

Yükseköğretimde TKY'nin “Üst Yönetimin Liderliği İlkesine” Akademik Personelin Bakışı

*The Views Of Academic Staffs on The Principle of “Leadership of Top
Management” of Total Quality In Higer Education*

Hüseyin ALKIŞ

Karabük Üniversitesi

halkis@karabuk.edu.tr

Özet

Günümüzde rekabet koşullarının ağırlaşmasından dolayı kalite ve kalite anlayışının uygulanmasının önemi tüm sektörlerde olduğu gibi eğitim sektöründe de önemini hissettirmektedir. Eğitim sisteminin önemli bir bölümünü oluşturan, bilimin ve gelişmenin merkezi olan yükseköğretim kurumlarında kalite anlayışının yerleşmesinin ve toplam kalite yönetimi uygulamalarının önemi bir kat daha artmaktadır. Bu araştırmada toplam kalite yönetimin dört temel ilkesinden (müşteri odaklılık, tam katılım, sürekli gelişme ve üst yönetimin liderliği) üst yönetimin liderliği ilkesine yönelik uygulamalara akademik personelin bakışı incelenmeye çalışılmıştır. Bu amaçla Ankara'da bulunan bir üniversitenin öğretim elemanları üzerinde bir alan araştırması gerçekleştirilmiştir. Araştırmada TKY de üst yönetimin liderliğine ilişkin görüşleri belirlemeye yönelik 5 yargı içeren anket formu kullanılmıştır. Elde edilen veriler t-testi ve ANOVA testleri kullanılarak test edilmiştir. Verilerin analizi sonucunda üst yönetimin liderliği ilkesine bakışın akademik unvanlara ve fakültelere göre farklılaştığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Yükseköğretim, TKY, Üst Yönetimin Liderliği

Abstract

The importance of the application of quality concept is increasing in education sector like other competitive sectors. Because of universities are the central of science and development. The importance of the application of the quality concept is increasing much more than other sectors. The aim of this study is to search opinions of academic staffs about application of leadership of top management which is one of the four basic rules of the total quality management. In this scope, this study was prepared to investigate the application of the principle of leadership of the top management of total quality management in a university in Ankara. According to the result of study the significant differences were found between the views of academic staffs.

Keywords: Higer Education, TQM, TKY, Leadership of the Top Management

GİRİŞ

Kalite kavramı modern işletmecilik anlayışının gelişimi ile işletmelerin üzerinde yoğunlaştıkları temel kavramlardan birisi olmuştur. Kalite yönetimine ilişkin ilk sistematik çalışmaların W.F. Shewhart'ın 1932'deki çalışmaları ile başladığını söylemek mümkündür. Ancak bu konu, 1980'lere kadar tüm işletme faaliyetlerine yön verecek ve ayrı bir yönetim düşüncesi oluşturacak düzeye gelmemiştir.

1950'lili ve 60'lı yıllarda, Philip Crosby, Edward Demings, Arnord Feigebaum, Joseph Juran, Kaoru Ishikawa ve Genichi Taguchi başta olmak üzere çeşitli araştırmacılar tarafından yapılan çalışmalar, ortaya atılan fikirler ve küreselleşme süreci kalite konusunun tüm işletme faaliyetlerine yön veren temel bir kavram haline gelmesine neden olmuştur (Bumin ve Erkutlu, 2002, s.83).

Yaşanan yoğun rekabet ortamının işletmeler için kaliteyi zorunlu hale getirmesiyle birlikte işletmelere insan kaynakları girdisi sağlayan eğitim kurumları için de kalite ve kalite uygulamalarının önemi artmıştır. Diğer yandan bilgi, beceri ve yetkinlikler açısından donanımlı işgücü ihtiyacının karşılanması işletmelerden önce eğitim kurumlarının sorumluluk alanına girmektedir.

Eğitim, bireyin içinde bulunduğu çevre ile sürekli etkileşimde bulunması sonucunda elde ettiği kalıcı izlenimleri davranışa dönüştürme süreci olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda günümüz rekabetçi dünyasında, ancak yüksek kalitede ürün ve hizmet üreten örgütlerin başarılarını ve gelişmelerini zaman, zihin, beden, ruh gücü ve maddi kaynaklarını israf etmeden gerçekleştirmesini sağlayabilecek bir eğitim anlayışı, sürekli değişimin dinamik bir yapı taşı olarak kalite kavramını da beraberinde getirecektir (Numanoğlu, 2001, s.115). Eğitim kurumlarında kalite standardının artırılması yönünde birçok yönetsel yöntem ve uygulamalar gerçekleştirilmektedir. Bunlardan en sık kullanılan ise Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarıdır.

Toplam kalite yönetiminin temel felsefesi; müşterinin kalite gereksinimlerini belirleyerek, buna göre hatasız çıktı sağlayarak müşteriye memnun etmek ve kaliteyi geliştirmekle ilgili sürekli çabalarda bulunmaktır. Burada müşteri hem hizmetlerden faydalanan dış müşteriler, hem de hizmetlerin üretimini sağlayan iç müşteri yani işgörenlerdir. TKY'nin en önemli özelliği ise kaliteli ürün ve hizmet sağlanmasını birkaç kişinin omuzlarına bırakmayıp, sistemdeki herkesle paylaşmaktır (Yıldız ve Ardıç, 1999, s.75; Yılmaz, 2003, s.260; Galperin ve Lituchy, 1999, s.328).

Toplam kalite yönetimi felsefesini oluşturan ilkeler; “müşteri odaklılık, sürekli gelişme, tam katılım ve üst yönetimin liderliği”dir. Bu ilkeler tüm işletme organizasyonları için geçerliliği olan ve tam ve eksiksiz uygulanması durumunda olumlu sonuçlar vermesi kaçınılmaz olan bir yönetim felsefesidir (Yazıcıoğlu ve Koç, 2008, s.34).

Müşteri odaklılık

Müşteri odaklılık ilkesi, “kaliteyi müşteri belirler” anlayışına dayanmaktadır. Müşterilerin isteklerine göre gerçek anlamda ihtiyaçların tatmin edilmesini sağlamaya çalışmaktır. Diğer bir ifade ile temel ölçü üretim aşamasından sonra müşterilerin bir ürüne yönelik (mal veya hizmete) tutumlarını belirlenmesi ve daha sonraki üretimlerin buna göre şekillendirilmesi değil, müşterilerin isteklerinin ve beklentilerinin önceden belirlenerek bu doğrultuda üretimin şekillendirilmesidir (Yüksel, 1998, s.257; Muter ve Kayalıdere, 2003, s.142).

Toplam Kalite Yönetiminde adı geçen müşteri kavramı, eğitim kurumları için üretilen mal ve hizmetin yararlanan paydaşlardır. Eğitim sisteminin paydaşları öğretim elemanları, öğrenciler, öğrenci velileri ve sektör temsilcilerinden oluşmaktadır. Aynı zamanda bu paydaşlar üniversiteler için hem talep, hem de arz kaynaklarını oluşturan kaynaklardır. Diğer yandan üniversite içinde bulunan çalışan personel, öğrenci ve akademisyenler de birer (iç müşteri) iç paydaşıdır.

Sürekli Gelişme

Toplam kalite yönetimi felsefesinde hiçbir standart son olarak kabul edilmediğinden ve aynı zamanda kalite geliştirme faaliyetleri hiçbir zaman sona ermeyecek bir süreç olarak görüldüğünden, müşteri tatmininde, rekabetçi avantaj elde edilmesinde, verimlilikte, sistemlerin ve insan kaynaklarının iyileştirilmesinde sürekli gelişme temel bir amaçtır (Bumin ve Erkutlu, 2002, s.94). Sürekli gelişme amacı; kendini geliştirmek isteyen organizasyonların verimliliklerini ve yeterliliklerini sürekli olarak arttırmaları üzerine odaklanmış bir süreçtir. Sürekli gelişme, müşterilerin artan ihtiyaçlarına ve beklentilerine cevap verir ve kalite yönetim sisteminin dinamik gelişimini garanti eder (Şimşek, 2000, s.241).

Tam Katılım

Toplam Kalite Yönetimi felsefesinin temelinde tam katılım diğer bir ifade ile kaliteden herkesin sorumlu olduğu düşüncesi yatmaktadır. Tam katılım, bir işletmedeki tüm personelin işlerini daha iyi yapması ve müşterilerin istek ve beklentilerini karşılayabilmek için karar verme yetkisinin yaygın ve etkin paylaşımı olarak tanımlanmaktadır (Uygur ve Göral, 2005, s.156). Toplam kalite yönetiminde, “bir işi en iyi bilen, o işi yapandır” ilkesinden hareketle çalışanların karşılaştıkları problemlerin çözümünde sürekli katılımı öngören kalite çemberleri adı verilen grupların oluşması öngörülmektedir. Burada tam katılımın sağlanabilmesi için sorumlulukların paylaşımının da sağlanması gerekmektedir (Aykaç ve Özer, 2006, s.179).

Üst Yönetimin Liderliği

Toplam Kalite Yönetimine geçiş işletmede var olan bütün alışkanlıkları ve süreçleri temelden sarsmaktadır. Böylesi büyük bir değişim karşısında çalışanların farklı tepkiler vermeleri ve değişime direnç göstermeleri çok normaldir. Bu noktada en büyük görev üst yönetime düşmektedir. Toplam Kalite anlayışını benimsemiş olan yönetimin veya yöneticilerin, bu yeni gelişmeleri çalışanlara açıkça anlatmaları ve onların bu yeni sistemi benimsemelerini sağlamaları gerekmektedir (Şimşek, 2000:54; Yazıcıoğlu ve Koç, 2008, s.34).

Üst düzey yöneticiler değişim, yenilik, risk alma, yapılan işle gurur duyma, müşteriye sunulan mal veya hizmetin sürekli iyileştirilmesi gibi bir çevre ve kültür oluşturulmasında liderlik görevi üstlenirler (Aykaç ve Özer, 2006, s.177). Üst yönetimin liderliği, işgörenlerin geliştirilmesi, organizasyonun ilerlemesi, performansın artırılması ve stratejilerin belirlenmesi açısından, toplam kalite yönetimi anlayışının önemli itici güçlerinden birisidir (Samson ve Terziovski, 1999, s.396).

Üst yönetimin liderliği kurumda motor gücü etkisi yaratmaktadır. Liderlik olmadan ve liderin TKY konusunda olumlu bir motivasyonu olmadan bu sürecin tamamlanması oldukça zordur. Bu nedenle üst yönetimin TKY felsefesine ve uygulamalarına duyduğu inanç son derece önemlidir (Numanoğlu, 2001, s.115).

ARAŞTIRMANIN AMACI VE HİPOTEZLER

Küreselleşmenin getirdiği rekabet ortamı kendini diğer sektörlerde olduğu gibi eğitim sektöründe de hızla hissettirmektedir. Rekabet beraberinde dinamik olmayı ve sürekli gelişmeyi getirmektedir. Eğitim kurumları arasında son dönemlerde yaşanan rekabet, eğitim kurumlarının kendilerini paydaşlarını istek ve beklentileri doğrultusunda yenilemeleri ve geliştirmeleri gereğini ortaya çıkarmıştır. Bu durum daha kaliteli eğitim hizmeti vererek, en yüksek verimlilik ve performansı ortaya çıkarmıştır.

Yapılan çalışmalar toplam kalite yönetimi uygulayan eğitim kurumlarının başarılarında önemli artışlar olduğunu göstermektedir. Bu kapsamda araştırmada; eğitim sisteminin ve ülke gelişiminin temel unsurlarından olan üniversitelerde görev yapan akademik personelin toplam kalite yönetiminin ilkelerinden biri olan “üst yönetimin liderliği” ilkesinin uygulanmasını algılamaları ve bu algılamaların farklılaşp farklılaşmadığının ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda araştırmanın hipotezleri aşağıdaki şekilde belirlenmiştir;

H₁: Toplam Kalite Yönetimi ilkelerinden üst yönetimin liderliği ilkesini öğretim üyelerinin algılaması unvanlarına göre farklılaşmaktadır.

H₂: Toplam Kalite Yönetimi ilkelerinden üst yönetimin liderliği ilkesini öğretim üyelerinin algılaması görev yaptıkları fakültelere göre farklılaşmaktadır.

YÖNTEM

Araştırma Ankara bulunan üniversitelerden birinde yapılmıştır.¹ Bu üniversitede bulunan bütün akademik personel araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Üniversitede toplam 3234 (öğretim üyesi, öğretim görevlisi/okutman ve araştırma görevlisi) akademik personel çalışmaktadır.

İlgili literatürde, (Karasar, 1999; Arıkan, 2004; Baş, 2001) konuya yönelik (örneklem büyüklüğünün hesaplanmasına dair) çeşitli formüller verilmekle birlikte bu araştırmada örneklem sayısının belirlenmesinde Yamane (2001, s.116-117) tarafından belirtilen örneklem formülü kullanılmıştır.

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{N \cdot d^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Bu formül hesaplanmasına göre örneklem çapı; n=53 olarak bulunmuştur. Araştırma kapsamında bulunan öğretim üyeleri tesadüfi olarak fakülte, yüksek okul ve meslek yüksek okulların öğretim elemanları göz önünde bulundurularak ve geri dönüşümü olan anketlerin olabileceği düşüncesiyle 500 kişiye mail yoluyla hazırlanmış olan anket gönderilmiştir. Ancak anketlerden 150 tanesinin geri dönüşü sağlanmıştır. Bunların içersinde eksik bilgilerinin bulunması nedeniyle 100 anket analiz için uygun bulunmuş ve analizler 100 anket üzerinden yapılmıştır.

Araştırmada toplam kalite yönetiminin “üst yönetimin liderliği” ilkesini ölçmeye yönelik olarak 5 yargı ifadesi kullanılmıştır:

1. Yönetimin, hem öğretim elemanlarının hem de öğrencilerin istek ve beklentilerini dikkate aldığını düşünüyorum.

¹ Üniversite yönetiminden gerekli idari izin alınmamış olduğundan adının açıklanması uygun bulunmamıştır.

2. Eğitim ve kendini geliştirme konusunda öğretim üyelerine ve öğrencilere gerekli tüm imkânlar yönetim tarafından sağlanır.
3. Fakültemizin/Yüksekokulumuzun öğrencileri, düşünce ve fikirlerini öğretim elamanları ve öğrenci arkadaşları ile tartışabilmekte ve her konuda katılımcı bir tutum sergileyebilmektedirler.
4. Yönetimin kaliteyi artırmaya yönelik olarak üzerine düşeni yaptığına inanıyorum.
5. Yönetimin yapmış olduğu faaliyetlerde adaletli ve tarafsız davranış sergilediğine inanıyorum.

Bu ifadelere katılımcıların 1=hiç katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kısmen katılıyorum, 4=katılıyorum ve 5=tamamen katılıyorum şeklinde dereceleme ölçeğinde cevap vermeleri istenmiştir. İfadelerin güvenilirlik analizi sonucunda ise Cronbach Alfa, 85,77 olarak hesaplanmıştır. Bu değer sosyal bilimler için istatistiksel olarak güvenilir olarak kabul edilmektedir.

BULGULAR

Araştırmaya katılan öğretim elemanların cinsiyet, unvan ve fakülte/yüksekokul dağılımlarına ilişkin frekans ve yüzde dağılımı tablo-1’de verilmiştir.

Tablo-1: Araştırmaya Katılan Öğretim Üyelerinin Frekans Dağılımı

| | | Sayı | Yüzde (%) |
|------------------------|---------------------------------|------|-----------|
| Cinsiyet | Bayan | 47 | 47,0 |
| | Bay | 53 | 53,0 |
| | Toplam | 100 | 100,0 |
| Unvan Dağılımı | Prof. Dr. | 16 | 16,0 |
| | Doç. Dr. | 12 | 12,0 |
| | Yrd. Doç. Dr | 22 | 22,0 |
| | Öğr. Gör/ Okutman | 12 | 12,0 |
| | Arş. Gör. | 38 | 38,0 |
| | Toplam | 100 | 100,0 |
| Fakülte/ Yüksekokul | Eğitim Fakültesi | 51 | 51,0 |
| | İktisadi ve İdari Bilimler Fak. | 11 | 11,0 |
| | Mühendislik Fakültesi | 22 | 22,0 |
| | Meslek Yüksekokulu | 16 | 16,0 |
| | Toplam | 100 | 100,0 |

Tablo-1’den de anlaşılacağı üzere cinsiyet değişkeni bakımında araştırmaya katılan öğretim elemanlarının dağılımına bakıldığında % 47 bayan, % 53 erkek, unvanları bakımından dağılımlarına bakıldığında %38’inin araştırma görevlisi, %22’sinin yardımcı doçent doktor, %16’sının profesör doktor, %12’sinin doçent doktor ve %12’sinin öğretim görevlisi veya okutmanlardan oluştuğu görülmektedir.

Fakülte veya meslek yüksekokulu dağılımına göre ise, %51’inin eğitim fakültesinde, %22’sinin mühendislik fakültesinde, %16’sının meslek yüksekokullarında ve %11’inin iktisadi ve idari bilimler fakültesinde görev yaptığı anlaşılmaktadır. Araştırmanın anket sorularının elektronik ortamda uygulandığı düşünüldüğünde en fazla katılımın eğitim fakültesi öğretim elemanları tarafından olduğu dikkat çekmektedir.

Eğitim fakültelerinde çalışmakta olan öğretim elemanlarının araştırma ve geliştirme konularına daha duyarlı oldukları çıkan sonuca göre söylenebilir.

Tablo-2: Yönetimin Hem Öğretim Elemanlarının Hem de Öğrencilerin İstek ve Beklentilerini Dikkate Aldığını Düşünüyor musunuz? İfadesinin Unvan Değişkeni Açısından Dağılımı

| Unvan Dağılımı | N | Ort. | S. S. | F | p |
|------------------|----|--------|---------|-------|-------|
| Prof. Dr. | 16 | 3,8125 | ,83417 | | |
| Doç. Dr. | 12 | 3,0833 | 1,08362 | | |
| Yrd. Doç. Dr. | 22 | 2,7727 | 1,06600 | 2,404 | 0,045 |
| Öğr.Gör./Okutman | 12 | 3,2500 | ,86603 | | |
| Arş.Gör. | 38 | 3,3421 | 1,16888 | | |

Tablo 2'ye göre öğretim elemanlarının “yönetimin hem öğretim elemanlarının hem de öğrencilerin istek ve beklentilerini dikkate aldığını düşünüyor musunuz?” Sorusuna verdikleri cevapların unvanlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığına bakıldığında %5 önem düzeyinde ($p<0,05$) anlamlı bir farklılaşma tespit edilmiştir. Tabloya göre yönetimin iç müşteri olan öğretim elemanları ile dış müşteri olan öğrencilerin beklentilerini dikkate alıyor algısı yardımcı doçentlerde (ortalama=2,7727) en düşük, profesörlerde ise (ortalama=3,8124) ile en yüksek düzeyde olduğu görülmektedir.

Tablo-3: Eğitim ve Kendini Geliştirme Konusunda Öğretim Elemanları ve Öğrencilere Gerekli İmkânlar Yönetim Tarafından Sağlanır İfadesinin Unvan Değişkeni Açısından Dağılımı.

| Unvan Dağılımı | N | Ort. | S. S. | F | p |
|------------------|----|--------|---------|-------|-------|
| Prof. Dr. | 16 | 3,5000 | ,96609 | | |
| Doç. Dr. | 12 | 2,5833 | ,99620 | | |
| Yrd. Doç. Dr. | 22 | 3,1364 | 1,08213 | 4,004 | 0,012 |
| Öğr.Gör./Okutman | 12 | 2,7500 | ,96531 | | |
| Arş.Gör. | 38 | 2,9211 | 1,09992 | | |

Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının “eğitim ve kendini geliştirme konusunda öğretim elemanları ve öğrencilere gerekli imkânlar yönetim tarafından sağlanır.” ifadesine verdikleri cevapların unvanlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığına bakıldığında istatistiksel olarak %5 önem düzeyinde ($p<0,05$) anlamlı bir farklılaşmanın olduğu tespit edilmiştir. Tablo-3'den de anlaşılacağı üzere, eğitim ve gelişme konusunda yönetimin üzerine düşeni yapması ifadesinin dağılımına bakıldığında, Doçentlerin (ortalama=2,5833), öğretim görevlisi/okutmanların (ortalama=2,7500) ve araştırma görevlilerinin (ortalama=2,9211) algılamalarını daha düşük olduğu görülmektedir. Akademik olarak öğretim elemanlarının yükselmeleri yönetimden beklentilerinin azalması normal görülebilir. Ama akademik unvan en alt basamağında olan araştırma görevlilerinin beklentilerinin daha fazla olduğu söylenebilir.

Tablo-4: Fakülte / Yüksekokul Öğrencileri Düşünce ve Fikirlerini Özgürce Tartışabilmekte ve Her Konuda Katılımcı Bir Tavrı Sergileyebilmekte İfadesinin Unvan Değişkeni Açısından Dağılımı

| Unvan Dağılımı | N | Ort. | S. S. | F | p |
|-------------------|----|--------|---------|-------|-------|
| Prof. Dr. | 16 | 3,4375 | ,89209 | | |
| Doç. Dr. | 12 | 3,1667 | 1,02986 | | |
| Yrd. Doç. Dr. | 22 | 3,2273 | ,97257 | 3,197 | 0,006 |
| Öğr. Gör./Okutman | 12 | 2,8333 | 1,02986 | | |
| Arş. Gör. | 38 | 3,5526 | 1,15542 | | |

Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının “öğrenciler düşünce ve fikirlerini özgürce tartışabilme ve katılımcı bir tavrı sergileyebilmekte mi?” ifadesine verdikleri cevapların unvanlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığına bakıldığında istatistiksel olarak %5 önem düzeyinde ($P<0,05$) anlamlı bir farklılaşmanın bulunduğu tespit edilmiştir. Tablo-4’den de anlaşılacağı üzere okutman ve öğretim görevlilerinin (ortalama=2,8333) bu yargıya yönelik ortalamaların daha düşük olduğu dikkat çekmektedir. Diğer bir ifade ile okutman ve öğretim görevlileri diğer akademik unvanlardaki öğretim elemanlarına göre daha olumsuz düşündükleri görülmektedir.

Tablo-5: Fakülte/Yüksekokul Yönetimi Kaliteyi Artırmaya Yönelik Olarak Üzerine Düşeni Yerine Getirdiğine İnanıyorum İfadesinin Unvan Değişkeni Açısından Dağılımı.

| Unvan Dağılımı | N | Ort. | S. S. | F | p |
|------------------|----|--------|---------|-------|-------|
| Prof. Dr. | 16 | 2,2194 | ,96609 | | |
| Doç. Dr. | 12 | 3,3333 | 1,15470 | | |
| Yrd. Doç. Dr. | 22 | 3,2273 | 1,23179 | 5,175 | 0,003 |
| Öğr.Gör./Okutman | 12 | 3,3800 | 1,20605 | | |
| Arş.Gör. | 38 | 3,3421 | 1,16888 | | |

Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının “yönetimin kaliteyi artırmaya çaba sarf etmektedir” ifadesine verdikleri cevapların unvanlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığına bakıldığında istatistiksel olarak %5 önem düzeyinde ($p<0,05$) anlamlı bir farklılaşmanın bulunduğu tespit edilmiştir. Tablo-5’den de anlaşılacağı üzere profesörlerin (ortalama=2,2194) bu yargıya yönelik ortalamaların daha düşük olduğu dikkat çekmektedir. Diğer bir ifade ile profesörlerin diğer akademik unvanlardaki öğretim elemanlarına göre daha olumsuz düşündükleri ve yönetimin kaliteyi artırma konusunda üzerine düşeni yapmadıkları görüşünde oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo-6: Fakülte/Yüksekokul Yönetiminin Yapmış Olduğu Tüm Faaliyetlerde Adaletli ve Tarafsız Davranış Sergilediğine İnanıyorum İfadesinin Unvan Değişkeni Açısından Dağılımı.

| Unvan Dağılımı | N | Ort. | S. S. | F | p |
|-------------------|----|--------|---------|-------|-------|
| Prof. Dr. | 16 | 3,6875 | ,94648 | | |
| Doç. Dr. | 12 | 3,2500 | 1,42223 | | |
| Yrd. Doç. Dr. | 22 | 2,9545 | 1,17422 | 3,942 | 0,015 |
| Öğr. Gör./Okutman | 12 | 3,1548 | 1,04447 | | |
| Arş. Gör. | 38 | 2,9474 | 1,29338 | | |

Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının “yönetimin adil ve tarafsız bir yönetim sergilediğine inanıyor musunuz?” ifadesine verdikleri cevapların unvanlarına

göre farklılaşıp farklılaşmadığına bakıldığında istatistiksel olarak %5 önem düzeyinde ($p < 0,05$) anlamlı bir farklılaşmanın bulunduğu tespit edilmiştir. Tablo-6'dan da anlaşılacağı üzere yardımcı doçentlerin (ortalama=2,9545) ve araştırma görevlilerinin (ortalama=2,9474) bu yargıya yönelik ortalamaların daha düşük olduğu dikkat çekmektedir.

Yardımcı doçentlerin ve araştırma görevlilerinin diğer akademik unvanlardaki öğretim elemanlarına göre daha olumsuz düşündükleri, diğer bir ifadeyle yönetimin adaletli ve tarafsız davranma konusunda eksikliklerinin bulunduğunu sonucu tabloda anlaşılmaktadır. Bu durum yönetimin akademik yükseltme ve kadro yenilemeleri konusunda yardımcı doçentlerin ve araştırma görevlilerinin diğer akademik unvanlardaki öğretim elemanlarına göre sık karşılaştığı bir yönetsel uygulama ile açıklanabilir.

Tablo-7: Yönetimin Hem Öğretim Elemanlarının Hem de Öğrencilerin İstek ve Beklentilerini Dikkate Aldığını Düşünüyor musunuz? İfadesinin Fak./Y.O. Değişkeni Açısından Dağılımı.

| Fakülte/Yüksekokul | N | Ort. | S. S. | F | p |
|---------------------------------|----|--------|---------|-------|-------|
| Eğitim Fakültesi | 51 | 2,9216 | 1,11073 | | |
| İktisadi ve İdari Bilimler Fak. | 11 | 3,3636 | ,92442 | 4,103 | 0,009 |
| Mühendislik Fakültesi | 22 | 3,5000 | ,96362 | | |
| Meslek Yüksekokulu | 16 | 3,8750 | ,95743 | | |

Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının “yönetimin hem öğretim elemanlarının hem de öğrencilerin istek ve beklentilerini dikkate aldığını düşünüyor musunuz?” ifadesine verdikleri cevapların görev yaptıkları fakültele göre farklılaşıp farklılaşmadığına bakıldığında istatistiksel olarak %5 önem düzeyinde ($p < 0,05$) anlamlı bir farklılaşmanın bulunduğu tespit edilmiştir. Tablo-7'den de anlaşılacağı üzere, yönetimin iç müşteri olan öğretim elemanları ile dış müşteri olan öğrencilerin beklentilerini dikkate alma düzeyi algısı en düşük ortalama (2,9216) ile eğitim fakültesi öğretim elemanlarında olduğu görülmektedir. Buna karşın yönetimin öğretim elemanlarını ve öğrencileri dikkate alma düzeyi meslek yüksekokullarda ortalama (3,8750) ile en yüksek düzeyde olduğu dikkati çekmektedir.

Tablo-8: Eğitim ve Kendini Geliştirme Konusunda Öğretim Elemanları ve Öğrencilere Gerekli İmkânlar Yönetim Tarafından Sağlanır İfadesinin Fak./Y.O. Değişkeni Açısından Dağılımı.

| Fakülte/Yüksekokul | N | Ort. | S. S. | F | p |
|---------------------------------|----|--------|---------|-------|-------|
| Eğitim Fakültesi | 51 | 2,4510 | 1,11917 | | |
| İktisadi ve İdari Bilimler Fak. | 11 | 2,9091 | ,83121 | 3,043 | 0,033 |
| Mühendislik Fakültesi | 22 | 2,8182 | ,85280 | | |
| Meslek Yüksekokulu | 16 | 3,3125 | 1,13835 | | |

Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının “eğitim ve kendini geliştirme konusunda öğretim elemanları ve öğrencilere gerekli imkânlar yönetim tarafından sağlanır.” ifadesine verdikleri cevapların görev yaptıkları fakültele göre farklılaşıp farklılaşmadığına bakıldığında istatistiksel olarak %5 önem düzeyinde ($p < 0,05$) anlamlı bir farklılaşmanın bulunduğu tespit edilmiştir. Tablo-8'den de anlaşılacağı üzere, eğitim ve gelişme konusunda yönetimin üzerine düşeni yapması ifadesinin dağılımına

bakıldığında, meslek yüksekokullarının (ortalama=3,3125) ile daha yüksek bir düzeyde olduğu görülmektedir.

Tablo-9: Fakültemizin/Yüksekokulumuzun Öğrencileri Düşünce ve Fikirlerini Özgürce Tartışabilmekte ve Her Konuda Katılımcı Bir Tavrı Sergileyebilmekte İfadesinin Fak./Y.O. Değişkeni Açısından Dağılımı.

| Fakülte/Yüksekokul | N | Ort. | S. S. | F | p |
|---------------------------------|----|--------|---------|-------|-------|
| Eğitim Fakültesi | 51 | 2,6078 | ,91823 | 5,341 | 0,002 |
| İktisadi ve İdari Bilimler Fak. | 11 | 3,2727 | 1,00905 | | |
| Mühendislik Fakültesi | 22 | 3,3182 | ,99457 | | |
| Meslek Yüksekokulu | 16 | 3,4375 | ,81394 | | |

Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının “öğrenciler düşünce ve fikirlerini özgürce tartışabilme ve katılımcı bir tavrı sergileyebilmekte mi?” ifadesine verdikleri cevapların görev yaptıkları fakülteye göre farklılaşıp farklılaşmadığına bakıldığında istatistiksel olarak %5 önem düzeyinde ($p < 0,05$) anlamlı bir farklılaşmanın bulunduğu tespit edilmiştir. Tablo-9’dan da anlaşılacağı üzere, öğrencilerin düşünce ve fikirlerini özgürce tartışabilme ve katılımcı bir tavrı sergileyebilme ifadesinin dağılımına bakıldığında, meslek yüksekokulunun (ortalama=3,4375) ile daha yüksek bir düzeyde olduğu görülmektedir.

Tablo-10: Fakülte/Yüksekokul Yönetimi Kaliteyi Artırmaya Yönelik Olarak Üzerine Düşeni Yerine Getirdiğine İnanıyorum İfadesinin Fak./Y.O. Değişkeni Açısından Dağılımı.

| Fakülte/Yüksekokul | N | Ort. | S. S. | F | p |
|---------------------------------|----|--------|---------|-------|-------|
| Eğitim Fakültesi | 51 | 3,0196 | 1,15741 | 3,794 | 0,013 |
| İktisadi ve İdari Bilimler Fak. | 11 | 3,7273 | 1,10371 | | |
| Mühendislik Fakültesi | 22 | 3,6364 | 1,04860 | | |
| Meslek Yüksekokulu | 16 | 3,9375 | 1,12361 | | |

Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının görev yaptıkları fakülte veya yüksekokul dağılımına göre “yönetimin kaliteyi artırmaya çaba sarf etmektedir” ifadesine verdikleri cevapların görev yaptıkları fakülteye göre farklılaşıp farklılaşmadığına bakıldığında istatistiksel olarak %5 önem düzeyinde ($p < 0,05$) anlamlı bir farklılaşmanın bulunduğu tespit edilmiştir. Tablo-10’dan da anlaşılacağı üzere, yönetimin kaliteyi artırmaya yönelik üzerine düşeni yerine getirmesi ifadesine verilen cevapların dağılımına bakıldığında, meslek yüksekokulunun (ortalama=3,9375) ile daha yüksek bir düzeyde olduğu görülmektedir.

Tablo-11: Fakülte/Yüksekokul Yönetiminin Yapmış Olduğu Tüm Faaliyetlerde Adaletli ve Tarafsız Davranış Sergilediğine İnanıyorum İfadesinin Fak./Y.O. Değişkeni Açısından Dağılımı.

| Fakülte/Yüksekokul | N | Ort. | S. S. | F | p |
|---------------------------------|----|--------|---------|-------|-------|
| Eğitim Fakültesi | 51 | 2,6863 | 1,24081 | 4,904 | 0,003 |
| İktisadi ve İdari Bilimler Fak. | 11 | 3,3636 | ,92442 | | |
| Mühendislik Fakültesi | 22 | 3,5455 | 1,10096 | | |
| Meslek Yüksekokulu | 16 | 3,6875 | 1,01448 | | |

Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının görev yaptıkları fakülte veya yüksekokul dağılımına göre “yönetimin adil ve tarafsız bir yönetim sergilediğine

inaniyor musunuz?” ifadesine verdikleri cevapların görev yaptıkları fakültelere göre farklılaşıp farklılaşmadığına bakıldığında istatistiksel olarak %5 önem düzeyinde ($p < 0,05$) anlamlı bir farklılaşmanın bulunduğu tespit edilmiştir. Tablo-10’da iki çarpıcı sonuç dikkati çekmektedir. Birincisi (ortalama=2,6863) ile eğitim fakültesinin daha düşük bir ortalamaya, ikincisi (ortalama=3,6875) ile meslek yüksekokulunun diğer okullara göre daha yüksek bir ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

SONUÇ

Türkiye’de son yıllarda üniversite eğitiminde büyük gelişmeler meydana gelmiştir. Hem kamu ve hem de vakıf üniversitelerinde büyük oranda artış olmuştur. Öğrencilerin önündeki alternatiflerin üniversitelerin sayısının artması, ayrıca AB ülkeleri ile birlikte yürütülen programlar çerçevesinde öğrencilerin çok rahat bir şekilde yurt dışındaki üniversitelere gidebilme imkânının doğması bu alanda rekabeti şiddetlendirmiştir. Üniversiteler, bu rekabet ortamında başarılı olabilmeleri için yönetim anlayışlarını ve sistemlerini çağın gerekleri, paydaşlarının beklenti ve istekleri doğrultusunda geliştirmelerini zorunlu kılmaktadır. Bu gereklerin başında Toplam Kalite Yönetim anlayışı gelmektedir.

Toplam Kalite Yönetim anlayışı, yönetim anlayışında felsefi bir değişimi gerektirmektedir. Yönetimin yukarıdan aşağıya doğru değil de daha yatay, paydaşların katılımı, birlikte yönetme, çalışanların ve dışarıda-içeride verilen hizmetlerden faydalananların birlikte yönetim, sürekli gelişme olarak görülmektedir. Bu bağlamda en önemli faktör üst yönetimin liderliğidir. Eğer üst yönetim gerekli değişim ve gelişmelere öncülük etmediği takdirde TKY anlayışının yerleşmesi mümkün değildir. Bu sebeple, araştırmada daha çok üst yönetimin liderliği ilkesi ele alınmıştır.

Öğretim elemanlarının TKY’nin üst yönetimin liderliğini algılamalarının sahip olunan unvan ve görev yapılan fakülte değişkenleri açısından farklılaştığı görülmektedir. Bu durum H_1 ve H_2 hipotezlerini desteklemektedir. Eğitim ve kendini geliştirme konusunda öğretim elemanları ve öğrencilere gerekli imkânlar yönetim tarafından sağlanır, ifadesi öğretim görevlisi/okutmanların (ortalama=2,7500) ve araştırma görevlilerinin (ortalama=2,9211) algılamalarının daha düşük olduğu görülmektedir. Akademik olarak öğretim elemanlarının yükselmeleri yönetimden beklentilerinin azalması normal görülebilir. Ama akademik unvanın en alt basamağında olan öğretim görevlisi/okutmanların ve araştırma görevlilerinin beklentilerinin daha fazla olduğu söylenebilir.

Öğrenciler düşünce ve fikirlerini özgürce tartışabilme ve katılımcı bir tavır sergileyebilme konusunda öğretim görevlisi/okutmanların diğer akademik unvanlardaki öğretim elemanlarına göre daha olumsuz düşündükleri görülmektedir. Öğretim görevlisi ve okutmanların öğrencinin kendini geliştirmesi konusunda gerekli olan desteği sağlamadıkları görülmektedir.

Yardımcı doçentlerin ve araştırma görevlilerinin diğer akademik unvanlardaki öğretim elemanlarına göre yönetimin adaletli ve tarafsız davranma konusunda eksikliklerinin bulunduğu sonucuna varılmıştır. Bu durum yönetimin akademik yükseltme ve kadro yenilemeleri konusunda yardımcı doçentlerin ve araştırma görevlilerinin diğer akademik unvanlardaki öğretim elemanlarına göre sık karşılaştığı bir yönetsel uygulama ile açıklanabilir.

Meslek yüksekokullarında görev yapmakta olan öğretim üyelerinin, üst yönetim TKY anlayışında liderlik etmesi konusunda diğer fakültelere göre daha olumlu baktıkları görülmüştür. Bu okullarda daha çok öğretim görevlilerinin çalıştığı düşünülürse, yönetimden fazla beklentilerinin olmadığı söylenebilir.

Yönetimin yapmış olduğu faaliyetlerde adaletli ve tarafsız davranış sergilediğine ifadesine anlamlı fark bulunmuştur. Yrd. Doç.Dr ve Arş. Grv. Grupların ortalamasının düşük, diğer grupların ortalamasının yüksek olduğu görülmektedir. Çünkü yükseltme ve özlük haklarında bu iki grup daha fazla yönetim ile karşı karşıya gelmektedir.

Sonuç olarak, öğretim üyeleri ve öğretim görevlilerinin TKY'e bakış açılarında farklılıklar bulunduğu, unvanlarına göre TKY bakışlarında da farklılık oluşmuştur. Yrd. Doç. Dr. unvanlı öğretim üyelerinin daha duyarlı oldukları ortaya çıkmıştır. Okul türlerine göre de en fazla duyarlılık gösteren okullar meslek yüksekokullarıdır. Toplam Kalite Yönetimi anlayışı gerek öğretim üyeleri gerekse okul türleri açısından geliştirilmesi gerekli bir anlayış olduğu ve öğretim üyeleri ve okulların bir felsefe olarak kabul etmelerinin gerekli olduğu düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Arıkan, R. (2004). Araştırma Teknikleri Ve Rapor Hazırlama, Asil Yayın Dağıtım. Ankara.
- Aykaç, B., Özer, M.A., "Toplam Kalite Yönetiminin Kamu Kuruluşlarında Uygulanması: Sorunlar ve Yeni Arayışlar", G.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt.8, Sayı.3, s.171-202.
- Baş, T. (2001). Anket. Seçkin Yayıncılık. Ankara.
- Bumin B., Erkutlu, H., (2002). "Toplam Kalite Yönetimi ve Kıyaslama (Benchmarking) İlişkisi" G.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt.4, Sayı.1, s.83-100.
- Galpyerin B.L., Lituchy T.R., (1999). "The Implementation Of Total Quality Management in Canada and Mexico: A Case Study", International Business Review", Vol:8, s.323-349.
- Karasar, N. (1999). Bilimsel Araştırma Yöntemi, (9.Basım), Nobel Yayın Dağıtım. Ankara.
- Muter, N.B., Kayalıdere, G., (2003). "Toplam Kalite Yönetiminin Manisa Mesir Vergi Dairesinde Uygulanabilirliği", Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt.10, Sayı.1, s.141-157.
- Numanoğlu, G., (2001). "Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi", Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, Cilt.34, Sayı.1, s.113-123.
- Samson D., Terziovski M., (1999). "The Relationship Between Total Quality Management Practices and Operational Performance", Journal Of Operations Management, Vol:17, s. 393-409.
- Şimşek H., (2007). Toplam Kalite Yönetimi, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Şimşek M., (2000). Sorularla Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemleri, Alfa Yayıncılık, İstanbul.
- Uygur A., Göral R., (2005). Yönetim ve Organizasyon, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

- Yamane, T. (2001). Temel Örnekleme Yöntemleri. (İngilizceden Çeviren: Alptekin ESİN, M. Akif BAKIR, Celal AYDIN ve Esen GÜRBÜZSEL). Literatür Yayıncılık. İstanbul.
- Yazıcıoğlu, İ., Koç, H., (2008). “Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin Algılanması Konaklama İşletmelerinin Sınıfına Göre Farklılaşır mı?”, Kooperatifçilik Dergisi, Cilt.43, Sayı.1, s.31-43.
- Yıldız G., Ardıç K., (1999). “Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi”, Bilgi Dergisi, Sayı:1, s. 73-82.
- Yılmaz M., (2003). “Bilgi Merkezleri ve Toplam Kalite Yönetimi İlişkisi: Bir Uygulama” Doğu Üniversitesi Dergisi, Cilt4, Sayı.2, s.257-268.
- Yüksel, F., (1999). “Belediyelerde Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanabilirliği Üzerine Bir Tartışma”, Çukurova Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt.8, Sayı1. s.255-266.

The Views Of Academic Staffs on The Principle of “Leadership of Top Management” of Total Quality In Higer Education

Hüseyin ALKIŞ

Karabük Üniversitesi

halkis@karabuk.edu.tr

Introduction

There have been many practices towards managerial methods in order to enhance the educational quality standard at a variety of institutions. One of the commonly used tools to reach this end is the applications of Total Quality Management.

The main philosophy behind total quality management is to satisfy the customers and perform the attempts to enhance the quality, defining the quality requirements of customers and thus providing the zero-defect output. The most important feature of TQM is that it doesn't leave the responsibility on the shoulders on a limited number of individuals but shares the responsibility (Yıldız and Ardıç, 1999, p.75; Yılmaz, 2003, p.260; Galperin and Lituchy, 1999, p.328).

The principles which make up the TQM philosophy are “customer focus, continuous progress, full participation and leadership of the top managements”. These principles are the indispensable managerial philosophies which will yield positive results when applied accurately along with valid implications (Yazıcıoğlu and Koç, 2008, p.34).

Method

Highly fierce competitive setting in the business cycle has become an integral part in educational sector as well. Hence, it has once more become evident that educational establishments have to keep up with the challenges and fierce competitive environment in order to suit the increased expectations and standards, thus leading to high quality education.

Studies conducted in this field show that the performance of the educational institutes implementing total quality management has increased. This study sets out to explore the perception of the implementation of “top-management leadership” by the academic staff and whether their perception differs. To serve his purpose, the following hypotheses were put forward;

H₁: the perception of the principle of top-management differs by the academic title of the academicians

H₂: the perception of the principle of top-management differs by the faculty the academicians

The population of the study is comprised of 3234 academic personnel (ranging from research assistant to professors) and to find out the perception level of the academic personnel a five-point Likert scale was employed. The reliability of the scale was calculated to be ,8577, which is regarded as a high level of reliability as far as social sciences are considered.

Results

University education in recent years has witnessed a number of changes and enormous developments. The number of both state and foundations universities has increased. The increase in the number of alternatives in terms of the number of universities and cooperation and collaboration with universities abroad within the frame of European Union programs and opportunity to receive higher education thanks to these programs have made the competition among universities an integral part, which makes it mandatory for the managerial understanding to change in order to catch up with the competitive settings. In this regard, Total Quality Management helps to frame all the requirements of the competitive environment in one place.

The results of the analyses reveal that the perception of the principle of top-management differs by the faculty the academicians, which supports H_1 and H_2 . Besides, there are differences towards the point of views of the academic personnel to Total Quality Management. In this respect those with the title of Assistant Professorship could be said to be more sensitive to total quality management applications. When it comes to the school types, the group that is sensitive to total quality management applications is vocational higher schools.