



# Eğitim Kurumlarında Kalite Anlayışının Tarihsel Gelişim S¼reci

**Zeki Borcekli**

Millî Eğitim Bakanlığı Eğitim Y¼neticisi

[zekiborcekli36@hotmail.com](mailto:zekiborcekli36@hotmail.com), ORCID:0000-0003-2435-07520

## ¼zet

Kalite, alıcının ¼demeyi kabul edecek fiyatla memnunluk verecek ¼r¼n¼n tasarlanması ve ¼retilmesi i¼in m¼řterinin gelecekteki ihtiya¼larının ¼l¼lebilir veriler h¼line s¼zkonusudur. Kalitelilikle ilgili yapılan incelemelerde genellikle nihai m¼l ya da hizmetin kalitesi algılanmış l¼kin daha sonraları g¼r¼ř¼n yetersiz olduğu anlaşılmıştır. Yıllara g¼re değişen kalitelilik anlayışı g¼n¼m¼zde daha ¼ok, ¼r¼n¼n kullanıldığı s¼rece ¼ok¼a fayda sağlaması bi¼iminde değişme g¼stermiřtir. Kalitelilikle ilgili t¼m faaliyetlerin birey tarafından etkilendiği g¼r¼lmektedir. Yaşamımızın her alanında yer alan olgu şeklinde kalite, ister sanayi sekt¼r¼nde olsun ister hizmet sekt¼r¼nde, devamlı gelişen, kimi zaman yaratılan, kimi zaman ulaşılmak istenen tanımdır. Kaliteliliğin yaratılmasıysa ancak, o ¼l¼deki vasıflara haiz insanlarca ger¼ekleřtirilir.

**Anahtar Kelimeler:** Kalite, Kalite Anlayışı, Kalite Kontrol¼, Kalite Y¼netimi

## The Historical Development Process of the Understanding of Quality in Educational Institutions

### Abstract

Quality becomes measurable data of the customer's future needs in order to design and produce a product that will satisfy the buyer with the price that will pay. In the examinations about quality, the quality of the final product or service is usually perceived, but it is later understood that the opinion is insufficient. The understanding of quality, which has changed over the years, has changed more today in the form that the product provides a lot of benefits as long as it is used. It is observed that all activities related to quality are influenced by the individual. Quality in the form of a phenomenon in every area of our lives, whether in

the industrial sector or in the service sector, is a definition that is constantly developing, sometimes created, sometimes desired to be achieved. The creation of quality is carried out only by people who have the qualifications to that extent.

**Key Words:** Quality, Quality Understanding, Quality Control, Quality Management

## **Giriş**

Genel manada, bireyde davranım değiştirme süreci şeklinde tanımlanabilen öğretim, bireyin topluluk standartlarını, inançlarını, kültürünü ve yaşam yollarını kazanmasında yetkin tüm sosyal vetireleri kaplar.

Birey eğitim yoluyla topluluk dâhilinde kıymeti olan yetenek, yöneliş, tutum ve başka davranım biçimlerini geliştirir. Öğretim yoluyla bireyin sosyal yeterlik ve bireysel gelişimi sağlanır (Demirel ve Kaya, 2004: 5).

Bunun yanı sıra eğitimin topluluksal işlevi de vardır; her topluluk ilkin yaşama koşullarını devamlı yenileme ihtiyacı dâhilindedir. Öğretimse yenileme işlevini gören araçtır. Dolayısı ile öğretimin durağan olmaktan ziyade devamlı gelişim içerisinde bulunması gerekmektedir (Demirci, 2008: 65).

Nitekim son çeyrek yüz yıldaki teknik devrimi, başta öğretim düzlemleri olmak üzere, öğretime yönelik tüm varsayımları alt üst etmiş; eğitim-öğretim yöntemleri de dâhil olmak üzere, eğitim politikaları ve öğretim yönetimine yönelik yeni model arayışlarını gündeme getirmiştir (Turan, 2006: 312).

Bunun ana nedeni; değişme olgusunun, hızının ve yoğunluğunun tüm dünyayı sardığı ve malûmatın toplulukta en merkezi yeri edindiği çağımızda, ideal birey özelliklerinin de değişmiş olmasıdır (Meder, 2001: 72).

Malûmatın önem kazanması, malûmatın üretildiği, dağıtıldığı kaynaklardan biri olan öğretim kuruluşlarının yapısını, işleyişini, yönetimini, programlarını kısacası öğretim örgütünün bütününün sorumluluklarını önemli ölçüde arttırmaktadır.

Öğretim örgütleri topluluğun yenileşmesine öncülük etme olgunundadır. Çünkü öğretim örgütleri

çıktıları yoluyla başka düzlemleri de etkileme şansına sahiptir (Eroğlu, 2000: 171).

### **Kalite Kavramının Kavramsal Çerçevesi**

Geçmiş dönemlerde umumiyetle lüks manasında algılanan ve kullanılmakta olan kalitelilik tanımı birden bire ortaya çıkmış olgu değildir.

Genel şeklinde istenen mâl veyahut hizmetin belirli kalitelilik itimadile beklenene uygun şekilde sunulması ve bundan yararlananların memnuniyet duyması manasına gelir.

Eskiden en güzel, en iyi, en büyük gibi sıfatlarla tarif edilen kalitelilik tanımı, bugün klasik manasından daha farklı şekilde sadece mâl veyahut hizmetin kalitesi olmaktan çıkmış, yönetimin kalitesi manasında daha geniş şekilde kullanılmaya başlanmıştır (Özdemir, 2007: 183).

Hammurabi Kanunları'nda geçen bir inşaat ustasının inşa ettiği ev, ustanın yetersizliği ve işini gereği gibi yapmaması nedeniyle yıkılarak ev sahibinin ölümüne yol açarsa o usta öldürülecektir olgusu kalitelilik tanımına verilen önemi ilkel biçimde de olsa anlatmaktadır.

Phoenician muayene görevlilerinin hatalı istihsal yapanların elini keserek cezalandırmaları da benzer biçimde kalitelilik anlayışını yansıtmaktadır.

Osmanlı Devleti'ndeysen esnaf loncaları kalitelilik anlayışının yerleştiği kurumlar şeklinde göze çarpmaktadır. Ustalar, hem eğitimci hem de muayene görevlisi idiler. Onlar ticareti, ürünlerini ve müşterilerini çok iyi tanıyorlardı ve yaptıkları işle birlikte kaliteliliği inşa ediyorlardı (Özdemir, 2007: 196).

Ustalar yaptıkları işten ve farklılarını kaliteli iş yapmaları için eğitmekten gurur duyuyorlardı. Yönetim, ağırlık ve ölçü standartları oluşturmuştu. Loncalarda iş ahlâkile ilgili düzenlemeler de vardı. Lonca düzleminde usta çırac ilişkileri dolaysız nitelik taşıymaktaydı.

Çırac belirli safhâlardan geçtikten sonra kalfa ve ustalığa yükselmekteydi ve her yükselişte kendine özgü merasimler yapılmaktaydı. merasimler hem güdüleme, hem de kimin ne seviyede olduğunu gösterme bakımından önemliydi. Böylece konunun uzmanlarına iş yaptırılmış olmaktadır (Özden, 2008: 139).

Ayrıca usta, yerine adam yetiştirmek zorundaydı. Lonca düzleminde işçi, istihsal sürecinin her

aşamasında çalıştığı için işin tümünü görebilmekte ve ham maddeden başlayarak mamulün bitimine kadar her konuyu bilmekteydi. Bugün de aynı amaçla iş rotasyonu ve iş zenginleştirme yöntemleri uygulanmaktadır (Yeşilbayır, 2007: 6-7).

Masaaki Imai'ye göre, kalitelilikten söz edildiğinde, akla ilk gelen genellikle mâl kalitesi olmaktadır. Oysa doğru değildir... İşin üç yapıtaşı vardır: Donanım (hardware), uygulama kuralları (software) ve birey (humanware). Kalitelilik insanla başlar. Donanım ve uygulama kurallarından, ancak birey doğru yerine yerleştirildikten sonra söz edilebilir (Özdemir, 2007: 199).

Sözcük manası şeklinde kalite, Latince Oulitas demek olup şeyin nasıl oluştuğunu tabir eden Oalis sözcüğünden türetilmiştir. Farklı tabirle kalite; sözcük manasıyla hangi şey için kullanılıyorsa, onun gerçekte ne olduğunu belli etmek amacını taşımaktadır (Çakıl, 2006: 3). Farklı açıdan bakıldığında kalitelilik ne fikirdir, ne de maddedir. Lâkin ikisine birden bağlı tanımdır (Halim, 2000: 42).

Bilim adamlarıysa kalitelilik tanımının gelişimini incelemişler ve sonuç şeklinde her kesin üzerinde uzlaştığı manası bulunmadığı kanaatine varmışlardır (Çakıl, 2006: 3).

Türkmen (2006: 17)'e göre, kalitelilikle ilgili yapılan tanımların bazıları şöyledir:

- 1.Kalite, mâl ya da hizmetin değeridir,
- 2.Kalite, önceden belirlenmiş bulunan özelliklere uygunluktur,
- 3.Kalite, ihtiyaçlara uygunluktur,
- 4.Kalite, kullanıma uygunluktur,
- 5.Kalite, eksikliklerden kaçınmaktır,
- 6.Kalite, müşteri beklentilerini karşılamak veyahut onların ilerisine geçmektir.

Çeşitli bilim insanları ve kuruluşlar tarafından da değişik kalitelilik tanımları yapılmıştır (Çakıl, 2006: 4).

Örneğin;

- 1.Kalite, mâl ya da hizmeti iktisadî yoldan üreten ve tüketici isteklerini karşılayan istihsal düzlemidir.

*Japon Sanayi Standartları (JIS).*

## *Eğitim Kurumlarında Kalite Anlayışının Tarihsel Gelişim Süreci*

2.Kalite, kullanıma ve amaca uygunluktur.

*Juran.*

3.Kalite, ihtiyaçların ne eksik ne de fazla değil tam şekilde karşılanmasıyla ilgili olup, gerekliliklere ve şartnamelere uygunluktur.

*Crosby.*

4.Kalite, ürünün veyahut hizmetin tüketici ihtiyaçlarını olası olan en iktisadî seviyede karşılamayı amaçlayan mühendislik, imalat, kaliteliliğin idamesi ve pazarlama özelliklerinin bileşimidir.

*Feigenbaum.*

Genichi Taguchi, kaliteliliği; Ürünün dağıtımından sonra toplulukta meydana getirdiği en az zarar şeklinde tanımlar. Türk Standartları Enstitüsü (TSE) kaliteliliği, Bir mâl veyahut hizmetin belirlenen veyahut olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toptanı biçiminde tanımlar (Özden, 2008: 131).

Başka yandan Avrupa Kalitelilik Kontrol Örgütü ve Amerikan Kalitelilik Kontrol Derneği (EOQC ve ASQC)yse kaliteliliği; Bir mâl veyahut hizmetin belirli ihtiyacı karşılayabilme kabiliyetlerini ortaya koyan karakteristiklerin tümü şeklinde tarif etmektedir.

Aslında kalitelilik daha çok hissedilen, yaşanan ve kullanılmakta olan tanımdır (Halim, 2000: 44).

Kalitelilik bir yandan verimlik ve değer; bir yandansa yöneticiler dâhil tüm elemanların uzmanlaşma düzeyi gibi işletme içi bir çok kıstasta belirleyici rol oynarken, sağlık, öğretim, kültür ve ahlâki normlara katkısıyla da topluluklar için vazgeçilmez öge olmuştur.

### **Kalite Kontrolü**

Tarihî gelişim süresince, Sanayi Devrimiyle birlikte gündeme gelen ilk konu kalitelilik kontrolü olmuştur. 1. Dünya Savaşı'nın ortaya çıkardığı koşullar imalat düzlemini eskiye göre daha karmakarışık hâle getirmiş ve kalitelilik kontrol işlevinin alanda uzmanlaşmış kişilerce yerine getirilmesi zorunlu hâle gelmiştir.

Muayene ve test şeklinde adlandırılan aşama zamanla istihsal düzleminden ayrılarak örgüt dâhilinde ayrı birim hâline gelmiştir (Kumbasar, 2009: 16).

1924 yılındaysa, Walter Shewhart, seri istihsal ortamında kaliteliliğin iktisadî kontrolü için yöntem olan İstatistiksel Kalitelilik Kontrol (İKK) tanımını gündeme getirip ilk defa kontrol kartlarını uygulayan kişidir.

1950'lerdeyse sadece istihsal, muayene ve kalitelilik kontrol bölümlerinin değil, her bölümün kalitelilik kontrolden sorumlu olduğu Toptan Kalitelilik Kontrol tanımı geliştirilmiştir (Erdoğan, 2006: 56).

Feigenbaum'a göre, Toptan Kalitelilik Kontrol (TKK), organizasyondaki değişik grupların kalitelilik geliştirme, kaliteliliği koruma ve kalitelilik iyileştirme çabalarını müşteri tatminini de göz önünde tutarak istihsal ve hizmeti en iktisadî düzeyde gerçekleştirebilmek için birleştiren yetkin düzlemdir.

Toptan Kalitelilik Kontrol tanımı sadece istihsal aşaması değil, piyasa çalışmasından satış sonrası hizmete kadar tüm aşamaların kalitelilik kontrol kapsamına girmesini tabir etmektedir.

Kalitelilik kontrol tanımına 1960'larda Ishikawa tarafından yeni boyut eklenmiş ve Firma Çapında Kalitelilik Kontrol denilmiştir. Burada hem tüm bölümler hem de tüm çalışanlar kalitelilikten sorumlu tutulmuşlardır (Ensari, 2003: 71).

ABD'deki en yaygın kullanımı şeklindeyse kalitelilik kontrol, mâl ve hizmetlerin kalitesini güvence altına almak için yapılan son muayene ve testler manasına gelmektedir ve ABD'deki birçok kuruluş tarafından kullanılmaktadır (Erdoğan, 2006: 56).

Kalitelilik kontrolünde ana amaç, önceden belirlenen standartlara ulaşmaktır. Buna göre geniş manada kalitelilik kontrol, mâl kalitesinin oluşum süresince, çeşitli aşamalarda, ham madde, tasarım, malzeme, mamul, yarı mamul, vetire ve işlemler üzerinde kalitelilik ölçütlerine uygunluğun ve gözlenebilmesi ve yetersizliklerin belirlenerek ortadan kaldırılabilmesi için yapılan faaliyetleri ve uygulanan teknikleri kapsamaktadır (Halim, 2000: 48).

Toptan Kalitelilik Yönetimi'nin (TKY) öğretim sektöründe uygulanıma geçmesiyle birlikte alandaki kimi tanımların öğretime göre tanımlanma ihtiyacı da doğmuştur (Doğan, 2002: 17).

Buna göre, Öğretim kuruluşlarında kalitelilik kontrolünün gerçekleştirilebilmesi için ilkin kimi kalitelilik standartlarının geliştirilmiş olması gerekmektedir.

### *Eğitim Kurumlarında Kalite Anlayışının Tarihsel Gelişim Süreci*

Günümüzde giderek öğretimle ilgili ulusal düzeyde olduğu kadar uluslar arası boyutta da standartlar belirleme yönünde çabalar gösterilmektedir. Uluslar arası Standartlar Örgütü (ISO) ve Avrupa Birliği Öğretim Komisyonu böyle çabalar içerisine giren kurumların başlıcalarıdır (Ensari, 2003: 78).

Örneğin, Avrupa Komisyonu Eğitmenlerin ve Eğitmenlerin Öğretim Düzeyinin İyileştirilmesi konusunda uzman grubu oluşturmuştur.

2004 yılının bahar döneminde, uzman grubun alt grubu, göstergeler ve kıstaslara yönelik Daimi Grupla işbirliği içerisinde, eğitmenlerin öğretimindeki gelişimi ve özellikle devamlı mesleki gelişimlerdeki iyileşmeyi ölçmek için uygun göstergelerin geliştirilmesi konusu ele alınmıştır.

Böylece eğitmen öğretiminde kalitelilik kontrolünde belli standartlar yakalanmaya çalışılmıştır (Halim, 2000: 63).

### **Kalite Kültürü**

Kültür, kullanımı kolay olduğu kadar tanımlanması zor tanımdır. Tanım üzerinde yüzlerce tanım yapılmıştır. Örneğin, Türk Dil Kurumu kültürü şu biçimde tanımlamaktadır (Türk Dil Kurumu [TDK], 2005: 1282);

Tarihî, topluluksal gelişme süreci dâhilinde yaratılan bütün maddi ve manevi değerlerle bunları yaratmada ve sonraki nesillere iletmede kullanılan, bireyin doğal ve topluluksal çevresine egemenliğinin ölçüsünü gösteren araçların bütünü, hars, ekin.

Bir kurumda TKY'den söz edebilmek için herşeyden önce o kurumdaki insanlar arasında ortak manaların bulunması gerekmektedir. TKY'nin Japon kültürü gibi ortaklaşa davranımı öne çıkaran ve bireye ilke veren kültürde ortaya çıkması ve yaygınlaşması tesadüf değildir.

Bireyciliğin ve rekabetçiliğin ön plana çıktığı topluluklardaysa TKY başarısızlığa mahkûmdur (Şişman ve Turan, 2002: 52).

Kurumun kültürü herşeyden önce vizyon sahibi yöneticilerin çalışanlarla birlikte belirledikleri amaç ve hedeflerle görev ve sorumlulukların çok iyi belirlendiği (iş tanımları) çalışma prensipleri çerçevesinde oluşmaktadır. manada, kurum kültürü, kurumda çalışanların davranımlarını

yönlendiren normlar, tutumlar, davranımlar, değerler, inançlar, alışkanlıklar ve iş yapma düzlemleri vb. şekilde tanımlanmaktadır.

Yani kurum kültürü dizi sembol, tören ve mitten oluşur. Böyle oluşan kurum kültürü kurumda çalışan her kesin yaşam biçimi hâline dönüşmektedir (Millî Öğretim Bakanlığı [MEB], 2007: 18-19).

Toptan Kalitelilik Yönetiminde kültür, kalitelilikle zenginleşerek iş yerinde devamlı teneffüs edilen yeni hava oluşturur. Toptan Kalitelilik Yönetimi anlayışıyla oluşan farklı kurum kültürü çalışanlar için kalitelilik kültürü manasına gelmektedir.

Kalitelilik kültüründe başarmayı birlikte yakalama ve bunun verdiği onur ve gururu birlikte paylaşım vardır. Kurum çalışanlarının tümünün üretilen mâl ve hizmette kaliteliliğin elde edilmesine katılımı esastır. Elbet kalitelilik tasarım süresincen istihsal sürecine kadar olan bütün vetireleri kaplamaktadır. İşte da yeni kurum kültürü demektir (MEB, 2007: 18-19).

## **Sonuç**

Günlük konuşmalarımızda devamlı kullanılmakta olan kalitelilik kelimesi, sonuçta öğretim sektörüne de girmiştir.

Kaliteli öğretim (öğretim kalitesi) öğretim kuruluşlarının mevcut imkânlarını en iyi biçimde kullanarak, öğrenciye bilgiye ulaşmayı, bilgi üretmeyi öğreten ve kendi alanında uluslar arası düzeyde rekabet edebilecek yeteneğe haiz bireyler yetiştirme kapasitesidir.

Farklı deyişle, öğrencinin yeteneklerini geliştiren, muhakeme yeteneği kazandıran, kuşku duymayı, eleştirmeyi ve düşünmeyi öğreten öğretim, kaliteli öğretimdir.

Öğretimdeki kaliteliliği etkileyen etmenleriyse; öğrencilerin kalitesi, eğitimcilerin kalitesi, fizikî ortamın ve teknik donanımın kalitesi, sosyo-kültürel ve öğretim faaliyetlerinin yeterliliği, yönetim anlayışı biçiminde sıralanabilir.

Toptan Kalitelilik Yönetimi, MEB tarafından 19 Ekim 1999 tarihinde yayımlanan 2506 sayılı Tebliğler Dergisiyle tüm kurumlarda uygulanımı istenen yönetim yaklaşımıdır.

Böyle çalışma, belirli çevre dâhilinde sınırlı olsa da, Öğretim kuruluşlarındaki TKY



## *Eğitim Kurumlarında Kalite Anlayışının Tarihsel Gelişim Süreci*

uygulanımlarında karşılaşılan güçlükleri saptamada faydalı olabilir. Ayrıca güçlüklerin nedenlerine ilişkin, bizzat TKY uygulayıcılarının değerlendirmelerinin alınması yaşanan sıkıntıları gidermek adına önemli kaynaktır.

Çalışmanın bulguları, güçlüklerin giderilmesinde, TKY uygulayıcılarına, millî eğitimin yöneticilerine ve başka çalışmacılara yön göstermek adına yararlı olabilir. Çalışmanın sonucu, Öğretim kuruluşlarındaki TKY uygulayıcıları adına, yeni yöntemlerin geliştirilmesini ve vetirete iyileştirilmelerin gerçekleştirilmesini sağlayabilir.

Her kurumun kalitelilik iyileştirmeye dönük şeklinde önceden belirlenmiş kalitelilik politikasının olması zorunludur.

Kalitelilik politikası, geleceğe dönük şeklinde kurumun ne yapması ve nasıl yapması gerektiğine yönelik takım ana varsayımlar şeklinde tabir edilebilir varsayım ve politikalar, kurumun vizyonunu ve misyonunu gerçekleştirmeye yardımcı olacak ilkeler şeklinde görülebilir.

Kalitelilik politikasında kurumun ürettiği mâl veyahut hizmetlerin kalitesine yönelik ana bakış açısı, çalışanları ve müşterileriyle ilgili görüşleri devamlı geliştirmeye yönelik hedefleri açık biçimde tabir edilir.

Öğretim kuruluşlarının kalitelilik politikası, yerel-bölgesel, ulusal ve uluslar arası boyutlarda öğretim için önceden belirlenen politikaların parçasını oluşturur.

## **Kaynakça**

Akbulut Taş, M. (2004). Öğretimde Toptan Kalitelilik Yönetim Anlayışına Göre Hizmet İçi Öğretime Katılan Eğitimci Ve Yöneticilerin İş Motivasyonuna İlişkin Olgu Ve Görüşlerinin Araştırılması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Arabacı, İ. B. (2005). Müfredat Laboratuvar Kurumlarında Strateji Belirleme Ve Seçimi Uygulanımlarının Değerlendirilmesi, Malatya İli Örneği. İnönü Üniversitesi Öğretim Fakültesi Dergisi, Sayı: 10, 3-15.

Atak, M. (2005). Örgütlerde Resmi Olmayan İletişimin Yeri Ve Önemi. Havacılık ve Uzay

Teknolojileri Dergisi, Sayı: 2, 59-67.

Ataman, G. (2002). Takım Çalışması: Mobil İletişim Sektöründe Örnek Olay İncelemesi. İstanbul Kültür Üniversitesi Dergisi, Sayı: 2, 87-96.

Balcı, A. (2006). Yeni Paradigmalar Işığında Türkiye Öğretim Düzlemi'nin Örgütlenmesi Ve Yönetimi. Türk Öğretim Düzleminde Yeni Paradigma Arayışları Bildiriler Kitabı, (4-5 Kasım 2006, Ankara). 249-267.

Baskan, G. A. ve Aydın, A. (2000). Öğretim Düzleminde İnsan Unsuru ve Toptan Kalitelilik Yönetimi Anlayışı. Hacettepe Üniversitesi Öğretim Fakültesi Dergisi, Sayı: 18, 51-55.

Başaran, İ. E. (1998). Örgütsel Davranım. Ankara: A.Ü. Öğretim Fakültesi Yayınları.

Can, H. (1992). Organizasyon ve Yönetim. (2. Baskı). Ankara: Adım Yay.

Coombs, P. H. (1973). Öğretim Planlaması Nedir? Ankara: MEB Yayınları.

Covey, S. (2005). yetkin İnsanların Yedi Alışkanlığı. (28. Baskı). İstanbul: Varlık Yayınları.

Çakıl, R. Z. (2006). Öğretimde Toptan Kalitelilik Yönetimi - İstanbul İlçe Millî Öğretim Müdürlerinin Öğretimde Kaliteliliği Algılayış Düzeyleri. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Demir, K. (2003). Öğretimde Toptan Kalitelilik Yönetimine Geçiş. (Ed. Elma, C. ve Demir, K.). Ankara: Anı Yayıncılık. 135-163.

Demirtaş, A. (1992). Mesleki Ve Teknik Kurumlarda Görev Yapan Eğitimcilerin Yönetimsel Kararlara Katılmaları Hakkındaki Görüşleri. Hacettepe Üniversitesi Öğretim Fakültesi Dergisi, Sayı: 7, 71-78.

Dewey, J. (2008). Kurum ve Topluluk. Ankara: Pegem Akademi.

Doğan, S. (2003). Personel Güçlendirme. İstanbul: Düzlem Yayıncılık.

Dökmen, Ü. (2005). İletişim Çatışmaları ve Empati. (31. Baskı). İstanbul: Düzlem Yayıncılık.

Dökmen, Ü. (2009). Evrenle Uyumlaşma Süresince Varolmak, Gelişmek, Uzlaşmak. (12. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.

Ensari, H. (2003). 21.yy. Kurumları İçin Toptan Kalitelilik Yönetimi. (4. Baskı). İstanbul: Düzlem Yayıncılık.

## *Eğitim Kurumlarında Kalite Anlayışının Tarihsel Gelişim Süreci*

- Erdem, A. R. (1997). Yönetime Klasik Bilimsel Yaklaşımlar Ve Öğretim Yönetimine Etkisi. Pamukkale Üniversitesi Öğretim Fakültesi Dergisi. Sayı: 2. 91-104.
- Eren, E. (1989). Yönetim Psikolojisi. (3. Baskı). İstanbul: Yön Ajans.
- Ergit, Ş. (2000). Millî Öğretimle İlgili Mevzuat. İstanbul: MEB Basımevi.
- Eroğlu, F. (2000b). Davranım Bilimleri. (5. Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Giddens, A. (2000). Sosyoloji. Ankara: Ayraç Yayınları.
- Glasser, W. (1999). Kurumda Kaliteli Öğretim. İstanbul: Beyaz Yayınları.
- Gökçe, F. (1994). Öğretimde Denetimin Amaç Ve İlkeleri. Hacettepe Üniversitesi Öğretim Fakültesi Dergisi, Sayı: 10, 73-78.
- Gökçe, F. (2008). Değişmenin Tanımsal Modelleri Ve Değişme Süresince Öğretim Yöneticisinin Yeterlilikleri. Millî Öğretim Dergisi, Sayı: 177, 237-252.
- Haas, H. and Tamarkin, B. (2000). İnsan öncü Doğmaz. (2. Baskı). Ankara: Beyaz Yayınları.
- Işık H. ve Aypay A. (2004). Öğretimde Stratejik Plan Geliştirme Süresince Karşılaşılan Sorunlar: Çanakkale İlinde Yapılan İnceleme. Gazi Üniversitesi Öğretim Fakültesi Dergisi, Sayı:3, 349-363.
- İlknur Dilek ve Serhat Yener, Toptan Kalitelilik Yönetimi Kültürü. İstanbul: İzal Yayıncılık.
- İnce, C. (2008). Toptan Kalitelilik Çerçevesinde İşgörenlerin Otel İşletmelerinden Memnuniyetleri Ve Sonuçları Üzerine Nevşehir Yöresindeki 4 Ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışma. III. Balıkesir Ulusal Kongresi Bildiriler Kitabı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karyağdı, N. (2001). Toptan Kalitelilik Yönetimi ve Türk Vergi İdaresi. Ankara: ASO Yayınları.
- Kaya, Y. K. (2009). İnsan Yetiştirme Düzenimiz. (5. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Kocacık, F. (2003). Bilgi Topluluğu ve Türkiye. C. Ü. Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 27, 1-10.
- Kongar, E. (2001). Global Terör ve Türkiye. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Kumbasar, C. (2009). Kalitelilik Yönetim Düzlemi. İstanbul: Ares Kitap.
- Langford, D. P. and Cleary B. A. (1999). Öğretimde Kalitelilik Yönetimi. İstanbul: Kalder Yayınları.
- Marmara Üniversitesi. (2007). Stratejik Plan Hazırlama Kılavuzu. İstanbul: MÜ Yayınları.

Millî Öğretim Bakanlığı (MEB). (1999). Toptan Kalitelilik Yönetimi Uygulanım Yönergesi. 2506 Sayılı Tebliğler Dergisi, (Kasım 1999).

Millî Öğretim Bakanlığı (MEB). (2007). Öğretimde Kalitelilik Ödülü El Kitabı. Ankara: MEB Yayınları.

Okçu, V. (2008). Öğretimde Toptan Kalitelilik Yönetiminin Uygulanımı. Millî Öğretim Dergisi, Sayı: 179, 283-292.

Öneren, M. (2008). İşletmelerde Öğrenen Örgütler Yaklaşımı. ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:7, 163-178.

Özdemir, S. (2007). Globalleşme Süresince Refah Devleti. (2. Baskı). İstanbul: İTO Yayınları.

Özdemir, S. M. (2007). Öğretim Vetirelerinde Toptan Kalitelilik İlkelerinin Uygulanımının Öğrencilerin Tutumlarına Ve Başarmalarına Etkisi. Kastamonu Öğretim Dergisi, Cilt: 15, No: 2, 523-536.

Özden, Y. (2008). Öğretimde Yeni Değerler, Öğretimde Dönüşüm. (7. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.

Sözmen, E. Y. (2004). Öğretimde Kalitelilik Yaklaşımları. Standard Dergisi, Sayı: 516. (Aralık).

Şahin, İ. (2006a). İlköğretim Müfredat Laboratuar Kurumlarında Yönetim Süreci. Ege Öğretim Dergisi, 7 (2), 1-25.

Şen, H. Ş. ve Erişen, Y. (2002). Eğitimci Yetiştiren Kurumlarda Öğretim Elemanlarının yetkin Eğitimci Özellikleri. Gazi Öğretim Fakültesi Dergisi, Sayı: 1, 99-116.

Şimşek, M. (2002). Toptan Kalitelilik Yönetiminde Başarmanın Anahtarı İnsan Faktörü. İstanbul: Babıali Kültür Yayıncılığı.

Şimşek, Ş. (1996). Yönetim ve Organizasyon. (2. Baskı). Konya: Damla Matbaacılık.

Şişman, M. ve Turan, S. (2002). Öğretimde Toptan Kalitelilik Yönetimi. (2. Baskı). Ankara: PegemA Yayıncılık.

Taş, H. (2002). Yaratıcı Örgüt Kültürlerinin Oluşmasında Yönetim Vetirelerinin Yönetimi. Kuram ve Uygulamada Öğretim Yönetimi Dergisi, Sayı: 32, 532-555

Taş, Y. F. (2009). Toptan Kalitelilik Yönetimi Ve Stratejik Liderlik. Yayımlanmamış Yüksek

*Eğitim Kurumlarında Kalite Anlayışının Tarihsel Gelişim Süreci*

Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi.

Tezcan, M. (1988). Öğretim Sosyolojisi. Ankara: Bilim Yayınları.

Töremen, F. (2001). Öğrenen Kurum. Ankara: Nobel Yayın-Dağıtım.

Turan, S. (2006). Yarınların Türkiye'si İçin Kurumu Yeniden Tasarlamak Ve Düşünmek. Türk Öğretim Düzleminde Yeni Paradigma Arayışları Bildiriler Kitabı. (4-5 Kasım 2006, Ankara). 307-317.

Tüzün, B. (1994). Toptan Kalitelilik Yönetimi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi.

Yaşar, M. (2003). Ortaöğretim kuruluş Yöneticilerinin Yönetimsel Uygulanımlarının Toptan Kalitelilik Bakımından Değerlendirilmesi. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yeşilbayır, S. (2007). Toptan Kalitelilik Yönetimi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi.

Yıldırım, H. A. (2002). Öğretimde Toptan Kalitelilik Yönetimi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.