

MUHASEBE MESLEĞİNDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ İÇERİSİNDE YER ALAN MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ETİK İLİŞKİSİ

Dr. Habib AKDOĞAN*

ÖZET

Toplam Kalite Yönetimi kuşkusuz ki; çağımızda tüm çevrelerce dikkatle izlenen ve uygulamaya çalışılan modern bir yaklaşımdır. Birçok bileşenden oluşan toplam kalite yönetiminin özünü müşteri memnuniyeti oluşturmaktadır. Genel anlamda müşteri memnuniyeti sınırsızdır.

Ancak Toplam Kalite Yönetimi anlayışı içerisinde de yer alan etik ilke ve kuralları, muhasebe mesleğindeki müşteri memnuniyetinin sınırları içerisinde nereye kadar olacaktır. Sınırsız bir müşteri memnuniyeti mi, yoksa mesleki sorumluluğun gerektirdiği kadar bir müşteri memnuniyeti mi olacaktır.

Tabii ki, etik ilke ve kurallar içerisinde düşünüldüğünde olması gerekenin, mesleki sorumluluğun gerektirdiği sınırlar içerisindedir. Dolayısıyla Toplam Kalite Yönetimi anlayışı içerisindeki mutlak müşteri memnuniyeti muhasebe mesleği için geçerli değildir. Aksi halde muhasebe meslek mensuplarının içinde bulunduğu durum gözönüne alınacak olursa, büyük sorunlar yaşanabileceği unutulmamalıdır. Sınırlı bir müşteri memnuniyeti toplam kalite yaklaşımını sekteye uğratmayacaktır.

Anahtar Sözcükler: Toplam kalite, müşteri memnuniyeti, muhasebe mesleği

ABSTRACT

The total quality management is undoubtedly a modern approach in an extent that it has been carefully followed and tried to be applied by all neighbourhoods of our times. The consumers satisfaction constitutes the essence of the total quality management which is consisted of many combinations. The consumer satisfaction is limitless in general meaning.

But the understanding of the total quality management consists of the ethical principles and rules within it too where the limits of this consumer satisfaction will be in the accounting profession? Whether an unlimited consumer satisfaction or one which requires the professional responsibility?.

When it is thought within the ethical rules and principles, the required one is, off course, within the limits of professional responsibility. Therefore, the absolute satisfaction of consumer within the total quality management is not valid for accounting profession. Otherwise, it should not be forgotten that greater problems could be lived with respect to the situation in which the members of accounting profession are. A limited consumer satisfaction will not distort the total quality approach.

Key words: Total quality, consumer satisfaction, accounting ethic

* Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi , e-posta:hakdogan@anadolu.edu.tr

1. GİRİŞ

1 6.Yüzyılda Latince bir sözcükten türetilen kalite kavramı, bir ürünün ya da hizmetin durumu, niteliği veya değeri anlamındadır Alman kalite birliğinin tanımına göre; bir ürünün ya da hizmetin belirli bir isteğe uygun hale getirilmesini sağlayan oluşumdur¹.

Toplam Kalite Yönetimi; 1950'lerde Deming'in Japon işletmelerine verdiği seminerler ile başlayan, Juran (1954), Feigenbaum (1956), İshikawa (1962) ve Crosbsy'nin (1961) geliştirmiş oldukları yenilikçi yaklaşımları ile içeriğini genişleterek, günümüzde işletmelerin uygulamaya çalıştığı bir yönetim anlayışıdır İlk zamanlar, Toplam Kalite Anlayışını biçimlendiren unsurlara sadece kalite kontrol gözü ile bakılıyordu. Modern kalite anlayışının kalite kontrolünden, toplam kalite yönetimine geçirdiği evrimler, aslında yönetim biliminde yaşanan evrimler ile paralel bir seyir izlemektedir.

Toplam Kalite Yönetimi'nde "Müşteri Odaklılığı", "Müşteri Tatmini" ve "Müşteri Memnuniyeti" kavramları ön plana çıkmıştır²

Toplam Kalite Yönetimi bir işletmede verimliliği maksimum düzeye çıkarmak, sıfır hataya yaklaşmak ve yüzde yüz müşteri tatmini sağlamak için benimsenmesi gereken ve işletme içi tam katılımın sağlandığı bir sistemdir Bunu başarmanın en önemli adımı ise, bu sistemin bir araçlar topluluğu değil, bir yönetim anlayışı olduğunu kavramaktır³.

Daha verimli çalışmak, kaynakları daha verimli şekilde kullanabilmek, maliyetleri

azaltmak, üretimi arttırmak, insan haklarına, toplumsal değerlere ve çevreye özen göstermek, ulusal ve uluslararası düzeyde etkin olmak günümüz işletmelerinin temel amacıdır⁴.

İşletmelerin ticaret veya hizmet sektörü olması bu amacı değiştirmez. Bu durum bir hizmet sektörü olan muhasebe mesleği içinde geçerlidir.

Bu anlamda kalite çok boyutlu bir kavramdır. İçsel ve dışsal süreçler kalitenin oluşmasına etkide bulunmaktadır Bu durumda kaliteye bir bütünsellik içerisinde bakmak gerekir⁵.

Toplam Kalite Yönetimi, işletmelerde bir bütün halinde kalitenin hakim olmasının bir felsefesidir. Gerek mal, gerekse hizmet üreten sektörlerde müşterinin beklentilerinin üzerinde tatmin edilmesini amaçlayan kalite yönetimi yaklaşımları, aynı zamanda davranış bilimleri alanındaki kuram ve uygulamalara işlerlik kazandıran bir stratejidir⁶. Ancak kalite kavramı içerisinde yer alan müşteri memnuniyetini ön plana çıkarmak ve mutlaka müşterinin memnun edilmesi gibi bir gereklilik, muhasebe mesleğinde ikinci planda kalacaktır. Çünkü muhasebe meslek mensupları öncelikle işinin gereğini yaparak mesleki deontolojiye uygun davranacaklardır. Bu durum bazen müşterisinin çıkarlarına ters düşebilir ve ikilemlere yol açabilir. Müşteri kendisini mutlaka memnun edilmesi gereken bir kişi, meslek mensubu ise mutlaka memnun etmesi gereken bir kişi gibi görebilir. Bu durumda da meslek mensupları üstlendikleri kamu sorumluluğunun gereğini yaparak, kamuoyu önünde gerçekte ve görünürde sorumlu bir kişi olarak kalmalıdır

1 Osman Atay, Toplam Kalite Yönetiminin İşletmeler İçin Önemi ve Malatya Üretim İşletmelerinde Bir Uygulama, www.iktisat.uludag.edu.tr. 07.07.2004

2 Özcan Kılıç, Pazarlama ve Toplam Kalite Yönetimi İlişkisi, www.isletme.istanbul.edu.tr, 07.07.2004

3 Ceren Ulukanoğlu, Toplam Kalite Yönetimi ve Kaizen Felsefesi, www.isguc.org/cerer1.htm. 07.07.2004

4 Rıdvan Karalar, Fatma Hacıoğlu, Pazarlamada Toplam Kalite Yönetiminin Temelleri, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Dergisi, 1997/3. Eskişehir, s.163

5 Vergi Daireleri Toplam Yönetimi El Kitabı. http://www.mtk.gov.tr/el_kitap2.htm.04.07.2003

6 Murat Barkan, Uzaktan Eğitimde Bütünsel Kalite, AÖF Sempozyum Bildirisi, Mayıs - 2002, Eskişehir

2. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNDE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Bilgiyi ve müşteri memnuniyetini esas alan dünyamızda, kişi ve toplum hayatının vazgeçilmez bir unsuru haline gelen Toplam Kalite Yönetimi Türkiye'de özel kesimde 1980'li yıllardan itibaren, dışa açık stratejisinin etkisiyle artmış, 1990'larda giderek yaygınlaşmaya başlamıştır⁷.

Bir yönetimden çok bir yönetim anlayışı ya da felsefesi olarak ifade edilen Toplam Kalite Yönetimi işletme ve akademik alandaki en önemli konulardan biri olmuştur. Akademik alanda çalışan bireyler, toplam kalite yönetimini tanımlamaya çalışırken; işletme yöneticileri ise nasıl uygulanacağını anlamaya çalışmaktadırlar. Buna rağmen ne üzerinde tam olarak görüş birliğine varılmış bir tanımı, ne de standart bir uygulaması vardır Bunun en temel nedeni, toplam kalite yönetiminin değişen ve yeni kavramları içermesidir. Ayrıca farklı işletmelerin, toplam kalite yönetimine geçişte farklı aşamaları, farklı organizasyonları ve farklı toplam kalite yönetimi formu gerektirmesidir⁸.

Buna rağmen Toplam Kalite Yönetiminin genel özellikleri dikkate alınarak, tüm işlemlerin, ürünlerin ve hizmetlerin, tam katılım yoluyla geliştirilmesi ile müşterilerin tatminin artırılması amacıyla alınan sonuçların, sürekli iyileştirilmesine dayanan, müşteri beklentilerini esas alan, bir yönetim anlayışıdır⁹

Toplam kalite; müşterinin en ekonomik düzeyde ve eksiksiz olarak tatmin edilmesi için

işletme içindeki tüm süreçlerin organize edilerek, kalitenin oluşturulması, sürekliliğin geliştirilmesi ve izlenmesini sağlayacak etkili bir sistemin gerçekleştirilmesi olarak ifade edilmektedir.

Toplam Kalite Yönetimi klasik anlamdaki yönetim anlayışının alternatifi olarak doğan, gelişen ve gelişimi devam etmekte olan modern ve etkin yönetim anlayışının bir ifadesidir¹⁰.

Çağdaş bir yönetim anlayışı olarak Toplam Kalite Yönetimi günümüzde başta özel sektör kuruluşları olmak üzere tüm organizasyonlarda yaygın olarak kullanılmakta, mal ve hizmetlerin sürekli olarak iyileştirilmesini ve böylece "müşteri memnuniyeti"nin gerçekleştirilmesini amaçlamaktadır¹¹.

Bu amaca ulaşabilmek için organizasyondaki "insan kalitesi", "sistem kalitesi", "süreç kalitesi" "iş kalitesi"nin bütünsel olarak gerçekleştirilmesi ile mümkün olur.

Toplam Kalite Yönetiminin temel amacı müşteri memnuniyetini gerçekleştirmektir. Bu nedendir ki, toplam kalite yönetimi aynı zamanda "müşteri odaklı yönetim" anlayışı olarak bilinmektedir. Müşteri Odaklılık, müşterinin memnun kalmasını ifade eder Müşterinin beklentileri ile sunulan hizmeti algılaması arasındaki uygunluk olarak adlandırılabilir¹².

Müşteri beklentileri, kaliteli ürün ve/veya hizmet temini yönünde gelişmektedir. Artan rekabet ortamında üreticiler, ürün ve hiz-

7 <http://www.kayserito.org.tr/hizmetler/kalite.04.07.2003>

8 Mehmet Şahin, Yönetim Organizasyon, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları, No.774, Eskişehir, 2003, s.210

9 Vergi Dairelerinde Toplam Kalite Yönetimi El Kitabı.a.g.k.

10 Ali Kamil Uzun, İç Denetimin Toplam Kalite Yönetimindeki Yeri, Mali Çözüm Dergisi, Yıl:8, Sayı:43, Mart-Nisan-Mayıs 1998, s.23

11 Coşkun Can Aktan, <http://www.sakarya.edu.tr/ikkclub/ky.htm>. 07.07.2003.

12 Vergi Dairelerinde Toplam Kalite Yönetimi El Kitabı.a.g.k.

met kalitesini sürekli geliştirmeye, dolayısıyla daha iyiyi ve daha verimli üretmeye, mükemmel aramaya zorlanmaktadır. Müşterinin tatmin edilmesi, onun istek ve beklentilerinin, bizi tercih etmesini sağlayacak şekilde aşarak karşılanması ile mümkün olabileceğine göre, kaliteli bir ürün elde etmenin temel koşulları, müşteri istek ve beklentilerini belirleyerek bunu ürüne yansıtmak, tasarım, üretim, kullanım sırasında karşılaşılabilecek sorunları kaynağına inerek çözmek, yok etmek ve önlemektir.

Bu anlayışla, tüm birimlerin müşterisi olan diğer birime hatasız ürün/hizmet sağlamak yönünde motive edilmesi gerekmektedir. Birimlerin ve birimlerin işi bir defada doğru yapmayı ve mükemmelle ulaşmayı hedefleyen Toplam Kalite Yaklaşımını benimsemeleri, bu faaliyetlerin temelini oluşturacaktır. Bu yaklaşımda, müşteri isteklerinin belirlenmesi, ürüne yansıtılması, çeşitli yöntemlerle müşteri memnuniyet seviyesinin ölçülmesi ve izlenerek sürekliliğin sağlanması önemli unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır¹³. Müşteri istek ve beklentilerine uygun mal ve hizmet sunmak için sürekli eğitim ve sürekli gelişme önem taşımaktadır.

Varılan bu noktada toplam kalite yönetiminin artık bir yaşam biçimi olarak, müşteri odaklılık, katılımcılık, sürekli gelişim, süreç geliştirme, sorun çözme gibi önemi ortaya çıkmaktadır.

Kalite, ürüne ve alıcıya göre değişen subjektif ve soyut bir kavramdır. Kurumun kendine özel misyonunu, tarihini ve kültürünü yansıtır. Bu nedenle TKY kuruma özeldir. Bir kurum için işleyen ve başarılı olan düzenlemeler

bir başka kurum için farklı sonuçlar verir. Kurum kültürünü değiştirmeyi gerektiren ve uzun vadeli bir süreçtir¹⁴.

Toplam Kalite Yönetiminin en önemli özelliği insana bakış açısidir. Bir işletme müşterilerini memnun etmek için, onları tanımalı ve onların ihtiyaçlarının farkında olmalıdır⁵.

Sistem performansının bir ölçümü olarak hep ön plana çıkan “mutlak müşteri memnuniyeti” tüm mal ve hizmet üreten işletme ve meslek grupları için ne kadar geçerlidir?

Kamu yararına hizmet eden ve mesleki bir sorumluluk taşıyan mesleklerden birisi olan muhasebe mesleğinde mutlak müşteri memnuniyetinin anlamı nedir?

3. MUHASEBE MESLEĞİNDE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ETİK

Bilimsel yapısını oluşturan temel kavramlar, prensipler ve genel kabul görmüş ilkeler çerçevesinde, işletmeleri ilgilendiren ekonomik ve mali olayları, bir sistem bütünlüğü içerisinde kaydeden, raporlayan, denetleyen ve ilgililere tarafsız bir biçimde bilgi üreten önemli bir bilim dalı olan muhasebe ve mesleği yürüten muhasebe meslek mensuplarının bu süreç içerisinde müşterileri olan mükelleflerine karşı mutlak bir müşteri memnuniyeti anlayışı içerisinde hareket etmesi zordur.

Zira, Muhasebe Meslek Mensuplarının, Genel Kabul Görmüş Muhasebe Prensipleri ve ilgili mevzuat hükümleri gereğince, müşterilerinin defterlerini tutmak, bilanço, kar/zarar tablosu ve beyannameleri ile vb. işleri yapmak, mu-

13 Lütfü Pişiren, www.eso-es.net. 02.07.2004

14 Hamza Kandır, Kamu Sektöründe Toplam Kalite Çalışmaları Açısından Arşivlerin Önemi, www.archimac.org, 07.07.2004

15 Hasan İbicioğlu, Kürşat Özdaşlı, Isparta Aile İşletmeleri Yöneticileri Toplam Kalite Yönetimi İlkelerine Yönelik Tutumlarının Ölçülmesine İlişkin Bir Araştırma, 1. Aile İşletmeleri Kongresi Kitabı, İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları, Yayın No.40, 17-18 Nisan 2004, İstanbul, s.573

hasebe sistemini kurmak, geliştirmek, işletmecilik, muhasebe, finans, mali mevzuat ve bunların uygulamaları ile ilgili işlerini düzenlemek veya bu konularda müşavirlik yapmak, bu belgelerine dayanarak inceleme yapmak, mali tablo ve beyannamelerle ilgili konularda yazılı görüş vermek, rapor ve benzerlerini düzenlemek, tahkim, bilirkişilik ve benzeri işleri yapmak gibi geniş bir alanda çalıştıkları ve sorumlulukları bulunduğu bilinmektedir¹⁶

Bu anlayış içerisinde verilen hizmetle, hizmeti alan taraflar arasında beklentilerin hep örtüşmesi sonucu ancak mutlak bir müşteri memnuniyeti sağlanabilir. Muhasebe meslek mensupları ürettikleri bilgileri kamuoyuna aktarırken hizmet verdiği çevresi ile kamuoyu arasında bir köprü görevi görmektedir. Dolayısıyla kamuoyunu aydınlatma sorumluluğu taşıyan meslek mensuplarının her iki tarafı da memnun etmek gibi bir sorumluluğu olamaz. Çünkü etik deontolojinin gereği olarak, doğru ne ise onu yapmalıdırlar

Ayrıca, muhasebenin temel amaçlarından biri de, işletmenin mali durumu ve faaliyet sonuçları ile ilgilenen kişi ya da kurumların bilgi ihtiyaçlarını karşılamaktır. Çeşitli kişi ve kurumların işletme ile ilgilenme nedenleri, bir bakıma çıkarları birbirinden farklıdır¹⁷.

Toplam Kalite Yönetiminin en önemli bir boyutu, toplam etik yönetimidir¹⁸. Etik davranma ile toplam kalite birbirlerinin tamamlayıcısıdır. Ancak toplam kalite yönetiminin odak noktasında yer alan mutlak müşteri memnuniyetinin sınırları bir hizmet alanı olan muhasebe

mesleğinde iyi belirlenmezse, etik ilke ve kurallarla ilgili sorunlar doğabilir. Çünkü muhasebe meslek mensuplarının faaliyet sonuçları konusunda zaman zaman baskı gördükleri ankete verilen cevaplardan anlaşılmaktadır¹⁹. Buradaki müşteri memnuniyetinin sınırları muhasebe meslek etiği ilke ve kuralları olmalıdır

Ayrıca muhasebenin temel kavramlarından biri olan sosyal sorumluluk kavramı; muhasebenin organizasyonunda, muhasebe uygulamalarının yürütülmesinde ve mali tabloların düzenlenmesi ve sunulmasında, belli kişi veya grupları değil, tüm toplumun çıkarlarının gözetilmesi ve dolayısıyla bilgi üretiminde gerçeğe uygun, tarafsız ve dürüst davranılması gereğini ifade eder demektir²⁰

Bu kavramdan da anlaşılacağı gibi “mutlak bir müşteri memnuniyeti “ muhasebe meslek mensupları için sosyal sorumluluklarının önüne geçmemelidir. Çünkü insanları memnun etmek kanımca zordur. Temelinde tüm isteklerinin yerine getirilmesi gibi bir sonucu doğurur.

Muhasebe meslek etiği kuralları olan²¹;

- bağımsızlık,
- dürüstlük ve tarafsızlık,
- genel standartlar,
- muhasebe ilkeleri ile uyum,
- sır saklama,
- şarta bağlı ücret,

16 SM, SMMM ve YMM Kanunu (md.2)

17 Fevzi Sürmeli, Yılmaz Benligiray, Genel Muhasebe, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları, No.462, 1998-Eskişehir, s.104

18 Coşkun Can Aktan, a.g.k.

19 Habib Akdoğan, Muhasebe Meslek Etiğinin Kamuoyunun Aydınlatılmasındaki Önemi Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaklaşımları, Anadolu Üniversitesi Yayınları, No.1470, 2003-Eskişehir s.140

20 Nalan Akdoğan, Orhan Sevilengül, Tekdüzen Muhasebe Uygulaması, İSMMMO Yayınları, No.7, 1998-İstanbul, s.4

21 Seval Kardeş Selimoğlu, Muhasebe Eğitiminin Meslek Mensubu Adaylarına Ahlaki Doğruları Kazandırmadaki Rolü, XX.Türkiye Muhasebe Eğitimi Sempozyumu Bildiri Kitabı, 23-27 Mayıs 2001-Antalya, s.9

- meslek onuruyla bağdaşmayan davranışlar,
- reklam yasağı,
- haksız rekabet içinde olmama,
- meslek ücreti,

gibi önemli değerlere sadece meslek mensuplarının değil, aynı zamanda hizmet alan kitlenin de uygun davranması gerekir ki, mutlak bir müşteri memnuniyeti beklentisi içerisinde olmasınlar.

Toplam Kalite Yönetimi içerisinde yer alan mutlak müşteri memnuniyeti

uygulamada meslek mensuplarına meslek etiği kuralları açısından zorluklar yaşatacaktır

Tüm muhasebe meslek mensupları bu ilkelere uygun davranırken müşterilerini ne pahasına olursa olsun memnun etmek uğruna muhasebenin temelini oluşturan bağımsızlık, tarafsızlık ve dürüstlük kavramlarından ödün mü verecekler. Yoksa, standartların dışına çıkıp, muhasebe ilkeleri ile bağdaşmayan faaliyetlerde mi bulunacaklar. Ya da müşterilerini memnun etmek için şarta bağlı ücret mi alacaklar, odaların belirlediği ücretlerin altında bir ücretle mi çalışacaklar. Bu yolla diğer meslektaşlarına karşı bir haksız rekabet içerisinde mi bulunacaklar.

Tabii ki bunların hiçbirisini yapmayacaklar ve yapmıyorlar. Çünkü onların Toplam Kalite Yönetimi içerisinde önemli bir yer alan mutlak müşteri memnuniyeti gibi bir sorumlulukları olamaz. Muhasebe meslek mensuplarının

kamu hizmeti verdikleri göz önüne alındığında bu hizmete özgü tüm özellikleri taşımaları kaçınılmazdır²².

Muhasebe meslek mensupları müşterilerini yapılan işin, verilen hizmetin kalitesiyle, doğruluk, dürüstlük, güvenilirlik gibi muhasebenin temelinde yer alan değerlerle, işletme faaliyetlerini stratejik düzeyde anlayarak, sorun çözerek, işletme süreçlerini kavrayarak, ileri bilgi teknolojilerini kullanarak, özlü konuşarak, doğrudan ve ince bir iletişim kurarak, profesyonel bir anlayış sorumluluğu içerisinde, gizliliğe önem vererek, objektif davranarak, mesleki bilgi, beceri ve deneyimi ile, etik nitelikleri ile müşterilerini memnun etmelidir. Ancak hiçbir zaman müşterisini mutlak memnun etmek gibi bir durumda kendisini zorunlu hissetmemelidir.

Çalışma yaşamlarında bu alanda mutlak benzer sorunlarla sıkça karşılaşmaktadırlar. Ancak iş yaşamıyla ilgili iyi-kötü, doğru-yanlış ve haklı-haksız gibi uygulamaları içeren meslek etiğine uygun davranacaklardır.

Meslek etiği genel anlamdaki etik yaklaşımların mesleki alandaki somutlaşan biçimleridir.

Muhasebe meslek mensuplarının meslek etiği yaklaşımlarını ortaya koyabilmek amacıyla Çorum'da muhasebe meslek mensuplarına yönelik yaptığım bir çalışmada, 91 kişinin yanıtladığı bir anketin sorularından 2 tanesi müşteri memnuniyeti ve faaliyet sonuçları konusunda baskı görüp görmemeye ilişkindi. Bu sorular ve bunlarla ilişkili olan bazı soruların sonuçları şu şekilde olmuştur²³.

22 Yıldırım, Oya ve ÇukacıYusuf, Muhasebe Sürecinde Kamuyu Aydınlatma Açısından Muhasebe Meslek Elemanının Davranışlarının Etik Boyutu ve İzmir İlinde Bir Uygulama, Marmara Üniversitesi Türkiye XXI Muhasebe Eğitimi Sempozyumu Bildiri Kitabı, 29 Mayıs-2 Haziran 2002, s.4

23 Habib Akdoğan, a.g.k., s.134-149

Araştırma Kapsamındaki Meslek Mensuplarının Cinsiyet Durumu**TABLO-1.**

Meslek Mensuplarının Cinsiyetler	Frekans (N)	Yüzde (%)
Erkek	81	99.01
Kadın	10	0,99
TOPLAM	91	100

Bu soruya 91 meslek mensubu yanıt vermiştir. Bunlardan 81 tanesi erkek, 10 tanesi ise bayandır. Çalışma yaşamında bayanların oldukça az bir yer tuttıkları görülmüştür

Araştırma Kapsamındaki Meslek Mensuplarının Eğitim Durumu**TABLO-2**

Meslek Mensuplarının Öğrenim Durumları	Frekans (N)	Yüzde (%)
Ortaöğretim	20	21.98
Önlisans	15	16,48
Lisans	54	59,34
Lisansüstü	2	2,20
TOPLAM	91	100

Meslek mensuplarının eğitim düzeylerini saptamak amacıyla sorulan soruya 91 kişi yanıt vermiştir. Bu soruya verilen yanıtlarda ortaöğretim seçeneği ile en fazla lise eğitimi almış olanlar hedeflenmiştir. Bu durumda olan 20, önlisans eğitiminden gelen 15, lisans eğitimi almış olanlar 54, ve lisansüstü eğitim almış olanlar 2 kişi olarak saptanmıştır.

Araştırma Kapsamındaki Meslek Mensuplarının Ünvanları**TABLO-3**

Meslek Mensuplarının Ünvanları	Frekans (N)	Yüzde (%)
SM	48	52,75
SMMM	41	45,05
YMM	2	2,20
TOPLAM	91	100

Ankete katılan toplam 91 meslek mensuplarından 48 tanesi SM, 41 tanesi SMMM, 2 tanesi ise YMM olarak çalışmaktadır. Burada ise lisans mezunlarının oranı % 59 olduğu halde. SMMM'lerin oranı ise % 45 olarak saptanmıştır.

Araştırma Kapsamındaki Meslek Mensuplarının Çalışma Şekli**TABLO-4**

Meslek Mensuplarının Çalışma Şekilleri	Frekans (N)	Yüzde (%)
Serbest	82	90,11
Kamuda Çalışıyor	2	2,20
Bir İşverene Bağlı Olarak Çalışıyor	7	7,69
TOPLAM	91	100

Meslek mensuplarının 82 tanesi serbest, 7 tanesi bir işverene bağlı olarak , 2 tanesi de kamuda çalışmaktadır. Serbest çalışanların %93 gibi yüksek bir oranda olması meslek mensubunun etik açıdan tarafsız ve bağımsız davranması açısından olumludur. Etik açıdan daha az baskı altında kalmasını sağlar.

Araştırma Kapsamındaki Meslek Mensuplarının Çalışma Yılları**TABLO-5**

Meslek Mensuplarının Çalışma Yılları	Frekans (N)	Yüzde (%)
0-5 Yıl	14	15,38
6-10 Yıl	21	23,08
10 Yıl üstü	56	61,54
TOPLAM	91	100

Bu soruya 56 kişiyle en fazla cevap 10 yıl ve üstü seçeneğine verilmiştir. Bunların 31 tanesi SM, 25 tanesi ise SMMM'dir. Toplam içindeki payları ise, % 55 SM, % 45 SMMM'dir. Genelde 10 yıl ve üstü seçeneğinin % 61 gibi yüksek bir oranda olması deneyim açısından oldukça olumlu sayılabilecek bir durumdur. Mesleki niteliklerde aranan deneyim konusunda tutarlı bir sonuç çıkmıştır.

Araştırma Kapsamındaki Meslek Mensuplarına Müşterileri Tarafından Faaliyet Sonuçları Konusunda Baskı Yapılıp Yapılmadığı**TABLO-6**

Meslek Mensuplarının Baskı Görme Durumları	Frekans (N)	Yüzde (%)
Evet	35	38,46
Hayır	56	61,54
TOPLAM	91	100

Bu soruya 35 kişi "evet" , 56 kişi ise "hayır" yanıtını vermiştir. Genel olarak baskı görme oranı % 38'dir. Ancak bu oran bayanlarda % 33'dür. Ayrıca bir işverene bağlı olarak çalıştığını söyleyen 7 kişinin de bu 35 kişi arasında olduğu saptanmıştır. "Evet" yanıtı oldukça yüksek bir orandadır Meslek mensubuna genellikle vergi konusunda bir baskı olduğu yolunda bir görüş bulunmaktadır. Bu durum meslek mensubunu zaman zaman etik ikilemlerle karşı karşıya bırakabilir. Tarafsızlığı ve bağımsızlığı riske edebilir. Herhangi bir ikileme düşmemek için tüm meslek mensuplarının aynı etik davranışı sergilemeleri gerekmektedir.

Doğaldır ki meslek mensupları bu baskılara boyun eğmemekte ve etik kurallar içerisinde hareket etmektedirler. Ancak bu durumda da müşterisi memnun olmamaktadır. Bu anlamda memnun olması da gerekmiyor. Ama toplam kalite yönetimi içerisinde yer alan daima müşteri memnuniyetini esas alan bu anlayışın muhasebe mesleğindeki durumunun sorgulanması gerekmektedir.

Araştırma Kapsamındaki Meslek Mensuplarının Etik Davranışlar İçerisinde Müşteri Memnuniyetinin Biçimi Hakkındaki Görüşleri

TABLO-7

Meslek Mensuplarının Etik Davranış ve Müşteri Memnuniyeti Hakkındaki Düşünceleri	Frekans (N)	Yüzde (%)
Koşulsuz Müşteri Memnuniyeti	16	17,58
Belli Oranda Müşteri Memnuniyeti	6	6,59
Mesleki Sorumluluğun Gerektirdiği Kadar	68	74,73
Etik Davranış İçerisinde Yeri Yoktur	1	1,10
TOPLAM	91	100

Muhasebe mesleğinin en önemli özelliklerinden birisi, bu meslekte koşulsuz müşteri memnuniyetinin olmamasıdır. Asıl olması gereken mesleki sorumluluğun gerektirdiği kadar olmasıdır. Ankete verilen yanıtlardan % 74 oranında meslek mensuplarının mutlak bir müşteri memnuniyetine karşı oldukları görülmektedir.

Meslek Mensuplarının Kişisel ve Mesleki Niteliklerine Göre Yaklaşımları

TABLO-8

Meslek Mensuplarının Demografik Özellikleri	Müşterilerinizden Size Faaliyet Sonuçları Konusunda Baskı Yapıldığı Oluyor Mu?				Etik Davranışlar İçerisinde Müşteri Memnuniyetinin Biçimi Ne Olmalıdır?							
	Evet		Hayır		Koşulsuz Müşteri Memnuniyeti		Belli Oranda Müşteri Memnuniyeti		Mesleki Sorumluluğun Gerektirdiği Kadar		Etik Davranış İçerisinde Yeri Yoktur	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Meslek Mensuplarının Cinsiyetler												
Erkek	32	91,4	49	87,5	13	81,3	6	100	61	89,7	1	100
Kadın	3	8,6	7	12,5	3	18,7			7	10,3		
Meslek Mensuplarının Öğrenim Durumları												
Ortaöğretim	7	20	13	23,2	3	18,7	1	16,7	15	22,1	1	100
Önlisans	5	14,2	10	17,9	5	31,3	1	16,7	9	13,2		
Lisans	22	62,8	32	57,1	8	50	4	66,6	42	60,8		
Lisansüstü	1	2,8	1	1,8					2	2,9		
Meslek Mensuplarının Ünvanları												
SM	20	57,1	28	50	10	62,5	3	50	34	50	1	100
SMMM	15	42,9	26	46,4	6	37,5	3	50	32	47,1		
YMM			2	3,6					2	2,9		
Meslek Mensuplarının Çalışma Şekilleri												
Serbest	26	74,3	56	100	14	87,6	5	83,3	62	91,2	1	100
Kamuda Çalışıyor	2	5,7			1	6,2			1	1,5		
Bir İşverene Bağlı Olarak Çalışıyor	7	20			1	6,2	1	16,7	5	7,3		
Meslek Mensuplarının Çalışma Yılları												
0-5 Yıl	5	14,3	9	16,1	1	6,2			12	17,6	1	100
6-10 Yıl	8	22,9	13	23,2	5	31,3	3	50	13	19,2		
10 Yıl üstü	22	62,8	34	60,7	10	62,5	3	50	43	63,2		

Toplam kalite yönetimi; tüm organizasyonlarda mal ve hizmetlerin sürekli geliştirilmesi, belli standartların yakalanması, insan kaynaklarının yönetimi, sistemin iyileştirilmesi, kamuoyuna üretilen mal ve hizmet konusunda güvenilir bilgi ve ürünlerin aktarılması, işleyişin düzgün yapılması, müşterilerin memnun edilmesi gibi bütünlük bir sistemdir. Ancak buradan mutlak müşteri memnuniyetinin herkes için ön planda olması gibi bir sonuç muhasebe meslek mensuplarında etik olmayan davranışlar konusunda sapmalara yol açabilir.

Olması gereken mesleki sorumluluğun gerektirdiği kadar ölçülü bir müşteri memnuniyetidir.

İnsan doğası gereği tatmin olması güçtür. İstekleri sınırsızdır. Özellikle bir hizmet sektörü olan muhasebe mesleğinde müşteri memnuniyetinin sonu olmayacaktır.

Verilen hizmetin genel etik ölçüler içerisinde olması gereği ve ancak bu anlamda bir müşteri memnuniyetinden söz edilebilir.

4. SONUÇ

Çağımızda insanlar toplam kalite yönetimini sağlayabilmek için sürekli bir uğraş içerisindedir. Toplam Kalite Yönetimi insanı, işi, süreci içerisine alan bir bütünlük sistemdir. Ancak sürekli mutlak müşteri memnuniyeti ön plana çıkarılmaktadır.

Mutlak bir müşteri memnuniyetinin her meslek grubu için geçerli olmadığını ve muhasebe meslek mensuplarının ise kendilerini asla böyle bir koşullanma içerisinde görmemesi gerektiğini vurgulamak istiyorum.

- Mutlak bir müşteri memnuniyeti muhasebe meslek etiği ilke ve kurallarıyla çelişebilir.
- Bu durumda esas olanın muhasebe meslek etiği ilke ve kurallarının ön planda olmasıdır.
- Muhasebe meslek mensupları müşterilerini, yapılan işin kalitesi, verilen hizmetin niteliği açısından memnun etmelidir. Mesleki sorumluluğun gerektirdiği kadar bir müşteri memnuniyeti içerisinde olmalıdır.

KAYNAKÇA

- Akdoğan, Habib. “**Muhasebe Meslek Etiğinin Kamuoyunun Aydınlatılmasındaki Önemine Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaklaşımları**”, Anadolu Üniversitesi Yayınları, No.1470, 2003, Eskişehir
- Akdoğan Nalan, Orhan Sevilengül, “**Tekdüzen Muhasebe Uygulaması**”, İSMMMO Yayınları, No.7, 1998, İstanbul
- Aktan, Coşkun Can. “**Yüksek Öğretimde Toplam Kalite Yönetimi'nin Uygulanması**”, <http://www.sakarya.edu.tr/ikkclub/ky.htm>.07.07.2003
- Atay, Osman. “**Toplam Kalite Yönetiminin İşletmeler İçin Önemi ve Malatya Üretim İşletmelerinde Bir Uygulama**”, www.iktisat.uludag.edu.tr. 07.07.2004
- Barkan, Murat. “**Uzaktan Eğitimde Bütünsel Kalite**”, AÖF Sempozyum Bildirisi, Mayıs -2002, Eskişehir
- İbicioğlu, Hasan, Kürşat Özdaşlı. “**İsparta Aile İşletmeleri Yöneticileri Toplam Kalite Yönetimi İlkelerine Yönelik Tutumlarının Ölçülmesine İlişkin Bir Araştırma**,” 1. Aile İşletmeleri Kongresi Kitabı, İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları, Yayın No.40, 17-18 Nisan 2004, İstanbul
- Kandır, Hamza.” **Kamu Sektöründe Toplam Kalite Çalışmaları Açısından Arşivlerin Önemi**,” www.archimac.org, 07.07.2004
- Karalar, Rıdvan, Fatma Hacıoğlu. “**Pazarlamada Toplam Kalite Yönetiminin Temelleri**,” Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Dergisi, 1997/3, Eskişehir
- Kılıç, Özcan. “**Pazarlama ve Toplam Kalite Yönetimi İlişkisi**,” www.isletme.istanbul.edu.tr, 07.07.2004
- Pişiren, Lütfü. “**Müşteri Memnuniyeti**,” www.eso-es.net. 02.07.2004
- Selimoğlu, Seval Kardeş. “**Muhasebe Eğitiminin Meslek Mensubu Adaylarına Ahlaki Doğruları Kazandırmadaki Rolü**,” XX.Türkiye Muhasebe Eğitimi Sempozyumu Bildiri Kitabı, 23-27 Mayıs 2001, Antalya
- Sürmeli, Fevzi, Yılmaz Benligiray. “**Genel Muhasebe**,” Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları, No.462, 1998, Eskişehir
- Şahin, Mehmet. “**Yönetim Organizasyon, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları**,” No.774, 2003, Eskişehir
- Ulukanoğlu, Ceren. “**Toplam Kalite Yönetimi ve Kaizen Felsefesi**,” www.isguc.org/cerer1.htm. 07.07.2004
- Uzun, Ali Kamil. “**İç Denetimin Toplam Kalite Yönetimindeki Yeri**,” Mali Çözüm Dergisi, Yıl:8, Sayı:43, Mart-Nisan-Mayıs 1998
- Yıldırım, Oya ve Çukacı Yusuf, “**Muhasebe Sürecinde Kamuyu Aydınlatma Açısından Muhasebe Meslek Elemanının Davranışlarının Etik Boyutu ve İzmir İlinde Bir Uygulama**”, Marmara Üniversitesi Türkiye XXI Muhasebe Eğitimi Sempozyumu Bildiri Kitabı,” 29 Mayıs-2 Haziran 2002, Bodrum
- “**Kalite Güvence Biriminin Faaliyetleri**”, <http://www.kayserito.org.tr/hizmetler/kalite>.04.07.2003
- <http://www.kayserito.org.tr/hizmetler/kalite>.04.07.2003
- Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu**, Kanun No: 3568, 13 Haziran 1989 tarih ve 20194 sayılı Resmi Gazete
- “**Vergi Daireleri Toplam Yönetimi El Kitabı**.”, http://www.mtk.gov.tr/el_kitap2.htm.04.07.2003

