

KALİTE GELİŞTİRME ÖLÇÜTLERİ VE MESLEKİ EĞİTİM*

Bettina Lankard Brown

Çev. Yard. Doç. Dr. Hasan Hüseyin Aksoy

Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi

Eğitim Yönetimi Teftişi Planlaması ve Ekonomisi Anabilim Dalı Öğretim Üyesi

Toplam Kalite Yönetimi (TQM), Kalite Kontrolü (QC), ve Uluslararası Standardizasyon Örgütü (ISO) 9000 gibi kalite yönetimi sistemleri ürün ve hizmetlerin sürekli gelişimi, müşteri doyumunu ve katılımcı yönetim üzerinde odaklanmışlardır. Kalite yönetimi sistemleri ve onların ticaret, sanayi ve (yakın zamanlarda) eğitimdeki uygulamaları üzerine çokça yazılmış olmasına karşın bu sistemler ve eğitsel değerlendirme arasında çok az bağlantı kurulmuştur. Bu çalışma ticaret ve sanayide kalite geliştirmeyi tanımlayan en çok prestije sahip üç ödül ortaya koymakta ve ticaret ve sanayi için kullanılan kalite değerlendirme ölçütlerinin nasıl mesleki eğitimin değerlendirilmesi ile ilişkilendirilebileceğini tanımlamaktadır.

Kalite Geliştirme Ödülleri

Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü (Malcolm Baldrige National Quality Award) imalat sanayi, hizmetler ve küçük işletmelerde kalite geliştirmeyi tanımlamaktadır. Baldrige Ödülünün birincil amacı müşteri doyumudur. Ödül ölçütleri aşağıdaki yedi kategoriyi yansıtmaktadır (Izadi vd., 1996, s.62): liderlik, informasyon analizi, stratejik kalite planlaması, insan kaynakları gelişimi ve yönetimi, süreç kalitesinin yönetimi, kalite ve pratik (operasyonel) sonuçları ve son olarak müşteri odaklılık ve tatmini.

Deming Uygulama Ödülü, Dr. W. Edward Deming'in onuruna ihdas edilmiştir, sürekli olarak İşyeri Çapında Kalite Kontrolü uygulayan ve kesin bir kalite standardını başarmış firmaları ödüllendirir. Bu ödülün odaklandığı kalite konusu istatistiksel yöntemlerin kullanımı yoluyla belirlenen, Deming'in 14 ilkesinin başarımıdır. Karar verme ölçütleri 10 temel kategoriden oluşmaktadır (Izadi vd., s.65): (1) siyasa ve amaçlar, (2) örgüt ve işlemesi, (3) eğitim ve yayın, (4) toplanma ve bilginin paylaşımı, (5) çözümlenme, (6) standardlaştırma, (7) kontrol, (8) kalite güvencesi, (9) sonuçlar ve (10) gelecek planları.

Uluslararası Standardizasyon Örgütü 1987'de, piyasada verimliliği artırmak ve maliyetleri azaltmak için geliştirilen ve ISO 9000 adı verilen küresel kalite sistem standartları serisini yayınladı. "ISO 9000 serisi, bir örgütün spesifikasyonları karşılama ve üzerinde anlaşılmalı standartları gerçekleştirme yeteneğini üçüncü parti güvencesiyle (third-party assurance) sağlayarak ticareti canlandırmayı hedeflemiştir (Izadi vd., s.65). ISO 9000'in odak noktası ürün kalitesi değil, örgütün kalite sistemi, onun dizaynı, gelişmesi, üretim ve hizmet verme kapasitesidir. ISO 9000 Belgesi bir firmanın "tümüyle planlanmış ve sürekli izlenen, belgelendirilmiş bir kalite sistemine sahip olduğunu" onaylamaktadır.

Mesleki Eğitimin Değerlendirilmesi

Bu kalite ödüllerinden herhangi birinin alınması bir firmanın kalite uygulamalarının olumlu değerlendirilmesine ve mükemmelliğin belgelendirilmesiyle sonuçlanan sürekli gelişimin başarılmasına bağlıdır. Mesleki eğitimde değerlendirme, aynı zamanda kalite geliştirme sistemlerinin eğitimsel uygulama ve çıktılarını (getirilerini) nasıl ve ne derecede değiştirdiğini belirlemenin de bir yoludur. Beceri standartları belli bir mesleki alana ilişkin önemli, yararlı bilgi, beceri ve davranışları tanımlar; değerlendirmeler bu standartlara ulaşmayı ölçer; belgeler (sertifikalar) da standartlara ulaşılmış olduğunu gösteren (ve hak yaratan) kanıtlardır.

Kalite yönetim sistemlerinin ödül standartları mesleki eğitim başarı standartlarıyla karşılaştırıldığında, iki konu açıklayıcıdır: Öğrenme ve performans standartlarının (öğrenci ve çalışanlar için) değerlendirilmesi ile eğitim/yönetim süreci ve planlamasının (okul/ticaret ve sanayi için) değerlendirilmesi. Inger (1995) mesleki programların, öğrencilerin işe yerleştirilmesi, mesleki yeterlik, programı tamamlama ve programda kalma, kazançlar gibi geleneksel olarak

* Yazarın "Quality Improvement Criteria and Vocational Education" (ERIC Digest No. 182, 1997) adlı çalışmasından çevrilmiştir.

ekonomik çıktıları ölçüyor olmakla birlikte, 1990 tarihli Perkins Yasasının¹ yönelimini öğrenci öğrenmesi, temel ve akademik beceriler, yüksek düzey düşünme becerileri, iş dünyası bilgileri ve benzerlerine bağlı olan maliyet-etkililik (accountability) ölçülerine doğru geliştirdiğine dikkat çekmektedir. Inger, mesleki eğitim değerlendirmesinin öğrencilerin getirileri konusundaki verilerden (information) daha fazlasını gerektirdiğini ileri sürmektedir. Bu, "öğrenciler, işverenler ve toplum tarafından açıklanan mesleki eğitim ihtiyacı ve programlarda kullanılan eğitsel süreçler üzerinde geçerli ve güvenilir informasyonu" gerektirmektedir.

Baldrige Ödülü, Deming Ödülü ve ISO 9000 Belgesi gibi kalite sistemi ödülleri ticaret ve sanayide olduğu gibi mesleki eğitimde de kalitenin değerlendirilmesi için temel öğeler sunar. Baldrige Ödülü ölçütleri müşteri gereksinimleri ve beklentilerinin karşılanmasında eğitim kurumlarının etkililiğinin değerlendirilmesi amacıyla kullanılabilir ki burada "müşteriler" öğrenciler, aileler, mezunlar ve vergi ödeyenlerdir. Öğrenci doyumu, devamı ve bulunması; müşteri doyumu, müşterinin devamlılığı ve pazar payı elde etmeye paralel olan eğitimsel ilgi konularıdır. Deming Ödülü, mesleki eğitimi değerlendirme araçları olarak kayıt, tamamlama, öğrenci bulma yöntemleri, öğrenci ilerlemesi ve öğretmen performansı gibi istatistiksel yöntemleri kullanma stratejisi önermektedir. Amaç, kalite tanımlarının liderliği ve işveren (müşteri) için değerli olan becerili işçilerin gelişmesi (ürün) yoluyla sürekli ilerleme sağlamaktır. ISO 9000 Belgesi kalite gerekliliklerinin karşılanması için bir kıyas olarak oluşturulan standartların kullanımını kanıtlamaktadır. ISO 9000 Kaydı (registration) ölçülebilen ve belgelendirilebilen program, ders amaçları ve (dökümanite edilebilen) yönetsel prosedürlere dayalı olarak standartların oluşturulmasına destek sunmaktadır (Izadi vd. 1996).

Açıkça, ticaret/sanayide ve eğitimdeki kalite çabaları arasında yapılabilecek karşılaştırmalar bulunmaktadır. "Her iki durumda da amaç kaliteli ürünlerin üretilmesi için etkili süreci uygulamaktır. Her iki durumda da bir kısım standartlar kaliteyi tanımlamak için ve değerlendirmeler standartların karşılanıp karşılanmadığı, kalitenin üretilip üretilmediğini belirlemek için kullanılır. Ayrıca her

iki durumda da, Toplam Kalite Yönetiminin metodolojileri kaliteyi artırmak ve getirileri (outcome) çoğaltmak için uygulanabilir (Michigan State Council on Vocational Education 1996, ss.15-16).

Sanayiye dayalı beceri standartları (industry-based skill standards), son zamanlarda eğitim ve istihdam arasındaki bağlantıyı güçlendirmenin bir aracı olarak tanıtılmıştır ve mesleki eğitimcilere, eğitimin kalitesini geliştirmelerine yardımcı olmak için bir karşılaştırma sunmaktadır. Beceri standartlarının iki modeli halen keşfedilmeye devam edilmektedir- tamamlayıcı beceriler modeli (the skills component model) ve profesyonel model. Tamamlayıcı beceriler modeli çerçevesinde yoğunlaşma, belli işlerdeki performans üzerindedir. Profesyonel modelde işçinin ne yaptığı üzerinde yoğunlaşma, genel iş kategorisinin işlevleri üzerinde, örneğin problem çözme, muhakeme, karar verme, fikirlere katkıda bulunma daha az ve işin nasıl yapıldığı üzerinde daha çoktur (Bailey ve Merritt 1995). Her iki modelin kullanımı da Baldrige Ödülü, Deming Ödülü ve ISO 9000 Belgesinde gösterilen bir firmanın kalite yönetim sisteminin değerlendirilmesi modelleriyle uyumludur.

Kalite Yönetimi Ölçütlerinin Kullanılması

Mesleki eğitimciler kalite yönetimi değerlendirme ölçütlerini "ürün ve süreçleri"nin kalitesini değerlendirmek için nasıl kullanabilirler? Kalite yönetimi sistem standartlarının eğitime uygulamasına ilişkin bir öneri Clery (1993) tarafından getirilmiştir. ISO 9000 sisteminin kaliteyi etkileyen 20 temel öğesinin yükseköğretimde nasıl uygulanabileceğine ilişkin 20 önerilik bir set şöyledir. (ss.4-8).

1. **Yönetim.** Yetki ve sorumluluğu betimleyen iş tanımları, kalite politikasını kavramaya yönelik bir yetiştirme, yazılı bir kalite siyaseti, ve açıkça ifade edilmiş bir görev bulunmakta mıdır?
2. **Kalite Sistemleri.** Sunulmasına söz verilen herşey gerçekten sunulmuş mudur?
3. **Anlaşmaları Gözden Geçirme.** Hizmet anlaşmalarının gereklilikleri belirlenmiş midir?

¹ Çevirenin notu: Perkins Yasası, Amerika Birleşik Devletlerinde mesleki eğitime geçişi düzenleyen ve okulun mesleğe geçişte öğrenci ve mezuna katkısını belirleyen bir yasa.

4. **Dizayn Kontrolü.** Program ne kadar ilgili, güncel ve doğrudur?
5. **Doküman (Belge) kontrolü.** Kayıtların güvenilirlik ve doğruluğunu sürdürmeye ve koşullardaki değişimleri iletmeyi sürdürmeye yönelik bir süreç bulunmakta mıdır?
6. **Satın alma.** Sınıfta ve laboratuvarlarda olup bitenlerle koordineli olarak rasyonel bir satın alma planı bulunmakta mıdır? Örneğin her bölüm aynı, birbirine uyumlu kelime işlemci yazılımı kullanıyor mu?
7. **Üretilen ürünler.** Eğitim, her düzeydeki kurumda, kalite standartlarının geliştirilmesine yardımcı olmak için ne ölçüde katılımda bulunuyor?
8. **Ürün tanımlaması.** Öğrencilerin izlenmesi ve ilerleme sağlanması konusunda emin olmak için kim sorumlu bulunuyor?
9. **Süreç kontrolü.** Öğrencinin öğrenmesine yöneltilmiş, oluşturulmuş, belgelenmiş (doküman haline gelmiş) ve yayınlanmış (duyurulmuş) prosedürler bulunmakta mıdır?
10. **Denetim ve test etme.** Öğrenciler herhangi bir şey öğrendiler mi? Yeni bilgi yaratıldı mı? Öğrenciler, yetiştirildikleri konuda bir iş yapmaları için hazırlandılar mı?
11. **Ölçme.** Testler ve ölçümler gerçekten öğrenme ve başarıyı mı ölçmektedir?
12. **Testlerin Durumu.** Test sonuçları nasıl analiz ediliyor?
13. **Sıradışı Ürünlerin Kontrolü.** Farklı öğrenme stilleri ve farklı deneyimleri olan öğrencilere nasıl yardımcı oluyoruz?
14. **Düzeltilici Eylem.** Eğer bir sorun varsa, nedenlerini belirlemek ve bunun tekrar olmamasını sağlamak için ne yapıldı?
15. **Karşılama, Depolama, Paketleme ve Ulaştırma.** Kayıt, muhasebe, danışma gibi örgüt birimleriyle öğrenciler nasıl karşılaşmakta ve iletişim nasıl yönlendirilmektedir? Öğrenci güvenliği ve sağlığı nasıl garanti edilmektedir? Dersler ne zaman, nasıl ve nerede gerçekleştirilmektedir? Öğrenim çizelgeleri (ders zaman ve yerlerine ait listeler), yapılış biçimleri ve öğretim kalitesi sürekli geliştirilmekte midir?

16. **Kayıt Kalitesi.** Öğrencilerle ilgili kayıtlara hızlıca ulaşılabilir mi? Kayıtlar güncel mi?
17. **İçsel Kalite Denetimleri.** Örgütsel kaliteyi süreç yoluyla nasıl güvence altına alıyoruz? Örneğin, öğrenci kullanımını değerlendirme yoluyla büyük bir kütüphaneyi sürdürmenin değerini gözden geçirebilir miyiz veya elektronik formdaki bilginin daha yararlı olup olmadığını düşünebilir miyiz?
18. **Yetiştirme.** Personel yetiştirmeye ne kadar zaman ve para ayrıldı? Yetiştirme, performans kalitesinde bir farklılık yaratıyor mu?
19. **Satış Sonrası Hizmet.** Öğrenciler yaşamboyu öğrenmeye yönelimli mi (adlanmış mı)? Beklendiği gibi performans gösterip göstermediklerini görmek için yakın dönem mezunlar izleniyor mu?
20. **İstatistiksel Teknikler.** Doğru istatistiksel teknikler kullanılıyor mu ve bunları kullanan herkes, süreç kontrol dışına çıktığında ne yapılması gerektiğini biliyor mu?

Bu çerçeve öğrencilerin öğrenmenin gerçekleşmesine yol açan kurumsal sürece (yönetim ve uygulamalar) rehberlik etmede yararlıdır. Örneğin Santa Fe Toplum Koleji, standartları oluşturma, amaçları yazılı hale getirme ve niyetlenen çıktılara yönelik hareket etme süreci yoluyla öğrencilere kolaylık sağlayarak kalite geliştirmeyi güçlendirmektedir. Onlar, öğrencinin ilerlemesi hakkındaki bilgiyi kurum çapındaki değerlendirmelere temel oluşturmak için kullanıyorlar. Santa Fe Toplum Koleji yaklaşımı, öğrenci başarısını kurumun göreviyle ve her bir program için tanımlanmış öğrenme amaçlarıyla bağdaştırır (Inger 1995).

Sonuç

Toplam kalite geliştirme kavramını uygulama ve yönetim süreçlerinde ilk önce kullanan ticaret ve sanayidir; eğitim onları izlemiştir. Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü, Deming Uygulama Ödülü ve ISO 9000 Belgesi mesleki eğitime kendi değerlendirme ve belgelendirme (sertifikasyon) pratiklerini geliştirebilecekleri güçlü içgörüler sunar. Bu çalışmadaki bilgiler kalite değerlendirmenin ticaret/sanayideki uygulaması ile eğitim arasındaki ilişkinin farkına varılmasına ilham olmak ve uygulama için stratejiler önermek üzere sunulmuştur.

KAYNAKÇA

Bailey, T., and Merritt, D. **Making Sense of Industry-Based Skill Standards.** Berkeley, CA: National Center for Research in Vocational Education, 1995. (ED389897)

Clery, R. G. "ISO 9000 Quality Systems: Application to Higher Education." October 4, 1993. (ED363 163)

Inger, M. **Alternative Approaches to Outcomes Assessment for Postsecondary Vocational Education.** Berkeley, CA: National Center for Research in Vocational Education, 1995. (ED 389849)

Izadi, M. et al. "Quality in Higher Education: Lessons Learned from the Baldrige Award, Deming Prize, and ISO 9000 Registration." **Journal of Industrial Teacher Education** 33, No. 2 (Winter 1996): 60-76.

Michigan State Council on Vocational Education. **Standards and Assessment.** A Working Paper. Lansing, MI: MSCOVE, 1996. (ED 393 981)

ABD Eğitim Bakanlığı Eğitim Araştırma ve Geliştirme Bürosu'nun (Office of Educational Research and Improvement, U.S. Department of Education) finansmanıya RR93002001 Nolu sözleşme altında geliştirilmiştir. Açıklanan bu görüşlerin, OERI veya Bakanlığın siyasa veya görüşlerini yansıtmaması gerekir. Digest'lar serbestçe çoğaltılabilir.