

## **MESLEKİ EĞİTİMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE MÜŞTERİ ODAKLILIĞIN ÖNEMİ**

### **IMPORTANCE OF THE TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND CUSTOMER ORIENTED ON TECHNICAL TRAINING**

**Birol AKYÜZ<sup>1</sup>**

**Mina ÖZEVREN<sup>2</sup>**

#### **ABSTRACT**

The innovations and the developments in technology require new changes. And in accordance with these innovations and developments, the workers who work in industry need to change and improve their quality.

In this study, both the effects of the requirements of the customers on curriculums and the quality dimensions of these students are studied and determined. It has been examined required qualifications which qualifications are important or have the necessary qualifications. It is of Total Quality Management and some notions which are related to this notion. It is based on the description of education and some main notions which are related to education. The importance of the Total Quality Management is also emphasized. It is based on the description of Technical and Vocational schools and their importance in education system. The main factors which effect on the education quality are examined and determined. It is explained that customer oriented on technical training why is very important. Customer oriented on technical training provides to bring up qualified manpower who can fulfill requirements and expects of companies. Because, one of the most important factors in success of company and industry is qualified manpower. The main factors which effect on the education quality of Technical and Vocational Schools are the requirements of the customers or industry. For this reason, the curriculum of Technical and Vocational Schools ought to be organized and developed according to the requirements of the customers or industry.

**Keyword:** Technical and Vocational Training, Total Quality Management, Education, Quality Dimensios

#### **ÖZET**

Dünyada meydana gelen teknolojik yenilikler ve gelişmeler, yeni ihtiyaçların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu değişim ve gelişmeler, işletmelerde çalışan bireylerin görevlerinde değişiklik yapmaktadır. Dolayısıyla her meslek kademesi kendi sınırlarını zorlamaktadır.

<sup>1</sup> Yrd.Doç.Dr., Bilecik Üniversitesi, birol.akyuz@bilecik.edu.tr

<sup>2</sup> Prof.Dr., Marmara Üniversitesi

Bu çalışmamızda, eğitim sistemimizde önemli bir yeri olan, Mesleki Eğitimin kalitesinin nasıl geliştirileceği üzerinde durulmuş, işletmelerin işgücünde hangi niteliklere önem verdiği, istek ve beklentilerinin ders programı üzerindeki etkileri araştırılarak, mezun öğrencilerin Kalite Boyutları tespit edilmiştir. Toplam kalite yönetiminin tanımı ve toplam kalite yönetimi ile ilgili kavramlar üzerinde durulmuştur. Eğitimin tanımı yapılarak, eğitimle ilgili temel kavramlar ve Mesleki Eğitimde Toplam Kalite Yönetiminin önemi ve eğitimde müşteri odaklılığın faydaları açıklanmıştır. Mesleki eğitimde müşteri odaklılık, işletmelerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak nitelikli işgücünün yetiştirilmesini sağlar. Nitelikli işgücü işletmelerin ve endüstrinin başarısında önemli faktörlerden birisidir. Bu nedenle mesleki ve teknik eğitim kurumları toplam kalite yönetimi ve müşteri odaklı yaklaşıma uygun olarak ders programları geliştirmelidir.

**Anahtar Sözcük:** Mesleki ve Teknik Eğitim, Toplam Kalite Yönetimi, Eğitim, Kalite Boyutları

## 1. GİRİŞ

Küreselleşmenin sonucunda ekonomik sınırlar ortadan kalkmış ve rekabet sertleşmiştir (Odabaşı, 1997). Ekonomik sınırların ortadan kalkması ile birçok kuruluş sahip oldukları pazarlarda yeni ve güçlü rakipleri karşılarında bulmuşlardır. Bu yeni ortamda başarılı olabilen kuruluşlar incelendiğinde, bunların ortak özelliklerinin nitelikli iş gücüne sahip oldukları ve Toplam Kalite Yönetimi felsefesini ve onun getirdiği yaklaşımı benimseyen şirketler olduğu görülmektedir (Çetin ve diğ.,2001). Toplam Kalite Yönetimi, klasik anlamdaki yönetim anlayışının alternatifi olarak ortaya çıkan ve gelişen modern ve etkin yönetim anlayışıdır (Decosmo ve diğ., 1991).

Ekonomik ve sosyal gelişme ancak nitelikli insan gücü ile olmaktadır. Sanayi toplumu, teknolojik yenilik yanında bilgi ve beceri düzeyini yükseltmeye ihtiyaç duymaktadır. Böylece ülkeler arası rekabette nitelikli ara eleman yetiştiren okullarında önemi artmaktadır (The Economist, 1997). Gelişmiş ülkelerde işletmelerin yönetiminde uygulanan yönetim teknikleri eğitim sistemlerini de etkilemektedir. Günümüzde karşılaşılan taleplere cevap verebilme sürecinde en iyi yöntemlerden biri olarak Toplam Kalite Yönetimi görülmektedir (Şimşek, 2004).

Bu çalışmada meslek eğitim kurumları içinde önemli bir yeri olan meslek yüksekokulları ele alınmıştır. Meslek Yüksekokulları belirli mesleklere yönelik ara insan gücü (orta kademe yönetici) yetiştirmeyi amaçlayan bir yüksek öğretim kurumudur (Hatipoğlu, 1998). Uluslararası kalite standartlarında eğitilmiş ara kademe insan gücü (Tekniker/meslek elemanı) yetiştirerek, ülkemizin ihracata yönelik endüstri dalları başta olmak üzere üretim ve hizmet sektörlerini rekabet gücünü artıracak yönde desteklemektedir. Mesleki eğitim kurumlarının, bireylere işin gerektirdiği yeterlilikleri gerçekleştirecek tecrübeleri kazandıracak şekilde geliştirilmesi gerekmektedir (Erkan, 1997).

Hizmet ve endüstri sektörlerinin ihtiyacı olan nitelikli ve kaliteli teknik eleman (ara insan gücü) yetiştirme görevini üstlenen Meslek Yüksekokullarında Toplam Kalite Yönetimi anlayışını yerleştirmek mesleki eğitimin bir gereğidir. Toplam Kalite Yönetimi sadece öğrenci kalitesini ve niteliklerini artırmak değil, bir sistem bütünlüğü içinde bir kurumun tüm yönleriyle eğitim sürecinde uygulanan yöntem ve tekniklerde, eğitim ortamında,

anlayış ve kültürde yani bütünüyle kurum içinde değişimi ve teknolojik yenilikleri esas alan bir felsefedir (Çetin ve diğ.,2001).

## **2. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE MESLEKİ EĞİTİM**

Eğitim sistemleri, ülkelerin ihtiyaç duyduğu nitelikli insan gücünü geliştirmektedir. Yetiştirilen insan gücü ülkelerin kalkınmasında anahtar rol oynamaktadır (Özsoy, 2007; Güleç, 1994). Günümüzde birçok ülke eğitimde kaliteyi artırmaya yönelik çeşitli çalışmalar yapmaktadırlar. Girdisi ve çıktısı insan olan eğitim sistemi yetiştirdiği insanlarla örgülerin ihtiyaç duyduğu insan gücünü yetiştirmektedir (Kavrakoğlu, 1992). Bu da bütün sistemleri etkilediğinden, kalite konusunda en çok duyarlı olunması gereken kurumlar eğitim kurumlarıdır (Şimşek, 2002).

Toplam Kalite Yönetimi, müşteri beklentilerini her şeyin üzerinde tutan ve müşteri tarafından tanımlanan kaliteyi, tüm faaliyetlerinin yürütülmesi sırasında ürün ya da hizmet bünyesinde oluşturan bir yönetim biçimi olarak tanımlanmaktadır (Şimşek, 2001). Burada müşteri ve müşterinin belirlediği kalite çok önemlidir. Sunulan hizmet ya da ürünün kalitesinin tatmin edici olup olmadığı hakkında son kararı veren müşteridir. Bu nedenle müşteri kalite iyileştirme programının odak noktası olmak durumundadır (Yenersoy, 1997).

Müşteri beklentileri günümüzde büyük bir hızla değişmektedir. Gelecekte var olmak isteyen kuruluşlar müşteri odaklı olan bir sitem geliştirmek zorundadırlar (Drucker, Çev:Üçcan, 1994). Toplam Kalite Yönetimi tüm süreç, ürün ve hizmetlerin tam katılım yoluyla geliştirilmesi, tüketici/müşteri doyumunun artırılması, beklentilerinin ve gelecekte ihtiyaç duyabileceği beklentilerini de dikkate alan bir yönetim sistemidir (Öztürk, 1996). Toplam Kalite Yönetimi, Günümüzün rekabetçi dünyasında müşteri istek ve beklentilerine uygun en iyi mal ve hizmet üretmek amacıyla iyi bir kalite sistemine ve yönetimine sahip olmaktır (Aydeniz, 1998). Tüketici merkezli bu sistemin meslek yüksekokullarında uygulanabilmesi için ders programlarının buna göre hazırlanması ya da sürekli yenilenmesi gerekmektedir. İşletmelerin de eğitim sistemi içine alınması işletmelerin istediği teknik ve genel bilgi ve beceri seviyesinde Tekniker eğitimi programları hazırlanmış olacaktır (Özgüven, 1996).

Toplam Kalite Yönetim sisteminde kalite kavramı; bir ürün ya da hizmetin özellik ve niteliklerinin mevcut ya da ileride duyulabilecek müşteri beklentilerini karşılayabilme yeterliliği olarak tanımlanmaktadır (Özevren, 1997). Bu tanıma göre kalite kavramının boyutlarını müşteri belirlemektedir. Meslek Yüksekokullarında kalite ise, sanayinin ihtiyaçlarına uygun nitelik ve sayıda tekniker yetiştirmektir. Burada önemli olan sanayinin beklentilerine cevap verebilmektir (Bozkurt, 1996). Sanayide kullanılan mevcut veya yeni bilgiyi, teknolojiyi kullanabilecek nitelikte ve kalitede ara eleman (tekniker) yetiştirmektir. Meslek Yüksekokullarının başarısı, eğitim yoluyla bireye kazandırılan mesleki yeterlikler ile işin gerektirdiği yeterliklerin uygunluğu ile orantılıdır. Meslek Yüksekokullarının eğitim kalitesini etkileyen faktörler şu ana başlıklar altında toplanabilir;

- Öğrencinin ve Öğretim elemanının kalitesi
- Teknik donanımın ve fiziki ortamın kalitesi
- Yönetim Anlayışı
- Finans
- Sosyal – Kültürel ve Akademik faaliyetlerin yeterliliğidir.

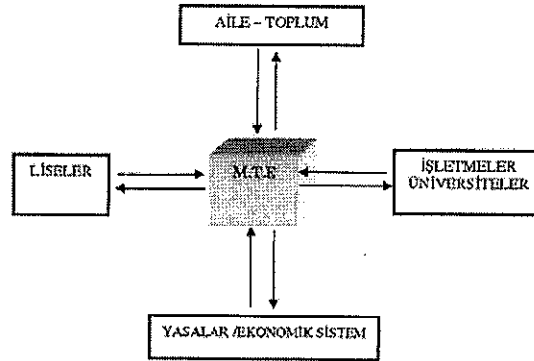
### 3. MESLEKİ EĞİTİMDE MÜŞTERİ KAVRAMI

Toplam Kalite Yönetimine göre müşteri, üretilen mal ya da hizmeti kullanan kişiler olarak tanımlanmaktadır. Müşteri “bir kurumun ürettiği mal ya da hizmetten yararlanan/kullanan” kişi ya da işletmeler olarak tanımlanmaktadır. Toplam Kalite Yönetimi anlayışına göre meslek yüksekokulu öğrencileri eğitim süreçlerinde iç müşteri olarak, mezunlarını istihdam eden işletmeleri ise dış müşteri olarak tanımlamak mümkündür. Müşteri; ne istediğini, ne zaman istediğini, nasıl istediğini tedarikçilere söyleyen baskın bir güçtür (Kavrakoğlu, 1992).

Müşterilerin ürün/hizmet hakkındaki düşüncelerinin ve beklentilerinin neler olduğunun bilinmesi çok önemlidir (Ceyhun ve Çağlayan, 1997). Toplam Kalite Yönetimi müşterinin beklentilerinin yerine getirilmesinde sağlayan bir yönetim sistemidir (Odabaşı, 1997).

Kaliteden söz edebilmek için iki tarafın olması gerekir. Bunlardan birincisi üretici ikincisi ise müşteridir. Yükseköğretimde üreticiler olarak yükseköğretim kurumları ifade edilmektedir. Yüksek öğretimde müşteri ise; eğitim öğretim hizmetinden yararlanan öğrenciler ve yükseköğretim kurumlarında gerçekleştirilen bilimsel, teknolojik araştırmalardan yararlananlar. Yükseköğretimin tarafları ve muhatapları: Akademisyenler, öğrenciler, aileler, işverenler, devlet, meslek grupları, kurumun sahipleri, yönetiminde iş ve hak sahipleri, hükümetler ve bütün insanlık.

Mesleki eğitim kurumlarının mezunlarını istihdam eden işletmeler eğitim kurumlarının müşterileridir. Bu çalışmada müşteri olarak mesleki ve teknik eğitim kurumu olan meslek yüksekokulları mezunlarını istihdam eden bütün kurumlar olarak ifade edilmektedir.



Şekil: Mesleki ve Teknik Eğitimde Müşteri Kavramı (Akyüz,1999)

#### 3.1. Müşteri Tatmini

Bir işletmenin en önemli hedeflerinden biri müşterilerini tatmin etmektir. Bu nedenle müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin işletmeye bildirilmesi, geliştirilmiş bir süreçte ele alınan sonsuz iyileştirme çalışmalarının toplamı, ürün kalitesine katkıda bulunacaktır. Müşteri beklentilerinin belirlenmesinde, müşterilerin ürün ya da hizmet hakkındaki görüşleri çok önemlidir. Müşterinin ürün hakkında düşündükleri, ürün ya da hizmeti tarif eden kalite boyutlarını oluşturmaktadır (Özevren, 1997).

Bir ürün veya hizmetin kalitesi çeşitli boyutlar veya özelliklerle tanımlanabilir. Müşteri gereksinimleri, ürün veya hizmetin önemli boyutlarını oluşturmaktadır. Bu önemli boyutları tanımlamak için “Kalite Boyutu” kavramını kullanabiliriz. Müşterilerin, ürün veya hizmet hakkındaki görüşleri ürün veya hizmetin kalite boyutlarını belirler. Bu tanıma göre, “Kalite Boyutları” kavramı “Müşteri Beklentileri” kavramı olarak da kullanılabilir. Müşteri beklentilerine cevap verilerek müşteri tatmini sağlanır. Müşteri tatmini ise bir ürünün kullanan kişilerin beklentilerini o ürünün ne kadar karşıladığı ile ölçülür (Özevren, 1997).

**Müşteri Tatmini = Beklenti < Algılama**

**MT = B < A**

Müşterileri ürün ya da hizmetin kullanıcıları olarak düşünmek Toplam Kalite Yönetimi sisteminin ana görüşlerinden biridir. Müşteri tatmini, müşterinin bir ürün ya da hizmetten beklediği yararları, performansa, Sosyo-kültürel değerlere uygunluğuna bağlı bir fonksiyondur. Ürünün kullanım sırasında ve hizmetin tüketimi esnasında müşteriler beklentileriyle deneyimlerini karşılaştırırlar ve eğer karşılaştırma beklentilerini karşılıyorsa sonuç, müşteri tatmin ürünü olan yüksek bir kalite çıktısıdır.

### **3.2.Kalite Boyutları**

Kalite, müşterinin ürün ya da hizmetlere karşı tutumunun ölçülmesidir ve müşterinin istediği veya beklediği kalite özelliklerinin uygunluğunun ölçüsü olarak da tanımlanabilir. Günümüzde kalite ise, ürün ya da hizmetin, müşterilerin beklentilerini karşılayan özelliklerinin tamamı olarak da tanımlanmaktadır (Yüksel, 1998). Mesleki eğitimde kalite ise; işletmelerin mesleki ve teknik eğitim mezunları hakkındaki düşünceleri ve gelecekte olmasını istedikleri özelliklerin tamamı olarak tanımlanabilir(Yenersoy,1997). Kalite kavramını aşağıdaki gibi formülize edebiliriz.

**Kalite = Müşteri Tatmini**

Bir ürün ya da hizmetin kalitesi çeşitli özellikler ve boyutlarla tanımlanabilir. İşte bu özellik veya boyutlara o ürünün ya da hizmetin kalite boyutları denir (Öztürk,1996). Müşteri beklentilerinin belirlenmesi için kalite boyutları çok önemlidir. Meslek Yüksekokulu mezunu Makina Teknikerleri istihdam eden, Türkiye'nin değişik bölgelerinde, Metal sektöründe faaliyet gösteren işletmeler üzerinde anket uygulayarak yaptığımız bir araştırmaya göre, işgücünde aranan kalite boyutlarından bazıları şunlardır (Akyüz,1999):

**Bilimsellik:** Çalışmalarında bilimsel yöntemleri kullanması ve yaptığı her işi bilimsel bir temele dayandırması, geleneklere göre değil bilimsel metotlara göre çalışması,

**Beceriklilik:** Kazandığı bilgileri uygulayabilmesi, pratik olması, çizim, tasarım, grafik okuma gibi becerilere sahip olması, Ekip çalışmasına katılması,

**Doğruluk:** Ölçümleri ve çizimleri doğru yapabilmesi, hesaplamaları doğru yapabilmesi, hataların kaynağını araştırması,

**Performans:** Kendisinden beklenenleri tam olarak karşılaması,

**Yaratıcılık:** Yenilikçi, yaratıcı olması ve mantık yürütebilmesi,

**Dikkatlilik:** İş ortamında dikkatli olması,

**İfade Kabiliyeti:** Kendini ifade edebilme ve anlama kabiliyetinin iyi olması,

**Zamanlılık:** Zamanı etkin ve verimli kullanması, İş takibi yapabilmesi,

**Temizlik:** Çalışma düzeninin korunması ve temizliğe önem vermesi

Yaptığımız araştırmadan elde edilen bilgilere göre Türkiye’de Meslek Yüksekokullarının başarı kriterlerini şöyle sıralamak mümkündür: (Akyüz, 1999)

- Meslek Yüksekokullarının alt yapısı,
- Meslek Yüksekokullarındaki programlardan yakın çevresindeki işletmelerin beklentilerine cevap verebilmesi,
- Konusunda uzman Eğitici kadrosu,
- Meslek Yüksekokullarını yöneticileri,
- Meslek Yüksekokullarının alt yapılarını destekleyecek yakın çevresindeki sanayi kuruluşları,
- Meslek Yüksekokullarına gelen öğrencilerin nitelikleri ve tercih edilmeleri,
- Mezun veya mezuniyet sonrası istihdam edilmiş tekniker sayısı,
- Yönetim kadrosunun tekniker ve meslek elemanı eğitimi ve yönetim konusunda istekliliği ve yeterliliği,
- Öğretim elemanlarının kendi alanlarında ve tekniker eğitimi konusunda yeterliliği,
- Müfredat programları ile atölye-laboratuvarların endüstrinin ihtiyacı olan tekniker yetiştirecek ölçüde uyumlu olması,
- Meslek Yüksekokullarının endüstri ile ilişkilerinin düzeyi,
- Öğrencilerin ve öğretim elemanlarının memnuniyeti,
- Mezun öğrencilerin sanayide kabul görme seviyesi sayılabilir.

#### **4. MESLEKİ EĞİTİMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN ÖNEMİ**

Toplam Kalite Yönetiminin benimseyen eğitim sisteminde insanı ön plana çıkarmak ve insana değer vermek temel önceliktir. Eğitimde önemli olan bireyleri rekabete hazırlamak ve onlara rekabet gücü kazandırmaktır. Bunun içinde “Bir insan ne kadar kusursuz olursa olsun mutlaka geliştirilebilecek yönleri vardır” ilkesi benimsenmektedir (Şirvancı, 1993).

Mesleki eğitimde Toplam Kalite Yönetimi, paylaşılmış bir beraberliği amaçlamaktadır. Örgütsel uyum, ekip çalışması ve tam katılım yüksek düzeyde başarı için gereklidir.

Toplam Kalite Yönetimini benimseyen Mesleki Eğitim sisteminde;

- Öğrenme sürecinde odak noktası öğrencidir. Öğrenme sürecinde öğrencilerin aktif olması gerekir. Yüksek düzeyde başarı için öğrencilerin motive edilmesi gerekir. Öğrenciler, öğrenme süreçlerindeki gelişmelerinde katılımı arzulamaktadırlar (William, 1995).
- Mesleki Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi sistemi kaliteli bir eğitim için gerekli fırsatları sağlayan, bütün toplumun gereksinim ve beklentilerini göz önüne alan aile, öğrenci, öğretim elemanı, işletmeler ve toplum temsilcilerinin eğitim programlarının hazırlanmasında katılımını öngören, teknolojik gelişmelere açık ve eğitimde sürekli gelişmelere olanak sağlayan bir ortam yaratmaktır (Taşçı, 1995).
- Toplam Kalite Yönetiminde öğrencilerin eğitime gönüllü katılımı sağlanır. Böylece öğrencilerde hem ekip çalışması kültürü kazandırılır hem de etkin bir işbirliği kazanılmış olur.
- Toplam Kalite Yönetimi, aileleri, işletmeleri ve toplumu müşteri olarak görmektedir. Toplam Kalite Yönetimi uygulayan eğitim kurumları, müşterilerin gereksinimlerini ve beklentileri dikkate alarak eğitim programlarında sürekli bir geliştirme yaratırlar.

- Eğitimin ana hedeflerinden birisi de kaliteli insan yetiştirmektir. Bir eğitim sisteminde öğrenci, mesleğinin gerektirdiği bilgi-beceri ve davranışları kazanamıyorsa fiyeye ayrılmış ürün gibidir. Bir eğitim kurumunun firesiz eğitim yapması, hayat boyu öğrenmeyi amaçlayan ve bunu davranışlarına yansıtan, bir öğretimle mümkün olabilir. Toplam Kalite Yönetiminde, eğitim kurumlarında tam öğrenmeyi, sıfır hata üretimi şeklinde görebiliriz (Decosmo ve diğ., 1991).

Bir sınıf ortamında, Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarından sonra şunlar görülür;

- Öğretim elemanı, Toplam Kalite Yönetimin' den önce, bilginin yayıcısıdır, sınıfa ilişkin tek karar vericidir ve denetleyicidir. Ama Toplam Kalite Yönetimi' den sonra, öğretme etkinliklerinin kolaylaştırıcısıdır, diğer eğitimciler ile birlikte takım üyesidir, destekleyicidir, müşterinin istek ve ihtiyaçlarını kendisine odak noktası olarak alır ve buna göre denetleme yapar, hizmet verme ön planda gelir.
- Yönetici, Toplam Kalite Yönetiminden önce denetleyici konumundadır. Toplam Kalite Yönetiminden sonra, hem destekleyici hem müşteriyi merkeze alıcı, hem hizmet sunucu, hem de yönlendiricidir.
- Öğretim programı, Toplam Kalite Yönetiminden önce, tek metne dayalı olarak gerçekleştirilmektedir. Ama Toplam Kalite Yönetiminden sonra, yetişkin yaşamının sorumluluklarıyla tanımlanmış yeterlikleri içermektedir.
- Toplam Kalite Yönetiminden önce eğitim sektörünün kendisi üzerinde yoğunlaşma vardır. Toplam Kalite Yönetiminden sonra öğrenci ve diğer ilgililer üzerinde yoğunlaşmaktadır.

Mesleki eğitimde Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarının gereklerini ve yararlarını şöyle sayabiliriz:

- Müşteri odaklılık,
- Müfredatların hazırlanmasına öğrenci, veli ve işletmelerin katılımı,
- Çağdaş değerlendirme ve ölçme yöntemlerinin geliştirilmesi,
- Uygulamalı eğitime ağırlık verilmesi,
- Öğrenme proseslerinin denetimine işletmelerin katılımı,
- İç ve dış müşteri tatmini,
- Gönüllü katılımcı grupların oluşumu,
- Eğitim engellerinin tanımlanması,
- Meslek standartlarının belirlenmesinde önemlidir.

## **5.SONUÇ**

Geleceğin modern eğitim kurumları olma yolunda hızla ilerleyen Mesleki eğitim kurumları, değişim olgusu çerçevesinde meydana gelen hızlı teknolojik yenilikler karşısında, sanayinin işgünü oluşturan mezunlarına daha kaliteli eğitim vererek, işletmelere dünya pazarlarında rekabet edebilecek güce sahip olmalarına katkı sağlamalıdırlar. İnsan kaynakları bir işletme için en değerli üretim faktörleri arasındadır.

21.Yüzyılda yetişkin, kalifiye insan kaynağı ve en büyük rekabet unsuru olarak görülmektedir. Rekabet gücü olan işletmelerin teknoloji, mal ve hizmeti, coğrafi sınır tanımayan bir pazara zamanında ve kalite standartlarına uygun olarak üretmesi

gerekmektedir. Bu durum kaliteli iş gücüne ihtiyacı ortaya çıkarmaktadır. Hızlı değişikliklere uyum sağlayabilen işletmelerin en belirgin özelliklerinden biri yüksek kaliteli iş gücüne sahip olmalarıdır. Rekabet üstünlüğü, çalışanların teknolojik yeniliklere paralel olarak bilgi ve beceri düzeyini yükseltmekle sağlanabilmektedir. Eğitim niteliğinin düşüklüğü üretim hacim ve kalitesini de olumsuz yönde etkilemektedir. Bu nedenle uluslararası rekabette eğitim stratejik bir önem kazanmaktadır.

- Bu günkü eğitim sistemi, ihtiyaçlara cevap verebilecek esnek bir yapıya sahip değildir.
- İşletmelerin ayakta kalabilmeleri rekabet edebilme gücü ile doğru orantılıdır. Bunu için kendilerini sürekli yenilemeleri gerekmektedir. Mevcut sistemde okullarda kazanılan yeterliklerle, iş hayatının ihtiyaçları arasında ciddi farklar bulunmaktadır.
- Meslek standartlarının bulunmayışı program geliştirme çabalarını aksatmakta, verilen eğitim kalitesi tartışılmaktadır.
- Rehberlik ve danışmanlık hizmetleri ile sistem desteklenmelidir.

Mesleki eğitim kurumlarının iş hayatının nitelikli insan gücü ihtiyacını karşılayacak şekilde geliştirilmesi, kalkınmanın hedeflerinin gerçekleşmesi ve istihdamın artırılması ile yakından ilişkilidir. Mesleki eğitim kurumlarının, bireylere işin gerektirdiği yeterlilikleri gerçekleştirecek tecrübeleri kazandıracak şekilde geliştirilmesi gerekmektedir. Meslek yüksekokulları, işin gereklerine uygun mesleki yeterlilikleri kazandırabildiği ölçüde etkilidir.

Teknolojik gelişme ve ilerlemeler, ekonomik kalkınma süreci içinde bulunan Türkiye’de mühendislerin, teknikerlerin ve vasıflı işçilerin birlikte çalışmasını gerektirmektedir. Ülkemizdeki kalkınma ve gelişmenin hız ve verimliliği ekip halinde çalışmaya bağlıdır. Değişen teknolojik ihtiyaçların meydana getirdiği boşluk ara kademe insan gücü ile doldurulacaktır.

Hazırlanacak olan Mesleki eğitim programlarının, teknolojik gelişmelere ve ihtiyaçlara göre yenilenmesi ve programın uygulanmasında, amaçlara ulaşılabilmesi için, öğrenme sürecine katkıda bulunacak, okul, sınıf, atölye, laboratuvar, kütüphane, araç-gereç ve her türlü donanımın sağlanmış olması gerekmektedir. Mezun olan elemanların, kendilerine gerekli pratik becerileri hem laboratuvar ve atölyelerde, hem de iş tecrübesi şeklinde kazanması sağlanmalıdır.

## **6.KAYNAKLAR**

- Akyüz, B., (1999), “Meslek Yüksekokullarında Müşteri İstek ve Beklentilerinin Ders Programı Üzerindeki Etkileri ve Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- Aydeniz, N. (1998), “Toplam Kalite Yönetiminin Günümüz ve Gelecekteki yeri”, Standard Dergisi, Nisan 1998.
- Bozkurt, R.(1996), “Hizmet Endüstrilerinde Kalite”, Verimlilik Dergisi, Özel Sayı İkinci Baskı.
- Ceyhun, Y. ve Çağlayan, M.U. (1997), “Bilgi Teknolojileri Türkiye İçin Nasıl Bir Gelecek Hazırlamakta”, Türkiye İş Bankası Yayınları, Ankara.
- Çetin, C.; Akın, B.; Erol, V.(2001), “Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi”, 2.Baskı, Beta Basım, İstanbul.

- Decosmo, R.D., PARKER J., ve HEVERLY M.A. (1991), "Total Quality Management in Higher Education", San Francisco, Jossey-Bass Inc. Publisher Number.71.
- Drucker, F.P.(1994),"Gelecek İçin Yönetim", (Çev: Üçcan, F.)Türkiye İş Bankası Yayınları.
- Erkan, H. (1997), "Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme", Türkiye İş Bankası Yayınları, Ankara.
- Güleç, K.(1994), "Türkiye'de ve Dünyada Teknolojik Gelişmeler", DPT, Ankara.
- Hatipoğlu, T.(1998), "Yükseköğretim Mevzuatı", Selvi Yayınevi 3.Baskı,Ankara.
- Kavrakoğlu, İ.(1992), "Toplam Kalite Yönetimi", Kalder Yayın No.1,İstanbul.
- Odabaşı, H. (1997), "Toplam Kalite Yönetimi Yolculuğu", A.Ü İ.İ.B.F. Dergisi, Mart 1997.
- Özevren, M. (1997), "Toplam Kalite Yönetimi ve Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Alfa Basım, İstanbul.
- Özgüven, E. (1996), "Ülkemizin Üst Düzey Teknisyen İhtiyacı ve Eğitimi", H.Ü. Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 2,1996.
- Özsoy, C. (2007), "Türkiye'de Mesleki ve Teknik Eğitimin İktisadi Kalkınmadaki Yeri ve Önemi", A.Ü. Yayın No.1780, Eskişehir.
- Öztürk, S. A. (1996); "Hizmet İşletmelerinde Kalite boyutları ve Kalitenin Artırılması" MPM yayını, 1996/2.
- Şimşek, M. (2000), "Sorularla Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemleri", Alfa Yayınevi, İstanbul.
- Şimşek, M.(2002), "Toplam Kalite Yönetiminde Başarının Anahtarı", Babıali Kültür Yayıncılık, İstanbul.
- Şimşek, M.: "İş Hayatında Mükemmellik", *Hayat Yayınları*, İstanbul, (2004).
- Şimşek, M.: "Toplam Kalite Yönetimi", *Alfa Yayınları*, 3.Basım, İstanbul, (2001).
- Şirvancı, M.(1993), "Toplam Kalite Yönetiminin Temel Öğeleri", Kalite Dergisi,Ekim 1993
- Taşçı, Deniz, "Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitimde Uygulanabilirliği", 4.Ulusal Kalite Kongresi, Kasım 1995,İstanbul, Kalder Yayını, cilt2.
- Uzun, A. ve Vatanserver F.,(2005), "Eğitimde Kalite ve Sanayicinin Beklentileri", MTET2005, İstanbul.
- William, A. Weimer, "The Future Of Industrial Training", Industry&Higher Education, April 1995
- Yenersoy, G.(1997), "Toplam Kalite Yönetimi", Rota yayınları, İstanbul.
- Yüksel, B.(1998), "Kalite Kavramına Müşteri Yönlü Yaklaşım", MPM Dergisi,1998/2.
- : (1997), The Economist, "Education and The Wealth of Nations", Vol:342, March 29<sup>th</sup>- 4 April 1997.

## Malazgirt Salonu

## 5. OTURUM

13.00 – 14.15

Prof. Dr.  
Faruk Ünsaçar

## 11.45 – 13.00 YEMEK ARASI

Reform of Vocational Education

**Roxana ENACHE, Cristina SAFTA, Corina IUREA**

Uzaktan Eğitim İçin Açık Kaynaklı Bir Sistem: Moodle

**Bora ASLAN**

Meslek Yüksekokullarında Yapılan Stajların Öğrencilerin Nitelikli Yetiştirilmesi Ve İş Piyasasının Beklentilerini Karşılamaındaki Etkinliğinin Araştırılması

**Ali SOYLU**

Öğrenen Örgütler Ve İnsan Kaynakları Planlaması

**Emel Bahar, Özlem TANER KOROĞLU**

Meslek Yüksekokulları İçin Uluslararası Organizasyonlarda Yer Almanın Önemi: Bir Çalışma Ziyareti Ev Sahipliği Örneği

**Ali Şükrü ÇETİNKAYA, Pınar YARDIMCI, Halis OĞUZ, Kürsad SAYIN, Mürsel KAYA, Serhat ÇERÇİ**

## 6. OTURUM

14.30 – 15.45

Prof. Dr. Tahir Akgemici

14.15 – 14.30 Kahve Molası

Mesleki Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Ve Müşteri Odaklılığın Önemi

**Bırol AKYÜZ, Mina ÖZEVREN**

Meslek Yüksekokullarında Ders Çizelgeleme Problemi İçin Karar Destek Sistemi

**Seref TÜZEMEN, Nil ARAS**

Meslek Yüksekokullarında Kalite Artırımı İçin Anlama Ve Öğrenme Yöntemlerinin Belirlenmesinde Yeni Yaklaşımlar

**İbrahim UZUN, Fatih GÜLER, M. Nuri SEYMAN**

Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Kalite Standartlarını Tanıma Ve Satınalma Süreçlerinde Dikkate Alma Derecelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma

**Ali ERBAŞI, Semih BÜYÜKİPEKÇİ**

Mesleki Eğitim Modellerinde Kalite Yaklaşımı

**Abdulkadir KOŞAN, Erkan GÜNEŞ**

## 7. OTURUM

16.00 – 17.15

Prof. Dr. Nuri Yavru

15.45 – 16.00 Kahve Molası

Meslek Yüksekokulu Akademik Personellerinin Tükenmişliği Ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma

**Murat BERBEROĞLU, Bülent SAĞLAM**

Meslek Yüksekokulunda Görevli Öğretim Elemanlarının Kullandıkları Öğretim Yaklaşımlarının Öğrencilerin Öğrenme Stilleri Açısından Analizi (Kolb Öğrenme Stili Örneği)

**Gülay EKİCİ, Pınar FETTAHLIOĞLU, Ayşe Sert ÇİBİK, Mustafa ÇEVİK, Gökhan ILGAZ**

Meslek Yüksekokullarında Görevli Öğretim Elemanlarının İletişim Davranışlarının Öğrenci Görüşlerine Göre İncelenmesi

**Mustafa ÇEVİK, Gökhan ILGAZ, Gülay EKİCİ, Pınar FETTAHLIOĞLU, Ayşe Sert ÇİBİK**

Meslek Yüksekokullarında Görev Yapan Yöneticilerin Hizmetli Eğitim Gerekliğine İlişkin Görüşleri: Trakya Üniversitesi Örneği

**Aysegül ÖZDEMİR TOPALOĞLU**

Meslek Yüksekokullarında Yöneticilerin Karşılaştığı Sorunlar

**Nermin BAŞLI**

## 8. OTURUM

17.30 – 18.45

Prof. Dr.  
Şerif Şimşek

17.15 – 17.30 Kahve Molası

Kurumsal Kaynak Planlama Ve Yönetim Bilişim Sistemlerinin İşletmeler İçin Önemi Ve Kullanımı

**Şeref BAHADIR BAŞKONUŞ, Selami SEDAT AKGÖZ**

İMKB Ulusal Sınai Endeksi'nde İşlem Gören İşletmelerin Etkinliklerinin Veri Zarflama Analizi İle Belirlenmesi

**Hakan ÖZÇELİK, Osman Kürşat ONAT**

Kurumsal Yatırımcıların Hisse Senedi Seçiminde Gözönünde Bulundurduğu Etmenlerin Faktör Analiziyle İncelenmesi: Türkiye Örneği

**Hayrettin USUL, Turan KOÇABIYIK**

Yabancı Sermayeli Bankaların Türk Bankacılık Sektörüne Etkileri: Veri Zarflama Analizi Yöntemiyle Bir Değerlendirme

**Tuba GÜLCEMAL, İsmail YILDIRIM**

Bankalarda, Kriz Dönemlerinde Aktif-Pasif Yönetimi

**Minire KIRBAŞLI, Nuri GÜZVELİ**



#### ONURSAL BAŞKAN

Prof. Dr. Süleyman OKUDAN-S.Ü. Rektörü

#### SEMPOZYUM BAŞKANI

Doç. Dr. Osman AKANDERE-S.Ü. Kadınhanı Faik İçil MYO Müdürü

#### DÜZENLEME KURULU

Prof. Dr. A.Dinçer BEDÜK –S.Ü. Rektör Yardımcısı

Prof. Dr. Şefik BİLİR-S.Ü. Rektör Yardımcısı

Prof. Dr. Kürşat TURGUT- S.Ü. Rektör Yardımcısı

Prof. Dr. Nuri YAVRU- S.Ü. Meslek Yüksekokulları Koordinatörü

Prof. Dr. Sebahattin BALCI- İst.Aydın Üni.Rektör Yar.-YÖK-MYO Geliş. Alt Kom. Başkanı

Doç. Dr. Osman AKANDERE- S.Ü. Kadınhanı Faik İçil MYO Müdürü-Sempozyum Başkanı

Prof. Dr. Süleyman YALDIZ- S.Ü. Teknik Bilimler MYO Müdürü

Prof. Dr. Tahir AKGEMCİ- S.Ü. Sosyal Bilimler Enstitü Müdürü

Prof. Dr. H.Kürşat GÜLEÇ-S.Ü. Beyşehir MYO Müdürü

Prof. Dr. Novruz ALLAHVERDİ- Teknik Eğt. Fak. Elektronik ve Bilgisayar Bölüm Başkanı

Otto BAUER- TEGEV Başkanı

Nüket ATLI İÇİL-Kadınhanı Faik İçil MYO Eğitim Danışmanı- İçil Ailesi Temsilcisi

Öğr. Gör. Turgut AYTEN- Kadınhanı Faik İçil MYO Müdür Yardımcısı

Öğr. Gör. Yıldırım AKYOL- Kadınhanı Faik İçil MYO Müdür Yardımcısı

Kerim SAĞIR- Kadınhanı Faik İçil MYO Sekreteri  
Öğr. Gör. Dr. Ali Osman ÇIBIKDİKEN  
Öğr. Gör. Gamze İLKER T.  
Öğr. Gör. Metehan TEMİZEL

#### SEMPOZYUM SEKRETARYASI

Öğr. Gör. Turgut AYTEN, Öğr.Gör. Yıldırım AKYOL,MYO Sekreteri Kerim SAGIR,  
Öğr. Gör. Sebahattin AKKUŞ, Öğr.Gör. Dr. Ali Osman ÇIBIKDİKEN,  
Öğr.Gör. Ali Barış ÖZTÜRK, Öğr. Gör. Gamze İLKER T.  
Öğr. Gör. Metehan TEMİZEL  
Sempozyum Görsel Tasarımlar: Öğr. Gör. Dr. A. Gani ARIKAN

#### ONUR KURULU

Prof. Dr. Yusuf Ziya ÖZCAN-YÖK Başkanı  
Osman AYDIN-Konya Valisi  
Ahmet BÜYÜKAKKAŞLAR-AKP Konya Milletvekili  
Orhan ERDEM- AKP Konya Milletvekili  
Tahir AKYÜREK-Konya Büyükşehir Belediye Başkanı  
Prof. Dr. Süleyman OKUDAN-S.Ü. Rektörü  
Tahir BÜYÜKHELVCİGİL –TSE Yönetim Kurulu Başkanı-Konya Sanayi Odası Başkanı  
Recep KONUK-Konya Şeker San. Tic. A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı  
Bekir DUVARCI- Konya Esnaf ve Sanatkarlar Odası Birlik Başkanı  
Davut ULUS-Konya Çimento San. A.Ş. Genel Müdürü

#### DANIŞMA KURULU

Prof. Dr. Durmuş GÜNAY-YÖK Yürütme Kurulu Üyesi  
Prof. Dr. Sebahattin BALCI- İst.Aydın Üni.Rektör Yar.-YÖK-MYO Geliş. Alt Kom. Başkanı  
Prof. Dr. A.Dinçer BEDÜK –S.Ü. Rektör Yardımcısı  
Prof. Dr. Şefik BİLİR-S.Ü. Rektör Yardımcısı  
Prof. Dr.Kürşat TURGUT-S.Ü. Rektör Yardımcısı  
Prof. Dr.Nuri YAVRU-S.Ü. Meslek Yüksekokulları Koordinatörü  
Prof. Dr. Tahir AKGEMCİ-S.Ü. Sos.Bil.Ens.Müdürü  
Tahir BÜYÜKHELVCİGİL- TSE Yönetim Kurulu Başkanı-Konya Sanayi Odası Başkanı  
Tahir AKYÜREK-Konya Büyükşehir Belediye Başkanı  
Yrd. Doç. Dr. Mustafa ÇIPAN-Konya İl Kültür Müdürü  
Dr. İsmet SÖZEN-YÖK ISOV İcra Kurulu Başkanı  
Otto BAUER-TEGEV Başkanı  
Seyit TÜRKMEN-Nurpa A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı  
Memiş KÜTÜKCÜ-Hidrokon Ltd.Şti.Yönetim Kurulu Başkanı  
Ahmet GÖZEN-Konya Çimento Genel Müdür Yrd.-Hazır Beton Genel Müdürü

#### BİLİM KURULU

Prof. Dr.Ahmet Cevat Acar  
Prof. Dr.Mustafa Acaroğlu  
Prof. Dr.Fusun Akaya  
Prof. Dr.Tahir Akgemci  
Prof. Dr.Numan Akman  
Prof. Dr.Ahmet Aksoy  
Prof. Dr.Hayati Aktaş  
Prof. Dr.Erol Alaçam

Prof. Dr.Ahmet Alkan  
Prof. Dr.Novruz Allahverdi  
Prof. Dr.Ahmet Altinel  
Prof. Dr.Kemal Altınışik  
Prof. Dr.Serdar Altınok  
Prof. Dr.Aristomenis Antoniadis  
Prof. Dr.Ramazan Arı  
Prof. Dr.Ahmet Arslan  
Prof. Dr.Ersan Aslan

Prof. Dr.Tamer Ataođlu  
Prof. Dr.H.Hüseyin Atar  
Prof. Dr.Mehmet Ayan  
Prof. Dr.Mehmet Emin Aydın  
Prof. Dr.Mehmet Babaođlu  
Prof. Dr.Mehmet Bayrak  
Prof. Dr.Nikolaos Bilalis  
Prof. Dr.Şefik Bilir  
Prof. Dr.Fatih Mehmet Botsalı  
Prof. Dr.Saim Boztepe  
Prof. Dr.Birol Bumin  
Prof. Dr.Şaban Çalış  
Prof. Dr.Adnan Çelik  
Prof. Dr.Remzi Çetin  
Prof. Dr.Kerim Çınar  
Prof. Dr.Fikret Demir  
Prof. Dr.Adem Elgün  
Prof. Dr.Hüdaverdi Erer  
Prof. Dr.İsmet SÖZEN-YÖK ISOV İcra  
Kurulu Başkanı  
Prof. Dr.Sait Gezgin  
Prof. Dr.Orhan Gökçe  
Prof. Dr.Adnan Görür  
Prof. Dr.Yaşar Bedii Gövenç  
Prof. Dr.İnan Güler  
Prof. Dr.Handan Gülce  
Prof. Dr.Hasan Kürşat Güleř  
Prof. Dr.Musa Gürsel  
Prof. Dr.Tefaruk Haktanır  
Prof. Dr.Cevat İnal  
Prof. Dr.Yaşar Kaltakçı  
Prof. Dr.Recep Kandı  
Prof. Dr.Saim Karakaplan  
Prof. Dr.Mustafa Karakaya  
Prof. Dr.S.Rıdvan Karluk  
Prof. Dr.M.Kemal Kıymık  
Prof. Dr.Saim Koçak  
Prof. Dr.Hüseyin Kurt  
Prof. Dr.Mevlüt Mülayim  
Prof. Dr.Cennet Oğuz  
Prof. Dr.Osman Okka  
Prof. Dr.Mustafa Önder

Prof. Dr.M.Musa Özcan  
Prof. Dr.Mustafa Özcan  
Prof. Dr.Zekai Özdemir  
Prof. Dr.Kaan Karabulut  
Prof. Dr.Ahmet Özkağnıcı  
Prof. Dr.Kadircan Özkan  
Prof. Dr.Anız Özmerzi  
Prof. Dr.Ayhan Öztürk  
Prof. Dr.Kadir Pekmez  
Prof. Dr.Bayram Sade  
Prof. Dr.Selahattin Sarı  
Prof. Dr.Haluk Hadi Sümer  
Prof. Dr.Cevdet Şeker  
Prof. Dr.Ulvi Şeker  
Prof. Dr.Şerif Şimşek  
Prof. Dr.Tevfik Tekeli  
Prof. Dr.Mahmut Tekin  
Prof. Dr.Mustafa Temiz  
Prof. Dr.Şakir Tuncer  
Prof. Dr.Kürşat Turgut  
Prof. Dr.Selman Türker  
Prof. Dr.Faruk Ünsaçar  
Prof. Dr.Çađatay Ünüsan  
Prof. Dr.Adem Şen Ünver  
Prof. Dr.Ömer Üre  
Prof. Dr.Süleyman Yıldız  
Prof. Dr.Nuri Yavru  
Prof. Dr.Ramazan Yıldırım  
Doç. Dr. Alp Önder Yıldız  
Doç. Dr. Enver Aydođan  
Doç. Dr. Catalin Dumitras  
Doç. Dr. Ahmet Kalender  
Doç. Dr. Yüksel Kan  
Doç. Dr. Aura Mihai  
Doç. Dr. Başak Solmaz  
Doç. Dr. Nayden Vasilev  
Dr. Azer Allahverdiyev  
Dr.Dababrata Chowdhury  
Dr.Alina Dragomir  
Dr.Anastasia Vouyouka



**1. ULUSLARARASI 5. ULUSAL MESLEK YÜKSEKOKULLARI SEMPOZYUMU  
(UMYOS'2009)**

*"Küresel Gelişmeler Işığında Mesleki ve Teknik Eğitimde Fırsatlar ve Gelecek"*

**1st INTERNATIONAL 5th NATIONAL VOCATIONAL SCHOOLS OF HIGHER  
EDUCATION SYMPOSIUM  
(UMYOS'2009)**

*"Opportunities and Future on Vocational and Technical Education in the Light of Global Developments"*

**Sayın Birol Akyüz ,**

Yüksekokulumuzca 27-29 Mayıs 2009 tarihleri arasında Konya'da Selçuk Üniversitesi Alaaddin Keykubat kampüsünde düzenlenecek olan 1. Uluslararası 5. Ulusal Meslek Yüksekokulları Sempozyumu'na göndermiş olduğunuz,

*"Mesleki Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Ve Müşteri Odaklılığın Önemi"*

başlıklı bildirinizin bilim kurumumuzca sunumlu bildiri olarak sempozyumda sunulması kabul edilmiştir.

Belirtilen tarihte sizleri aramızda görmek ümidiyle saygılarımı sunarım.

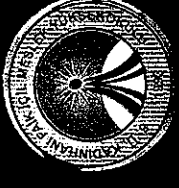
Doç. Dr. Osman AKANDERE

Sempozyum Düzenleme Kurulu Başkanı



# UMYOS'09

1. ULUSLARARASI 5. ULUSAL MESLEK YÜKSEKOKULLARI SEMPOZYUMU'2009  
1st INTERNATIONAL 5th NATIONAL VOCATIONAL SCHOOLS SYMPOSIUM' 2009



SELÇUK ÜNİVERSİTESİ  
KADINHANI FAKİLTESİ MESLEK YÜKSEKOKULU  
Katılım Belgesi - Certificate

**BİROL AKYÜZ**

27-30 Mayıs 2009 tarihlerinde Kongre'de, Uluslararası 5. Ulusal Meslek  
Yüksekokulları Sempozyumuna katılmamızdan dolayı zeministik.

Doç. Dr. Osman AKANDERE  
Sempozyum Başkanı

Prof. Dr. Süleyman OKUDAN  
Rektor