

## MESLEKİ EĞİTİMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE MODEL ÖNERİSİ

**Melek TUFAN \***

(Selçuk Üniversitesi, Türkiye)

**Şerife MIZRAK \***

(Selçuk Üniversitesi, Türkiye)

**Derya ÇELİK \***

(Selçuk Üniversitesi, Türkiye)

### 1. Toplam Kalite Yönetimi

#### 1.1. Toplam Kalite Yönetimi ve Amacı

Günümüzün çağdaş yönetim anlayışı olarak görülen Toplam Kalite Yönetimi, kaliteyi müşteri istek ve beklentilerine göre belirlemeye çalışan, yönetimde insan üzerine yoğunlaşıp kaliteye dayalı örgüt yaratmayı amaçlayan ve bunu başarmanın tek unsurunun üretim hizmetinde bulunan tüm çalışanlarının motivasyonu ile olacağını savunan bir felsefedir.<sup>1</sup>

Ayrıca işletmeler, TKY ile ticari, finansal, teknik, beşeri ve örgütsel kaynaklarının optimum kılınarak, tüm faaliyetlerin “sosyal paydaşlık” içinde koordinasyonunu sağlamayı amaç edinmişlerdir.

Yukarıdaki açıklamalara paralel olarak Toplam kalite Yönetiminin amaçlarını genel olarak sıralarsak;

- Kendi pazarlarının ihtiyaçlarına daha etkin ve sağlıklı bir biçimde yönelebilmek
- İşletmenin pazarı payını, verimlilik, rekabet ve kârlılık düzeyini arttırmak
- Ürün ve hizmet kalitesinin de ötesinde bütün alanlarda en yüksek kalite performansına erişmek
- Kalite performansına erişilmesinde gerekli bazı yaklaşımlar kullanabilmek
- Üretici olmayan faaliyetleri ve bozuk ürün oranını azaltmak için bütün süreçleri sürekli olarak incelemek.
- Gerekli gelişmeleri saptamak ve performans kriterleri getirmek

---

\* Selçuk Üniversitesi, Mesleki Eğitim Fakültesi, Giyim Sanatları Ve Endüstrisi Bölümü

1. Hayal KÖKSAL, Kalite Okullarına Geçişte Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul, s.13

- Rakipleri tam ve detaylı olarak anlamak suretiyle etkili bir rekabet stratejisi oluşturmak
- Sorun çözümlemede bir ekip yaklaşımını belirlemek
- Haberleşme alanında ve başarılı işin takdiri hususunda etkin yollar belirlemek
- Çalışanların moral düzeyini arttırmak ve iş başarısını sağlayarak motivasyonu arttırmak
- Hiç sona ermeyen bir ürün geliştirme stratejisi kapsamında üretim süreçlerini devamlı olarak gözden geçirmek <sup>2</sup> gibi maddelerle ortaya çıkmaktadır.

Özetleyecek olursak Toplam Kalite Yönetimi'nin temel amacı, kendi ilkeleri ve teknikleri paralelinde işletme faaliyetlerinin tümünde kalite ve verimliliği artırıp maliyetleri azaltarak, müşteri beklentilerini karşılayarak işletmenin rekabet düzeyini yükseltmektir.

### 1.2. Toplam Kalite Yönetiminin Temel Prensipleri

Toplam kalitenin gerçekleştirilmesi; zaman, çaba ve kararlılık gerektirmektedir. Bunların ötesinde birde doğru şeylerin, doğru şekilde yapılması gerekliliği vardır. Yapılması gereken bu doğruların neler olduğunu belirlemek için Toplam Kalite Yönetimi'nin temel prensiplerini saymak gerekmektedir <sup>3</sup>.

Toplam Kalite Yönetimi anlayışı, geleceğin çağdaş yönetim arayışlarının pırıltılı, çarpıcı ve yeni ışıkları, yönetsel gelişme ve iyileşmenin sürekliliği; kalıcılığın ve gereksinimleri karşılamanın esnek ve yaratıcı bütünlüğüdür. Başarıya ulaşmak, geleceğin çok yönlü ve boyutlu yönetsel zaferlerine hızla erişebilmektedir. <sup>4</sup>.

Başarılarla ve mutluluğa ulaşmada T.K.Y.'nin öğelerinin yadsınamaz önemi vardır. T.K.Y. ancak tüm öğeleri ile benimsenip ve uygulandığı takdirde tutarlı, başarılı ve kalıcı olur. <sup>5</sup>

Bu öğeler yönetim anlayış ve felsefesini, organizasyonu, yöntemleri ve sistemleri kapsar. İnsana da ön sırada yer veren öğeler şunlardır;

Şekil 1: Başarılı Toplam Kalite Yönetimi

|                         |  |                                              |  |                                 |
|-------------------------|--|----------------------------------------------|--|---------------------------------|
| Önlemeye dönük yaklaşım |  | Organizasyonlarda çalışanların düşünce biçim |  | Başarılı toplam kalite yönetimi |
| Sürekli Geliştirme      |  |                                              |  |                                 |
| Liderlik                |  |                                              |  |                                 |
| Müşteri odaklılık       |  |                                              |  |                                 |
| Katılım ve              |  |                                              |  |                                 |

2. İsmail EFİL, Toplam Kalite Yönetimi ve Toplam Kaliteye Ulaşmada Önemli Bir Araç ISO 9000 Kalite Güvencesi, Bursa, 1998, s.25

3. Asuman ÜRKELİ, Grup Dinamiği ve Çatışma Yönetimi, İstanbul, 2000, s.9

4. Akın MAŞRAP, "Organizasyonlarda Toplam Kalite Yönetimi'nin Başarılması", Verimlilik Dergisi, Özel Sayı, Ankara, 1995, s.134

5. Muhittin ŞİMŞEK, Kalite Yönetimi, İstanbul, 1996, s.292

|                |  |  |  |  |
|----------------|--|--|--|--|
| Motivasyon     |  |  |  |  |
| Sürekli Eğitim |  |  |  |  |

**Kaynak:** Akın MAŞRAP, “Organizasyonlarda Toplam Kalite Yönetimi’nin Başarılması “, Verimlilik Dergisi, Özel Sayı, MPM. Ankara, 1995, S: 135.

- *Üst Yönetim Liderliği*

T.K.Y. uygulamasının hedefe ulaşabilmesi için, firma yönetiminin, kilit noktayı oluşturması gerekir.<sup>6</sup> Yönetimde aktif faaliyet gösteren yöneticinin, kalite ve firmasının misyonu (yönetici ver tüm çalışanların paylaştığı ortak değer) konusunda, uzak görüş (vizyon) sahibi olması ve amaç tutarlılığı göstermesi gerekir. Çünkü bir işletmede başlayacak herhangi bir değişim ancak yönetimin liderliğinde ve sorumluluğunda olabilir. T.K.Y. geçişte ve uygulamada en büyük görev liderindir.

- *Çalışanların Katılımı*

T.K.Y.’de çalışanların katılımı temeldir. Katılım, organizasyonun her kademesinde çalışanların sorumluluk almalarını, dolayısıyla da sürekli gelişme için araştırmaya aktif katılımlarını gerçekleştirir.<sup>7</sup> Katılımcılık kişilerin işlerini daha iyi yapabilmeleri bunun sonucunda hem kendileri hem de kuruluşlarına yarar sağlayabilmeleri için karar alma gücünün paylaşılması olarak tanımlanabilir. Çalışanların katılımı denince kurum çalışanlarının toplanmaları, birlikte iş yapmaları yâda dostane ilişkiler içinde bulunmalarından ziyade, problemlerin çözümünde tüm çalışanların enerjilerinden faydalanmak anlaşılmalıdır.

- *Müşteri odaklılık*

Kalite, müşteri ihtiyaçlarını karşılamaktır. Böylelikle müşterilerin memnuniyetini ürün ve hizmetin kaliteyi belirlemektedir.

Müşterilerin en üst düzeyde memnuniyetini sağlamak amacı ile ihtiyaçlarını tespit etmek ve olası beklentilerini karşılamak, müşteri memnuniyetini müşteri kalıcılığına dönüştürmek gereklidir. Müşteri memnuniyetini sağlamak tüm örgüt etkinlikleri ve çalışanlar için ortak hedeftir<sup>8</sup>.

- *Önemeye dönük yaklaşım*

T.K.Y. felsefesinin temelinde “Hataları Ayıklamak” yerine “Hata Yapmamak” ya da “Hataları Önlemek” yaklaşımı vardır. Bu noktada önemeye dönük yaklaşım karşımıza çıkmaktadır. Önemeye dönük yaklaşımın genel ifadesi planlamanın doğru yapılması olarak özetlenebilir. Her yönü ile iyi düşünülmüş titiz planlama çalışması sonradan oluşabilecek hataların büyük bir kısmını ortadan kaldırabilir. Tüm hata kaynaklarının tahmin etmek olanaksız ise de olası kısmını ortadan kaldırabilir. Tüm hata kaynaklarını tahmin etmek olanaksız ise

6. Muhittin ŞİMŞEK, Kalite Yönetimi, İstanbul, 1996, s.9

7. Ali BALCI, “Örgün Eğitimde Kalite Eğitimi”, II. Kalite Sempozyumu, Bursa, 2001,s.3

8. BALCI, s.3

de olası sürprizlere önceden hazırlıklı olmak, tamamen hazırlıksız yakalanmaya göre büyük yarar sağlar.<sup>9</sup>

- *Sürekli gelişme*

Sürekli gelişme T.K.Y.'nin en temel faaliyetidir. Sürekli gelişme, müşteri ihtiyaçlarını doyurma ve süreç ürünlerinin gelişmesini gerekli kılar. En etkili gelişme, gerçekte işi yapan insanların uygun görevlendirilmesi ve gelişmelerin sağlanmasıyla mümkündür.<sup>10</sup> Sürekli iyileştirme, bir örgütün yakın ve genel çevresindeki etkenlerin sürekli izlenmesi ve değişimlerin örgüte yansıtılmasına bağlıdır. Toplam Kalite Yönetim örgütleri, tüketici gereksinimlerinin doyumu yanında sürekli geliştirme süreci içinde ve geleceğe yönelik hedefleri olan dinamik ve esnek yapılanmalardır. Sürekli gelişme (KAİZEN), üst yönetim, orta kademe yöneticiler ve diğer çalışanlar dâhil olmak üzere herkesi kapsayan bir iyileştirmedir.

- *Sürekli eğitim*

Japon kalite uzmanları Ishikawa “Kalite eğitimle başlar eğitimle biter” der. KTY’ de eğitimin üst yönetiminin de alt düzeye kadar firmadaki bütün bireyleri kapsamı gerekir. Kendilerini yenileyebilmeleri için çalışan kendi isteği ile ilgili olarak eğitmek gerekir. Bilgi bireyin kendilerine güvenmesi ve firmanın ilerlemesine yönelik katkı potansiyellerinin artıracaktır. Firmada TKY uygulamasının başlamasıyla mevcut yönetimin sisteminden çok farklı olarak başka bir yönetim sistemine geçilecektir. TKY sistemine geçilebilmesi için firma mensuplarının davranışlarının değişmesi gerekir.<sup>11</sup>

## 2. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi

### 2.1.Eğitimde Kalite

Eğitimin kaynağı öğrencidir. Nitelikli, araştıran, sorgulayan, bilimsel düşünme anlayışına sahip öğrenci yetiştirme amacı edinen okullar, her okul öğrencisiyle, öğretmeniyle, yönetici ve personeli ile kaliteyi hedeflemelidir. Kalitenin tüm özellikleri incelendiği zaman eğitime uygulanabilir olduğu görülmektedir.

Eğitimde kalite denildiği zaman, eğitim sisteminin beğenilmesi, kusursuzluğu, insanların yenilikleri izleyebilme bilgi ve becerisine sahip olması; kısacası bu davranışları gösteren insanların yetiştirilmesi akla gelmektedir. Eğitimde kalite, eğitimin kullanma amaçlarına uygunluğu ve mezuniyet sonrasında iş dünyasında oluşan işveren taleplerinin öğrencilerce yerine getirilmesi, öğrenci

9. İbrahim KAVRAKOĞLU, Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul, 1992, s.41

10. BALCI, s.2

11. İsmail EFİL, Toplam Kalite Yönetimi ve Toplam Kaliteye Ulaşmada Önemli Bir Araç ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi, Bursa, 1998, s.29

performansı, deneyimi ve teorik-uygulamalı bilgi donanımdır.<sup>12</sup> Eğitimde kalite doğru eğitimin; doğru zamanda, doğru kişilere, doğru mekânda, doğru eğitimlerle verilmesiyle gerçekleşir. Eğitim sisteminin kalitesi, insan kaynaklarının, fiziksel kaynakların, öğrenci hizmetlerinin, sosyal ve kültürel çevrenin, eğitim teknolojisinin, öğrenci-okul-sektör işbirliğinin, eğitim yönetiminin ve eğitim programının kalite-zenginlik dengesi ile yükseltilebilir.

Eğitim ve öğretimin ürünü yenilik ve teknolojinin yaratıcısı olan insanın diğer alanlar için insan gücü kaynağını oluşturması, eğitimde kalite anlayışının benimsenmesi ile diğer alanlardaki kalitenin sağlanması konusunda büyük bir adımın atılması sağlanmış olacaktır. Dolayısıyla eğitim – öğretimdeki kalite toplumsal düzeydeki kalitenin sağlanması yönünde yaşamsal bir öneme sahiptir.

## **2.2. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi**

Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, çevre ile etkileşim içerisinde, çevrenin ihtiyaçlarını takip eden, okulu etkileyen unsurları dengede tutan, değişime açık, okul içinde öğretmen, öğrenci ve personel arasında ahengi sağlayan, iyi ilişkiler kuran, demokratik, anlayışlı, mevcut durumcu olmayan geniş görüş açısına sahip, eldeki kaynakları rasyonel kullanan bir yönetim felsefesidir.<sup>13</sup> Bütün işgören ve öğrencilerin aktif bir şekilde katıldığı sürekli iyileştirmeler ile artan müşteri tatmininin karakterize ettiği bir eğitim kültürünün üç önemli esası var; herkesin katılımı, sürekli iyileştirme ve müşteri odaklılık. Bunu desteklemek üzere; ayrıca yönetimin kararlılığı ve liderliği, gerçeklere dayalı olma ve ölçüm, toplum kalite ve insan kaynaklarının etkin yönetimi gereklidir.

Eğitimde TKY uygulaması sonucunda esnek ve yaratıcı düşünce biçimi gelişmekte, sürekli gelişim birincil amaç olmakta ve sonuçta organizasyon kültürü değişmektedir. TKY’ nin eğitim kurumlarında uygulanabilmesinde öncelikle üst yöneticilerin TKY’ yi benimsemeleri ve uygulamaya destek vermeleri gerekmektedir. Eğitim yöneticileri astlarına güven duymalı, kalite konusunda bazı yetkilerini devretmeleri gerekmektedir. Yetki devri ve kaynak kullanımında esneklik sağlanması, performans yönlü kültürü geliştirmeyi kabul eden TKY anlayışının temel taşlarındandır.

Eğitimde toplam kaliteyi Dahlgaard ve diğerleri kısaca şöyle tanımlıyor: “Bütün iş gören ve öğrencilerin aktif bir şekilde katıldığı sürekli iyileştirmeler ile artan müşteri tatmininin karakterize ettiği bir eğitim kültürü”. Eğitimde toplam kalitenin varlığından söz edebilmek için bu tanımda da belirtildiği gibi herkesin katılımı, sürekli iyileştirme ve müşteri odaklılık esastır. Bunu desteklemek üzere, ayrıca yönetimin kararlılığı ve liderliği, gerçeklere dayalı

12. Ö. BULUT, “Eğitim Yönetiminin Çağdaşlaşması Eğitimde T.K.Y. Uygulaması ve Yararları”, II. Toplam Kalite Yönetimi Makale Yarışması – Ödül Kazanan Makaleler, İstanbul, 1998, s.69

13. Muhittin ŞİMŞEK, Sorularla Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemleri, Alfa Basım Yayın Dağ. İstanbul, 2000, s.90

olma ve ölçüm, toplam kalite eğitimi ve insan kaynaklarının etkin yönetimi gereklidir.<sup>14</sup>

### 3. Mesleki Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi

#### 3.1. Mesleki Eğitim

Mesleki eğitim, insanoğlunun ilerlemesinde kararlı ve belirli bir etken olagelmıştır. İnsanın yaratıcı ve yenileyici gelişmesinin temelindeki mesleki eğitim vardır.<sup>15</sup>

Diğer toplumlarda olduğu gibi Türk toplumunda da mesleki eğitim 19 yy' a kadar çıraklık eğitimi ile sürdürülmüştür. Bugünkü mesleki eğitim insanın binlerce yıllık çalışma ve deneyimlerinin doğal sonucudur. “iş” insanın temel gereksinimlerini karşılamada araç olduğundan “çalışmayı öğrenme” onun doğuşundan beri üzerinde durduğu bir olgudur. Eğitim ve “İş” ilişkisi ilkel çağlardan beri süregelenle beraber bu ilişki değişik biçimlerde oluşmuş ve çeşitli aşamalardan geçerek sürekli gelişme göstermiştir. Sonuçta mesleki eğitim, kuram ve uygulama yönünden geniş ve kapsamlı bir anlam kazanmıştır.

Mesleki eğitim özelliği gereği genel eğitimden daha pahalıya mal olan bir örgün eğitim türüdür.<sup>16</sup>

Mesleki Eğitim üç unsurdan oluşmaktadır

- Birey
- Meslek
- Eğitim

Mesleki eğitim sürecinde önce birey vardır. Bu bireyin, meslek kolunda eğitilerek ilgi istihdam ve sürekli eğitim gereksinimi içerisinde bulunan en temel öğedir.

İkinci olarak bu bireyin belirli bir meslek alanında yetiştirilmesi gerekir. Meslek, bireyin sistemli olarak yetiştigi, o alanın gerektirdiği iş ve görevleri kapsayan geniş anlamlı terimdir.

Üçüncü olarak da birey-meslek eşliğinde uygun bir eğitim süreyi yer almaktadır. Meslek eğitimi ancak bu üç yönlü bütünlüğe kavuşturulduğu sürece gerçek anlamda eğitim olma vasfını kazanır.

O halde, Mesleki eğitimi, bir toplumda yaşayan birey yaşantılarının sağlanmasında zorunlu olan belirli bir mesleğin gerektirdiği bilgi, beceri ve pratik uygulama yeteneklerini kazandırmak suretiyle birey kabiliyetlerini zihinsel, duygusal, sosyal, ekonomik ve kişisel yönlerden geliştirme sürecidir.

14. Hayal KÖKSAL, Kalite Okullarına Geçişte Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul, s.53

15. H RICHEY, Mesleki Eğitim, Çev. C SIDAL, Ankara, 1971, s.1

16. Cevat ALKAN ve diğerleri, Mesleki ve Teknik Eğitimin Esasları, Ankara, 2001, s.12

17. E life DOĞAN, Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, Ankara, 2002, s.146

### **3.2. Mesleki Eğitimde Niçin ve Nasıl Toplam Kalite Yönetimi**

2000’li yıllarda bilgi, yoğun sanayi ve ileri eğitim yöntemleri kullanmanın belirleyici unsuru olarak çıkmıştır. Bu gelişim kişi ve sanayi ortaklığıyla gelişecektir. Ancak bu eğitilme mümkündür. Esasen doğal kaynaklardan en iyi şekilde yararlanmakta insan gücünün bu konuda yetiştirilmesine bağlıdır. Mesleki eğitim kavramı bu noktada karşımıza çıkmaktadır. Mesleki eğitim, bireye belirli mesleğin gerektiği gibi, beceri ve tutumları kazandırarak onu çeşitli yönleri ile geliştirmeye yönelik bir eğitim türüdür. Mesleki eğitimde bireyin yeteneklerini zihinsel, duygusal, sosyal ve ekonomik yönlerden geliştirme esas alınır.<sup>17</sup>

Ekonomik kalkınma ve gelişimde vazgeçilmez yere sahip olan teknik elemanların yetiştirilmesini sağlayan mesleki eğitim, kurumların işlevi açısından zahmetli ayrıca pahalı bir eğitim türüdür. Devletin sorumluluğunda olan eğitim sisteminin bu yükün altından kalkabilmesi için mesleki eğitim birimlerinin çıktılarının (yetiştirdiği insanların) kaliteyi ve verimliliği sağlayacak şekilde biran önce üretimi katılmaları desteklenmelidir.

Bu tarz gelişmeyi sağlayacak Toplam Kalite Yönetiminin mesleki eğitimde uygulama nedeni olarak karşımıza çıkmaktadır.

### **3.3. Toplam Kalite Yönetimi Odaklı Mesleki Eğitimin Amaçları**

- Toplam Kalite Yönetimi odaklı mesleki ve teknik eğitimin amacı<sup>18</sup>;
- Mesleki ve Teknik eğitimde hayat boyu öğrenciler yaratmak,
- Mesleki ve Teknik eğitimde öğrenmeden hoşlanan öğrenciler yaratmak,
- Toplumun geleceği düşünülerek topluma üretken üyeler yetiştirmek,
- Diğerleri ile işbirliği yapmaya istekli insanları, teşvik etmek ve desteklemek,
- Sürekli gelişen öğrenciler yetiştirmek,
- Mesleki ve teknik eğitimi herkes için yüksek karlar sağlar hale getirmektir.

## **4. Uygulama ile ilgili genel bilgiler**

Çalışmanın bu bölümünde eğitim sisteminde ve tekstil sanayinde yadsınamaz bir yere sahip olan Selçuk Üniversitesi Mesleki Eğitim Fakültesi Giyim Endüstrisi ve Giyim Sanatları Eğitimi Bölümünde ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri ve Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarının bölümün sahip olduğu yapı ve fakülte ile etkileşimi göz önüne alınarak oluşturulması amaçlanmıştır.

18. Mustafa KARAĞAÇLI, Mesleki Eğitim ve Teknoloji Eğitimde Özel Eğitim Yöntemleri, Ankara, 2000, s.113

19. Zuhal CAFOĞLU, Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul, 1992, s.120

#### **4.1 Uygulamanın Amacı**

İşletme ve kurumlar ürettikleri mamul ve hizmetlerin kalitesini etkileyen teknoloji, insan gücü ve malzeme kaynaklarını kontrol altında tutacak şekilde organize olmalıdır. Bunun devamında kalite sistemleri de, kurumun ihtiyaç ve ilgi alanlarına hizmet edecek ve müşteri ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde kurulmalıdır.

Kurum açısından istenilen kaliteye optimum maliyetle ulaşabilme ve bunu sürdürebilme; müşteriler açısından ise şirketlerin kaliteyi sağlama yeterliliğine olan güven kadar bunun sürekliliğine ihtiyaç vardır. Bu ise, sahip olunan teknoloji, insan gücü ve malzeme kaynakların planlı ve etkili kullanımıyla mümkündür.

Kurumdaki tüm etkinliklerin sürekli olarak iyileştirmesi ve organizasyondaki tüm çalışanların kesin aktif katılımıyla çalışanlar, müşteriler ve toplum memnun edilerek karlılığa ulaşması Toplam Kalite Yönetimi olarak adlandırılmaktadır.

Uygulamanın amacı, Mesleki Eğitimde önemli bir yere sahip olan Giyim bölümünde Toplam Kalite Yönetiminin uygulanabilirliği açısından değerlendirilmesidir. Ayrıca;

##### **4.1.1. Uygulamanın Temel Amacı;**

Konya ilinde bulunan Selçuk Üniversitesi Mesleki Eğitim Fakültesi Giyim Endüstrisi ve Giyim Sanatları Eğitimi Bölümünde “ISO 9000 Kalite Sistemleri ve Toplam Kalite Yönetimi Uygulamasını ” gerçekleştirmektir.

Bu bağlamda uygulamanın alt amaçlarını şu şekilde belirlemek mümkündür.

- Uygulama kapsamında bulunan bölüme kalite güvence sistemini kurmak.
- Uygulama kapsamında bulunan bölüme ISO 9000 belgesi alınmasının önemini vurgulamak.<sup>19</sup>

#### **4.2. Uygulamanın Kapsamı**

Uygulama Selçuk Üniversitesi Mesleki Eğitim Fakültesi Giyim Endüstrisi ve Giyim Sanatları Eğitimi Bölümünü kapsamaktadır.

##### **4.2.1. Uygulamanın Yapıldığı Bölümün Tanımı**

1991–1992 öğretim yılından itibaren Kız Sanat Eğitim Yüksekokulu 4 yıllık öğretime geçerek Mesleki Eğitim Fakültesi adını aldı. Daha önce El Sanatları Eğitimi Bölümü kapsamında değerlendirilen Giyim Sanatları Eğitimi bu tarihten itibaren Giyim Endüstrisi ve Giyim Sanatları Eğitimi Bölümü olarak düzenlenmiştir. Bu bölüme bağlı olarak 1991-1992 yılında Giyim Sanatları Eğitimi Ana sanat Dalı, 1997-1998 yıllarında da Giyim Endüstrisi ve Eğitimi Anabilim Dalı oluşturulmuştur. Halen iki dalda görevini sürdürmektedir.

20. · Melek AYAŞ, 2005, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Selçuk Üniversitesi, Konya, s.90

Giyim Sanatları Eğitimi Ana sanat Dalından mezun olan öğrenciler Kız Meslek-Kız Teknik-Anadolu Kız Meslek ve Olgunlaşma Enstitülerinde öğretmen olarak istihdam edilmekte, ayrıca haute couture tarzında kendi atölyelerini kurabilmektedirler.

4 yıllık öğretim süresince öğrenciler öğretmenliğin temelini oluşturan formasyon derslerini almakta, kadın ve çocuk giysilerinin tasarımını Kalıp Hazırlama Tekniklerini, uygulama süreç ve tekniklerini içeren teorik ve uygulamalı branş derslerini tamamlamaktadırlar.

Giyim Endüstrisi ve Eğitimi Anabilim Dalı'ndan mezun olan öğrenciler Kız Meslek-Kız Teknik Anaokulu -Kız Meslek Liseleri ile Olgunlaşma Enstitüleri'nde öğretmen olarak istihdam edilmelerinin yanı sıra Hazır Giyim sektöründe Modelist-Stilist ya da Üretim Planlamacısı olarak görev yapabilmektedirler.

Ayrıca formasyon derslerinin yanı sıra, sektörde girişimci olabilmek için ihtiyaç duydukları gerek uygulamalı (kadın-erkek-çocuk giyimleri kalıp hazırlama ve üretimi) gerekse teorik (işletme, ekonomi, kalite kontrol, ergonomi, üretim planlama vb.) dersleri de almaktadırlar.

### 4.3. Uygulama

#### 4.3.1. Toplam Kalite Yönetimi Uygulamasıyla İlgili Temel İlkeler

- a) Toplam Kalite Yönetimi uygulamaları Fakülte'de bir "proje" olarak ele alınır, bütçelendirilir ve planlanan iş-zaman çizelgelerine uygun olarak gerçekleştirilir.
- b) Fakülte'de kurulacak Kalite Yönetim Sistemi'nin ana hatları, Fakülte Kalite Yönetimi Koordinasyon Kurulu tarafından oluşturulur ve projenin çalışma esasları üzerinde uzlaşılarak projelendirilir. Bu proje imza altına alınarak Dekanlığın görüşüne sunulur. Fakülte Yönetim Kurulu bu proje hakkında gerekli önerileri ve düzeltmeleri Fakülte Kalite Yönetimi Koordinasyon Kurulu Başkanı'na yazılı olarak iletir. Gerekli düzenlemeler sonrasında "Proje", Fakülte Kurulu tarafından onaylanır ve çalışmalara başlanır.
- c) Hedef, Fakülte'deki eğitim, öğretim ve idari faaliyetlerin kalitesini artırmak suretiyle Fakülte'nin hem akademik ve idari personelinin, hem de öğrenim gören öğrencilerinin memnuniyetini artırmaktır.
- d) Fakülte kaynaklarının etkili ve verimli kullanımı esastır.
- e) "200?-200? Fakülte Stratejik Planı"nda da belirtilen ölçülebilir hedeflere ulaşmak esastır.
- f) Kalite Yönetimi açısından Personel eğitimi ve sürekli geliştirme esastır.

#### 4.3.2. Kalite Yönetimi Organizasyon Yapısı ve Görev Tanımları

“Kalite Yönetim” çalışmalarının Fakülte içerisindeki organizasyonu başlangıçta “**Fakülte Kalite Yönetim Koordinasyon Kurulu**” tarafından gerçekleştirilir ve projelendirilir. Bu Kurul, Başkan ve üç Kurul Üyesi’nden oluşur. Bu Kurul’da görev alanlara, görev yaptıkları Bölümlerde “Bölüm Kalite Yöneticisi” olarak sorumluluk verilemez. Kurul, düzenli aralıklarla toplanır.

Kalite Yönetimi Organizasyon yapısında yer alan yetkilendirilmiş personele ait görev tanımları aşağıdaki şekildedir:

**Fakülte Kalite Yönetimi Koordinasyon Kurulu Başkanı:** Fakülte Dekanı tarafından Fakülte’nin tam gün süreli akademik personeli arasından Toplam Kalite Yönetim çalışmalarını başlatmak, koordine etmek, uygulamak ve geliştirmek üzere resmi yazı ile görevlendirilen ve bu çalışmaları Dekan adına yürüten akademik personeldir.

**Fakülte Kalite Yönetim Koordinasyon Kurulu Üyesi:** Fakülte Dekanı tarafından Fakülte’nin tam gün süreli akademik personeli arasından seçilen ve Fakülte Kalite Yönetim Koordinasyon Kurulu’nda görev yapmak üzere resmi yazı ile görevlendirilen akademik personeldir.

**Bölüm Kalite Yöneticisi:** Fakültenin Bölümleri’ndeki kalite çalışmalarını organize etmekle yükümlü akademik personel olup, Bölüm Başkanı veya sorumluluğu kendisinde kalmak suretiyle Bölüm Başkanı tarafından bu konuda yetkilendirilmiş Bölüm Başkan Yardımcısı’dır.

**Anabilim Dalı Kalite Yöneticisi:** Anabilim Dalı Başkanı, doğal olarak o bilim dalı için Anabilim Dalı Yöneticisi’dir. Bölüm Kalite Yöneticisi’nin koordinatörlüğü ve direktifleri çerçevesinde Anabilim Dalı içerisinde çalışmaları yürütür.

**Anabilim Dalı Kalite Sorumlusu:** Kalite Yönetim organizasyonunda kalite çalışmalarını Anabilim Dalı içinde yürüten akademik personeldir.

**İdari Personel Kalite Yöneticisi:** Fakülte Sekreteri, idari bürolardaki her türlü faaliyetin Kalite Yönetim çerçevesinde gerçekleştirilmesi ile ilgili çalışmaları yürüten en üst düzeyde sorumlu personeldir.

**İdari Personel Kalite Sorumlusu:** İdari bürolardaki her türlü faaliyetin Kalite Yönetim çerçevesinde gerçekleştirilmesi ile ilgili çalışmaları yürüten personeldir. Gereği durumunda birden fazla personel görevlendirilebilir.

#### 4.3.3. *Toplam Kalite Yönetimi Uygulaması İle İlgili Dokümanlar*

TS-EN-ISO 9001: 2000 Kalite Yönetim Sistemleri Temel Eğitim Notu Kitapçığındaki Kurumlara Toplam Kalite Yönetiminin oluşturulmasında rehberlik eden bilgilerin ve formların fakültemizin yapı özellikleri göz önünde bulundurularak belgelendirme çalışmaları yapılması amaçlanmıştır.

Belgelendirme, hizmet üreten kurumumuzun birimlerinin belirlenmesiyle başlamış, görev kabul edilen işlerin akış basamakları çıkartılmış ve kalite belgelendirilmesindeki Türk Standartları Enstitüsü’nün belirlediği yönetimde sistem yaklaşımı takip edilerek uygulanacak bölüm için prosedür ve prosesler oluşturulmuş ve Prosedür ve Prosesler El Kitabı adı altında toplanmıştır.

Prosedür: Herhangi bir işin (veya birbirini izleyen işlerin) nasıl yapılacağını, sorumlulukları, tutulacak kayıtları, bilgi akışını tanımlayarak ve belli bir akışla anlatan, işin hep aynı tarzda yapılabilmesi ve iyileştirilebilmesi için, üzerinde çalışılabilecek bir standart oluşturan, ilgili personel için bağlayıcı olan bir dokümandır.

Prosedürlerin Hazırlanması:

Kalite Yönetim Sistemi gereği hazırlanması gereken prosedürler, Prosedür Formu kullanılarak, aşağıda verilen sekiz ana başlık altında incelenir. Prosedürün yazımı sırasında, Doküman ve Veri Kontrol Prosedürü'nün yazımı referans olarak alınacaktır.

1. Amaç
2. Kapsam Ve Geçerlilik
3. Sorumluluk
4. Uygulama
5. Dağıtım Ve Dosyalama

Hazırlanan prosedür ve prosesler ile ilgili gerekli olduğu zamanlarda kullanılmak üzere formlar oluşturulmuş ve Formlar El Kitabı adı altında toplanmıştır.

Kalite politikası, kalite hedefleri, misyon, vizyon belirlenmiş, bölüme ait organizasyon şeması çizilmiş, görev-yetki-sorumluluk zinciri kurulmuş, proseslerin etkileşimi şeması çizilmiş, ana proses tanımları oluşturulmuş, kısaltma ve tanımlar açıklanmış, kalite yönetim sistemi oluşturulmuş ve Kalite El Kitabı adı altında toplanmıştır.

Kalite El Kitabı: Firmanın kalite politikasını, hedeflerini, ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi'nin gereği olan tüm kalite elemanlarının gerekliliklerini karşılayacak şekilde, Kalite Yönetim Sistemi'ni ve faaliyetlerini tanımlayan en üst düzeydeki dokümandır.

Ayrıca kullanma kolaylığını sağlamak amacıyla bölüm ve fakülte kapsamındaki bölüm ile ilgili ortam ve araç-gerecin kullanma talimatı oluşturulmuş ve Talimatlar El Kitabında toplanmıştır.

Talimat: Prosedür ve Süreç Akış Şemaları'nda tanımlanan faaliyetlerin her biri için, gerekli ve uygun olan durumlarda kullanılmak üzere hazırlanan, kontrollü, o spesifik iş parçasının nasıl yapılacağını tanımlayan dokümandır. Genellikle o spesifik iş parçasını yapan bölüm tarafından hazırlanır ve gerekli teknik detay içerir.

Talimatların Hazırlanması:

Prosedürleri içersinde gönderme yapılan talimatlar, firma içersinde talimat hazırlanması gerektiren faaliyetlere ilişkin hazırlanacak talimatlar, aşağıda verilen beş ana başlık altında incelenir:

- 1.Amaç
2. Kapsam Ve Geçerlilik
- 3.Sorumluluklar
4. Referans Kaynak Ve Dokümanlar

### 5. Uygulama

Toplam Kalite Yönetimi çalışmaları yukarıda belirtilen hususların Fakülte Kurulu tarafından onaylanmasını müteakip başlatılır ve belirlenen plan çerçevesinde yürütülür.

### Sonuç ve Öneriler

Sanayi sektörünün işlev parçası iş görendir. Bu iş görenlerin bilgi ve deneyim seviyeleri yapılan işin kalitesini etkilemektedir. İş görenin yetiştirilmesinde en büyük pay Mesleki Eğitim kurumlarıdır. Mevcut klasik anlayışlarımızı bir kenara bırakmamız, çok planlı ve sistematik çalışmamız gerekiyor. Ancak bu bilinçsizce kendimizi tüketmek değil, daha sistemli daha kaliteliyi daha ucuz yapmak için olmalıdır. Kim ne derse desin yaptığımız işlerdeki kalitesizlikler kuruma bir şekilde bir maliyet unsuru olarak yansımaktadır.

Toplam Kalite Yönetiminde; yaratıcılık, yenilik, değişim, uyum, hız ve estetiğin ön planda ele almak gerekir. Amaç; Toplam Kalite Yönetimini bütüncülük, sistemli, yeni değişimlere hızla ayak uydurabilecek esneklikte oluşturabilmek ve ortaya koyabilmektir.

Mesleki Eğitimde kalite anlayışında, kurumun kendilerine ilişkin farklılıkları en iyi kendilerinin fark edebildiklerinden, mevcut sosyal paydaşları ile sağlıklı bir iletişim kurarak çözüm yolları üretebilecektir. Toplam Kalite Yönetimi anlayışının benimsenmesiyle sosyal paydaşlar ile yapılan takım çalışmaları ile öncelikli bölümlerde ele alınan sorunların oluşumuna fırsat vermeden sistemin iyileştirilmesi sağlanacaktır. Toplam Kalite Yönetiminin uygulanabilmesi, fakültede akademik, idari insan kaynağı, öğrenci ve çevre ile olan sağlıklı iletişimin sağlanarak, akademik kurumsal kültürün, Toplam Kalite Yönetimi ilkeleri bağlamında uyumun sağlanması ile gerçekleşebilecektir.

Mesleki Eğitim Fakültesi Giyim Endüstrisi ve Giyim Sanatları Eğitimi Bölümünde Toplam Kalite Yönetimi uygulamasının yadsımlarından biri de, Toplam Kalite Yönetimini benimsemiş bir eğitim öğretim sisteminin yetiştirdiği nitelikli insan gücünün, eğitim sonrası bulunduğu ve görev aldığı ortamlarda da kalite anlayışını gözeterek, başarılı kalite uygulamalarında yer almasıdır.

Mesleki Eğitimde iyileştirme ve değişimi hayata geçirme sonsuz bir süreç olarak algılanmalıdır. Bunu gerçekleştirebilmenin yöntemlerinden biri de TKY' dir. Bu nedenle mesleki eğitim kurumlarında çağdaş yönetim uygulamalarından biri olan TKY' nin gerçekleştirilmesi ve kalite bilincinin yerleştirilmesi gerekmektedir.

TKY' nin en stratejik ögesi liderlik olduğuna göre, mesleki eğitim organizasyonlarında da, öğrencilerin sorunlara ve çözümlere duyarlı olabilmelerini temin edebilmek için lider karakterli olmalarına özen gösterilmelidir.

**KAYNAKLAR**

1. Akın MAŞRAP, “Organizasyonlarda Toplam Kalite Yönetimi’nin Başarılması”, Verimlilik Dergisi, Özel Sayı, Ankara, 1995, s.134
2. Ali BALCI, “Örgün Eğitimde Kalite Eğitimi”, II. Kalite Sempozyumu, Bursa, 2001,s.3
3. Asuman TÜRKELİ, Grup Dinamiği ve Çatışma Yönetimi, İstanbul, 2000, s.9
4. Cevat ALKAN ve diğerleri, Mesleki ve Teknik Eğitimin Esasları, Ankara, 2001, s.12
5. Elife DOĞAN, Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, Ankara, 2002, s.146
6. H RICHEY, Mesleki Eğitim, Çeviren. C SIDAL, Ankara, 1971, s.1
7. Hayal KÖKSAL, Kalite Okullarına Geçişte Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul, s.13
8. Hayal KÖKSAL, Kalite Okullarına Geçişte Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul, s.53
9. İbrahim KAVRAKOĞLU, Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul, 1992, s.41
10. İsmail EFİL, Toplam Kalite Yönetimi ve Toplam Kaliteye Ulaşmada Önemli Bir Araç ISO 9000 Kalite Güvencesi, Bursa, 1998, s.25,29
11. Melek AYAŞ, 2005, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Selçuk Üniversitesi, Konya, s.90–362
12. Muhittin ŞİMŞEK, Sorularla Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemleri, Alfa Basım Yayım Dağ. İstanbul, 2000, s.90
13. Muhittin ŞİMŞEK, Kalite Yönetimi, İstanbul, 1996, s.9,292
14. Mustafa KARAAĞAÇLI, Mesleki Eğitim ve Teknoloji Eğitimde Özel Eğitim Yöntemleri, Ankara, 2000, s.113
15. Ömer BULUT, “Eğitim Yönetiminin Çağdaşlaşması Eğitimde T.K.Y. Uygulaması ve Yararları”, II. Toplam Kalite Yönetimi Makale Yarışması – Ödül Kazanan Makaleler, İstanbul, 1998, s.69
16. Zuhul CAFOĞLU, Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul, 1992,s.120

**Summary****TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN EDUCATION AND THE PROFESSIONS: A SUGGESTED MODEL****Melek TUFAN***(Selchuk University, Turkey)***Sherife MIZRAK***(Selchuk University, Turkey)***Derya CHELİK***(Selchuk University, Turkey)*

The rising rival atmosphere in our age makes the quality of man who is the creator and implementor of the whole technology and renews more strategic. In addition to the healthy foundation which wishes to catch up with the quality of goods and service, it needs an understanding of a management which establishes the organization in the best way...

It is essential in Professional education that an organization which understands and evaluates the chance and the development made needed by the age, increases the quality of workers through permanent education, satisfies those who are facilitating from the service of education by increasing the quality of taking decision in problem solving and education administration and, at

the same time, aims that management is mede dominated by spreading the use of data in talking decision is established.

It is focused on in the study that trying to increase the quality of education will lead a decrease in problems and an increase in education of high quality and efficiency. It is concluded that it is essential to bring up human source of high quality, to determine mission avd vision, to form the processes, after setting goals in quality, to prepare the documents needed to reach these goals and to support that these documents are used in accordance with their goals, and to place consciousness.

**Keywords:** Quality, Total Quality Management, Vocational Education, , TQM in Vocational Education,