yılında da bu durum değişmemiştir. 2017 yılında 45 üniversiteden 3'ünün USNEWS sıralamasına girebildiğini görmekteyiz. 2018 yılında ise bu 3 üniversitede sıralamadan düşmüş ve Pamukkale Üniversitesi sıralamaya yeni giriş yapmıştır. LEIDEN, NTU, CWUR ve ARWU sıralamalarına bakarsak 2017 yılında sadece Sabancı Üniversitesi' nin CWUR sıralamasına girebildiğini görmekteyiz. Bu Türkiye'deki üniversiteler için çok düşük bir orandır.

¹⁰³ Necdet Konan ve Salih Yılmaz, "Üniversitelerin Sıralanma Ölçütleri ve Türkiye Üniversiteleri için Öneriler", *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 2017, Cilt 7, Sayı 2, 200-210, s. 200-210

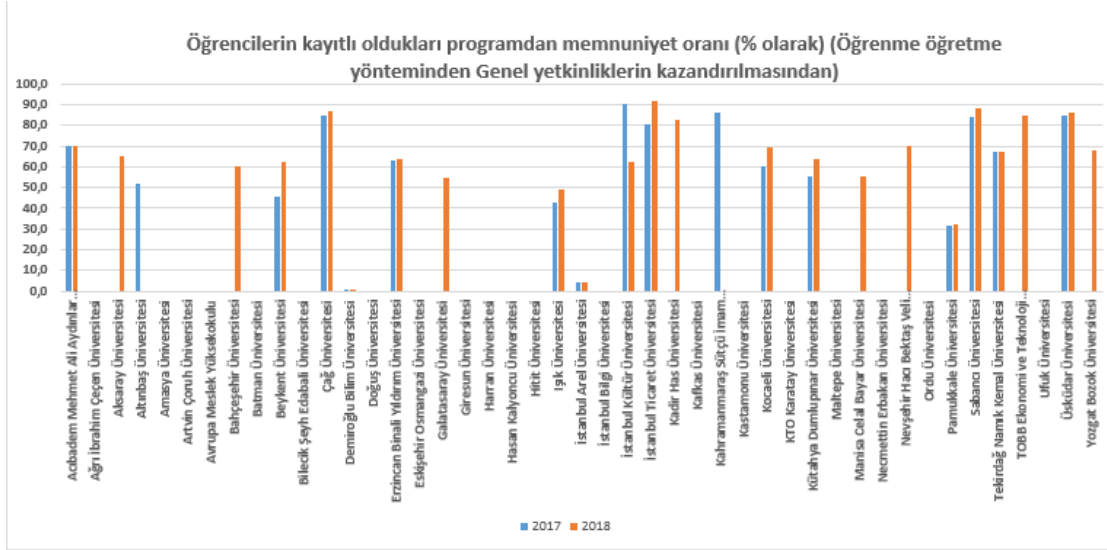
Kurumun stratejik planında yer alan eğitim ve öğretim faaliyetlerine ilişkin hedefleri gerçekleştirme yüzdesi



Grafik-9 Kurumun stratejik planında yer alan eğitim ve öğretim faaliyetlerine ilişkin hedefleri gerçekleştirme yüzdesi¹⁰⁴

Kurumun stratejik planında yer alan eğitim ve öğretim faaliyetlerine ilişkin hedefleri gerçekleştirme yüzdesine bakıldığında 2017 yılında 45 üniversiteden 19'unun (%42,22) bu konuyla ilgili herhangi bir veri girişi yapmadığı görülmektedir. 2018 yılında ise 17 üniversite yani % 37,77'si herhangi bir veri girişi yapmamıştır. Kurumlar stratejik planlarını şu an buldukları yeri görmek ve gelecekte olmak istedikleri yeri göstermek amacıyla yapmaktadırlar. SWOT analizi yaparak kendilerini ve piyasadaki yerlerini objektif olarak görebilmektedirler. Bu sayede kendilerine kısa, orta ve uzun vadeli hedefler koyabilmektedirler. Hedef koymak demek işin yarısını yapmak demektir. Bu stratejik plana uygun olarak takvim çıkartıp hedeflere oluşmak için izlenmesi gereken yollar belirlenmektedir. Her gerçekleşen uygulama ya da yenilikle de hedefe bir adım daha yaklaşılmaktadır. Kurumlar her türlü idari, insan kaynağı, eğitimsel vb. kararlarını bu hedefler doğrultusunda almak durumundadır. Başarı ve kalite bu şekilde sağlanır. Ancak Türkiye'deki üniversitelerin birçok sektörde olduğu gibi SWOT analizi yaparak hedeflerini belirlemek konusunda zorlandıklarını görmekteyiz. Birçok kurum sadece kar odaklı çalışmaktadır. Karı azaldığı zaman ancak kendine dönüp bakar ve nerede yanlış yaptığını düşünmektedir. Ancak kalite yönetimi bu şekilde sağlanamaz. Kalitede her gün her an organizasyon kendini değerlendirmeli ve hep nasıl daha iyiye gidebilirim diye düşünmelidir.

¹⁰⁴ <https://yokak.gov.tr/> (Erişim Tarihi:10.04.2020)



Grafik-10 Öğrencilerin kayıtlı oldukları programdan memnuniyet oranı (% olarak) (Öğrenme öğretme yönteminden genel yetkinliklerin kazandırılmasından)¹⁰⁵

Öğrencilerin kayıtlı oldukları programdan memnuniyet oranına (% olarak) (Öğrenme öğretme yönteminden genel yetkinliklerin kazandırılmasından) bakıldığında 2017 yılında 45 üniversiteden 28'inin (%62,22) bu konuyla ilgili herhangi bir veri girişi yapmadığı görülmektedir. 2018 yılında ise 22 üniversite yani % 48,88'i herhangi bir veri girişi yapmamıştır. Bunlar oldukça yüksek oranlardır. Kalite yönetiminde müşteri memnuniyeti en temel hedeflerden biridir. Bu sebeple üniversiteler açısından hem çıktı hem de müşteri kabul edilen öğrencilerin memnuniyetleri çok önemlidir. Ancak Türkiye' deki birçok üniversite bu konuyla ilgilenmediği için kalite yönetimine yenik başlamaktadır. Kurumlar müşterilerinden aldıkları geri bildirimlerle yenileme çalışmalarını oluştururlar. Öğrencilerin kayıtlı oldukları programdan memnuniyet oranı hakkında araştırma yapmayan üniversiteler hangi konuda iyileştirme yaparlarsa yapsınlar ilerleyemeyeceklerdir. Çünkü en başta beklentiği analiz etmemişlerdir.

Hangi kriter söz konusu olursa olsun öncelikle kalite yönetimini gerçekleştirmek için gereken anahtar nokta kaliteyi gerçekten istemek ve benimsemektir.

¹⁰⁵ <https://yokak.gov.tr/> (Erişim Tarihi:10.04.2020)

SONUÇ

20.yy.'ın sonlarında ortaya çıkan kalite yönetimi sistemi günümüzde hizmet ve üretim sektöründeki bütün kurum ve kuruluşları etkilemektedir. Önceden kalite basit olarak beklentileri karşılamak iken artık kalite yönetimiyle sistemleşmiş ve kurumun en küçük parçasını bile ilgilendiren bütüncül bir yapıya ulaşmıştır. Kalite yönetimi ilk çıktığı yıllarda her şeyi dokümanete etmeye dayanırken artık işleyen bir sistem ve kurum kültürü oluşturmaya dönüşmüştür. Bilgi ve iletişim ise kalite yönetiminin en temel yapı taşlarından olmuştur. Kurum içi ve kurum dışı etkili iletişimle birlikte iç paydaşların ve dış paydaşların görüşünü almak kalite yönetiminin olmazsa olmazıdır. Çünkü bu görüşler doğrultusunda 'self-evaluation' öz değerlendirme ve iyileştirme planları yapılabilmektedir. Bu görüşler anket, telefonla görüşme vb. yöntemlerle toplanabilmektedir. Ancak bu yöntemler kalite yöntemi açısından çok önemli olmakla beraber tek başına hiçbir şey ifade etmemektedir. Çünkü paydaşlar toplanan görüşlere istinaden yapılan iyileştirmeler hakkında bilgilendirilmelidir. Türkiye'deki kurum ve kuruluşların en büyük eksiklerinden biri geri bildirim yapmamalarıdır. Bu dışarıdan bakıldığında kurumsallığın ve paydaşlara verilen değer in göstergesi sayılırken, aslında memnun ve daha fazla müşteri demektir. Daha fazla müşteri ise artan kar demektir. Ek olarak üniversitelerin var olma amacı olan topluma faydalı olma amacı da yerine getirilmiş olmaktadır. Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun kriterlerine baktığımızda iç ve dış paydaşların görüşlerinin alınıp alınmadığına dair yüzde verileri ve bu veriler için kanıt beklendiğini görmekteyiz. Ancak bu alınan görüşlerle ilgili somut olarak bir çalışma yapılıp yapılmadığına bakılmadığından Türkiye'deki üniversitelerde iyileştirmeler yarım kalmaktadır. Ya da yapılan çalışma sonrasında uygulamaya dair memnuniyet ölçülmediğinden yapılan PUKO'nun etkisi tam anlamıyla ölçülememektedir.

İncelenen veriler ışığında **EK-B**'de öz değerlendirme yapılan program sayısı en fazla olan üniversitenin Sabancı Üniversitesi olduğu görülmektedir. Ancak 13 bölümde öz değerlendirme yapılması oldukça düşük bir sayıdır. Özellikle Türkiye'deki üniversitelerin bu alanda çalışma yapmaları gerekmektedir. Bunun dışındaki maddelerde her üniversite iyi durumda olmasa da değerlendirme sonrası gelişme gösterdikleri, özellikle birçok konuda Sabancı Üniversitesi'nin öne çıktığını görmekteyiz.

TÜİK' in 2019 verilerine göre Türkiye nüfusunun % 15,8 'ini 15-24 yaş arası gençler oluşturmaktadır. Yükseköğretimdeki okullaşma oranı ise 2017-2018 eğitim öğretim yılında % 45,6' ya yükselmiştir. Ancak günümüzde okullaşma oranı artırmak tek başına toplumsal ve kişisel gelişim için yeterli değildir. Önemli olan uygun eğitimi

doğru kişiye doğru yolla verebilmekten geçmektedir. Türkiye’ de okullaşma oranın yükselmesinin temel sebebi özellikle devletin de desteğiyle son yıllarda vakıf niversitesi sayısının artmasıdır. Üniversite okumak için ailesinden ayrılmak durumunda kalmayıp, yaşadığı Őehirde niversite okuma imkanına sahip olmak öğrenciler için büyük bir rahatlık olmuştur. Türkiye’de YK kurulmadan önce eğitim kurumları birbirinden alakasız ve farklı düzeyde eğitim vermiştir. 1981 yılında YK ’n kurulmasıyla birlikte yükseköğretim devlet tarafından kontrol altında tutulmuştur. Üniversiteler YK’n tebliğ ve kurallarına göre bir eğitim vermiştir. Yükseköğretim Kalite Kurulu ise ilk olarak YK eliyle kurulmuş daha sonra özerk bir tüzel kişiliğe sahip olmuştur. Bu sebeple niversiteler bu yapılan kalite değerlendirmelerine hep bir denetim gözüyle bakmıştırlar. Ancak YÖKAK gerçekleştirmiş olduğu niversite gezilerinden sonra üniversitelerin durumlarını değerlendirir bir geri bildirim raporu yayınlamıştır. Bu değerlendirmelere karşı yazılan raporlar tavsiye niteliği taşıtmaktadır. Ek olarak üniversitelerin durumlarına karşılık hiçbir yaptırımda bulunulmamıştır. nk YÖKAK’ın yapısında böyle bir yaptırım amacı ve hakkı bulunmamaktadır. Üniversiteler gelecek yıllarda YÖKAK’ın yapmış olduğu bu değerlendirmelerin denetime dönüştürüleceği ve denetlenmek isteyen niversiteler için akreditasyon uygulamasının başlatılacağı görüşündedirler. Bu Şekilde aslında tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de kalitenin geleceği bağımsız kuruluşların vermiş olduğu akreditasyon ya da derecelendirmelerle devam edecek gibi gzmektedir. Bu sayede kalite yönetimini gerçekten isteyenler üniversitelerin çaba sarf edip dünyada iyi yerlere gelmesi sağlanabilecektir.

Bu konuda Kalite Kurulu’nun değerlendirmesi ve raporlarının bir yıl gibi kısa bir dönemde az da olsa işe yaradığı görülmektedir. Ancak bu gelişmeleri uzun vadeli incelemek en doğrusu olacaktır. Henüz hiçbir niversite ikinci kez değerlendirmeden geçmediği için bu tezin sınırlılıkları arasındadır. Üniversitelerin stratejik planlarını yaparken kendileriyle ilgili iyi analizler yapıp gerçekçi hedefler belirlemeleri gerekmektedir. Türkiye’deki niversiteler son yıllarda bunun önemini anlamışlardır. Bunun sebebi büyük oranda Yükseköğretim Kalite Kurulu ve YK’n çabalarıdır. Ancak genel tabloya bakıldığında bu çabaların kalite yönetiminin oturtulması açısından yeterli olmadığı görülmektedir. Yükseköğretim kurumlarının yeni dünya düzenini kavrayıp harekete geçmeleri gerekmektedir.

Kalite yönetimindeki en önemli amaçlardan biri olan iç paydaşların memnuniyetinin artırılabilmesi için niversiteler i ve dış paydaşlarının görüşlerini almalı, eleştirileri kendilerini yenileyebilmek için fırsata çevirmelidir. Bayram ve özel günlerde tebrik mesajı ya da e-maili yollayabilirler. Uluslararası ğrencilerin memnun edilebilmesi için beklentileri özellikle analiz edilmelidir. Dünya mutfakları günü

yapılıp kendi kültürlerini tanıtip Türk kültürünü öğrenmeleri sağlanmalıdır. Bölüm başkanları için danışmanlık saatleri verilip Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Birimi kurularak desteğe ihtiyacı olan öğrencilere yardımcı olunmalıdır. Öğrencilerin kolaylıkla ulaşabilecekleri soru, destek ve şikayetler için online ya da manuel bir sistem kurmalıdır. Festivaller, geziler, kutlamalar düzenlenerek öğrencilere değerli oldukları hissettirilebilir. Bu geziler sayesinde iş dünyasıyla kaynaşmaları da sağlamış olacaktır.

İç paydaşlardan bir diğeri olan çalışanların teknik ve mesleki bilgi ve becerilerini artırmak amacıyla eğitimler düzenlenmeli, çapraz eğitimler aracılığıyla personelin farklı birimlerin işleyişi konusunda fikir edinmeleri sağlanmalıdır. Çalışanların fiziki seçimi de hizmet sunumunda etkili olan faktörlerdendir. Ek olarak çalışanlara ödüllendirme, takdir etme vb. yöntemlerle önemli oldukları hissettirilerek işe bağlılık ve performansları artırılabilir¹⁰⁶.

Üniversitede çalışan her personelin görev tanımı işe başladığı ilk gün personele tebliğ edilmelidir. Üniversiteyi ve çalıştığı birimi tanıtan el rehberi verilmeli ve üniversiteyi tanıyabilmesi için tura çıkarılmalıdır. Bu üniversite personeli için olduğu gibi en önemli iç paydaşımız olan öğrenciler içinde yapılmalıdır. Ders içeriklerinin, ek kaynakların, bölüm başkanı ve akademisyenlerin bulunduğu, idari birimlerin tanıtıldığı bir el kitapçığı her öğrenciye verilmeli ve mentor öğrenciler eşliğinde üniversite tanıtılmalıdır.

Alman eğitim sisteminde olduğu gibi öğrencinin bilgi ve becerisine dayalı olarak ders alımı ve meslek seçimi uygulanmalıdır. Bu sayede öğrenciler çalışmak istedikleri alanda haftanın belli günleri çalışıp bu meslekleri tanıma ve iş deneyimi kazanma şansına sahip olmalıdırlar. Öğrenciyi ders ve ödevle yönlendirmek yerine oyun ve projelerle bilgiyi kavrayıp uygulamaya geçirmeyi öğretmelidirler. Ezberci eğitim yaklaşımından çok öğretmeye dayalı yaratıcılığı destekleyen yaklaşımı benimsemelidirler. Öğrencilere kendilerini özgür ve alan odaklı hissederek başarılı olabileceklerine inanılan bir sistem uygulanmalıdır.

Yabancı akreditasyon kuruluşlarına baktığımızda akreditasyonları bölüm veya program bazlı olarak verdiklerini görmekteyiz. Yükseköğretim Kalite Kurulu ise üniversite değerlendirmesi yapmaktadır. Ülkemiz şartlarında eğitimde kalitenin yeni gelişen bir yapısı olduğu düşünülse de Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun üniversite değerlendirmeleriyle sınırlı bilgiye sahip olduğu ve üniversitelerde sınırlı bir gelişim kaydettiği görülmektedir. Zaman içerisinde beklenen aslında bölüm ya da program

¹⁰⁶ Yüksel Öztürk ve Kadir Seyhan, "Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Artırılmasında İşgören Eğitiminin Yeri ve Önemi", *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2005, Sayı:1, 121-140, s. 127-128

denetimlerinin yapılmasıdır. Bu sayede aslında öğrencilerde istedikleri bölümle ilgili daha ayrıntılı bilgiye ulaşabilir. Ders içerikleri, kaynaklar incelenip modern eğitim yöntemlerinin uygulanması sağlanabilir. Yapılan birkaç günlük değerlendirme gezisi 100 hatta 200 programlı üniversiteler için yeterli bilgiyi vermemektir. Her bölüm ya da program için ayrı değerlendirme haftaları oluşturulmalı ve değerlendirme ekibine o bölümün uzmanları ile öğrencisi katılmalıdır. Her Türk üniversitesi yurt dışında bilgi, öğrenci, akademisyen, hatta idari personel değişimini sağlayabileceği bir kardeş bir üniversite ile anlaşma yapmalıdır. Üniversitelerin içinde buldukları topluma faydalı olma amacı gereğince öğrencilerle birlikte ekolojik bir üniversite kampüsüne geçilmeli, kampüs içerisinde motorlu taşıtlarla ulaşım yerine bisikletlerle ulaşım desteklenmelidir. Öğrenciler stk ve belediyelerle iş birliği içerisinde sosyal sorumluluk projeleri gerçekleştirmeli üniversitenin iyi eğitilmiş bireyler yetiştirmek amacının yanında içinde bulunduğu topluma yararlı bireyler yetiştirmek amacının da bir parçası olmalıdırlar.

Yapılan çalışmalar her sektörde olduğu gibi üniversitelerde yapılan kalite çalışmalarının da içselleştirilmesi gerektiğini ifade etmektedir. Bu üniversitelerin kurulma sebeplerinden olan topluma fayda sağlama amacından gelmektedir. Hizmet sektörünün her alanında olduğu gibi üniversitelerde de en temel amacının memnuniyeti sağlamak olduğunu unutmamak gerekmektedir. Üniversite ancak o zaman varlık amacını gerçekleştirebilir. Üniversite kendini geliştirmeyi bıraktığı an yaşam eğrisi aşağı yönlü seyir almaya başlamaktadır. Hep daha iyiye gitme düşüncesi temel prensip olmalıdır. Sadece üniversite de değil tüm hizmet ve üretim sektörlerinde bu esas alınmalıdır.

Üniversiteler kalite yönetim sistemleri oluşturarak bilginin korunması ve saklanması ile zamandan ve iş yükünden tasarruf sağlayabilir. Web sitelerini günlük güncellemeli ve üniversite ile bölümler hakkındaki bütün bilgileri ve duyuruları yayınlamalıdır. Ancak bu işlemler yüksek maliyet ve iş yükü oluşturduğundan üniversiteler öncelikleri arasına bu konuyu almalıdır.

Bu araştırmadan da görüldüğü üzere YÖK'ün fiziki, akademik, mali kurallar ya da Yükseköğretim Kalite Kurulu'nun değerlendirmeleri Türkiye'deki üniversitelerde kalite yönetiminin uygulanması için yeterli gelmemektedir. Bu aslında beklenen sonuçtur. Kalite içselleştirildiğinde gerçekleşebilen bir yapıya sahiptir. Öncelikle üniversite bir hedef olarak değil bir yaşam tarzı olarak kalite yönetimini benimsemelidir. En üst yöneticiden başlayarak tüm paydaşlar da aynı duyguyu ve görüşü paylaşmalıdır. Ancak 2017 ve 2018 yılı verilerine bakılacak olursa az da olsa iyileşmeleri görmek mümkündür. Görünen o ki Türkiye'deki üniversitelerde değişen zamana ve globalleşen dünyaya daha fazla dayanarak ya kalite yönetimini

benimseyecekler ya da ömürlerini tamamlayarak yok olmakla karşı karşıya kalacaklardır.

YÖKAK'ın yaptığı değerlendirmelerin etkisini bir yıla ölçmek bu araştırmanın sınırlılıkları arasındadır. Bunun sebebi YÖKAK'ın henüz Türkiye'deki hiçbir üniversiteyi ikinci kez denetlememiş olmasıdır. Bu bağlamda birkaç yıllık süreçte yaşanan değişimi gözlemlemek Türkiye' deki kalite gelişimini görmek açısından daha verimli olacaktır.



KAYNAKÇA

KİTAPLAR

BUCAK Turgay, İşletmelerde Kalite Yönetimi, İlyaz İzmir Yayınevi, İzmir, Mayıs 2015.

EFİL İsmail, Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi, Alfa Yayınları, İstanbul, Ekim 1999.

ERDOĞAN İrfan, Karşılaştırmalı Eğitim Sistemleri, Sümer Kitabevi, İstanbul, 2015

EVANS James R. and LINDSAY William M., The Management and Control of Quality, West Group, Ohio, 2002.

GÜMÜŞ Sefer ve ÜNAL GÖKER Emine, Hizmet Kalitesinin Hizmet Performansına Etkisi: Bir Hastanede Uygulama, İstanbul, 2012.

GÜRBÜZ Esen ve ERGÜLEN Ahmet, Yükseköğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesi Ölçü Ve Modelleri, Ankara, 2008.

KARSLI Mehmet Durdu, YİĞİT Birol, KARAMAN KEPENEKÇİ Yasemin, ERGİNER Aysun, İSKENDER Murat, YANIKLAR Cengiz, TAŞ Sait, YILDIZ Kaya, Eğitim Bilimine Giriş, Pegen Akademi Yayınevi, Ankara, 2008.

TAVMERGEN İge Pınar, Turizm Sektöründe Kalite Yönetimi, Ankara, 2002.

YAPRAKLI Şükrü, Kargo Taşımacılık Hizmetleri Pazarlanması ve Hizmet Kalitesi, İstanbul, Aralık 2006.

YATKIN Ahmet, Toplam Kalite Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, Eylül 2004.

YENERSOY Gönül, Toplam Kalite Yönetimi, Rota Yayınları, İstanbul, Mart 1997.

MAKALELER

BAYER Ertuğrul, "Türkiye Meslek Yüksekokulları Turizm Eğitimi Kalitesinin Geliştirilmesinde Sanal Yöntemlerin Rolü", Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 1998, Sayı:3, 145-156.

DEVEBAKAN Nevzat ve AKSARAYLI Mehmet, "Sağlık Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçümünde Servqual Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2003, Cilt:5, Sayı:1, 38-54.

KARASIOĞLU Fehmi ve DUMAN Haluk, "Meslek Yüksekokullarında Muhasebe Eğitimi ve Kalitesi Üzerine Bir Not", Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2011, Cilt:10, Sayı:1, 165-180.

KONAN Necdet ve YILMAZ Salih, "Üniversitelerin Sıralanma Ölçütleri ve Türkiye Üniversiteleri için Öneriler", Yükseköğretim ve Bilim Dergisi, 2017, Cilt:7, Sayı:2, 200-210.

KÖSTERELİOĞLU İlker ve ÇELEN Ümit, "Öz Değerlendirme Yönteminin Etkliliğinin Değerlendirilmesi", Elementary Education Online, 2016, Cilt:15, Sayı:2, 671-681.

OKUMUŞ Abdullah ve DUYGUN Adnan, "Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi ile Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2008, Cilt:8, Sayı:2, 17-38.

ÖZDEMİR Oğuzhan ve ERDEM Didem, "Sunum Becerilerinin Akran Değerlendirmesine ve Arkadaşlık İlişisine Etkisi", Turkish Educational Journal Of Studies, 2017, Cilt:4, Sayı:1, 21-43.

ÖZMEN Fatma ve YASAN Tezcan, "Türk Eğitim Sisteminde Denetim ve Avrupa Ülkeleriyle Karşılaştırılması", Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları, 2007, Cilt:6, 204-210.

ÖZTÜRK Yüksel ve SEYHAN Kadir, "Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Artırılmasında İşgören Eğitiminin Yeri ve Önemi", Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 2005, Sayı:1, 121-140.

TEZLER

ATATEKİN Eda, Türkiye'de Yükseköğretimde Kalite: Öğrenci Algısı Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2017 **(Yayımlanmamış Doktora Tezi)**

ATLIHAN Gökçe, Eğitim Kalitesi ve Ekonomik Büyüme: Türkiye Üzerine Bir Uygulama, Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2019 **(Yayımlanmamış Doktora Tezi)**

BAYRAK Berna, Yükseköğretim Kurumlarından Beklenen Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Algılanmasına Yönelik Bir Araştırma, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2007 **(Yayımlanmamış Doktora Tezi)**

DALGIÇ Ali, Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Antalya'da Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Aydın, 2013 **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**

ERMİŞ Murat, ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Uygulamalarının Eğitim Kurumları Kalitesine Etkisi, Yeditepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2016 **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**

ERTURGUT Ramazan, Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları İle Dönüştürücü Liderlik Arasındaki İlişki: Ulusal Kalite Ödülü Almış Olan Kamu Örgütlerinde Bir Araştırma, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli, 2007 **(Yayımlanmamış Doktora Tezi)**

KÜLCÜ Özgür, Kamu Üniversitelerinde Kalite Yönetimi ve Kalite Sistem Dokümantasyonu Çerçevesinde Belge Yönetimi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2005 **(Yayımlanmamış Doktora Tezi)**

MENCET Didem Sipahi, Yükseköğretimde Kalite, Kalite Güvence ve Sürdürülebilir Kaliteye İlişkin Nitel Bir Araştırma, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2019 **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**

UYGUR Mutlu, Yükseköğretimde Kalite Güvencesi Bağlamında Öğretme-Öğrenme Süreçlerinin İncelenmesi ve Öğretim Elemanlarına Yönelik Bir Eğitici Eğitimi Programı Geliştirilmesi, Mersin Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Mersin, 2018 **(Yayımlanmamış Doktora Tezi)**

İNTERNET KAYNAKLARI

<https://www.bilkalite.com/sayfalar.274.kalitenin-tarihcesi.html>(Erişim tarihi:10.10.2019)

<https://www.yok.gov.tr/kurumsal/mevzuat> (Erişim tarihi:12.10.2019)

<http://panorama.khas.edu.tr/dosya-2020de-dunyada-tum-ogrenci-sayisi-200-milyon-olacak-426> (Erişim tarihi:12.10.2019)

<https://denetleme.yok.gov.tr/kurumsal/gorev-ve-yetkiler> (Erişim tarihi:10.10.2019)

<https://www.yok.gov.tr/> (Erişim tarihi:15.10.2019)

<https://yokak.gov.tr/hakkinda> (Erişim tarihi:15.11.2019)

<https://yokak.gov.tr/degerlendirme-sureci/kurumsal-degerlendirme-programi-nedir>

(Erişim tarihi:12.12.2019)

<https://istatistik.yok.gov.tr> (Erişim tarihi:12.10.2019)

<https://www.aqas.eu/> (Erişim tarihi:02.02.2020)

<http://www.kalderankara.org/bilgi-merkezi/yonetim-ve-kalite-araclari/puko-dongusu-3>

(Erişim tarihi:20.05.2020)

<https://ahpgs.de/en/about-us/> (Erişim tarihi:10.05.2020)

<https://www.abet.org/accreditation/> (Erişim tarihi:10.05.2020)

<https://uluslararasi.yok.gov.tr/uluslararasilasma/bologna/temel-bildirgeler-ve-geli%C5%9Fmeler/sorbonne-bildirgesi> (Erişim tarihi:05.03.2020)

<https://yokak.gov.tr/> (Erişim tarihi:10.04.2020)

<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/07/20150723-3.htm>(Erişim tarihi:25.06.2020)

<https://www.itebs.com.tr/almanyada-egitim-sistemi> (Erişim tarihi:25.06.2020)

EKLER

KURUM İÇ DEĞERLENDİRME RAPORU İNCELENEN ÜNİVERSİTELER (2018-2019 YILI)

1	Acıbadem Mehmet Ali Aydınlar Üniversitesi
2	Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi
3	Aksaray Üniversitesi
4	Altınbaş Üniversitesi
5	Amasya Üniversitesi
6	Artvin Çoruh Üniversitesi
7	Avrupa Meslek Yüksekokulu
8	Bahçeşehir Üniversitesi
9	Batman Üniversitesi
10	Beykent Üniversitesi
11	Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi
12	Çağ Üniversitesi
13	Doğuş Üniversitesi
14	Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi
15	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
16	Galatasaray Üniversitesi
17	Giresun Üniversitesi
18	Harran Üniversitesi
19	Hasan Kalyoncu Üniversitesi
20	Hitit Üniversitesi
21	Işık Üniversitesi
22	İstanbul Arel Üniversitesi

23	İstanbul Bilgi Üniversitesi
24	Demiroğlu Bilim Üniversitesi
25	İstanbul Kültür Üniversitesi
26	İstanbul Ticaret Üniversitesi
27	Kadir Has Üniversitesi
28	Kafkas Üniversitesi
29	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
30	Kastamonu Üniversitesi
31	Kocaeli Üniversitesi
32	KTO Karatay Üniversitesi
33	Kütahya Dumlupınar Üniversitesi
34	Maltepe Üniversitesi
35	Manisa Celal Bayar Üniversitesi
36	Necmettin Erbakan Üniversitesi
37	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
38	Ordu Üniversitesi
39	Pamukkale Üniversitesi
40	Sabancı Üniversitesi
41	Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi
42	TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi
43	Ufuk Üniversitesi
44	Üsküdar Üniversitesi
45	Yozgat Bozok Üniversitesi

KRİTER BAZLI EN İYİ ÜNİVERSİTE SIRALAMALARI

KRİTER	ÜNİVERSİTELER	DEĞERLER
Kurumun iç paydaşlarının kurumun yürüttüğü kalite güvencesi çalışmalarından memnuniyet oranı (% olarak)	Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi (2018)	93
Kurumun dış paydaşlarının kurumun yürüttüğü kalite güvencesi çalışmalarından memnuniyet oranı (% olarak)	Kütahya Dumlupınar Üniversitesi (2018)	93,75
Akran değerlendirilmesi yapılan program sayısı (Akredite olmayan)	Kastamonu Üniversitesi (2018)	283
Öz değerlendirme yapılan program sayısı	Sabancı Üniversitesi (2018)	13
İş dünyasının, mezunların yeterlilikleri ile ilgili memnuniyet düzeyi (% olarak)	Sabancı Üniversitesi (2018)	98
Akredite olmayan programlarda sürekli iyileştirme (PUKÖ) çevrimlerini kapatan program sayısı	Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi (2017)	216
İş yükü temelli kredi çalışmalarını öğrenci geri bildirimlerini de alarak tamamlamış Kurumun web sayfasından izlenebilen program sayısı	Necmettin Erbakan Üniversitesi (2018)	346
Üniversite Sıralamaları (Ranking)	Sabancı Üniversitesi (webometrics) (2018)	1068
Kurumun stratejik planında yer alan eğitim ve öğretim faaliyetlerine ilişkin hedefleri gerçekleştirme yüzdesi	Bilecik Şehy Edebali Üniversitesi (2018)	120

Öğrencilerin kayıtlı oldukları programdan memnuniyet oranı (% olarak) (Öğrenme öğretme yönteminden genel yetkinliklerin kazandırılmasından	İstanbul Ticaret Üniversitesi (2018)	92
--	--------------------------------------	----

