

# EĞİTİM KURUMLARININ BAŞARISI AÇISINDAN KALİTENİN ÖNEMİ

Sevilay MERALER

Yüksek Lisans Öğrencisi, Harran Ün. Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı

## Özet

İnsan, yaşamını devam ettirdiği sürece her zaman en iyiye, en güzele, en faydalıya ulaşmaya çalışmaktadır. Yaşamını en üst düzeyde sürdürme isteği, insanları çeşitli arayışlara itmektedir. Eğitim, yönetim, siyaset, ekonomi, sağlık, sanat ve birçok alanda yapılan bu arayışlar doğrultusunda yapılan çalışmalar, değişen dünyanın değişen dinamiğine ayak uyduracak bir nitelikte olma gerekliliğiyle şekillenerek kendini göstermektedir. Eğitimin yaşam süreci içinde önemli bir yere sahip olması, eğitimde en iyiye ulaşma çabalarının süreklilik göstermesinde birincil etken olmaktadır. Kalite kavramı ve onun eğitim örgütlerinde uygulanmasının bir yansıması olan ‘Kalite Okulları’ düşüncesi bu çabanın bir ürünüdür. Bu düşünce değişimci, ilerlemeci ve gelişimci bir anlayışa sahiptir. Bu çalışmada, eğitimde kaliteyi yakalamak için eğitimi etkileyen birçok unsur kalite açısından incelenmeye çalışılmıştır.

**Anahtar Sözcükler:** Kalite, Eğitim, Okul.

## Abstract

### The Importance of Quality in Terms of Success of Educational Institutions

Human being tries to attain the best, the most beautiful, the most useful as long as he continues his life. The inclination for keeping up their life on the top level compels people

for various searches. The studies carried out under the direction of these searches on education, management, politics, economy, health, art and several fields distinguish themselves formed with the necessity of keeping pace with the changing world's changing dynamics. Education's having an important place in the course of live is the primary factor in the continuity of striving for the best in education. The concept of quality and the thought of 'Quality Schools' which is the reflection of its application on the educational organizations are the products of those efforts. This thought has a changeable, progressive and improving understanding. In this study; in order to getting hold of the quality many elements that affect the education are tried to examine from the point of quality.

**Keywords:** Education, Quality, School.

## Kurte

### Ji Aliyê Serkevtina Dezgehên Perwerdehiyê ve Gringîya Qelîteyê

Mirov heya ku jiyana wî/wê didome, her dem hewl dide ku bigihîje a herî baş, herî rind û herî kêrdar. Daxwaza bi dest xistina asta jiyane a herî bilind, dike ku mirov têkeve nav lêgerên tével. Xebatên ku li goriya lêgerînên, ku di warên wekî perwerdehî, rêvebirî, siyasî, aborî, tendirûstî, huner û yên din de tîn kirin bi pêdiviya xwe li ber girtina dînamîkên guhartî yên cîhana diguhere xwe dihone û xwe diyar dike. Ji ber ku perwerdehî di pêvajoya jiyane de xwediyê giringiyeke xurt e, di qada perwerdehiyê de dibe pêkerê sereke ê helwesta gihandina herî baş. Têgîna qelîteyê û Ramana “Dibistanên Qelîteyê” ku sîtavka wê ya sepandina li rêxistinên perwerdehî ye, berê helwesteke weha ye. Ev raman, xwediyê têgeheke guherînxwaz, pêşvexwaz û geşedanxwaz e. Di vê xebatê de hewl hatiye dayîn ku çend hemanên ku di perwerdehiyê de ji bo bi dest xistina qelîteyê xwedî bandor in, bêne nixandin.

**Peyvên Sereke:** Qelîte, Perwerdehî, Dibistan.

## چکیده

### اهمیت کیفیت از نظر مؤسسه های آموزش

انسان، تا وقتی که زندگیش ادامه دارد، همیشه سعی دارد تا به بهترین ها و خوبترین ها و به زیباترین ها دست یابد. امل و آرزوهای زندگی در حد بالا

و با کیفیت، انسانها را به جست و خیز انداخته است. تعلیم و تربیت، اداره، سیاست، اقتصاد، بهداشت، صنعت و خیلی از این جستارها هستند که مطابق با دینامیک متغیر دنیا، تشکل یافته و خودنمائی می کنند. عامل اصلی و تداوم انسانها در گوشه های تعلیم و تربیت در هدف رسیدن به بهترین وضع ممکن، نشان دهنده اهمیت این پروسه در زندگی بشر است. اصطلاح با کیفیت بودن و هدف تحقق و تشکل مدارس با کیفیت، در تشکیلات تعلیم و تربیت، نماد و نتیجه این تفکر و کوشش می باشد. این طرز تفکر، برای اندیشه های تغییر پذیری، پیش روی و رشد مناسب است. در این کوشش، برای دست یافتن به بهترین وضع تعلیم و تربیت، عناصر متعددی در تعلیم و تربیت، از نظر ارزشی بررسی و تحقیق شده است.

**کلمات کلیدی:** کیفیت، تربیت، مدرسه.

### المخلص

#### اهمية الجودة من حيث النجاح في المؤسسات التعليمية

الإنسان طالما كان على حياته يحاول للوصول إلى الاحسن والامل والاكثر فائدة الرغبة في الحفاظ على أعلى مستوى من حياته، دفع الإنسان إلى عمليات البحث المختلفة. التعليم، والإدارة والسياسة والاقتصاد والصحة والفنون والعديد من المجالات الأخرى بما يتماشى مع دراسات في هذا المسعى، تطرح نفسها بعدما تتم شكلها لتتبع الديناميات المتغيرة لعالم متغير. أهمية التعليم في عملية الحياة هو عامل أساسي في الجهود الرامية إلى تحقيق مستوى أفضل من استمرارية التعليم. مفهوم الجودة وتنفيذها في المؤسسات التعليمية و انعكاسه لفكرة جودة المدارس هو نتيجة لهذا الجهد. هذه الفكرة لديها فهم التبدل والتقدم والتطور. سنحقق في هذه الدراسة العوامل التي تؤثر على نوعية التعليم من حيث جودة التعليم.

**الكلمات الأساسية:** المديرية الجودة , التعليم.

### Giriş

19. yüzyılın ikinci yarısından itibaren, endüstriyel sistemin doğması ve üretimde büyük artışlar meydana gelmesi, kalite kavramının önemini bir anda ön plana çıkarmıştır. Kalite kavramının bir sistem olarak ele alınması ve önceden belirlenmiş ilkelere dayandırılması ise ilk olarak A.B.D.'de ortaya çıkmış, daha sonra Japonya ve Avrupa'daki gelişmelerle zirveye ulaşarak, yönetim bilimi içerisinde yerini almıştır (Şimşek, 2001, s. 2). Eğitim bir değişim sürecidir. Bu değişim bireylerin bilgi, düşünce, yetenek ve davranışlarında görülen değişimdir (Sabuncuoğlu, 2000, s. 106). Bu değişim sürecinde, hedeflenen düzey, eğitimin her bireye var olan en iyiye erişme fırsatını vermesidir (Russell, 2004, s. 14-5). Bu fırsatı değerlendirmede kaliteye ulaşma çabası önem taşımaktadır. Bu

yüzden küreselleşme sürecinde eğitimde akreditasyon kaçınılmaz olarak görülmektedir (Doğan ve diğerleri, 2006, s. 61).

Eğitim terimi, Latince'deki 'educate' mastarının isim hali olan 'education' sözcüğünün Türkçe karşılığıdır. Bu sözcük, adı geçen dilde, 'büyütmek', 'yetiştirmek' ve 'gelişmek' anlamlarına gelir. Dikkat edilirse, bu terimle ilgili anlamların hepsi 'gelişme' ya da 'ileri'ye yöneliktir; kişiyi durdurucu ya da baskı altına alıcı geriye götürücü bir özelliği yoktur (Binbaşıoğlu, 1988, s. 2). Eğitimde kalite, öğrenci merkezli eğitimi hedefleyen, herkesin katılımını gerektiren, üst yönetimin liderliği ve sorumluluğunda, eğitim sürecinin sürekli gelişimini ve iyileştirilmesini öngören, çağdaş bir yönetim düşüncesi, felsefesi ve yaşam tarzıdır (Keskin ve Keskin, 2005, s. 32). Glasser ve Gren'den aktaran Tosun'a göre (2000), eğitim kurumları olan okullar, işletmelerde ortaya çıkan yeni yönetim biçimlerinden etkilenmişlerdir. Toplam Kalite Yönetimi'nin kurucularından Deming'in kalite ilkelerinin okullarda uygulanmasına 'Kaliteli Okul Hareketi' denir. A.B.D' deki eğitimciler 1990'lara kadar 'Kaliteli Okul Hareketi'ne ilgi göstermemiştir. Deming'in ilkeleriyle kendi geliştirdiği seçme teorisini birleştirerek kaliteli okul hareketinin içinde yer alan Glasser, 1990'larda şöyle demektedir:

“İkinci Dünya Savaşından sonraki Amerika’da Deming düşüncelerini kabul etmeyen yöneticilerle, şimdiki öğretmen ve idareciler arasında fark yoktur”.

Kaliteli okul çalışmalarına imkân veren okul ortamı, ödül-ceza olmaksızın sürdürülen disiplin, öğrencilerin sürekli olarak kendi çalışmalarını değerlendirmeleri; kaliteli okul hareketinin özellikleridir.

### **Kalite Kavramı**

Kalite, üzerinde birçok tanım yapılmasına rağmen hala soyutluğunu koruyan bir kavramdır (Özden, 1998, s. 130). 'Kalite' Latince kökenli bir terimdir. Latince'deki 'qualitas' Fransızca'ya 'qualite' olarak geçmiştir. Daha sonra Fransızca okunuşu olan kalite kavramı Türkçeye geçmiştir. Kalitenin sözlük anlamı niteliklidir. Niteliğin sözlük anlamı, varlıklar arasında bulunan ve nicilikle ilgisi olmayan ayrımları şu ya da bu bakıma göre oluşturan durumdur (Doğan, 2002, s. 15–16). Deming, kaliteyi işgörenin onuru ve neşesi olarak tanımlarken; Crosby ise kaliteyi performans üretimi sonucu, müşteri memnuniyeti olarak tanımlamaktadır (Hunt, 1996). William

Glasser (1999), ise kaliteyi birçok şekilde tanımlamıştır. Bu tanımlardan bazıları şunlardır:

- Kalite, her zaman içten ve yakın insan ilişkilerinin bütünüdür.
- Kalite, her zaman bir biçimde–örneğin, istenen bir beceriyi öğrenirken kişisel, Deming’in Japonya’daki çalışması gibi ekonomik, Pasteur’un mikroorganizmaları keşfindeki gibi biyolojik, ABD anayasası gibi sosyal ve politik- yararlıdır.
- Bir kalite örgütü asla olabileceğinden daha azına razı olmaz.
- Kalite, ne kadar iyi olursa olsun, her zaman geliştirilebilir. Bir kalite örgütü, sürekli etkinliğinin ürününü ve tarzını geliştirmenin yollarının arayışındadır.

Yukarıdaki tanımlardan yola çıkarak diyebiliriz ki; kalite, insana her alanda en büyük verimi sağlamak ve yapılan her eylemde insanı memnun etmek konusunda en üst seviyeye ulaşmaktır.

### **Kalite Okulları**

Bilgi ve hizmet üretiminin tek anahtarı olan kaliteyi eğitimde sağlamak günümüzde zorunluluk olmuştur. Topluma ve diğer kurumlara bilgi ve hizmet sunan okullar sosyal kurumlardır (Doğan, 2002, s. 95). Okulda kalite göstergeleri olarak üzerinde anlaşılan temel kavramlar bulunmamaktadır. Ancak genel olarak okul harcamaları, özel materyal girdileri, öğretmen kalitesi, öğretmen uygulamaları/sınıf örgütlenmesi ve okul yönetimi belirtilmektedir (Celep, 1999, s. 151).

Özdemir(2003)’in Tribus’tan aktardığına göre, Deming ve Feuerstein’in öğretileri birleştğinde kendini kaliteye aday bir okulda aşağıdaki özellikler görülür:

- Bütün öğrencilere onların daha etkili öğrenciler olmalarına yardımcı olacak araç-gerece dayalı zenginleştirilmiş bir eğitim-öğretim ortamı sunulur.
- Bütün sınıflar, kalite yönetim prensiplerine göre çalışırlar. Bunun anlamı şudur: Öğrenciler; başarı standartlarını, başarıyı sağlayacak teknikleri,

öğretmenin görevlerinin ne olduğunu, öğrencilerin görevlerinin ne olduğunu ve üçüncü şahıslara başarılarını hep birlikte, nasıl göstereceklerini, belirlemek için öğretmenlerle iş birliği içine girerler. Öğrenciler, kendi çalışmalarını değerlendirecekler ve bu sayede standartların oluşmasında ve değerlendirme tekniklerinde katkı sahibi olacaklardır.

- Öğrencileri, fakülteyi, yöneticileri, destek personeli ve velileri kapsayan okuldaki herkes, sürekli gelişim sürecine katılacaktır.
- Öğrenciler ve öğretmenler, öğretme-öğrenme sürecinin gelişiminde aktif olarak rol alacaklardır.
- Okul yönetimi, kalite yönetim prensiplerini anlayacak ve uygulayacaktır.

### **Kaliteli Eğitim**

Bir ülkenin gücü ülkede yaşayan bireylerin sahip oldukları yetenekleriyle sınırlıdır. Ülkede mevcut bireyin eğitim kalitesi ne denli yüksek olursa o ülkedeki kurumsal organizasyon kapasitesi de o denli yüksek olacaktır. Bireye hizmet veren eğitim kurumlarının hedefi de hizmet kalitesini artırmaktır (Keskin ve Keskin, 2005, s. 11). Kaliteli eğitimin ideal hedefi belli bir zamanda öğrenilmesi gerekenler iyice öğrenilmedikçe diğer bir öğrenmeye geçmemek olmalıdır (Yıldırım, 2001, s. 109). Eğitim öğretimde kalitenin başat unsuru öğrenmedir. Kaliteye göre öğrenmede kesin faktörler şöyle sıralanabilir (Doğan, 2006, s. 26):

- Eğitim-öğretimin amaçları, eğitim programının gerektirdiği düzey.
- Öğrenme çevresi, eğitim işgöreninin niteliği, etkili işbirliği metodu.
- Eğitim-öğretimi yönlendirecek işlevsel sistem ve yeterli ekonomik kaynak.
- Eğitim-öğretimin üretim sonuçları ve öğrenmeyi içine alacak bağımsız değerlendirme.

Kaliteli eğitimin özellikleri ise Arcano ve Langford'dan aktaran Tosun'a göre (2002, s. 76) aşağıdaki gibi belirtilmektedir:

- Öğretmenlerin gerçekleri öğrencilerin, testlerde aynı gerçekleri aktardığı 'bilgi fabrika'sından uzaklaşmaktır. Yalnızca en başarılı öğrencilerden değil, sınıftaki her öğrenciden en iyinin beklenmesidir.
- Sürekli gelişmektir. Bu demektir ki; küçük ve büyük işleri daha iyi yapmak, yüksek standartlar koymak ve başarmak, birlikte çalışmak ve uzun dönemli görüş kazanmaktır.
- Yarışmadan işbirliğine geçmektir. Bu bir süreç olarak eğitimde odaklanmak demektir. Yalnızca müfredatı işlemek değil, öğrenmek için öğrenmeye odaklanmaktır.
- Öğrencinin alıcı olduğu ve sınıfta olan her olgunun merkezi olduğunu anlamak önemlidir.
- Kalite, öğretmenin sınıfta kaliteyi yürüten güç olduğunu anlamaktır.
- Kaliteyi öğrenme, kavramları ise sınırsızdır. Çünkü belli bir programı gerektirmezler.
- Kalite, eğitimin tüm yönlerini görebilme yoludur.

### **Kaliteli Program**

Eğitim programı öğrenene, okulda ve okul dışında planlanmış etkinlikler yoluyla sağlanan öğrenme yaşantıları düzeneğidir (Demirel, 2006, s. 4). Bugün ulusların kalkınma felsefesi, plan ve programa dayanmaktadır. Eğitim ve öğretimin de en iyi ve bilimsel bir biçimde yürütülebilmesi için, planlanması ve bir programa bağlanması gereklidir (Kemertaş, 1993, s. 191). Kalaycı (2008)'ya göre Deming'in on dört kuralının eğitime uyarlamasının bazı maddelerinde, geleceğe yönelik olarak öğrencilerin kabiliyetlerini ortaya çıkaracak, onları geleceğe yönelik olarak hazırlayacak etkin ve etkili bir eğitim programının hedeflenmesi ve bu konuda tutarlı olunması önerilmektedir. Deming, eğitim hizmetinin kalitesinin sürekli olarak geliştirilmesinin gerekliliğini vurgulayarak eğitimdeki kalitenin, başka

bir ürün kalitesi ile karşılaştırılmasının imkânsız olduğunu açıklamaktadır. En önemli madde ise, sayısal hedeflerin, sloganların ve kotaların kaldırılması gerektiğini içeren maddedir. Bu maddede öğrencinin başarılı olup olmadığı tespiti yapılırken amaç; geçme notuna ulaşmaktan ziyade, öğrencinin ne derece öğrendiğini belirlemek ve öğrencinin not alma endişesini ortadan kaldırarak öğrenme isteğini artırmak ve bunu bir yaşam tarzı hâline getirmektir. Bunun için öğrenciye, bilgiyi nasıl elde edeceği, bilgiyi anlama, analiz edebilme, mantıksal sıralama, sentez yapabilme ve değerlendirme gibi yaşam boyu kullanacağı becerilerin öğretilmesi gereklidir. Deming'in bu kurallarının çoğu, resmî ya da örtük eğitim programı ve onu yöneten öğretim elemanları ile gerçekleştirilebilir.

- Eğitim programlarını geliştirme süreci devamlı olmalıdır. Çünkü eğitim programı, canlı bir organizma olarak düşünülür.
- Başarılı bir eğitim programı geliştirme çalışmalarında, ilk olarak programın hedefleri ve çıktıları belirlenmelidir. Bu hedef ve çıktılar, kendi toplumunun, iş dünyasının ve küresel eğilimlerin gereklerini yerine getirebilecek özellikte olmalıdır.
- Eğitim programlarını geliştirme sürecinde ve kalite çalışmalarında en önemli paydaş olan öğrenci, diğer paydaşlardan toplum ve iş dünyasının görüş, istek ve beklentileri dikkate alınmak zorundadır.

### **Kaliteli Yönetim**

Kaliteli yönetim, örgütteki liderlerin kaliteli liderlik anlayışına sahip oldukları ve örgütün bütün işgörenleriyle bütünleştiği bir yönetim anlayışıdır. Eğitim sistemini yönetenlerin yönetime ilişkin görüşleri, yönetim biçimleri ve inandıkları yönetim kuramları, eğitim yönetiminin başlıca düşünsel etkenleridir (Başaran, 2006, s. 253). Eğitim yönetimindeki bu görüşler, biçimler ve kuramlar kalite anlayışı doğrultusunda şekillenmektedir. Okulda kalite göstergelerinde okul yönetimi, müdürün kalitesi, sınıfların günlük öğretim sayısı, öğrenci yönetimi ve öğrencinin aynı sınıfı tekrarı şeklinde sıralanmıştır (Celep, 1998, s. 152).

Yönetici, öğretmen gibi her zaman bir programa sahip olmalıdır. Yöneticinin başarılı olması için, yönettiği kişileri yapmalarını istediği şeylerin onların yararına olduğuna ikna etmesi gerekir. Yöneticiler,



yönettikleri kişileri ikna etmekte zorlanırlarsa (okul yöneticilerinin, öğretmenleri, öğrencilere baskıdan vazgeçmeye ikna etmesinde olduğu gibi), kendileri, ödül ve ceza yoluyla baskıya başvurmak isteyebilirler. Ama baskı uyguladıklarında, çalışanlar öncekinden daha çok direnç gösterirler çünkü artık yalnız işe değil, aynı zamanda yöneticinin baskısına direnmektedirler. Yöneticiler ancak, içlerinden gelen bu baskı arzusuna direnir ve öğretmenlerle çalışırken, baskı uygulamayan lider-yönetici tavırlarıyla onlara örnek olursa, öğretmenler kendilerinden isteneni yapmaya yönelebilirler. Yönetici, özellikle de ceza yoluyla, ne kadar baskı uygularsa, yönetilenleri o kadar karşısına alır ve işin kalitesi o kadar zarar görür (Glasser, 1999, s. 282).

Glasser (1999, s. 29–30)’e göre; eğitim yönetiminde kaliteye doğru ilerleyebilmek için patronca yönetimi liderle değiştirmek gerekir. Patronca yönetim yanlıştır çünkü hem işin kalitesini hem de işçinin üretkenliğini sınırlar. Patronca yönetimin baskıcı doğasına karşılık, liderce yönetimin özü ikna ve sorun çözmedir. Lider-yönetici, tüm enerjisini, çalışanların, kaliteli iş çıkarmanın kendi yararlarına olduğunu anlamalarını sağlayacak biçimde sistemi işletmeye yöneliktir. Lider yönetimin ana unsurları ise şu şekildedir:

- Lider, işçileri, yapılacak işin kalitesine, onu yapmak için gereken zamana yönelik tartışmalarını sağlar ki işçiler işe katkı yapma fırsatına sahip olabilsinler. Lider, işi, çalışanın becerilerine uydurmak için sürekli çaba gösterir.
- Lider işi gösterir ya da örnekler ki işi yapacak olan işçi, yöneticinin tam olarak ne beklediğini görebilsin. Aynı zamanda, çalışanlardan sürekli, işin nasıl daha iyi olabileceğine yönelik katkıları beklenir.
- Lider, işçilerin kendi çalışmalarının kalitesini denetlemesini ister. Lider, işçilerin, işin kalitesinden anladıklarına inandığını ve bu yüzden işçilere bu konuda kulak vereceğini hissettirir.
- Lider, işçilere hem en iyi araçları sunar, hem de karşıtlık ve zorlama içermeyen bir ortam oluşmasına öncülük eder.

Eğitim kurumlarında yönetimde kaliteye ulaşılması patron anlayışının lider anlayışıyla değiştirmesiyle mümkün olabilir.

## Kaliteli Öğretmen

Öğretmen, okulun en temel ve en önemli öğelerinin başında gelmektedir. Çünkü okulda verilen eğitimin kalitesi öğretmenin kalitesiyle ilgilidir (Sağlam, 2008, s. 192). Cheng ve Tsui'den aktaran Balay (2003, s. 19)'e göre kaliteli öğretmen, etkili bir sınıf yöneticisidir. Etkili sınıf yönetimi, etkili öğretmenlerle gerçekleşebilir. Her alanda, profesyonel olanlar ile olmayanlar arasındaki en önemli ayırım, profesyonellerin kaliteye olan ilgisidir. Onların kendi başlarına yaptıkları iş kalitelidir ve başkalarını yönetir ya da onlara öğretim verirlerse, kaliteli iş çıkarmayı çok önemserler. İş yapmak, hatta iyi yapmak, profesyonel olmayanlar için benimsenebilir ve yeterli görülebilir; ama işin yapılış tarzını, hem kendileri hem de başkaları için sürekli geliştirmek profesyonellerin en temel özelliğidir (Glasser, 2000, s. 12).

Yıldırım (2000) ise, kaliteli öğretmenin özelliklerini şu şekilde belirlemiştir:

- Kaliteli öğretmenin en önemli özelliği kaliteli bir eğitim için öğrencilerini yönetme becerisine sahip olmasıdır.
- Kaliteli öğretmen, öğrencilerinin üçte birini veya yarısını değil tümünü gören ve tümünü kaliteli eğitim kapsamına almaya çalışan öğretmendir.
- Kaliteli öğretmen, yönettiği sınıf için disiplinli ortam yaratır.
- Kaliteli öğretmen, sözel ve beden dilini iyi kullanır.
- Kaliteli öğretmen, öğrencilerine ilgi gösterir ve onları önemseyen mesajını verir.
- Kaliteli öğretmen, öğrencilerini sağlıklı bir biçimde yönlendirebilir.
- Kaliteli öğretmen, velilerle sağlıklı ilişki kurup sürdürebilir.
- Kaliteli öğretmen, yüklü ev ödevleri vermez, verdiği ödevi de mutlaka kontrol ederek veya kontrol edilmesini sağlayarak öğrencilere dönüt verir.
- Kaliteli öğretmen zaman zaman öğrencilerin yardımına gereksinim duyduğunu onlara hissettirir ve onlardan yardım isteyebilir.

- Kaliteli öğretmen, öğrencileri için engelleyici değil, destekleyici olduğu mesajını verebilen öğretmendir.
- Kaliteli öğretmen, sınıf yönetiminde, bilgi aktarımında ve iletişimde uzman olan öğretmendir diyebiliriz.

### **Kaliteli Eğitim Ortamı**

Balay, (2003, s. 18)'ın Thompson'dan aktardığına göre sınıf, insan iletişimi ve davranış kontrolü yönünden eşi ve benzeri olmayan bir alan ve canlı bir laboratuardır. Tosun (2002, s. 100)'un Crawford'dan aktardığına göre ise Glasser'in kaliteli öğrenme ortamına göre tüm öğrenciler, tüm derslerde öyle bir yetkinlik düzeyine erişmelidir ki, hem kendileri hem de öğretmenleri kaliteli eğitim aldıklarını kabul etsinler. Kaliteli öğrenme ortamı aşağıdaki gibi belirtilmiştir:

- Merak ve incelemeyi harekete geçiren açıklık, yenilik ve çeşitliliği oluşturur.
- Sınıf ve okulun hem içindeki hem de dışındaki öğrenme ortamlarını sağlar.
- Bireyselleştirilmiş deneysel öğrenme fırsatlarına önem verilir.
- Ekip çalışmasını, esnekliği ve sorun çözmeyi harekete geçirir.
- Öğrencilerin yaratıcı, eleştirici ve değerlendirici düşünmeyi öğretir ve özgür bırakır.
- Herkes için sorumluluğu artırır ve bütün karar vermelerle ilgilenir.
- İşbirliği, sosyal bilinç ve grup etkileşimini ileri sürer.
- Risk almayı cesaretlendirir ve değişim için gereken becerilerin kullanımını vurgular.

Kaliteli bir sınıf ortamı, öğretmen öğrenci arasındaki ilişkide saygı, sevgi ve güvenin hâkim olduğu, öğrenme etkinliğinin en verimli şekilde sonuçlandığı bir ortamdır.

## Kaliteli Eğitimde Ailenin Okula Katılımı

Öğrenme-öğretme sürecine ilişkin olarak okul başarısını artıran faktörler üzerinde yapılan araştırmalar, okul başarısı üzerinde okul-aile dayanışmasının önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir (Çelenk, 2003, s. 28). Gelişmiş ülkelerde aileler okul yönetiminin çeşitli boyutlarına katılabilmekte ve rol alabilmektedirler. Söz konusu ülkelerde, aileler okul amaçlarının ve programlarının oluşturulmasında, okul gelişim planlarının hazırlanmasında aktif bir rol üstlenmektedir. Bu şekilde okul ve aile okul yönetiminde gücü paylaşmış olmaktadır. Okul ve aile, karşılıklı olarak okul amaçları okul programı, okul disiplin kuralları ve sonuçta öğrencinin gelişimi konularında işbirliği yapmak durumundadır (Şişman, 2002, s. 194-195).

Balay (2008, s.343)'ın Doğan'dan aktardığına göre, okul aile ilişkilerini geliştirmede bazı ilkelerin hayata geçirilmesi zorunlu görülmektedir. Buna göre okul-aile ilişkilerinde:

- Okul ve aile arasında iletişim çift yönlü olmalıdır.
- İletişim doğru bilgiyi paylaşmaya dayanmalıdır.
- İletişim inandırıcı olmalıdır.
- Sabırlı çalışmayı, yaygın sorumluluğu, açıklığı ve sürekliliği sağlamalıdır.

## Sonuç

Ardıç ve Yıldız (1999)'ın Schargel'den aktardığına göre, belirli becerileri kazanmış, kendini işine adayan bir işgücüne sahip olmak isteniyorsa, kalite kavramı işletmelerden önce eğitim kurumlarında ele alınmalı ve tartışılmalıdır. Çünkü kaliteli bir ürün ve hizmet ancak iyi bir eğitim ile mümkündür.

Eğitimdeki kalitesizliği belirlemek, kaliteyi yakalamak konusunda belirleyici bir etken olacaktır. Öncelikle bu kalitesizlik belirlenmeli ve kaliteli eğitimle kıyaslanmalıdır. Türk eğitim sisteminde yapılacak bu kıyaslama sonucu ortaya çıkacak tablonun endişe verecek bir özelliğe sahip olacağı inkâr edilmeyecek bir gerçektir. Ancak ortaya çıkacak bu olumsuz tablo, kaliteyi yakalamak konusunda olumsuz değerlendirilmemeli ve motive edici bir özelliğe sahip olmalıdır. Eğitimde kaliteyi yakalamak, kalite adına yapılacak bütün işlerde sürekli gelişmeyi, ilerlemeyi, çağın gerektirdiği her türlü yeniliğe açık

olmayı ve bu yeniliğe uyum sağlamayı gerektirmektedir. Okul sisteminin girdi, işlem ve çıktı aşamalarına özen göstermek ve her aşamada kaliteyi iyileştirmek, yakalamak ve artırmak bu sistemin amacına en uygun şekilde, yani kaliteli bir biçimde işlemlerini sağlayacaktır. Okullarda kaliteyi yakalamak için okuldaki işgörenlerin birlik duygusu içinde hareket etmesi önemlidir. Okullarda yöneticilerin, öğretmenlerin, öğrencilerin ve diğer okul işgörenlerinin memnuniyet ve keyif duygusunu hissetmeleri, kaliteli okul iklimi içinde çalışmalarını mümkün kılacaktır. Çünkü kalite kavramı temelini memnuniyet duygusu oluşturmuştur. Bu iklimin yaratılması sonucunda kalitenin, doğal bir biçimde ortaya çıkma ihtimali yüksektir.

### Kaynakça

- Ardıç, K. ve Yıldız, G. (1999). Eğitimde toplam kalite yönetimi. *Bilgi Dergisi*. 1, 73–82. 28 Aralık 2008 tarihinde <http://www.tkgm.gov.tr/turkce/dosyalar/diger%5Cicerikdetaydh244.pdf> adresinden erişildi.
- Balay, R. (2008). Okula toplumsal katılım (okul-çevre ilişkileri) H. B. Memduhoğlu, K. Yılmaz, (Eds.). *Türk eğitim sistemi ve okul yönetimi*. 337–351. Ankara: Cantekin Matbaası.
- Balay, R. (2003). *2000'li yıllarda sınıf yönetimi*. Ankara: Sandal.
- Başaran, İ. (2006). *Türk eğitim sistemi ve okul yönetimi*. Ankara: Sayısal Kitabevi.
- Binbaşıoğlu, C. (1998). *Eğitime giriş*. Ankara: Binbaşıoğlu.
- Çelenk, S. (2003). Okul başarısının ön koşulu: Okul Aile Dayanışması. *İlköğretim online e-dergi*. 2. 18 Kasım 2008 tarihinde <http://ilkogretim-online.org.tr/vol2say2/v02s02d.pdf> adresinden erişildi.
- Doğan, E., Apaydın, Ç ve Önen, Ö. (2006). Eğitim hizmetlerinde toplam kalite yönetimi ve kalite politikası. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi* 11, 59-79 28 Aralık 2008 tarihinde <http://efd.mehmetakif.edu.tr/arsiv/sayi11/>.pdf adresinden erişildi.
- Doğan, E. (2002). *Eğitimde toplam kalite yönetimi*. Ankara: Academyplus.
- Glasser, W. (2000). *Kaliteli eğitimde öğretmen*. İstanbul: Beyaz.
- Glasser, W. (1999). *Okulda Kaliteli Eğitim*. İstanbul: Beyaz.
- Hunt, D. W. (1996). *Quality in America – How to implement a competitive quality program*. Irwin Professional Publishing: United States of America.
- Kalaycı, N. (2008). Yükseköğretimde uygulanan toplam kalite yönetimi sürecinde göz ardı edilen unsurlardan Tky Merkezi ve eğitim programları. *Türk eğitim bilimleri dergisi*: 6, 163–188. 17 Eylül 2008 tarihinde [http://www.tebd.gazi.edu.tr/arsiv/2008\\_cilt6/sayi\\_2/163-188.pdf](http://www.tebd.gazi.edu.tr/arsiv/2008_cilt6/sayi_2/163-188.pdf) adresinden erişildi.

- Kemertaş, İ. (1995). *Uygulamalı genel öğretim metodu*. İstanbul.
- Keskin, A. ve Keskin B. (2005). *Eğitimde toplam kalite- okul yönetiminin kalite arayışı*. Samsun: Deniz Kültür Yayınları.
- Russell B. (2004). *Eğitim üzerine* (N. Bezel, Çev.). İstanbul: Say.
- Sağlam, A. Ç. (2008). *Okul örgütü ve yönetimi* ( H. B. Memduhoğlu ve K. Yılmaz, Ed.). *Türk eğitim sistemi ve okul yönetimi*. (192–215) Ankara: Pegem Akademi Matbaası.
- Şişman, M. (2002). *Eğitimde mükemmellik arayışı*. Ankara: Pegem A Yayınları.
- Şimşek, M. (2000). *Sorularla toplam kalite yönetimi ve kalite güvence sistemleri*. İstanbul: Alfa.
- Tosun, Ü. (2002). *Onurlu disiplin*. İstanbul: Beyaz.
- Yıldırım, İ. (2001). *Öğretmen yetiştirme ve eğitimde kalite paneli*. Ankara: MEB Öğretmen Yetiştirme ve Eğitimi Genel Müdürlüğü.