



International Journal of Innovative Research in Education



Volume 03, Issue 2, (2016) 86-96

<http://sproc.org/ojs/index.php/IJIRE>

Total quality management in learning environment case of secondary school in Northern Cyprus Eğitimde toplam kalite yönetimi üzerine bir vaka çalışması Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Bayraktar Ortaokulu Örneği

Eda Şan *, Bayraktar Ortaokulu, Bilgisayar Öğretmeni, Lefkoşa, KKTC.

Suggested Citation:

Şan, E. (2016). Total quality management in learning environment case of secondary school in Northern Cyprus, *International Journal of Innovative Research in Education*, 3(2), 86-96.

Gönderim 26 Nisan 2016; Düzeltme 20 Mayıs 2016; Kabul edilen 15 Haziran 2016.

Seçim ve hakem süreci sorumlusu Doç. Dr. Zehra Ozcinar, Atatürk Öğretmen Akademisi, Kıbrıs

©2016 SciencePark Research, Organization & Counseling. All rights reserved.

Abstract

Primarily beign applied in the sector of industry, Total Quality Management (TQM) has begun to be used in the sector of education as well. In terms of the application of TQM in the sector of education, the principal, teacher and the student triangle is the most significant element that makes the humane dimension. In this study as a case research, the behaviours of the principal, teacher and the student in a middle school in Northern Cyprus were observed in order to assess the appropriateness of their behaviour to TQM implementation. As a result of study, the principal and the teachers generally assess their own behaviours as “good” whereas they assess the behaviours of the students as “bad”. On the other hand, generally the principal was assessed as “bad” and the teacher was assessed as “good” according to students in terms of TQM.

Various establishments and instutions have different approaches about providing productivity, quality and facility increase. TQM is one of the most popular one among these different approaches. TQM was brought about especially for physical production but now it s also used in service production areas such as health, finance and aducation. In this study, the appropriateness of the education (working) atmosphere of a secondary school to TQM was examined as a case reasearch. The appropriateness of the attitudes, behaviours and way of thinking of the principal, teacher and student was observed and the main goal of this study is the measures to be taken under these circumstanes within the framework of TQM.

Keywords: TQM, Learning Environment, NorthernCyprus

* ADDRESS FOR CORRESPONDENCE: Eda Şan, Bayraktar Ortaokulu, Bilgisayar Öğretmeni, Lefkoşa, KKTC.

E-mail adres: esosersan@hotmail.com

Özet

Öncelikle sanayi sektöründe uygulanan, Toplam Kalite Yönetimi (TKY) bunun yanı sıra eğitim sektöründe kullanılmaya başlanmıştır. Toplam Kalite Yönetimi (TKY) uygulamasında Müdür , öğretmen ve öğrenci üçgeni insani boyut açısından en önemli element olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu değerlendirmenin amacı sürekli gelişme sürecinde mevcut sistemdeki eksiklikleri belirleyerek bu eksiklikleri gidermeye dönük düzeltici çalışmalar yapmak ve mevcut sistemin güçlü yönlerinin devamını sağlamaktır. Bu çalışma, TKY'nin eğitime getireceği yararları ve vaka analizi olarak Bayraktar Ortaokulu'nda TKY'nin ne ölçüde uygulandığını göstermektedir. Dolayısı ile bu kavramda literatür taraması ve Bayraktar Ortaokulu'nda yönetici, öğretmen ve öğrencilere yönelik anket gerçekleştirilmiştir. Yapılan ankette okulda yaşanan genel ortam, sınıf ortamları ve öğrenci-öğretmen-yönetici arasındaki ilişkiler gözlemlenmiştir. Araştırma sonucu, okuldaki öğretim ortamının TKY felsefesine göre istenilen düzeyde çıkmadığını göstermiştir. Araştırmadan elde edilen buluglara dayanarak idarecilerin ve öğretmenlerin hizmetiçi eğitim programları ile TKY felsefesini iyi benimsemeleri ve bunları öğretim ortamında uygulamaları önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Toplam Kalite Yönetimi, Eğitim Çevresi, Kuzey Kıbrıs

1. Giriş

Toplam Kalite Yönetimi (TKY), müşteri memnuniyetini, sistemlerin tasarımı ve iyileştirmesi yoluyla sürekli arttırmayı amaçlayan, sistem yaklaşımına dayanan bir yönetim felsefesidir. Müşteri memnuniyetinin aşılmasını hedefleyen, ekip çalışmasına önem veren, tüm süreçlerin yakından takibini sağlayan TKY ilk olarak Henry Ford tarafından kullanılmış bir yönetim felsefesidir. (Ron Fitzgerald, www.minuteman.org)

TKY, 1950'lerde Deming'in Japon işletmelerine verdiği seminerlerle başlayan, yenilikçi yaklaşımlar ile içeriğini genişleterek, günümüzde işletmelerin uygulamaya çalıştığı bir yönetim anlayışıdır. İlk zamanlarda, günümüz TKY anlayışını biçimlendiren unsurlara sadece kalite gözü ile bakılıyordu. Modern kalite anlayışının kalite kontrolünden, TKY geçirdiği evrimler, aslında yönetim biliminde yaşanan evrimler ile paralel bir seyir izlemektedir. Eğitimde TKY'nin en önemli unsuru insandır. Eğitim sistemi içerisinde insan; öğrenci, öğretmen, yönetici ve veli kimlikleriyle yer almaktadır. Herkesin katılımı, takım çalışması, sürekli gelişme, sıfır hata, etkin liderlik ve insana saygı gibi ilkeleri temel alan bir örgüt kültürünün oluşturulması ile TKY uygulamaları başarılı olabilir. (Yıldırım, 2002)

Dünyada da TKY'nin okullarda uygulanması ve yerleştirilmesi konusunda çabalar gözlenmektedir. Bu konuda çeşitli yayınlar yapılmakta yönetici ve öğretmenlere yeni eğitimler verilmektedir. Memnuniyetin üst seviyelere çıkması verilen hizmetin kalitesini göz önüne sermektedir.

Kıbrıs Türk Eğitim Sistemi sürekli olarak kendini yenileyebilen, değişime açık, insani değerleri önde tutan, barışçı ve uzlaşıcı insanı amaçlayan, ülke insanına yaşam boyu kaliteli eğitim vizyonuyla; 21. Yüzyıl insan özelliklerine uygun yaratıcı nesillerin yetiştirilmesini hedeflenmektedir. Toplum bilinciyle her kişiye sınırsız değer vererek onların çok yönlü gelişmelerine uygun ortamları hazırlamak amaçlanmaktadır. (KKTC MEB, 2005)

Bu çalışma TKY'nin eğitime getireceği yararları ve vaka analizi olarak Bayraktar Ortaokulu'nda TKY'nin ne ölçüde uygulandığını göstermektedir. Bu bağlamda literatür taraması ve Bayraktar Ortaokulu'nda yönetici, öğretmen ve öğrencilere yönelik anket gerçekleştirilmiştir. Yapılan ankette okulda yaşanan genel ortam, sınıf ortamları ve öğrenci-öğretmen-yönetici arasındaki ilişkiler gözlenmiştir. Bu çalışma eğitime uygulanan TKY için bir örnek teşkil etmektedir.

2. Yöntem

Bu çalışma, TKY'nin eğitime getireceği yararları ve vaka analizi olarak Bayraktar Ortaokulu'nda TKY'nin ne ölçüde uygulandığının tesbitini saptamak için yapılmıştır. Uygulanan yöntem okulun yönetici, öğretmen ve

öğrencilerine yönelik anket tekniğidir. Yapılan ankette okulda yaşanan genel ortam, sınıf ortamları ve öğrenci-öğretmen-yönetici arasındaki ilişkiler değerlendirilmiştir.

2.1. Veri Toplama Aracı

Anket “Kişisel Bilgiler” ve “Okulu Değerlendirmeye Yönelik Önermeler” olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. Gerekli açıklamalar her bölümün başında yapılmıştır. Her iki anketin cevaplama “Tamamen Katılıyorum”, “Çoğunlukla Katılıyorum”, “Kısmen Katılıyorum”, “Çok Az Katılıyorum” ve “Hiç Katılmıyorum” şeklindedir. Anketlerdeki bu şıklara sırasıyla 5-4-3-2-1 değerleri verilerek SPSS programında değerlendirilmesi yapılmıştır. Çalışmalarda genel olarak tanımlayıcı (descriptive) analizlere dayalı değerlendirmeler yapılmıştır. Anket formu ile elde edilen verilerin güvenilirliğini belirlemek amacı ile Cronbach Alpha değeri hesaplanmıştır. Araştırmada verilerin analizinde “Tek-Grup-T-Testi” kullanılmıştır.

Öğretmenlere ve yöneticilere uygulanan anket toplam 100 sorudan oluşmaktadır. İlk 50 soru okulun müdürü hakkındaki değerlendirmelerden, 40 soruluk bölüm öğretmenler hakkındaki değerlendirmelerden ve 10 soruluk bölüm de öğrenciler hakkındaki değerlendirmelerden oluşmuştur.

Öğrencilere uygulanan anket 28 sorudan oluşmaktadır. Anket; okul müdürü hakkında 18 soru ve okul öğretmenleri hakkında 10 sorudan oluşmaktadır.

2.2. Verilerin Analizi

Herbir önerme için, “Tamamen Katılıyorum” ve “Çoğunlukla Katılıyorum” seçeneklerine verilen cevapların yüzde paylarının toplamı ile “Kısmen Katılıyorum”, “Çok Az Katılıyorum” ve “Hiç Katılmıyorum” seçeneklerine verilen cevapların yüzde paylarının toplamı karşılaştırılarak bir değerlendirme yapılabilir. Aşağıda bu değerlendirmeye ilişkin gruplandırmaya yer verilmiştir.

Tamamen Katılıyorum Seçeneği Yüzde Payı → TKSYP

Çoğunlukla Katılıyorum Seçeneği Yüzde Payı → ÇKSYP

Kısmen Katılıyorum Seçeneği Yüzde Payı → KKSYP

Çok Az Katılıyorum Seçeneği Yüzde Payı → ÇAKSYP

Hiç Katılmıyorum Seçeneği Yüzde Payı → HKSYP

$\%80 \leq \text{TKSYP} + \text{ÇKSYP} \leq \%100$ ise önermeye ilişkin görüşler ÇOK İYİ durumdadır.

$\%60 \leq \text{TKSYP} + \text{ÇKSYP} \leq \%79$ ise önermeye ilişkin görüşler İYİ durumdadır.

$\%40 \leq \text{TKSYP} + \text{ÇKSYP} \leq \%59$ ise önermeye ilişkin görüşler ORTA durumdadır.

$\%20 \leq \text{TKSYP} + \text{ÇKSYP} \leq \%39$ ise önermeye ilişkin görüşler KÖTÜ durumdadır.

$\%0 \leq \text{TKSYP} + \text{ÇKSYP} \leq \%19$ ise önermeye ilişkin görüşler ÇOK KÖTÜ durumdadır.

veya

$\%0 \leq \text{KKSYP} + \text{ÇAKSYP} + \text{HKSYP} \leq \%20$ ise önermeye ilişkin görüşler ÇOK İYİ

$\%21 \leq \text{KKSYP} + \text{ÇAKSYP} + \text{HKSYP} \leq \%40$ ise önermeye ilişkin görüşler İYİ

$\%41 \leq \text{KKSYP} + \text{ÇAKSYP} + \text{HKSYP} \leq \%60$ ise önermeye ilişkin görüşler ORTA

$\%61 \leq \text{KKSYP} + \text{ÇAKSYP} + \text{HKSYP} \leq \%80$ ise önermeye ilişkin görüşler KÖTÜ

$\%81 \leq \text{KKSYP} + \text{ÇAKSYP} + \text{HKSYP} \leq \%100$ ise önermeye ilişkin görüşler ÇOK KÖTÜ

durumdadır.

Tablo 1. Okul Değerlendirme Anketinin (Yönetici ve Öğretmenlere Yönelik) Kriterleri

SIRA NO	KRİTER	SORU SAYISI
1	Müdür	50
2	Öğretmen	40
3	Öğrenci	10
	TOPLAM	100

Tablo 2 Okul Değerlendirme Anketinin (Öğrencilere Yönelik) Kriterleri

SIRA NO	KRİTER	SORU SAYISI
1	Müdür	18
2	Öğretmen	11
	TOPLAM	29

Tablo 1 ve 2’de bu değerlendirmeye ilişkin kriterler verilmiştir.

Tablo 3, Tablo 4 ve Tablo 5’de yönetici ve öğretmenlere yönelik kriterlerin değerlendirmelerinin yüzdelik analizleri verilmiştir.

NO	1.KRİTER MÜDÜRÜN DEĞERLENDİRİLMESİ	%A	%B	%C	%D	%E	%A+%B	%C+%D+%E
1	Eğitim faaliyetlerinin planlayıcısı ve uygulayıcısıdır.	42	36	20	2	0	78	22
2	Yetki devretmede çekingen değildir.	34	38	16	12	0	72	28
3	Yenilikçidir.	36	34	16	6	8	70	30
4	İleri görüşlüdür.	38	28	24	8	2	66	34
5	Öğretmenlerce takdir edilir.	30	44	14	8	4	74	26
6	Öğretmenlerce koltuğuna layık biri olarak görülür.	34	38	18	6	4	72	28
7	Gelişimin kılavuzlayıcısıdır.	28	36	24	8	4	64	36
8	Yöneticilik bilgisi açısından yeterlidir.	44	36	10	6	4	80	20
9	Taklitten kaçınır.	48	28	8	10	6	76	24
10	Uzun vadeli düşünür.	44	26	22	6	2	70	30
11	Olaylara karşı geniş bakış açısına sahiptir.	32	34	24	4	6	6	34
12	Hakimiyeti kanuni gücü ile değil, örnek davranışı ile sağlamıştır.	42	32	12	12	2	74	26
13	İtaati değil işbirliğini vurgular.	54	22	18	4	2	76	24
14	Mevcut dzenin bekliliği yerine yeniliklerin takipçiliğini yapar.	34	30	22	4	10	64	36
15	Değişik fikirleri ilgi ve dikkatle karşılar.	36	30	22	6	6	66	34
16	İzlemeyi bilir.	46	26	20	6	2	72	28
17	Dinlemeyi bilir.	44	32	16	8	0	76	24
18	İkna edicidir.	32	36	16	16	0	68	32
19	Değişime açıktır.	34	40	16	8	2	74	26
20	Katılımcılığı teşvik eder.	48	34	10	6	2	82	18
21	Okula zamanında gelir, okuldan zamanında ayrılır.	82	12	4	2	0	94	6
22	Çok konuşmayı sevmez.	18	26	26	20	10	44	56
23	Nasihatçi değil örnektir.	38	28	16	12	6	66	34
24	Hatasını kabul eder.	40	32	16	6	6	72	28
25	Personele güvenir.	54	20	22	4	0	74	26
26	Okulun, öğretmenin başarısını kendi başarısı olarak görmez.	48	22	22	4	4	70	30
27	Öğretmenlerle sık sık konuşur.	60	20	14	6	0	80	20
28	Öğrencilerle sık sık konuşur.	56	30	12	2	0	86	14
29	Sık sık öğretmenler odasına girer.	76	18	0	6	0	94	6
30	Sık sık okulun her tarafında görülür.	62	28	8	2	0	90	10
31	Sınıflardaki faaliyetlerin takipçisidir.	42	44	6	8	0	86	14

32	Öğretmenlerin sınıf yönetimi performanslarının takipçisidir.	38	24	26	10	2	62	38
33	Öğretmen ve öğrencileri motive eder.	34	36	18	10	2	70	30
34	Nazıktır.	62	22	10	6	0	84	16
35	Öğretim konusunda öğretmenler tarafından fikirleri önemli sayılır.	34	34	24	8	0	68	32
36	Okulda teşvik ve ödül sistemi kurmuştur.	14	24	24	26	12	38	62
37	Yeni şeyler öğrenmeye ve kendini geliştirmeye meraklıdır.	32	34	20	10	4	66	34
38	Tüm çalışanları ortak amaçlar ve hareketler etrafında birleştirebilir.	18	42	30	6	4	60	40
39	Değişimi sağlayacak yeteneğe sahiptir.	24	28	34	10	4	52	48
40	Öğretmenleri okula bağlar.	22	30	38	8	2	52	48
41	Okulda aile duygusu yaratır.	50	26	12	6	6	76	24
42	Öğretmenlerin sorunları ile ilgilenir.	54	34	2	8	2	88	12
43	Okuldaki sorunları ortaya çıkmadan görür ve engeller.	24	34	26	8	8	58	42
44	Öğrenciyi ve öğretmeni sever.	66	22	10	2	0	88	12
45	Planlı ve düzenlidir.	36	36	18	8	2	72	28
46	Eleştiriye açıktır.	50	22	16	10	2	72	28
47	Adildir.	36	36	20	6	2	72	28
48	Sinirlerine hakimdir.	40	42	6	12	0	82	18
49	İlişkilerinde dengelidir.	42	30	18	6	4	72	28
50	Hoşgörülüdür.	66	24	6	2	2	90	10

Yüzdelerin Toplamları (a)	2098	1520	852	380	150	3618	1382
3. Kriterin Soru Sayısı (b)	50	50	50	50	50	50	50
3. Kriteria Verilen Cevapların Ortalama	41,96	30,40	17,04	7,60	3,00	72,36	27,64
Yüzdeleri (a/b)							

Tablo 3. Müdürün Değerlendirilmesi Kriterinin Yüzde Analizi (Yönetici-Öğretmenlere Yönelik Anket)

NO	2.KRİTER ÖĞRETMENİN DEĞERLENDİRİLMESİ	%A	%B	%C	%D	%E	%A+%B	%C+%D+%E
51	Öğrencilerini sever.	20	46	28	6	0	66	34
52	Öğretmeyi sever.	24	52	24	0	0	76	24
53	Planlıdır.	18	38	36	8	0	56	44
54	Düzenlidir.	18	40	36	6	0	58	42
55	Duygusal olgunluğa ulaşmıştır.	24	36	34	4	2	60	40
56	Kendisini yetiştirir, geliştirir.	20	30	36	12	2	50	50
57	Sosyal etkinliklere katılır.	20	34	36	8	2	54	46
58	Çevresindeki kaynaklardan yararlanır.	14	32	48	6	0	46	54
59	Eleştiriye açıktır.	16	32	34	10	8	48	52
60	Doğru ve yansızdır.	16	34	40	8	2	50	50
61	Şakadan anlar.	26	46	22	4	2	72	28
62	Kendine güvenir.	24	56	20	0	0	80	20
63	Çalışkandır.	24	38	30	4	4	62	38
64	Sabırlıdır.	24	42	28	6	0	66	34
65	Neşelidir.	32	44	22	2	0	76	24
66	Öğretme heyecanına sahiptir.	22	36	36	6	0	58	42
67	Mantıklı düşünür.	16	48	34	2	0	64	36
68	Duyarlılık sahibidir.	26	36	34	4	0	62	38
69	Hoşgörülüdür.	22	40	32	4	2	62	38
70	Heyecan kaygı ve gerginlikten uzaktır.	14	34	34	18	0	48	52
71	İlişkilerinde dengelidir.	12	42	40	4	2	54	46
72	Sinirine hakimdir.	14	46	36	4	0	60	40
73	Güvenlidir.	26	44	26	4	0	70	30
74	Uyumludur.	24	50	24	2	0	74	26
75	İşbirlikçidir.	18	48	30	4	0	66	34
76	Girişkendir.	20	40	30	10	0	60	40
77	Sorumluluktan kaçmaz.	18	44	30	4	4	62	38

78	İnsan tabiatını tanır.	14	54	28	4	0	68	32
79	Naziktir.	26	52	18	4	0	78	22
80	Giyimine dikkat eder.	18	40	34	6	2	58	42
81	Konuşmasına dikkat eder.	10	54	30	2	4	64	36
82	İşlerini zamanında yapar.	8	40	42	8	2	48	52
83	Eğitim sorunlarını bilir.	18	52	26	2	2	70	30
84	Mesleki kitaplar okur.	12	38	38	8	4	50	50
85	Genel kültür kitapları okur.	10	40	36	10	4	50	50
86	Mesleki toplantılara katılır.	16	32	36	12	4	48	52
87	Yeni fikirlere açıktır.	18	48	26	6	2	66	34
88	Mesleği ile ilgili dergileri okur.	12	38	32	12	6	50	50
89	Öğrencleri taraıfndan örnek alınır.	10	46	34	4	6	56	44
90	İyi bir dinleyicidir.	16	44	28	4	8	60	40
Yüzdelerin Toplamları (a)		740	1686	1268	232	74	2426	1574
3. Kriterin Soru Sayısı (b)		40	40	40	40	40	40	40
3. Kriteria Verilen Cevapların Ortalama Yüzdeleri (a/b)		18,50	42,15	31,70	5,80	1,85	60,65	39,35

Tablo 4. Öğretmenin Değerlendirilmesi Kriterinin Yüzde Analizi (Yönetici-Öğretmenlere Yönelik Anket)

NO	3.KRİTER ÖĞRENCİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ	%A	%B	%C	%D	%E	%A+%B	%C+%D+%E
91	Okulun öğrencileri, okulda uymaları gereken kuralları bilirler.	20	22	30	20	8	42	58
92	Okulun öğrencileri okulda uymaları gereken kurallara uyarlar.	4	10	42	28	16	14	86
93	Okulun öğrencileri haklarını uygun biçimde aramayı bilirler.	6	22	36	26	10	28	72
94	Okulda öğrencilere yeterince sorumluluk verilir.	8	28	36	22	6	36	64
95	Okulda öğrenciler değerli olduklarını hissederler.	8	28	36	20	8	36	64
96	Okulun öğrencileri bahçe, sınıf, koridor ve tuvaletleri temiz tutarlar.	0	0	22	32	46	0	100
97	Okulun öğrencileri okul binasını, ders, araç ve gereçlerini düzgün kullanırlar.	2	2	28	22	46	4	96
98	Okulda üst sınıfta bulunan öğrenciler, alt sınıfta bulunan öğrencilere örnek olma bilincine sahiptirler.	2	4	26	24	44	6	94
99	Okulda öğrenciler sournlarını öğretmen ve yöneticilere rahatlıkla bildirebilmektedirler.	36	26	16	12	10	62	38
100	Okuldaki öğrenciler sınavlarda kopya girişiminde bulunmazlar.	2	22	36	16	24	24	76
Yüzdelerin Toplamları (a)		88	164	308	222	218	252	748
3. Kriterin Soru Sayısı (b)		10	10	10	10	10	10	10
3. Kriteria Verilen Cevapların Ortalama Yüzdeleri (a/b)		8,80	16,40	30,80	22,22	21,80	25,20	74,80

Tablo 5 Öğrencinin Değerlendirilmesi Kriterinin Yüzde Analizi (Yönetici-Öğretmenlere Yönelik Anket)

Tablo 6 ve Tablo 7’de öğrencilere yönelik kriterlerin değerlendirilmelerinin yüzdeleri verilmiştir.

NO	1.KRİTER MÜDÜRÜN DEĞERLENDİRİLMESİ	%A	%B	%C	%D	%E	%A+%B	%C+%D+%E
1	Okul müdürü öğrenciler tarafından sevilir.	32	24	20	18	6	56	44
2	Okul müdürü öğrencilere saygılı davranmaktadır.	36	28	8	20	8	64	36
3	Okul müdürü veliler tarafından sevilir.	38	22	26	4	10	60	40
4	Okul müdürü yöneticilik bilgi ve becerisi yönünden yeterlidir.	32	28	18	16	6	60	40
5	Okul müdürü baskıcı ve otoriter değil, anşayışlı ve yapıcıdır.	28	32	16	12	12	60	40
6	Okul müdürü dinlemeyi bilir.	30	20	18	24	8	50	50
7	Okul müdürü ikna edicidir.	28	24	26	10	12	52	48
8	Okul müdürü okula zamanında gelir, zamanında ayrılır.	54	14	16	10	6	68	32
9	Okul müdürü çok konuşmayı sevmez.	16	10	14	12	48	26	74
10	Okul müdürü nasihatçı değil, örnektir.	26	18	20	16	20	44	56
11	Okul müdürü öğretmenlerle sık sık konuşur.	52	18	12	10	8	70	30
12	Okul müdürü öğrencilerle sık sık konuşur.	46	20	6	6	22	66	34
13	Okul müdürü sık sık okulun her tarafında görülür.	26	16	20	18	20	42	58
14	Okul müdürü öğretmen ve öğrencileri takdir eder.	34	12	14	8	32	46	54
15	Okul müdürü sınırlarına hakimdir.	34	12	14	8	32	46	54
16	Okul müdürü öğrencilere küfür etmez, kaba kuvvet kullanmaz.	40	6	18	12	24	46	54
17	Okul müdürü hoşgörülüdür.	40	16	8	20	16	56	44
18	Okul müdürü ileri görüşlü ve yenilikçidir.	30	20	10	24	16	50	50

Yüzdelerin Toplamları (a)	614	342	306	248	300	956	854
3. Kriterin Soru Sayısı (b)	18	18	18	18	18	18	18
3. Kriteria Verilen Cevapların Ortalama Yüzdeleri (a/b)	34,11	19,00	17,00	13,78	16,67	53,11	47,44

Tablo 6. Müdürün Değerlendirilmesi Kriterinin Yüzde Analizi (Öğrencilere Yönelik Anket)

NO	2.KRİTER ÖĞRETMENİN DEĞERLENDİRİLMESİ	%A	%B	%C	%D	%E	%A+%B	%C+%D+%E
19	Okuldaki öğretmenler öğrencileri sever.	60	16	14	8	2	76	24
20	Okuldaki öğretmenler planlı ve düzenlidir.	52	32	4	4	8	84	16
21	Okuldaki öğretmenler eleştiriye açıktır.	38	18	8	12	24	56	44
22	Okuldaki öğretmenler şakadan anlar.	42	20	12	12	14	62	38
23	Okuldaki öğretmenler doğru ve tarafsızdır.	48	12	12	14	14	60	40
24	Okuldaki öğretmenler hoşgörülüdür.	50	14	16	10	10	64	36
25	Okuldaki öğretmenler mantıklıdır ve sınırlarına hakimdirler.	38	12	20	6	24	50	50

26	Okuldaki öğretmenler giyimlerine dikkat eder.	54	16	12	6	12	70	30
27	Okuldaki öğretmenler yüz, el ve kol hareketlerine dikkat eder.	56	14	12	8	10	70	30
28	Okuldaki öğretmenler işlerini zamanında yapar.	44	16	12	14	14	60	40
29	Okuldaki öğretmenler toplumda ve okulda saygın bir yere sahiptir.	52	14	16	8	10	66	34
Yüzdelerin Toplamları (a)		534	184	138	102	142	718	382
3. Kriterin Soru Sayısı (b)		11	11	11	11	11	11	11
3. Kriteria Verilen Cevapların Ortalama Yüzdeleri (a/b)		48,54	16,73	12,55	9,27	12,91	65,27	34,73

Tablo 7. Öğretmenlerin Değerlendirilmesi Kriterinin Yüzde Analizi (Öğrencilere Yönelik Anket)

Okulun genel puanlaması Tablo 8 ve Tablo 9'daki X ve Y değerlerine göre yapılmıştır.

KRİTERLERİN ORTALAMA YÜZDELERİ									
NO	Kriterler	%Tamamen Katılıyor	%Çoğunlukla Katılıyor	%Kısmen Katılıyor	%Çok Az Katılıyor	%Hiç Katılmıyor	%A+%B	%C+%D+%E	Genel Değerlendirme
		%A	%B	%C	%D	%E			
1	Müdür	41,96	30,40	17,04	7,60	3,00	72,36	27,64	"İyi"
2	Öğretmen	18,50	42,15	31,70	5,80	1,85	60,65	39,35	"İyi"
3	Öğrenci	8,80	16,40	30,80	22,20	21,80	25,20	74,80	"Kötü"
	Genel Yzde Toplamları (a)	69,26	88,95	79,54	35,6	26,65	158,21	141,79	
	Kriter Sayısı (b)	3	3	3	3	3	3	3	
	(Genel) Yüzde Ortalama (a/b)	23,09	29,65	26,51	11,87	8,88	52,74	47,26	"Orta"
							X	Y	

Tablo 8 Yönetici ve Öğretmenlere Göre
Müdür-Öğretmen ve Öğrenci Değerlendirme Tablosu

Kullanılan gruplandırma ölçüleri dikkate alındığında Tablo 8'de aşağıdaki sonuçlar ortaya çıkmıştır.

X değeri X=%52,74

Y değeri Y=%47,26

X değeri $40 \leq 52,74 \leq 59$ olduğundan ve

Y değeri $41 \leq 47,26 \leq 60$ olduğundan

Yönetici ve öğretmenler açısından örgütte TKY "Orta" derecede uygulanmaktadır.

KRİTERLERİN ORTALAMA YÜZDELERİ									
NO	Kriterler	%Tamamen	%Çoğunlukla	%Kısmen	%Çok Az	%Hiç	%A+%B	%C+%D+%E	Genel Değerlendirme
		Katılıyorum	Katılıyorum	Katılıyorum	Katılıyorum	Katılmıyorum			
1	Müdür	34,11	19,00	17,00	13,78	16,67	53,11	47,45	"Orta"
2	Öğretmen	48,55	16,73	12,55	9,27	12,91	65,28	34,73	"İyi"
	Genel Yzde								
	Toplamları (a)	82,66	35,73	29,55	23,05	29,58	118,39	82,18	
	Kriter Sayısı (b)	2	2	2	2	2	2	2	
	(Genel) Yüzde	41,33	17,86	14,77	11,52	14,79	59,20	41,09	"İyi Sınırında"
	Ortalama (a/b)						X	Y	

Tablo 9 Öğrencilere Göre

Müdür ve Öğretmen Değerlendirme Tablosu

Kullanılan gruplandırma ölçüleri dikkate alındığında Tablo 9'da aşağıdaki sonuçlar ortaya çıkmıştır.

X değeri X=%59,20

Y değeri Y=%41,09

Öğrenciler açısından örgütte TKY "Orta" derecede uygulanmaktadır.

3. Bulgular

Anketin değerlendirilmesinde ortaya çıkan en belirgin bulgular aşağıda verilmiştir.

Öğretmenlerin gözlemlerine göre;

Yöneticinin eğitim faaliyetlerini planlayıp uygun bir şekilde uyguladığı tespit edilmiştir. Ayrıca ortaya çıkan bir başka bulgu idarecinin görevleri arzu edilen şekilde devrettiği ortaya çıkmıştır. Yöneticinin yenilge açık, ileri görüşlü ve öğretmenler tarafından takdir edilen biri olduğu ortaya çıkmıştır.

Yöneticilerin gözlemlerine göre;

Öğretmenlerin öğrencilerini sevdiği ve öğretmeye istekli olduğu gözlemlenmiştir. Bunun yanında ortaya çıkan bir başka bulgu ise öğretmenlerin mesleki yönden kendini geliştirmeleri gerektiğidir. Tespit edilen bulgulara dayanarak öğretmenlerinin eleştiriye açık olması beklenmektedir.

Yönetici ve öğretmenlerin gözlemlerine göre;

Okul öğrencilerinin okulda uymaları gereken kurallara yeterince dikkat etmedikleri saptanmıştır. Öğrencilerin kullandıkları ortamlarda yeterince temiz ve düzenli olmadıkları saptanmıştır.

Öğrencilerin gözlemlerine göre;

Yönetici, öğretmen ve öğrenciler arasında iletişimin çift yönlü olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda yöneticilerin ve velilerin birbirleri ile etkili iletişim içinde olduğu söylenebilir.

4. Sonuç Ve Öneriler

Günümüz iş dünyasında oldukça büyük rağbetle karşılaşan, Japonya'dan bütün dünyaya yayılan bir felsefenin ifadesi olan toplam kalite yönetimi anlayışı, 21. yüzyılın eşliğinde de büyük ilgiyle karşılanmaktadır. Aslında, sanayi sektörü için ortaya konan bu felsefenin eğitim kurumlarında uygulanabilirliği kabul görmüştür. Bir yönetim ve üretim modeli ortaya koymaktan daha çok bir felsefe olarak görülen bu anlayış, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde yer alan eğitim kurumlarına da yeni bir soluk katacaktır.

En sade şekliyle "sürekli gelişme" diye ifade edilebilecek bu anlayış, yalnızca bu fikir alt yapısıyla dahi yeni bir yapının oluşturulmasında ve sürekli gelişmede lokomotif görevi üstlenecek sloganı içermektedir.

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde de yaşam boyu öğrenmeyi esas alan yaklaşımla; uluslararası piyasalardaki rekabet ortamına uyum sağlayabilecekleri, zekâ işlevlerini geliştiren, araştırmacılığı ve yaratıcılığı önde tutan bir eğitimin verilmesi amaçlanmaktadır.

5. Öneriler

TKY'nin örgütte başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için;

1. Okul örgütleri; vizyon ve misyonlarını açık ve anlaşılır bir şekilde paylaşmalıdır. Öğrenmeden gurur ve zevk duyulacak bir öğrenme ortamı düzenleyen, açık bir çevre ile iletişim kanalları geliştiren, farklılıkları dikkate alan, sürekli gelişim anlayışını benimseyen okul örgütleri oluşturulmalıdır.
2. Okullarda ve Eğitim Bakanlığında uzun dönemli stratejik planlama, güven ve paylaşım hedeflenmelidir.
3. Okul yönetiminin katılımı ve desteği sağlanmalıdır. TKY kavramının örgütlere yerleşmesi için hizmetçi eğitimler, seminerler verilmelidir.
4. Kendi kendine gelişim sağlanmalı, süreçler sürekli olarak gözden geçirilmelidir. Ekip çalışmaları uygulanmalı ve öğretilmelidir. Gözlem yapılmalı ve bunlar değerlendirilmelidir.
5. Öğrenciye rehberlik eden, öğrenci merkezli eğitimi esas alan, araştırmaya yönlendiren, bilgiyi paylaşan öğretmen profilleri yetiştirilmelidir.
6. Eğitim ortamları öğrencinin beceri, ilgi alanı ve yeteneği doğrultusunda hazırlanmalıdır. Ayrıca öğrencilere ilgi çekici şekilde donatılmalıdır. Öğrenciler, araştırma ve incelemeye yönlendirilmelidir.
7. Sürekli gelişme olgusu okul örgütlerine kazandırılmalıdır.

Kaynakça

- Akın, Ö. (2001). Toplam Kalite Yönetimi ve İnsan, *Ezgi Kitapevi*.
- Balci, A. (2002). Etkili Okul ve Okul Geliştirme, *Pagem Yayıncılık*.
- Bolat, T. (2000). Toplam Kalite Yönetimi, *Beta Basım Yayım Dağıtım*.
- Bozkurt, R. (1998) Kalite İyileştirme Araç ve Yönetimleri, *MPM Yayınları*.
- Yıldırım, H.A. (2002), Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, *Nobel Yayım Dağıtım*.
- Başkan, G. Atanur ve Aydın A. (2000), Eğitim Yönetiminde İnsan Unsuru ve Toplam Kalite Yönetimi Anlayışı, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (18):51-55.
- Kondo, Y. (1999). İşletmede Bütünsel Kalite, (Çev. Ayşe B. Dicleli), *Mess Yayın No:300*.
- Kovancı A. (2001). Toplam Kalite Yönetimi Fakat Nasıl ? *Sistem Yayıncılık*.
- Miyachi, I. (1999). Japonya'da Toplam Kalite Yönetimi, (Çev. Salim Atay), *Mess Yayın No:301*.
- Şişman, M. Ve Turan, S. (2002). Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, *Pagem Yayıncılık*.
- Kilingsworth, B. & Hayden, M. (1999). College Student, *Journal September*.

Şan, E. (2016). Total quality management in learning environment case of secondary school in Northern Cyprus, *International Journal of Innovative Research in Education*, 3(2), 86-96.

Bulut, Ö. (1998). Eğitim Yönetiminin Çağdaştırılması: Eğitimde TKY Uygulaması ve Yararları, 2. *Toplam Kalite Yönetimi Makale Yarışması-Ödül Kazanan Makaleler, TÜSİAD-KALDER Yayınları*.

Flynn, B.B., Schroeder, R.G. and Sakakibara, S. (1994). A Framework For Quality Management Research And An Associated Measurement Instrument, *Journal of Operations Management vol.11*.

Şişman, M. (1999). Toplam Kalite Yönetiminin Okulda Uygulanması, *Kamu Yönetiminde Kalite-1. Ulusal Kongresi, TODAIE Yayın No:289*.

Şimşek, M. (1998). Kalite Yönetimi, *Alfa Basım Yayın Dağıtım*.

Şimşek, M. (2000). Sorularla Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemleri, *Alfa Basım Yayın Dağıtım*.