DÜZCE UNIVERSITY

UMYOS
International Vocational Schools Symposium

INTERNATIONAL VOCATIONAL SCHOOLS UMYOS'23 SYMPOSIUM

Düzce Vocational School / Düzce –TÜRKİYE

SYMPOSIUM PROCEEDINGS BOOK

Basic Approaches in Vocational Education

Applied Training in Vocational Education

Vocational Education in the Context of Employment

The Future of Vocational Education

Future Professions and Vocational Education

Vocational Education for Competitiveness

Studies in Technical Sciences

Studies in Social Sciences

Studies in Fine Arts

ISBN: 978-605-71407-8-4

Preface

UMYOS, organized since 2001, is one of the most established organizations on vocational and technical education. Vocational and technical education, which has become more important today, includes all important concepts such as training qualified individuals, meeting the workforce needs of the sectors, and increasing production and service standards. This is why sharing all current developments, problems and solutions to these problems on this important issue is critically important. UMYOS is organized regularly to serve this important purpose.

The main objectives of the event are to develop a detailed perspective on important issues such as evaluation of new approaches to vocational education, examination of new suggestions for the education curricula of vocational school students, analysis of business models such as internship/workplace training/part-time work, and studies to promote vocational education.

In order to contribute to these important goals and objectives, the "11th International Vocational Schools Symposium", held between 5-7 October 2023, reached a significant number of participants with 110 oral presentations and 60 personal/mixed exhibitions. UMYOS'23 appealed to a wide audience with participants from 40 different universities. Endless thanks to all stakeholders who supported the successful completion of the symposium.

UMYOS'23 Organization Committee

Committees

HONOR COMMITTEE

Prof. Dr. Nedim Sözbir	Rector of Düzce University
Prof. Dr. İlhan Genç	Vice Rector of Düzce University
Prof. Dr. Ali Öztürk	Vice Rector of Düzce University
Prof. Dr. Serkan Torun	Vice Rector of Düzce University

ORGANIZATION COMMITTEE

Dr. Ali Etem Gürel (Chair of the symposium)	Düzce University
Dr. Gökhan Yıldız (Co-Chair of the symposium)	Düzce University
Dr. Filiz Dursun (Co-Chair of the symposium)	Düzce University
Dr. Yunus Biçen	Düzce University
Dr. Ümit Yurt	Düzce University
Dr. Ümit Ağbulut	Düzce University
Dr. Alper Ergün	Karabük University
Dr. Zafer Cingiz	Düzce University
Dr. Hüseyin Bakır	Doğuş University
Seymen Çiftçi	Düzce University
Hüseyin Aydın	Düzce University

SCIENTIFIC COMMITTEE

Dr. Abdulkadir Cengiz	Kocaeli University
Dr. A. Abu-Siada	Curtin University
Dr. Akif Keten	Düzce University
Dr. Alaattin Akyar	Düzce University
Dr. Arif Güngör	Düzce University
Dr. Aydın Bağdat	Sakarya University of Applied Sciences
Dr. Aydın Şenol	Sakarya University of Applied Sciences
Dr. Ayhan Aytin	Düzce University
Dr. Aykut Yılmaz	Sakarya University of Applied Sciences
Dr. Aysel Güven	Başkent University
Dr. Ayşe Soy Temür	Düzce University
Dr. Bahri Aksu	Karabük University
Dr. Benjamin Durakovic	International University of Sarajevo
Dr. Cengizhan Yıldırım	Bolu Abant İzzet Baysal University
Dr. Cüneyt Uysal	Karabük University
Dr. Deepenraj Balakrishnan	Prince Mohammad Bin Fahd University
Dr. Elif Öğüt	Kocaeli University
Dr. Emine Şirin	Düzce University

Dr. Enes Aslan	Düzce University
Dr. Engin Nas	Düzce University
Dr. Engin Özdemir	Kocaeli University
Dr. Enver Küçükkülahlı	Düzce University
Dr. Ertuğrul Filiz	Düzce University
Dr. Fadime Öğülmüş Demircan	Düzce University
Dr. Faruk Aras	Kocaeli University
Dr. Fatih İlkbahar	Düzce University
Dr. Ferzan Katırcıoğlu	Düzce University
Dr. Fisun Kaşkır Kesin	Düzce University
Dr. Furkan Düzenli	Düzce University
Dr. Gökhan Baral	Sakarya University of Applied Sciences
Dr. Gülsüm Yıldırız	Düzce University
Dr. Gülşah Akıncıoğlu	Düzce University
Dr. Gülşen Goncagül	Bursa Uludağ University
Dr. Gümüş Funda Gökçe	Düzce University
Dr. Günay Temur	Düzce University
Dr. Hakan Burçin Erdoğuş	İzmir Kavram Vocational School
Dr. Hakan Fehmi Öztop	Fırat University
Dr. Hasan Akan	Düzce University
Dr. Hasan Eleroğlu	Sivas Cumhuriyet University
Dr. Hasan Saltuk Durak	Düzce University
Dr. Hitesh Panchal	Government Engineering College, Patan
Dr. Hülya Kırkıcı	University of South Alabama
Dr. Hüseyin Bayraktar	Düzce University
Dr. İbrahim Korkmaz	Düzce University
Dr. İbrahim Külünk	Düzce University
Dr. İlkay Ejder Erturan	Düzce University
Dr. İsmail Koç	Sakarya University of Applied Sciences
Dr. İsmail Koyuncu	Afyon Kocatepe University
Dr. Kazım Özkan Ertürk	Düzce University
Dr. Mehmet Akif Öncü	Düzce University
Dr. Mehmet Onur Karaağaç	Sinop University
Dr. Mehmet Selami Yıldız	Düzce University
Dr. Menderes Kam	Düzce University
Dr. Meral Kekeçoğlu	Düzce University
Dr. Murat Ayaz	Kocaeli University
Dr. Murat Bulut	Düzce University
Dr. Mustafa Karagöz	Karabük University
Dr. Mustafa Kayıkçı	Düzce University
Dr. Münir Uçak	Düzce University
Dr. Nuran Akyurt	Marmara University
Dr. Nursel Altan Özbek	Düzce University
Dr. Ömer Faruk Özgür	Düzce University
Dr. Önder Ulu	Düzce University
Dr. Pınar Uyan	Bilecik Şeyh Edebali University

Dr. Ramazan Açıkgöz	İstanbul Gelişim University
Dr. Recep Kılıç	Sakarya University of Applied Sciences
Dr. Resul Kara	Düzce University
Dr. Sabri Uzuner	Düzce University
Dr. Sait Eser Karlık	Bursa Uludağ University
Dr. Serap Bayram	Düzce University
Dr. Serdal Arslan	Harran University
Dr. Serkan Çalışkan	Kırklareli Üniversitesi
Dr. Serkan Sezen	Kocaeli University
Dr. Sezayi Yılmaz	Karabük University
Dr. Sıtkı Akıncıoğlu	Düzce University
Dr. Sinan Çıkmak	Düzce University
Dr. Şenol Şirin	Düzce University
Dr. Tahir Çetin Akıncı	İstanbul Technical University
Dr. Tuğba Gürer	Düzce University
Dr. Tuncay Kap	Düzce University
Dr. Turan Şişman	Osman Technical University
Dr. Ümit Kılıç	Düzce University
Dr. Volkan Kırmacı	Bartın University
Dr. Yeliz Baş	Düzce University
Dr. Yusuf Arslan	Düzce University
Dr. Yusuf Çilliyüz	Bilecik Şeyh Edebali University

Editors

Dr. Ali Etem Gürel
Dr. Ümit Ağbulut
Dr. Gökhan Yıldız

ISBN

978-605-71407-8-4

Düzce, Türkiye

Contents

Preface ii

Committees iii

Editors vi

İnsansız Hava Aracı Teknolojisi ve Operatörlüğü Programı: Sorunlar ve Çözüm Önerileri 1

Elektrikli Araçlarda Hızlı Şarj Teknolojilerinin Batarya Ömürlerine Etkileri 6

İdarenin Sportif Faaliyetleri Hakkında İnceleme: "Üniversiteler" 17

MANET'te Küme Başı Seçimi ve Kümeleme Algoritmalarının Karşılaştırılması 24

2022 Yılında Türkiye'de Meydana Gelen İş Kazası ve Meslek Hastalıklarının Analizi 31

On The Equations $\boldsymbol{Rn = dPm}$ and $\boldsymbol{Pn = dPm}$ in Perrin and Padovan Numbers 42

Meyve Ayrıştırma Otomasyonu; Görüntü İşleme Mekanizma Tasarımı 49

Taguchi Yöntemi Kullanılarak Seramik Tozu Atığı ile Üretilen Alkali Aktivasyonlu Kompozitlerin Tasarlanması 56

Okul-Aile Birliğine Yönelik Veli ve Sınıf Öğretmeni Görüşleri 63

Meslek Yüksekokullarında Eğitim ve Ölçme-Değerlendirmede Kalite 75

Eskişehir'de Uygulamalı Kilim Kültürünü Yaşatan Bir Müze 87

Kamu Yönetişimi Açısından Meslek Yüksekokullarında Müfredat Oluşturma: Nüfus ve Vatandaşlık Programı Örneği 94

Yaratıcılık Kavramının Mobilya Tasarımı Süreci Üzerine Etkilerine Genel Bir Bakış 101

Türkiye'deki Biyomedikal Cihaz Teknolojisi Ön Lisans Programlarına Yerleşen Öğrencilerin Lise Mezuniyet Alanları Bakış Açısından İncelenmesi 121

Meslek Yüksekokullarında Kalite Çalışmaları: Arsin Meslek Yüksekokulu Örneği 125

Sosyal Güvenlik Programı Müfredat Analizi 134

Mesleki Eğitimde Dijital Oyunlaştırmanın Önemi 140

Sivrihisar'ın Tarihi, Yapıları ve Saat Kulesi 148

Ağız ve Diş Sağlığı Teknikerleri İçin Modern Eğitim Modeli Önerisi 154

Malzemenin Hacmini Etkileyen Büzgü Tekniği ile Kumaş Yüzeyi Desenlendirme 160

Tekstil Terbiyesinde Su Kullanımının Azaltılması ile Tekstil Endüstrisinde Yeşil Dönüşüm 171

Estimation of Global Solar Radiation on Horizontal Surface Used Meteorological Dataset 183

Gün İçi Elektrik Spot Piyasasında Kısa Süreli Fiyat Tahmini 190

Grafik Tasarım Öğrencilerinin Tasarım Faaliyetlerindeki Duyuşsal Farkındalıklarına İlişkin Görüşleri 196

Başkent Üniversitesi Kahramankazan Meslek Yüksekokulunda Uygulanan 3+1 İş Yeri Uygulaması Eğitim Modelinin 2022-2023 Akademik Yılı Kapsamında Değerlendirilmesi 205

Raylı Sistemler Eğitim Programlarının Değerlendirilmesi Üzerine Bir Yaklaşım 212

Mesleki Eğitimde Yeni Trend "Hibrit Mesleki Eğitim" 218

Mezun Durumdaki Yaşlı Bakım Programı Öğrencilerinin Meslek Algısı ve Beklentileri: TKNÜ Örneği 223

Assessment of Professional Practice Courses in Medical Documentation and Secretariate Associate Degree Programs in Turkey 228

Sosyal Güvenlik Programı ve Kamuda Kariyer Olanağı 238

İndiksiyon Kaynağıyla E235+N ve 11SMnPb30+C Malzemelerinin Birleştirilmesinde Parametrelerin Kaynak Dikişi Mekanik Özelliklerine Etkisi 244

DÜZCE ÜNİVERSİTESİ
DÜZCE MESLEK YÜKSEKOKULU

www.umyos2023.duzce.edu.tr

11. Uluslararası Meslek Yüksekokulları Sempozyumu
05-07 Ekim 2023, Düzce/Türkiye

11th International Vocational Schools Symposium
05-07 October 2023, Düzce/Türkiye
ISBN: 978-605-71407-8-4

Meslek Yüksekokullarında Kalite Çalışmaları: Arsin Meslek Yüksekokulu Örneği

Zeynep Sadıklar[a,], Hasan Öztürk[b], Uğur Aras[b]*

[a]Karadeniz Teknik Üniversitesi, Arsin Meslek Yüksekokulu, Tasarım Bölümü, Trabzon/Türkiye.
[b]Karadeniz Teknik Üniversitesi, Arsin Meslek Yüksekokulu, Malzeme ve Malzeme Teknolojileri Bölümü, Trabzon/Türkiye.
[*]**Sorumlu Yazar:** zsadiklar@ktu.edu.tr

ÖZET

Yükseköğretim kurumları olarak üniversiteler, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal hizmet gibi faydalar sağlamayı amaçlar. Son yıllarda, üniversitelerin verdiği hizmetlerin niteliği bağlamında, yükseköğretimde kalite güvencesinin sağlanması, üniversitelerin öncelikli konularından biri olarak giderek önem kazanmaktadır. Yükseköğretimde artan rekabetin meslek yüksekokullarına yansıması ve bu durumun okullarda etki yaratan çıktılar üretilmesini zorunlu kılması ile bu çıktıların kalitesi kadar bunu güvence altına alacak kalite güvence sistemi mekanizmalarının varlığının da bir o kadar önemli olduğunun farkına varılması neticesinde Arsin Meslek Yüksekokulunda kalite çalışmalarına başlanmıştır. Okul, bu farkındalık ile belirlemiş olduğu misyonunun gerekliliklerini başarılı bir şekilde yerine getirmenin kalite güvencesi sistemine sahip olmakla mümkün olabileceği bakış açısıyla yola çıkarak, 2016 yılında ISO:9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Belgesini, 2019 yılında ise standardın revizyona uğraması üzerine ISO:9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Belgesini almıştır. Yapılan bu çalışmada, meslek yüksekokullarında yapılacak kalite güvence sistemi çalışmalarının eğitim öğretim süreçleri özelindeki önemi ve yeri literatürel kaynaklar ile desteklenerek irdelenmiş ve Arsin Meslek Yüksekokulundaki yansımalarının genel bir değerlendirilmesine yer verilmiştir. Böylece sonuçta, meslek yüksekokullarının hizmet kalitesine katkı sağlayabilecek çıktılar ortaya konulabilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Kalite yönetimi, Kalite güvence sistemi, Mesleki eğitim, Eğitimde kalite, Arsin Meslek Yüksekokulu.*

I. GİRİŞ

Yüksek öğretim kurumları olarak üniversiteler, insanların yaşamlarında ve iş hayatlarında daha üretken ve bilinçli olmalarını sağlamak için sanatsal, teknik ve bilimsel eğitim verirler. Üniversiteler bireyler aracılığıyla toplumun sosyal, ekonomik ve kültürel gelişimine katkı sağlarlar. Devlet ya da Vakıf üniversitelerinin bünyesinde bulunan Meslek Yüksekokulları da verdikleri eğitim derecesi bağlamında katkılar sağlar.

Günümüz Türkiye'sinde 126 devlet, 74 vakıf üniversitesi bulunmaktadır. Vakıf üniversitelerinde 109 meslek yüksekokulu varken devlet üniversitelerinde bu sayı 900'ün üzerindedir [1].

2547 sayılı Yükseköğretim Kanununun 3. maddesine göre Meslek Yüksekokulu "Belirli mesleklere yönelik nitelikli insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan, yılda iki veya üç dönem olmak üzere iki yıllık eğitim-öğretim sürdüren, önlisans derecesi veren bir yükseköğretim kurumudur." Meslek yüksekokulları, gerekli bilgi ve yeterli uygulama becerisine sahip, nitelikli meslek elemanı ihtiyacını karşılayacak ara elemanlar yetiştirirler. Meslek yüksekokullarından ön lisans eğitimi sonunda mezun olanlara tekniker ünvanı verilir.

Meslek yüksekokulu mezunlarından beklenebilecek yeterlilikler şu şekilde genellenebilir:

- Mesleğiyle ilgili temel bilgi ve becerilere sahip olmalı ve uygulayabilmeli,
- hizmet verdikleri alanda rekabet edebilecek nitelikte elemanlar olmalı,
- takım çalışmasında yer alabilmeli,
- sorumluluk üstlenebilmeli,
- iletişim becerileri iyi olmalı,
- hızlı ve doğru karar verebilmeli,
- girişimci olmalıdır.

Tüm bu yeterlilikler düşünüldüğünde, küreselleşen dünyada yükseköğretim hizmetinin hızla değişen yoğun rekabet alanı hâline geldiği görülmektedir. Üniversiteler bu yoğun rekabette üstünlük sağlamak;

başarısını, tanınırlığını ve imajını devam ettirebilmek için "kalite" faktörünü ön planda tutmaya başlamışlardır. Paydaşlarında, beklentilerini aşan bir müşteri memnuniyetinin oluşturulmasında "kalite güvence" sistemi üniversitelerin yaygın olarak uyguladıkları kalite yönetimi uygulaması hâline gelmiştir [2].

A. Kalite Kavramı ve Toplam Kalite Yönetimi

Kalite kavramının sözlük anlamlarına bakıldığında nitelik; herhangi bir bakımdan üstünlük anlamlarına geldiği görülmektedir [3]. ISO-9000:2000'e göre kalite ise, "Bir dizi doğal özelliğin gereksinimleri karşılama derecesi"ni ifade etmektedir [4]

"Kalite" ifadesi kullanıldığında genellikle beklentileri karşılayan veya aşan mükemmel bir ürün veya hizmet olarak düşünülür. Dolayısıyla algıya dayanan bir nevi soyut bir varlıktır [4]. Kalite, ürün veya hizmetin belirlenmiş veya olabilecek ihtiyaçları karşılama becerisine cevap verebilen özelliklerin tümüne denir. Bu anlamda kalite kavramı daha kısaca "kullanıma uygunluk" ifadesine denk düşer.

Toplam Kalite Yönetimi (TKY), bir yönetim yaklaşımıdır. Bu yaklaşım, Deming tarafından 1950'li yılların sonlarında ABD'de ortaya atılmıştır. Ancak II. Dünya Savaşı'ndan sonra ekonomisini toparlamak zorunda kalan ve TKY'ni benimseyen Japonya'nın ekonomik hamlelerindeki başarısıyla birlikte, bu yönetim yaklaşımı diğer ülkelerin de dikkatini çekmiştir. TKY, başlangıçta endüstriyel organizasyonlar için geliştirilmiş olsa da; günümüzde okul, üniversite ya da sağlık hizmeti veren kuruluşlar gibi her tür organizasyona uygulanabilir durumdadır.

Bilim insanlarının toplam kalite yönetimine ilişkin farklı algıları neticesinde, çeşitli tanımlar ortaya çıkmıştır. Kalite felsefesinin gelişimine katkıda bulunan ve bugün bile kullanılan temel kalite yaklaşım ve yöntemlerinin geliştirilmesinde önemli roller oynamış pek çok isim vardır. Bunlar F. W. Taylor, W. A. Shewhart, W. E. Deming, J. M. Juran, P. B. Crosby, A. V. Feigenbaum ve K. Ishikawa olarak sayılabilir [5].

İlk kitabı Quality is Free'yi 1979'da yazan Crosby, "ilk seferde doğru yapmanın", uygunsuzlukları tespit etme ve düzeltme maliyetlerinden daha ucuz olduğunu savunmuştur. 1984'te yazdığı "Quality Without Tears" kitabında ise kalite yönetiminin 4 değişmez kuralını "kalite gereksinimlere uygunluktur", "uygunsuzluğun önlenmesi amaçtır, değerlendirme değil", "performans standardı neredeyse kusursuz değil, sıfır kusurdur" ve son olarak "kalitenin ölçümü uygunsuzluğun maliyetidir" olarak ifade etmiştir [4].

Dünyanın en tanınmış kalite uzmanı olan Deming ise, 14 ilkesi ile yönetim için kaliteyi, verimliliği ve rekabet edebilirliği iyileştiren bir teori sağlar. Deming, TKY'yi, ürün eldesinde daha iyi performans ve kalite standartlarına doğru gelişmesi gereken ve üretim sistemindeki hiç bitmeyen bir ilerleme döngüsü olarak tanımlamaktadır [4].

Juran kaliteyi "kullanım için uygunluk" olarak tanımlar ve organizasyondaki her bir bireyin, kullanıma uygun ürün veya hizmetler yapmak için çaba sarf etmesi gerektiğini düşünür. Feigenbaum "bir ürünün veya hizmetin kalitesi, tüketici ihtiyaçlarını mümkün olan en ekonomik seviyede karşılamayı amaçlayan mühendislik, imalat, kalitenin idamesi ve pazarlama özelliklerinin bileşimidir" der. Taguchi ise kaliteyi "ürünün dağıtımından sonra toplumda meydana getirdiği en az zarar" olarak tanımlamaktadır [6].

Yukarıdaki isimler, bu alanın öncü isimleri olarak bilinmektedir. Bu tanımlara göre TKY, gereksinimlere uygun cevaplar vermenin bir yolu, kaliteyi ve sürekli iyileştirmeyi sağlamaya yönelik bir plan, daha iyi iş performansını amaçlayan bir sistemdir.

Büyüklük ve yaptığı işten bağımsız olarak pek çok organizasyon; pazar payını arttırmak, işletme performansını iyileştirmek, iş süreçlerini geliştirmek, kurumsallaşmak, firma imajını güçlendirmek, rekabet edebilmek, müşteri isteklerini karşılayabilmek, reklam ve süreçleri geliştirmek gibi birçok nedene bağlı olarak kalite yönetim belgesine sahip olmak istemektedir. Bütün bunlardan daha temel olarak çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren organizasyonlar, özellikle çağın değişen şartlarına ayak uydurabilmek ve ayakta kalabilmek için iyi bir kalite yönetim sistemine ihtiyaç duymaktadırlar. Böylece işletmelerde uluslararası bir kalite yönetim sistemi ile yönetilme arayışları başlamış ve ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgeli organizasyon sayısı artmıştır [7].

Kalite Yönetim Sistemi standartlarından olan ISO 9000 Kalite Standartları Serisi, çeşitli organizasyonların ürün ve hizmetlerinin kalitesini nasıl iyileştirebileceklerini ve müşterilerinin beklentilerini tutarlı bir şekilde nasıl karşılayabileceklerini böylece memnuniyetinin artırılmasına yönelik olarak Kalite Yönetim Sistemi'nin kurulması ve geliştirilmesi konusunda rehberlik eden ve Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO) tarafından yayımlanmış olan bir standartlar bütünüdür.

ISO 9001 ise Kalite Yönetim Sistemi'nin kurulması esnasında uygulanması gereken şartları tanımlayan ve belgelendirmeye esas teşkil eden standarttır [8]. ISO 9001, kalite yönetimi için dünya çapında tanınan bir standarttır. Her ölçekteki ve sektördeki kuruluşun performansını artırmasına, müşteri beklentilerini karşılamasına ve kaliteye olan bağlılıklarını göstermesine yardımcı olur. Standardın gereklilikleri, bir kalite yönetim sisteminin nasıl kurulacağını, uygulanacağını, sürdürüleceğini ve sürekli iyileştirileceğini tanımlamaktadır [9].

ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin genel ve temel özellikleri aşağıdaki maddeler halinde özetlenebilir:

•Müşteri odaklılık bağlamında müşteri güveni ve memnuniyetini ön planda tutar ve artırılmalarını hedefler. Standart, organizasyonların sağlam kalite kontrol süreçlerine sahip olarak, müşteri beklentileri, ihtiyaçları ve mevzuat şartlarını karşılama yolu ile müşteri memnuniyetinin artırılmasını öngörür.

•Sürekli iyileştirme ilkesi, düzenli denetimler ile organizasyonların kalite yönetim sistemlerini sürekli olarak iyileştirmelerine, verimsizlikleri giderebilmelerine, rekabetçi kalmalarına ve uzun vadeli iyi sonuçlar alabilmelerini sağlar.

•ISO 9001 esas olarak bir kontrol mekanizmasıdır. Organizasyonun yapısını, müşteri memnuniyetlerini, toplanan verilerin analiz edilme süreçlerini ve bunların yönetimini denetler. Amaç, hata ve kusurları en aza indirmek ya da ortadan kaldırmak ve daha da önemlisi oluşabilecek hata ve kusurları en başta önlemektir.

•Standart, direk olarak ürün ve hizmet kalitesiyle ilgili değil, yönetim sisteminin kalitesi ile ilgilidir.

•ISO 9001 Standardı, yapılması gerekenleri bir standartmış gibi ortaya koymaktan öte, etkin bir kalite yönetim sistemi oluşturulabilmesi için gereken minimum ve genel şartları belirtir, bununla birlikte Kalite Yönetim Sistemi'nin nasıl oluşturulacağını organizasyona bırakır. Özetle, Standart neyin yapılacağını söylerken, nasıl yapılacağını organizasyonun kendisine bırakır.

•Şartları geneldir, büyük ya da küçük ölçekli fark etmeksizin her organizasyon için uygulanabilir.

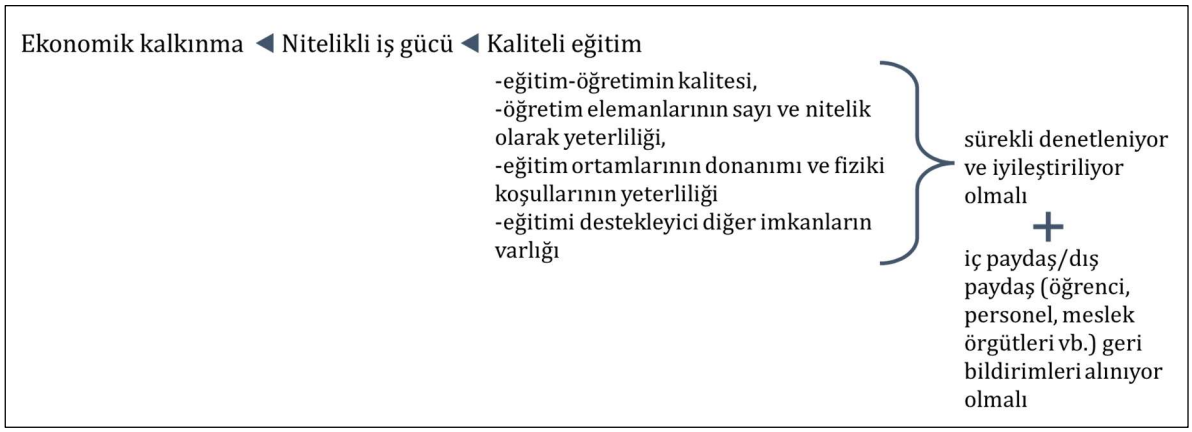
Kalite Yönetim Sistemi temel ilkeleri müşteri odaklılık, liderlik yaklaşımı, çalışanların/paydaşların katılımı, süreç yaklaşımı, yönetimde sistem yaklaşımı, sürekli iyileştirme, karar vermede gerçekçi yaklaşım (kanıta dayalı karar verme), karşılıklı faydaya dayalı ilişki yönetimidir [2][7]. Bu yönetim ilkelerinin uygulanmasında pek çok nitel ve nicel kalite yönetimi araç ve tekniklerinden yararlanılmaktadır. Bunların en önemlilerinden biri ise PUKÖ (Planla-Uygula/Yap-Kontrol Et-Önlem Al) döngüsüdür [2].

B. Yükseköğretimde Kalite

Eğitimin niteliğini etkileyen birçok faktör bulunmakla birlikte, nitelikli öğretim elemanı, etkili yönetim, etkili denetim ve geliştirilmiş yöntemler, uygun eğitim ortamı başlıcaları olarak sayılabilir. Eğitim çıktılarının kaliteli olabilmesi için girdilerinde kaliteli olması gerekmektedir. Ayrıca bu süreçlerin sürekli denetleniyor ve iyileştiriliyor olması gerekmektedir. Bu nedenle, eğitimden alınan çıktıların kalite ve verimliliğinin artırılması için öğrenci ve mezun memnuniyetinin sağlanması ve takip ediliyor olması gerekmektedir.

Toplam Kalite Yönetimi'nin eğitimde uygulanabilirliği konusunda, bu kavramın başlangıçta üretim yapan organizasyonlar için geliştirilmiş olması nedeniyle ciddi bir tartışma bulunmaktadır. Rekabetin yoğun olduğu çağımızda da, kaliteli eğitimin ne denli önemli olduğu, şüphe götürmez bir gerçektir. Toplam kalite yönetimi, yükseköğretim süreci açısından önemli olan kalite yönetimi için bir çerçeve ve araçlar sunar [10].

Ülkelerin geleceğine yön veren ekonomik kalkınma-nitelikli iş gücü ilişkisine baktığımızda, kaliteli eğitimin, ekonomik kalkınmanın temel yapı taşlarından biri olduğu görülmektedir (Şekil 1). Ülkelerin gelişip kalkınabilmesi için de nitelikli iş gücü yetiştirilmesine ihtiyaç vardır. Eğitim-öğretimin son halkası olan üniversitelerin, nitelikli iş gücünü yetiştirebilmesinde, verdiği eğitim-öğretimin kalitesi, öğretim elemanlarının sayı ve nitelik olarak yeterliliği, eğitim ortamlarının donanımı ve fiziki koşullarının önemli olduğu bilinmektedir.



Şekil 1. Ekonomik kalkınma, nitelikli iş gücü ve kaliteli eğitim ilişkisi

Süreçten doğrudan yararlanan paydaşların (öğrenci, personel vb.) geri bildirimleri önemli göstergelerdir. Literatürde memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi ile ilgili çok sayıda çalışma olduğu görülebilmektedir. Ayrıca ilgili literatür tarandığında yükseköğretimde kalite konusunda yapılmış başka çeşitli çalışmalarla da karşılaşılmaktadır. Bu çalışmaların aşağıdaki konular çerçevesinde yoğunlaştığı görülmektedir:

•öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ölçen çalışmalar [11][12][13],
•çalışanların kalite yönetim sistemine bakış açılarını değerlendiren çalışmalar [14],
•toplam kalite yönetiminin yükseköğretim kalitesinin iyileştirilmesi üzerindeki etkisini ortaya koyan çalışmalar [10],
•kalite güvence sisteminin üniversitelerde yerleştirilmesi ve yaygınlaştırılmasını sağlayacak model çalışmaları [2][15]

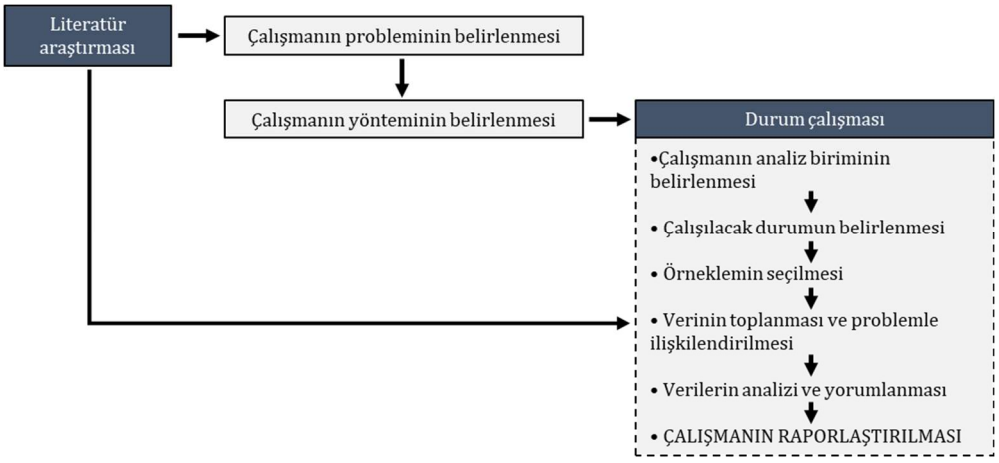
Yukarıda örneklendirilen literatür çalışmaları, Toplam Kalite Yönetiminin yükseköğretimin kalitesini etkilediği sonuçlarını ortaya koymaktadır. Günümüzde ara eleman yetiştiren çok sayıda meslek yüksekokulu olmasına rağmen, sanayi işletmelerinin çoğu ara eleman ihtiyacı çekmektedir. Bu anlamda meslek yüksekokullarında kalite yönetiminin önemi daha da öne plana çıkmaktadır.

II. MATERYAL METOT

Bu çalışmada, literatürdeki çalışmalardan farklı olarak kalite süreci, Arsin Meslek Yüksekokulunda tesis edildiği tarihten itibaren görülen gelişim basamakları olarak anlatılmaya ve böylece literatürdeki boşluk giderilmeye çalışılmıştır. Bu anlamda, meslek yüksekokullarında yürütülecek kalite çalışmalarının eğitim ayağında gerçekleşebilecek kalite yönetim süreçleri bağlamında literatür desteklenmeye çalışılmıştır. Çalışmanın strüktürü, literatür araştırması ve durum çalışması olarak kurgulanmıştır. Çalışmada kullanılan materyaller, Arsin Meslek Yüksekokulunun kalite çalışmaları sırasında oluşturduğu tablo ve şekiller ile faaliyetler sonunda elde ettiği verilerden oluşmaktadır.

Bir durum çalışması araştırması Creswell tarafından, "araştırmacının gerçek yaşam, güncel sınırlı bir sistem (bir durum) ya da belli bir zaman içerisindeki çoklu sınırlandırılmış sistemler (durumlar) hakkında çoklu bilgi kaynakları (örneğin gözlemler, mülakatlar, görsel-işitsel materyaller ve dokümanlar ve raporlar) kullanarak detaylı ve derinlemesine bilgi topladığı, bir durum betimlemesi ya da durum temaları ortaya koyduğu nitel bir yaklaşım" olarak ifade edilmektedir. Bir durum çalışmasına bir birey, bir kurum, bir grup ya da bir ortam örnek oluşturabilir. Nicel veya nitel yaklaşımla gerçekleştirilebilecek durum çalışmalarında amaç, belirli bir duruma ilişkin sonuçlar ortaya koymaktır. Nitel durum çalışmasının en temel özelliği bir ya da birkaç durumun derinliğine araştırılmasıdır. Bir duruma ilişkin etkenlerin (ortam, bireyler, olaylar, süreçler, vb.), ilgili durumu nasıl etkilediği ve ilgili durumdan nasıl etkilendikleri üzerine odaklanılmaktadır. Ayrıca bir durumda meydana gelen değişimler ya da süreçler söz konusu olduğunda durumların uzun dönemli çalışılması söz konusu olabilir [16]. Creswell'in (2018) de bahsettiği gibi, durum çalışmalarında genellikle birden fazla veri kaynağı kullanılarak; zengin ve birbirini teyit edebilecek veri çeşitliliğine ulaşılmaya çalışılır. Durumların birbirinden farklı olması sebebiyle, sonuçların genellenmesi söz konusu olmamakla birlikte, bir duruma ilişkin olarak elde edilen sonuçların benzer durumların anlaşılmasına yönelik örnekler ve deneyimler oluşturması beklenebilmektedir [17].

Bu çalışma kapsamında çalışmanın amacını gerçekleştirebilecek yöntem olarak durum çalışması değerlendirilmiştir. Çalışmanın örneklemi, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgesine sahip Arsin Meslek Yüksekokulu olarak belirlenmiş olup, durum çalışması okulun eğitim hizmetleri bağlamında sınırlandırılmıştır. Okulun, eğitim hizmeti kalitesini geliştirmek ve tesis etmek üzere ortaya koyduğu faaliyetler ve çıktıları çalışmanın verilerini oluşturmuştur. Verilere, okulun yıllık olarak hazırladığı ve kayıt altına aldığı faaliyet raporları, hedef takip planları gibi dokümanlardan ulaşılmıştır. Çalışmanın deseni Şekil 2'de görülebilmektedir.



Şekil 2. Çalışmanın deseni

Gelecek başlıkta Arsin Meslek Yüksekokulunun kalite çalışmaları süreci daha detaylı olarak anlatılmaktadır.

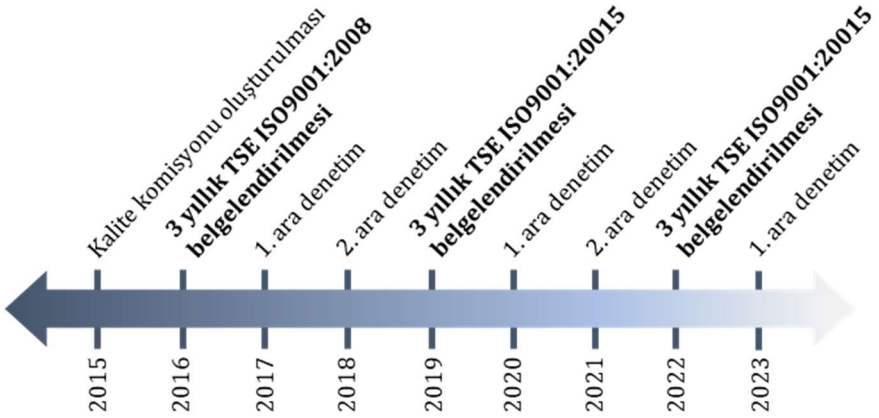
III. BULGULAR

A. Arsin Meslek Yüksekokulu Kalite Süreci

Arsin Meslek Yüksekokulu; mesleğiyle ilgili çağın gerekliliklerine uygun teorik ve pratik bilgiye sahip, alanında en iyi olmayı kendine amaç edinen meslek ahlakı, aidiyet duygusu gelişmiş nitelikli ve yetenekli bireyler yetiştirmeyi kendine misyon edinmiştir. Bu misyonun gerekliliklerini başarılı bir şekilde yerine getirmenin kalite güvencesi sistemine sahip olmakla mümkün olabileceği bakış açısıyla yola çıkarak, 2016 yılında ISO:9001 2008 Kalite Yönetim Sistemi Belgesini, 2019 yılında ise standardın revizyona uğraması üzerine ISO:900 2015 Kalite Yönetim Sistemi Belgesini almıştır.

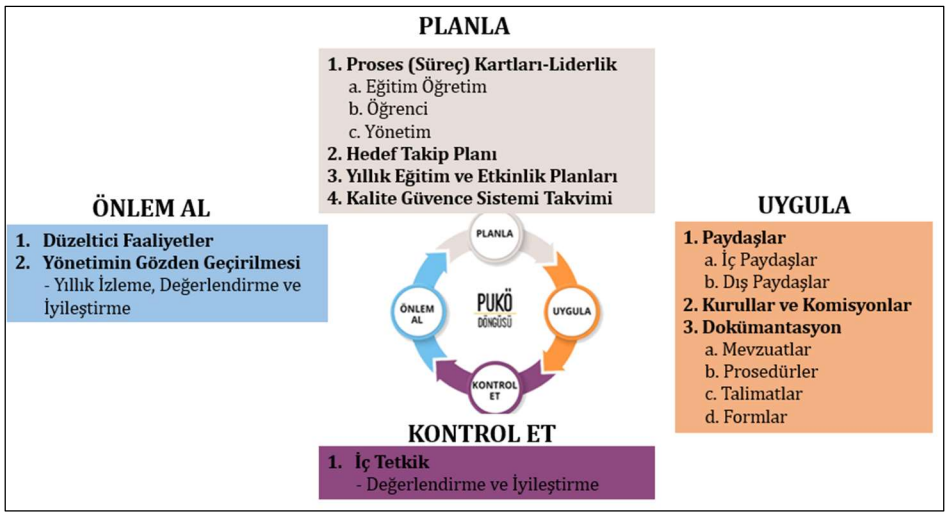
Kalite Yönetim Sistemi için gerekli olan süreçlerin oluşturulmasını, planlanmasını, uygulanmasını sağlamak ve kalite yönetim sisteminin performansı ve iyileştirilmesi için oluşan ihtiyaçları Meslek Yüksekokulu Yönetim Kuruluna rapor etmek, öğrenci isteklerinin her kademeye ulaştırılmasını ve bu konuyla ilgili bilinçlenmeyi sağlamak, kalite yönetim sistemi ile ilgili konularda dış kuruluşlar ile iş birliği yapmak, dış denetimlerde Meslek Yüksekokulu Müdürünü temsil etmek, hizmetlerde ve kalite yönetim sisteminde olası zayıf noktaların saptanmasını; bu zayıflıkların giderilmesi için düzeltici önlemlerin alınmasını ve sürdürülmesini, alınan düzeltici önlemlerin doğrulanmasını, iç denetimlerin koordineli bir şekilde yapılmasını ve değerlendirilmesini, hizmet içi eğitim faaliyetlerinin yürütülmesini ve öğrenci şikâyetlerinin değerlendirilmesi ve etkin takibini sağlamak üzere 2015 yılında Arsin Meslek Yüksekokulunda Kalite Yönetim Sistemi Komisyonu oluşturulmuştur.

Komisyon meslek yüksekokulunun tümünde kalite bilincini tesis etmek için, üst yönetimi temsilen müdür yardımcısından, bölümleri temsilen bölüm başkanları ve her bölümden bir öğretim elemanından ve yüksekokul sekreterinden oluşturulmuştur. 2020 yılından itibaren ise kalite kültürünün öğrenciler tarafından içselleştirilmesi, öğrencilerin de kalite güvencesi süreçlerine katılmasını sağlamak için öğrenci temsilcisi ile genişletilmiştir. Arsin Meslek Yüksekokulunun ISO:9001 Kalite Yönetim Sistemi süreci Şekil 3'te verilmiştir.



Şekil 3. Arsin Meslek Yüksekokulunun ISO:9001 Kalite Yönetim Sistemi süreci

Oluşturulan komisyon ile Arsin Meslek Yüksekokulunda iç kalite güvencesi süreç ve mekanizmalarını yürütme, ürün/hizmet gerçekleştirme planlamaları, ISO 9001:2015 Standart şartları ve yönetimin ortaya koyduğu şartlar ile uyumluluğunu, etkin olarak uygulanıp uygulanmadığını ve sürdürülüp sürdürülmediğini belirlemek için, Yönetim Temsilcisi (Kalite Komisyon Başkanı) tarafından hazırlanan ve üst yönetim tarafından onaylanarak yürürlüğe konulan İç Tetkik Prosedürü uygulanmaktadır. Prosedürün gerekliliği olarak her yıl başlangıcında stratejik plan doğrultusunda oluşturulan Hedef Takip Planının ve yılsonu elde edilen raporların üst yönetime sunularak değerlendirilmesi ile PUKÖ (Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al) süreçleri tamamlanır (Şekil 4).



Şekil 4. Arsin MYO PUKÖ Döngüsü

Arsin MYO 2016 yılından itibaren, ISO 9001 standart şartları referans alınarak uygulamaya geçirilen Kalite Yönetim Sistemini, Yükseköğretim Hizmetleri kapsamında tüm faaliyetleri için uygulamaya koymuştur. Faaliyetlerin yürürlükte bulunan mevzuat şartları kadar, öğrenci beklenti ve isteklerine de uygun olmasının önemi ve bu konuda gerekli hassasiyetin gösterilmesi, Kalite Politikası vasıtasıyla okul yönetimi tarafından tüm personele bildirilmiştir. Kalite yönetim sisteminin etkin bir şekilde uygulanması, hizmet şartlarının karşılanması, öğrenci memnuniyetinin ve çalışma veriminin arttırılması amaçlarına yönelik olarak Karadeniz Teknik Üniversitesi Stratejik Planıyla uyumlu "Arsin MYO Kalite Hedefleri" oluşturulmuştur.

B. Arsin Meslek Yüksekokulu Kalite Süreçlerinin Eğitim Öğretime Yansımaları

Arsin Meslek Yüksekokulunda gerçekleştirilen kalite çalışmalarında eğitim öğretime katkı sağlayan süreçler ile ilgili örnek uygulamalardan bazıları aşağıda verilmiştir.

Amaç ve Hedefler: Kalite çalışmalarının başlaması ile birlikte Meslek Yüksekokulunda amaç ve hedeflerin somut ve ölçülebilir olarak planlaması yapılmaya başlanmıştır. Bu sayede yıllara göre içinde bulunulan durumun izlenebilir bir hale getirilmesi ve geliştirilmesi amaçlanmıştır. Aynı zamanda hedef takip planlarının hazırlanması, uygulanması ve izlenmesi ile birlikte stratejik plan kültür ve geleneği bilincinin meslek yüksekokulunda oluşturulması hedeflenmiştir. Bu amaç doğrultusunda "Arsin MYO Hedef Takip Planı" ilk olarak 2017 yılında oluşturulmuştur. Plan içerisindeki hedefler belirlenirken Meslek Yüksekokulunun kalite yönetim sistemi kapsamında yaptığı çalışmalar ile birlikte Karadeniz Teknik Üniversitesinin Stratejik Planındaki hedefler göz önünde bulundurulmuştur. İlk olarak temel amaçlar oluşturulmuş, daha sonra bu amaçlara ulaşabilmek için hedefler ortaya konularak her bir hedefe ait faaliyet ve performans göstergeleri belirlenmiştir.

Bu çalışma sonucunda Meslek Yüksekokulunun amaç ve hedeflerinde yıllara göre gösterilen gelişme Tablo 1'de verilmiştir. Tablo 1 incelendiğinde kalite çalışmalarının başlaması ile birlikte ilk olarak 2017 yılında 30 performans göstergesinin belirlendiği görülmektedir. 2022 yılına gelindiğinde ise 8 amaç ve bu amaçlara bağlı 28 hedef ortaya konulmuştur. Daha sonra 28 hedefe ait 59 faaliyet ve bu faaliyetlere bağlı 69 performans göstergesine ulaşılmıştır. Kalite çalışmalarının sonucu olarak meslek yüksekokulunda takibi sistematik olarak izlenemeyen amaç ve hedefler bir sistematiğe oturtulmuş ve 2017 yılından 2022 yılına kadar bu amaç ve hedeflerde %100'ün üzerinde bir artış sağlanmıştır. Aynı zamanda bir önceki yıla göre bu hedeflere ulaşma durumu da sistematik olarak takip edilmiştir. 2022 yılında bir önceki yıla göre hedeflere ulaşma yüzdesinde %13.1'lik bir artış sağlanmıştır.

Tablo 1. Arsin Meslek Yüksekokulunun amaç ve hedeflerinde yıllara göre gösterilen gelişme

Yıl	Performans Göstergesi	Bir Önceki Yıla Göre Hedeflere Ulaşma Yüzdesi
2016	-	-
2017	30	-
2018	43	+ %5
2019	43	+ %15
2020	43	+ %2
2021	60	- %1.6
2022	69	+ %13.1

Birim Bazında Yıllık Eğitim ve Etkinlikler: Meslek Yüksekokulunda amaç ve hedeflerin somut ve ölçülebilir olarak planlamasının yapılmasıyla birlikte hem kaliteyi içselleştirmek hem de eğitim öğretimde kaliteyi daha ileriye taşıyabilmek adına meslek yüksekokulunda bulunan birimlerin yıllık eğitim ve etkinlik planlamalarının sistematik olarak yapılması kararlaştırıldı ve ilk uygulamaya 2017 yılında başlandı. Eğitim öğretimde gelişimi sağlamak için gerçekleştirilen dersler haricinde sistematik bir şekilde planlanan eğitim ve etkinlikler ile eğitimde kalitenin arttırılması, öğrenci beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanması ve bu faaliyetlerinin etkinliğinin ölçülerek sürekli iyileşmenin eğitim öğretime yansıması amaçlanmıştır.

Bu çalışma sonucunda Meslek Yüksekokulunun birimlerinde sistematik bir şekilde planlanan eğitim ve etkinliklerinde yıllara göre gösterilen gelişme Tablo 2'de verilmiştir. Tablo 2'de, 2017 yılında MYO geneli olarak bir adet hazırlanan eğitim ve etkinlik planının 2022 yılında 4 birim içinde ayrı ayrı hazırlandığı görülmektedir. Planlanan eğitim ve etkinlik sayısının ise 2017 yılından 2022 yılına gelindiğinde 4 kat artış gösterdiği görülmektedir.

Tablo 2. Arsin Meslek Yüksekokulunun eğitim ve etkinliklerinde yıllara göre gösterilen gelişme

Yıl	Birim Sayısı	Planlanan Eğitim ve Etkinlik Sayısı
2016	-	-
2017	1 (MYO Geneli)	7
2018	1 (MYO Geneli)	9
2019	1 (MYO Geneli)	9
2020	1 (MYO Geneli)	11
2021	3 (Yönetim ve 2 Bölüm)	37
2022	4 (Yönetim ve 3 Bölüm)	29

Paydaş Katılımı: Meslek yüksekokulunda kalite çalışmalarının başlaması ile birlikte iç ve dış paydaşlar belirlenmiş olup danışma kurulu oluşturulmuştur. Kalite güvencesi sisteminde, eğitim-öğretim süreçlerine iç paydaşların katılımı için komisyonlar kurulmuştur. Paydaş katılımlarında anket ve yüz yüze toplantılar yapılmakta ve paydaş görüşleri programların tasarımında değerlendirilmektedir. İç paydaş olarak yapılan öğrenci ve personel anketlerinden öğrenci anketleri bölüm başkanları tarafından, personel anketleri ise üst yönetim tarafından değerlendirilmektedir. Gerek üst yönetim gerekse Kalite Yönetim Sistemi başkanı tarafından, akademik ve idari personel anket sonuçları konusunda bilgilendirilmektedir. Meslek yüksekokulunda 2016 yılında kalite çalışmalarının başlamasıyla birlikte paydaş katılımları için oluşturulan sistematik yıllar içerisinde geliştirilmiş ve Tablo 3'te verilmiştir. Ayrıca iç paydaş geri bildirimleri ile ilgili örnek bir süreç Şekil 5'te verilmiştir.

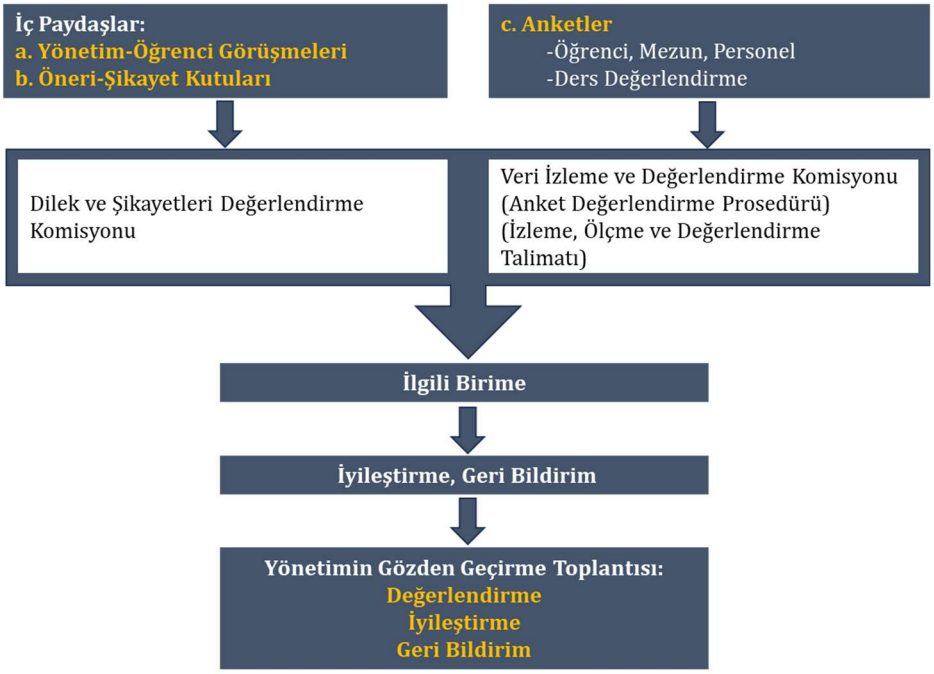
Tablo 3. Arsin Meslek Yüksekokulunun paydaş katılımlarındaki sistematiğin yıllar içerisindeki gelişimi

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
-	1. Öğrenci: tüm öğrencilere tek anket 2. Akademik personel anketleri	1. Öğrenci: tüm öğrencilere tek anket 2. Akademik personel anketleri	1. Öğrenci: tüm öğrencilere tek anket 2. Akademik personel anketleri 3. ***Mezun anketleri**	1. Öğrenci: **tüm öğrencilere bölüm bazında anket** 2. Akademik personel anketleri 3. Mezun anketleri **4. *Dilek ve şikayetleri değerlendirme komisyonu** **5. *Öneri ve şikayet kutuları** **6.**	1. Öğrenci: tüm öğrencilere bölüm bazında anket ***1. ve 2. sınıflar ayrı ayrı** 2. Akademik personel anketleri 3. Mezun anketleri 4. Dilek ve şikayetleri değerlendirme komisyonu 5. Öneri ve şikayet kutuları	1. Öğrenci: tüm öğrencilere bölüm bazında anket 1. ve 2. sınıflar ayrı ayrı 2. Akademik personel anketleri 3. Mezun anketleri 4. Dilek ve şikayetleri değerlendirme komisyonu 5. Öneri ve şikayet kutuları

				***Bize Yazın Modülü** **7.** ***Kalite öğrenci temsilcisi**	6. Bize Yazın Modülü 7. Kalite öğrenci temsilcisi	6. Bize Yazın Modülü 7. Kalite öğrenci temsilcisi 8. ***Yönetim-öğrenci buluşmaları** **9.** ***İdari personel anketleri**

***** Bir önceki yıla göre yeni eklenen mekanizma

Tablo 3'ten görüleceği üzere 2016 yılında herhangi bir somut veri bulunmazken kalite çalışmalarının başlaması ile birlikte 2017 yılında akademik personele ve öğrencilere anket uygulaması başlanmıştır. 2019 yılında ise mezunlar ile iletişimi güçlendirmek adına mezun anketleri de yapılmaya başlanmıştır. 2020 yılında tüm öğrencilere yapılan tek anket bölüm bazında yapılmaya başlanmıştır. Ayrıca 2020 yılında dilek ve şikayetleri değerlendirme komisyonu kurulmuş, öneri ve şikayet kutuları okul içerisine yerleştirilmiş, elektronik olarak üniversitenin bize yazın modülü kullanılmaya başlanmış ve kalite komisyonu içerisinde öğrenci temsilcisine yer verilmiştir. Bölüm bazında yapılan öğrenci anketleri 2021 yılında bölüm bazında 1. ve 2. Sınıf öğrencilere ayrı ayrı yapılmaya başlanmıştır. 2022 yılına gelindiğinde ise idari personel anketleri gerçekleştirilmeye başlanmış ve yönetim-öğrenci görüşmeleri için sistematik oluşturularak uygulamaya geçilmiştir.



Şekil 5. Arsin MYO iç paydaş geri bildirimleri ile ilgili örnek süreç

Yönetimin Gözden Geçirmesi: Arsin Meslek Yüksekokulunda, kalite yönetim sistemini ve bu sistemin sürekli uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için planlı değerlendirmelerin yapılabilmesi amacı ile kalite yönetim sistemi temsilcisi koordinasyonunda Meslek Yüksekokulu Kalite Komisyonu tarafından hazırlanan ve üst yönetim tarafından onaylanarak yürürlüğe konulmuş olan Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürüne bağlı olarak yılda bir kez planlı olarak Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısı yapılmaktadır.

Kalite politikası ve hedefler, iç ve dış tetkiklerin sonuçlarının değerlendirilmesi, öğrenci şikâyetlerinin ve memnuniyetinin değerlendirilmesi, bireysel öneriler, süreç performansı ve hizmet uygunluğu, düzeltici faaliyetlerin durumu, bir önceki yönetimin gözden geçirmesinden devam eden takip faaliyetleri, kalite

yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikler, kalite yönetim sisteminin ve bu sisteme ait süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesi için kaynak ihtiyaçları YGG girdisi olarak ele alınır.

Toplantıda yılın mevcut durumunun genel değerlendirilmesi mümkün oldukça sayısal veriler ile analiz edilir. İlgili hedeflere ulaşılıp ulaşılamadığı, hedeflerden sapmaların nedenlerinin detaylı analizleri, sapmaları ortadan kaldırmak için yürütülecek faaliyetler ve sorumluları ile yapılabilecek iyileştirmeler tüm personelin katılımı ile görüşülür. Kalite yönetim sistemi ve süreçlerin etkinliğinin iyileştirilmesi, öğrenci ihtiyaçları doğrultusunda hizmetlerin iyileştirilmesi ve kaynak ihtiyaçlarına yönelik kararlar paydaşların katılımı ile gerçekleştirilir. Yapılan tüm Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarının kayıtları tutularak doküman ve kayıt kontrol prosedürüne uygun olarak muhafaza edilir.

IV. SONUÇLAR

Toplam Kalite Yönetim sistemi birbirinin tamamlayan süreçler bütünüdür. Sistemdeki bütün tarafların süreçlerden ve sonuçlardan haberdar edilmesi ve katılımı önem taşımaktadır. Faaliyetlerin daha iyi planlanması, sorunların daha hızlı çözülmesi ile etkin bir yönetim sağlanmış olur. Planlama adımında başta her şey belirlenememiş olsa bile, sistem kendini geliştirerek yenilediği için her zaman iyileşmeye imkan tanımaktadır. Öğrencilerin ve personelin (akademik ve idari) faaliyetlere katılımı, sisteme iyileştirme anlamında katkılar sunmuştur (Hedef takip planlarındaki iyileştirmeler). Toplam Kalite Yönetim sistemiyle birlikte süreçler (özelde eğitim-öğretim faaliyetleri), tüm boyutlarıyla daha net kontrol altında tutulabilmiştir. Tüm sorunlar sistematik şekilde analiz edilebildiğinden, birimde sürekli bir gelişme gözlenebilmektedir.

V. ÇIKARIM

Arsin Meslek Yüksekokulunda yapılan kalite çalışmaları ile birlikte; amaç ve hedeflerin somut ve ölçülebilir olarak planlaması, birimlerin yıllık eğitim ve etkinlik planlamalarının sistematik olarak gerçekleştirilmesi, iç ve dış paydaşların belirlenerek paydaş katılımları için oluşturulan sistematiğin yıllar içerisinde geliştirilmesi ile kalite yönetim sistemini ve bu sistemin sürekli uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sağlamak için planlı değerlendirmelerin yapılması sağlanmıştır.

TEŞEKKÜR

Arsin Meslek Yüksekokulunda bu zamana kadar emek veren akademik ve idari personelimize teşekkür ederiz.

KAYNAKLAR

[1] (2023) Yükseköğretim Program Atlası [Çevrimiçi]. Erişim: https://yokatlas.yok.gov.tr/
[2] T. Derdiyok. "Üniversitelerde Kalite Güvence Sistemi Kapsamında PUKÖ Yönetim Döngüsü Uygulamasında Bir Model Önerisi", *Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 8(15), 2019.
[3] (2023) Türk Dil Kurumu Sözlükleri [Çevrimiçi]. Erişim: https://sozluk.gov.tr/
[4] D. H. Besterfield, C. Besterfield-Michna, G. H. Besterfield, M. Besterfield-Sacre, H. Urdhwareshe ve R. Urdhwareshe, Total Quality Management, 3. Basım, Pearson Education Inc, 2012.
[5] (2023) [Çevrimiçi]. Erişim: https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/gokhan.salman/134722/TKY202U-13V2S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf
[6] A. İ. Akbaba (2023) Üretim Yönetimi [Çevrimiçi]. Erişim: https://adm.ataaof.edu.tr/pdf.aspx?du=QFkDJuFbeKM9iLSZZMF3Pw==
[7] O. Adıgüzel, ve C. Aydınlı. "ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin Bilişim Sektöründe Faaliyet Gösteren Firmaların İşletme Performansı Üzerine Etkileri: Ankara İli Örneği", *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12, 365-383, 2016.
[8] (2023) CTR Uluslararası Belgelendirme Denetim Ltd. Şti. [Çevrimiçi]. Erişim: https://belgelendirme.ctr.com.tr/iso-9001-nedir.html#:~:text=ISO%209000%20Kalite%20Standartlar%C4%B1%20Serisi,yay%C4%B1mlanm%C4%B1%C5%9F%20olan%20bir%20standartlar%20b%C3%BCt%C3%BCn%C3%BCd%C3%BCr
[9] (2023) ISO (International Organization for Standardization) [Çevrimiçi]. Erişim: https://www.iso.org/home.html
[10] F. A. Yusuf. "Total quality management (TQM) and quality of higher education: A meta-analysis study", *International Journal of Instruction*, 16(2), 161-178, 2023. https://doi.org/10.29333/iji.2023.16210a
[11] G. Eti İçli ve B.B. Vural. "Toplam Kalite Yönetimi ve Uygulamaları Çerçevesinde Kırklareli Üniversitesi Meslek Yüksekokulları Öğrenci Memnuniyeti Araştırması", *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 28(1), 335-349, 2010.
[12] B. Akan. "Toplam Kalite Yönetimi Çerçevesinde Öğrenci Memnuniyeti: Namık Kemal Üniversitesi Hayrabolu Meslek Yüksekokulu Uygulaması, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 6(10): 106-123, 2014.
[13] M. Karahan ve Ö. H. Kuzu. "Yükseköğretimde Kalite Yönetim Sistemi Uygulamalarının Toplam Kalite Yönetimi Bağlamında Değerlendirilmesi: Selçuk Üniversitesi Hadim ve Sarayönü Meslek Yüksekokulları Örneği", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 28(3), 23-40, 2014.
[14] N. Songür ve A. Akkuş. "Üniversitelerde Kalite Yönetimi Sürecinin Çalışanların Bakış Açısıyla Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma", *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 58(2), 1178-1209, 2023. doi: 10.15659/3.sektor-sosyal-ekonomi.23.05.2131
[15] O. Elmacı, K. Poyraz, ve M. Çalık. "Yüksek Öğretimde (Meslek Yüksekokullarında) Kalite Güvence Sisteminin Oluşturulmasına Yönelik Bir Değerlendirme Format Önerisi", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1, 111-137, 1999.
[16] J. W. Creswell. Nitel Araştırma Yöntemleri, 4. Basım. Çeviri editörleri M. Bütün ve S. B. Demir. Siyasal Kitapevi: Ankara, 2018.
[17] A. Yıldırım ve H. Şimşek. Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri, 12. Basım, Seçkin yayınevi: Ankara, 2021.