

TS EN ISO 9001:2008 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN İŞ YAŞAM KALİTESİNE KATKISI: SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Mustafa YÜCEL*

ÖZET

Rekabetin giderek artması işletmeleri başarılı olmanın farklı yollarını aramaya yöneltir. Bu amaçla işletmeler, kendi işletmelerini diğer rakip işletmelerden farklılaştırmalarına yardım edecek yeni yönetim tekniklerini uygulamaktadırlar. TKY, işletmelerin büyük bir kısmının uyguladıkları ve benimsedikleri bir tekniktir. Sağlık hizmetlerinde toplam kalite yönetimi yaklaşımı, hem toplumun daha kaliteli hizmet beklentisi hem de hizmet maliyetlerinin düşürülmesi hedeflerini karşılamaktadır.

Günümüzde kalite anlayışının yanı sıra kalite yönetim sistemleri de kuruluşlara önemli bir altyapı sağlayabilmektedir. Bu çalışmanın amacı, “TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi uygulayan firmada İş Yaşam Kalitesini” değerlendirmek ve yaşam kalitesini etkileyen faktörleri ortaya koymaktır.

Anahtar Kelimeler: Yaşam Kalitesi, İş Yaşamı Kalitesi, ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi, Sağlık hizmetleri

Jel Kodları: M1-İşletme Yönetimi

**THE CONTRIBUTION OF ISO TS EN 9001:2008 QUALITY MANAGEMENT
SYSTEM TO QUALITY OF BUSINESS LIFE: HEALTH SECTOR APPLICATION
ABSTRACT**

Quality of system must be provided, for supplying goods and services that meets the quality of wants and needs of customers that changes continuously. National or international business' managers pay a bigger importance to the quality because of the diversification of developing technology and marketing resources. Globalisation has left the idea of classic management methods, approaches and practices which were very popular in their time to new ideas Businesses implement to new management techniques that help to distinguish themselves than their competitors.

Nowadays quality becomes a usual business component in terms of customers, employees, suppliers and other stakeholders. Companies have a needing about quality certificate or another argument showing its quality proficiency regarding implementing a quality management system. Quality Management System is in general a composition of efforts aiming to submit a cost effective service and to gain full appreciation of the demanding parties, to improve, protect and develop quality, shown by various departments of the institution.

Quality assurance, securing it for all times, and quality improvements are not realized via randomized things but systematic studies. Quality management systems benefits such as better documentation for organizations standardization, customer satisfaction, better supplier relationships, detection of powers and responsibilities within the enterprise, data and ability to make situation analysis in accordance with statistical measurements and to be able to use the results of these analysis for the forward-looking decisions.

Tqm is a technique that adopted and implemented by most of the businesses within those techniques. The reasons of importance of quality are; diversity in products and services that are produced, disappearance of trade borders, technological improvements and new competition conditions by means of these advances. The organisations which adopt the TQM are increasing the quality of the products and services whereas they decrease the cost of them. This situation provides the advantage in competition in the market.

Quality concept has an important role in health industry as well in production industry. Together with the development of science and technology as well as increase of cultural level ad importance attached to humanity, submission of health services with higher standards become obligatory. In order to let Turkey have a competition power and overcome from challenges under 21st century health conditions, it should realize the investments through future, such as technology, research ad development, environment as well as most important one, education. In the hospitals that one of the components of health industry, quality understanding gain an importance because of the need of satisfy the health care needs finely and take the proper management decisions. Nowadays together with quality understanding, also quality management systems can obtain important structure for organizations. Total quality management approach in health sector meets either expectation about higher quality service, or goals on reducing service costs. Quality certification systems, which previously originated in health sector in an incentive manner, are the criteria which have been practiced

compulsorily in recent years and which affect the additional payments for the staff, and which determine the hospital performance, the quality criteria of which the Ministry of Health attaches much importance and supervises itself.

ISO 9000 for quality is one of the most applicable strategies by businesses all over the world. ISO 9000 has been one of important issues in many developing countries including Turkey. ISO 9000 QMS has been still first basic step in the attainment of TQM. In the implementation of ISO 9000

QMS by the organizations, they learn what their organization processes are and how to measure and evaluate their processes. Organization which implement ISO 9000 QMS, will take advantages of this systems in two or three years.

The aim of this study is to evaluate " The Contribution Of TS EN ISO 9001:2008 Quality Management System to Quality of Business Life" and show the factors that affect Quality of Business Life. Using Quality Guarantee Systems (QGS) ISO 9001:2008 in the production and the service enterprises that has the last state after the revision made in the year 2008 continues increasingly. QGS aims to make the system more efficient, more effective and faster by arranging the management form of the enterprises. Benefitting in the highest level from the all wealth of the enterprise is basically considered while performing this aim.

Considerations and proposals in the light of the results of the study :

□ Total Quality Management in the impact on employees due to the quality of working life are positive.

□ Education with the staff of the relationship between his task was observed to be significant . This is to facilitate the implementation of Total Quality Management creates an impact in the area of business .

□ has been observed that a significant relationship between gender and Education , buddha total quality management is an important factor in the successful implementation of the participation of all the other important principle .

□ entity to have TS EN ISO 9001:2008 Quality Management System is an effect to increase the motivation of employees . Buddha provides a significant contribution to the efficiency of operation and service quality . In general, within the framework of TS EN ISO 9001:2008 standards, the results of the in-service training is wounded, but the dominant idea in enterprises , research support for the operation, who thought of this as a recommendation by the staff working at least değerlendirmiştir . This idea has emerged that can be perceived in different ways by business organizations and employees .

□ especially when making decisions related to employees information about their work and experiences of the year taking into account the responsibilities of the field within the ideas should be taken . In this way, people who work in the institution may conclude them is valued and can reach a higher level of performance .

□ accordance with standards EN ISO 9001:2008 Interviewees employees and top management support has been expressed . The Buddha and senior management of the hospital staff provided support prevents the emergence of any potential problem . Provides assistance in the solution of different problems than are encountered .

□ entity within the framework of TS EN ISO 9001:2008 Quality Management System that provides ease of management thought enough to transmit the current problems in the provision

of internal communication provides the opportunity to achieve the objectives of the existing business and profitability in order to ensure that this is an important factor.

□ Your employees need to give attention to in-service training and to increase the level of education

□ Create Your Quality organization , the employees must be coordination within the organization .

□ Your employees should provide the team with team spirit .

□ management within the business are required to follow a policy of guiding and learning .

Key Words: Quality of Life, Quality of business life, ISO 9001:2008 Quality Management System, Health services

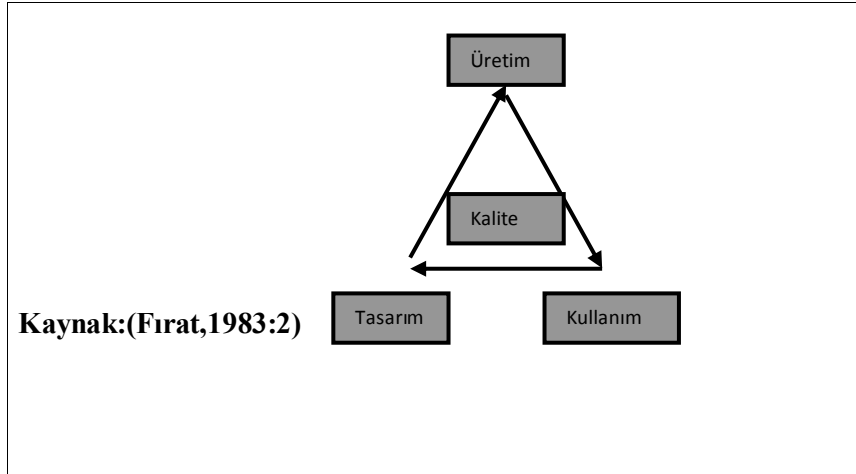
M1-Business Administration.

1.Kalitenin Tanımı

Günlük hayatta kaliteli ürün, kaliteli hizmet, kalitenin geliştirilmesi ve arttırılması gibi kavramlarla sık karşılaşılmakta, hemen her alanda kalitenin referans gösterildiği bir çağda yaşanmaktadır. Kalite, insan yaşamını kolaylaştıran, satın aldığı ürüne veya sunulan hizmete karşı güven duyulmasına yol açan bir olgu olarak düşünülmektedir.

Kaliteden anlaşılan önceleri bir mal veya hizmetin tüketiciyi ne kadar memnun ettiği, müşterinin aldığı mal veya hizmetten sonra probleminin olmaması olarak anlaşılmaktayken, günümüzde bu anlayış mal veya hizmeti üretenler açısından veya bunları tüketenler açısından farklı özellikler dikkate alınarak tanımlanmaya başlanmıştır (Berk,1994:55).

Kalite, ürünün tasarım, üretim ve kullanım girdileri ile bu aşamalarda çabaların sonucunda oluşur. Bu durumu şekil-1 üzerinde göstermek mümkündür (Fıratlı,1983:2).



Şekil:-1: Kalite, ürünün tasarım, üretim ve kullanım girdileri

Kalite, müşteri istek ve beklentilerine uygunluktur (Efil, 1999: 6). Bu açıdan, bir ürün veya hizmetin belirlenen müşteri gereksinimlerini karşılama yeteneğine, o ürün ya da hizmetin kalitesi denir (Soylu vd, 1998: 150).

Kalite, soyut bir kavram olup, müşterilerin algılamalarına bağlı olarak değişiklikler gösterir (Pekdemir, 1992: 40). Diğer bir deyişle, kalite, farklı kişiler için farklı anlamlar ifade etmektedir. Örneğin, kalite, bir düşünce şeklidir; kalite, iş yapma ve yönetme şeklidir; kalite, bir metottur; kalite, bir diğer yönetim oyunudur; kalite bir din veya mezheptir; kalite, müşterilerle ilişki kurma şeklidir; kalite, gelişmiş ve iyileştirilmiş çalışma ortamına yönelik bir harekettir ve kalite, kaynakları optimal kullanma yoludur (Shani and Mitki, 1994: 407-417).

1.2 Toplam Kalite Yönetimi

Juran'ın 1954'te "Kalite Yönetimin Sorumluluğudur", Feigenbaum'un 1956'da "Toplam Kalite Kontrol", Ishikavva'nın 1962'de "Kalite çemberleri" ve 1980'lerde Uluslararası Standartlar Örgütü'nün "ISO 9000 Kalite Güvence Serisi Standartları, geliştirilmiş olan yenilikçi yaklaşımlardır. Bu yaklaşımlar ile içeriği genişleyen kalite kavramı, günümüzde tüm

işletmelerin uygulamaya çalıştığı bir yönetim anlayışı olan Toplam Kalite Yönetimi'ne (TKY) dönüşmüştür (Gürdal,2007:176).

Tanımlama konusunda farklı yaklaşımlar sergilenmesine rağmen TKY; “bir organizasyon içinde kaliteyi odak alan, organizasyonun bütün üyelerinin katılımına dayanan, müşteri memnuniyeti yoluyla uzun vadeli başarıyı amaçlayan ve organizasyonun bütün üyelerine ve topluma yarar sağlayan bir yönetim yaklaşımı” şeklinde tanımlanabilir(Miyauci,1999).

Toplam kalite yönetimi, işletme işlevleri ve sonuçlar yerine süreçler üzerine odaklanan, tüm çalışanların niteliklerinin artırılması ile yönetim kararlarını sağlıklı bilgi ve veri toplaması analizine dayandıran, tüm maddi ve maddi olmayan kaynakları bir bütünlük içinde ele alan bir felsefedir. Bu doğrultuda “Toplam Kalite Yönetimi yaklaşımı, yalnızca bir öneriler ve yöntemler reçetesi değil çok daha geniş boyutta düşünülmesi gereken bir yaşam felsefesidir. TKY'nin kuruluşunu oluşturan dört ana eleman vardır: İnsan, Sürekli Gelişim, Süreç ve Müşteri (Erdoğan, 2004: 8).

Toplam kalitenin ayırıcı karakterleri, (iç ve dış) müşteri odağı, karar verilmesinde kaliteye saplantısının bilimsel yaklaşımda problemin çözümü, uzun vadeli sorumluluk, takım çalışması ve çalışanlara yetki verilmesi, sürekli iyileştirme, tabandan tepeye kadar eğitim, kontrol özgürlüğü, hedefin birleşmesi, herkesin organizasyonla ilgili stratejiyi düşünerek desteklemesini hedeflemektedir (Goetsch and Davis, 2003: 8).

1.2.1 Toplam Kalite Yönetiminin İş Yaşamına Etkileri

Çalışma yaşamında kaliteyi sağlamak üzere çeşitli ülkelerde farklı uygulamalara rastlamak mümkündür. Her ülke, bu sürece farklı zamanlarda başlamış ve farklı yasal düzenlemelerde bulunmuştur. Bu doğrultuda Norveç, yasal çerçevede "endüstriyel demokrasi" programına yer vererek, işin yeniden yapılandırılması konusunda ilk adımı atmıştır. Diğer taraftan İsveç, kurumların demokratikleşmesi sürecinde, işçi-işveren-sendika çerçevesinde en gelişmiş programları uygulayan Avrupa ülkesi konumundadır. İngiltere ise, konuyla ilgili teorik çalışmaların en fazla yoğunluk kazandığı ülke durumundadır. Görülmektedir ki; ülkeler çalışma yaşamında görülen

eksiklikleri gidermek, gelişme sağlamak amacıyla ihtiyaç duyulan girişimleri 1970'li yıllarda atmaya başlamışlardır(Kaymaz,2003:12).

Yaşam kalitesinin iyileştirilmesi üzerine yapılan çalışmalar, ekonomik ve teknolojik iyileştirmelerin yeterli olmadığını ortaya çıkarmıştır. Bundan sonra dikkatler, çalışma yaşamına, çalışan insanların niteliğine yönelmiştir. Örgüt düzeyinde yapılan çalışmalar, çalışanlara daha insancıl ve sağlıklı iş koşullarının sağlanması, örgütlerde çalışanların niteliğinin yükselmesi ve bu doğrultuda örgütlerin uzun dönemli etkinliklerinin ve verimliliğinin sağlanması için daha iyi çalışma ortamının oluşturulmasını ve çağdaş yönetim anlayışını kapsamaktadır.

Önümüzdeki yıllarda, dikkatlerin insan boyutu üzerinde yoğunlaştırılması zorunlu hale gelecek, işadamları ve yöneticiler en çok etrafındaki insanlarla özellikle de emirleri altındaki personelle ilişkilerini düzenleme ve onların verimli bir şekilde çalışmalarını sağlayabilme konularıyla meşgul olacaklardır. Hangi amacı gerçekleştirmek için kurulmuş olursa olsun tüm örgütlerin yasama ve gelişme gücü; onu oluşturan bireylerin belirlenen amaçlar doğrultusunda, beraberce çalışabilmelerindeki istek ve arzularına bağlıdır. Bazen az miktarda bir maaş artışı, söylenen bir güzel söz, örgütte verimliliği sağlayabileceği gibi, bazı durumlarda iş görenlere yapılan bir saygısızlık, yeterli ödüllendirme sisteminin olmayışı v.b.isletmeyi beklenmeyecek şekilde bir zarara sokabilecektir (Uysal,2002:8).

İş yaşamında kaliteyi arttırmaya yönelik temel programlar dört ana grup altında incelemek mümkündür. Bunlar; (Solmuş,2000:39).

1-Özerk çalışma grupları: Bir dizi işi yapmakla sorumlu olan, sayıları genellikle 15-20 arasında değişen, kendi kendini yöneten informel bir yönetim anlayışına sahip gruptur

2-Kalite Çemberleri: Kalite çemberleri, yaptıkları işin kalitesi ile ilgili olan koşulları belirlemek, problemleri tanımlamak, alternatif çözüm önerileri sunmak, daha güvenli iş yaşamı koşullarını belirlemek ve üretkenliğin artırılması amacıyla, 6-12 kişi arasında değişen sayıları bulunan, gönüllülük esasına göre bir araya gelmiş gruptur.

3-Yönetim Kurullarında Temsil Edilme: Yönetim kurullarında temsil edilme hakkı, temsilcilere, çalışanların tümü tarafından dile getirilen ihtiyaçların üst yönetime aktarılması fırsatını sunmaktadır.

4-Çalışan-Yönetim Komiteleri: Bazı sendika ve firmalar, aralarındaki çatışmayı azaltmak ve daha uzlaşmacı bir iklim yaratmak için her iki tarafın da temsilcilerinden oluşan komiteler kurmaktadır.

1.2.2 Toplam Kalite Yönetiminin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri

Teknolojik gelişmelere bağlı olarak 1970'li yıllardan itibaren işgücünün yapısında da değişimin ve gelişimin yaşandığını söylemek mümkündür. Özellikle "mavi yakalı" işgücü olarak nitelendirdiğimiz beden gücüne dayalı çalışma kompozisyonuna sahip işgücünden; daha çok zihni çalışma potansiyelini kullanan "beyaz yakalı" bilgi işçisine doğru bir dönüşüm yaşanmıştır. Bilgi ve hizmet işçilerinin oranı gelişmiş ülkelerde toplam işgücünün, dörtte üçünü rahatlıkla oluşturur hale gelmiştir. İnsan gücünün farklılaşan yapısı, mevcut yönetim modelleri değişen yapıda etkili olamamış ve insan odaklı yeni bir yönetim modellerinin gelişmesini sağlamıştır (Diken,1998:84).

Başarıların en önemli unsurlarından ve TKY programlarının en önemli amaçlarından birisi olan çalışanların mutluluğu sistematik araştırmalarla izlenmeli ve iyileştirilmelidir. Tercihen bağımsız kuruluşlarla yapılacak, çalışanların da hazırlıklarına katılacağı araştırmaların sonuçlarının ve çalışanların mutluluğunun diğer göstergelerinin izlenmesi yöneticilerin en önemli sorumluluklarından biri olmalı, sonuçlar ve iyileşme planları çalışanlarla paylaşılmalıdır, (Aydemir, 2006:75).

1.2.3 Sağlık Sektöründe TKY

Uluslararası Çalışma Örgütü ile Dünya Sağlık Örgütü uzmanlarının 1950 yılında bir araya gelerek üzerinde anlaştıkları tanım şöyledir : “İşçi sağlığı şunu amaçlar: Her çeşit işte çalışan işçilerin, fiziksel, ruhsal ve sosyal yönden tam iyilik hallerinin kollanması ve geliştirilmesi; çalışma koşullarından ötürü işçilerin sağlıklarını yitirmelerinin önlenmesi; çalışmalarını sırasında, işçilerin, sağlıklarını olumsuz yönde etkileyecek etmenlerden korunmaları; işçilerin fizyolojik ve psikolojik yapılarına uygun işe yerleştirilmesi ve bunun sürdürülmesidir(Öztuna, 2007:45) .

Hizmet endüstrileri konusunda farklı birçok sınıflama vardır. Bu sınıflamalar içerisinde Chase'in yaptığı çalışma en bilinenidir. Chase sınıflamasında hizmet endüstrilerini müşterilerle ilişki açısından incelemiş ve hizmet endüstrilerini dört sınıfta toplamıştır. Bu sınıflamada sağlık endüstrisi, müşterilerle ilixsinin en yüksek olduğu sektör olarak belirtilmiştir. Sağlık hizmetlerinin kullanımı, sunuluş biçimi günümüz dünyasında toplumların sosyo-ekonomik kalkınmışlık düzeylerini belirleyen en önemli göstergelerdir (Aydemir, 2006:88).

Kaliteli bir sağlık hizmetinin tanımlanabilmesi için önce böyle bir hizmette bulunması gereken özelliklerin bilinmesi gerekir. Bu özellikler: (Diken,1998:105-106).

- Hastanın fiziksel yapısında ve fonksiyonlarında, ruhsal durum ve zihinsel yeteneklerine mümkün olan en kısa zamanda bir iyileşme,
- İnsan sağlığının geliştirilmesi, hastalıklardan bedensel ve zihinsel özürü olmaktan korunması ve bunun gibi sonuçlar doğuracak şartların erken teşhisi ve tedavisi,
- Optimum sürede yani hizmetin zamanında verilmeye başlanması, gereğinde uzun sürmemesi, gereksiz kesintiye uğramaması ve zamanından önce bitirilmesi,
- Hizmet süresince hastaya alınan kararlar ve sonuçlarına ilişkin bilgi verilmesi ve onunla işbirliği kurulması,
- Tıp bilimi doğruluğu kanıtlanmış prensiplere dayanır ve ilgili diğer bilimsel, teknolojik ve uzmanlık alanlarında yararlanır
- Hastanın sağlık durumu ile ilgili yeterli ve güvenilir kayıtların oluşturulması ve bu sayede hizmetin sürekliliği ve izlenebilirliği,
- Sağlık sisteminin tıbbi, teknolojik, beşeri ve finansal kaynaklarının en verimli şekilde kullanılabilmesine imkân sağlamak,
- Personelin uyumlu, bir arada ve koordineli bir şekilde çalışması ile ast-üst ilişkilerinin geliştirilmesine katkıda bulunmak.

1.3 TS EN ISO Kalite Standartları İle İlgili Genel Kavramlar

ISO Latince eşit ya da düzenli anlamına gelen isos kökünden gelir ve bilinenin aksine Uluslar arası Standardizasyon Örgütü'nün kısaltması değildir. TS EN ISO 9001 ise etkin bir kalite yönetim sistemini tanımlayan bir standarttır. Kuruluş bu standardın şartlarını sağladığında TS EN ISO 9001 belgesini alabilmektedir. Belge kuruluşun ürün ve hizmetlerinin uluslar arası kabul görmüş bir standarda uygun olarak üretildiğini göstermektedir (Öztuna, 2007:89).

TS EN ISO 9001 standartları serisi, kuruluşların iç ve dış kalite güvencesi ihtiyaçlarının karşılanabilmesi amacıyla kalite yönetimi ve güvencesi modelleri ile bunlara ilişkin temel şartları tanımlar. Her ne kadar adında “standart” sözcüğü bulunsa da, TS EN ISO 9001 serisinin amacı, kuruluşlara standardize edilmiş kalite yönetimi ve güvencesi modelleri vermek değildir. Zaten bu, pratik olarak da pek mümkün değildir. Her kuruluşun, kendi yapısına, üretim türü ve sekline, müşteri ihtiyaç ve beklentilerine uygun olarak kalite sistemini kurmasının ve geliştirmesinin daha uygun olacağı söylenebilir (Peşkircioğlu,1995:143).

1.3.1 TS EN ISO 9000 Serisi Kalite Yönetim Sistemi Standartları

TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi, kısa dönemli kazanca ve önce “kar” yerine önce “kalite” ilkesine dayanan ve uzun dönemli planlarla çalışmayı öngören bir yönetim stratejisinin sonucudur (Tekin, 2007: 329).

TS EN ISO 9001 ise etkin bir kalite yönetim sistemini tanımlayan bir standarttır. Kuruluş bu standardın şartlarını sağladığında TS EN ISO 9001 belgesini alabilir. Belge kuruluşun ürün ve hizmetlerinin uluslararası kabul görmüş bir standarda uygun olarak üretildiğini gösterir. Standart merkezi İsviçre'nin Cenevre kentinde yer alan ve 90'dan fazla ülkenin üye olduğu Uluslararası Standardizasyon Örgütü tarafından geliştirilmiştir. Belgelendirme şirketlerini yetkilendirme yetkisi üye ülkelerin akreditasyon kurullarına verilmiştir. Türkiye'deki akreditasyon yetkisi TÜRKAK'a verilmiştir. TS EN ISO 9001 Belgesi ise ilgili kuruluşun ürün veya hizmetlerinin uluslararası kabul görmüş bir yönetim sistemine uygun olarak

sevk ve idare edilen bir yönetim anlayışının sonucunda ortaya konduğu ve dolayısı ile kuruluşun ürün ve hizmet kalitesinin sürekliliğinin sağlanabileceğinin bir güvencesini belirler.

TS EN ISO 9000 serisinin kalite yönetimi standartları gerçekleştirmesi gereken hedefleri şöyle sıralamıştır; kuruluş ürettiği ürün ve hizmetlerin kalitesini, müşterisinin beklentisi olan istek ve ihtiyaçların sürekli olarak karşılayabilecek şekilde gerçekleştirmelidir. Müşteriye, amaçlanan kalitenin karşılanacağı konusunda sürekli güven verilmelidir. Ayrıca kuruluş amaçlarının kalitenin sürekli olarak gerçekleşeceği konusunda da kendi yönetimine güven verecek şekilde tasarlanması gerekir. TS EN ISO 9000 standartları müşteri ve kuruluşa güvence sağlayan, aşırı yenilik içermeyen ve kalite sisteminde bulunması gereken asgari elemanları tanımlayan bir standartlar dizisidir. Bu standartlar bir alt sınır olduğu için, işletmelerin bu sınırın üzerinde iyileştirici faaliyetler yapmasını engellemez. Sadece yöneticilerin ulaşması gereken noktaları tanımlayıp bu yolda kılavuzluk yapmaktadır (Durakbaşı ve Çavuşoğlu, 2005: 186).

2. TS EN ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sisteminin İş Yaşamı Kalitesine Katkısı: Bir Araştırma

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın amacı; çalışanlarda iş yaşam kalitesini değerlendirmek ve çalışanların iş yaşam kalitesini etkileyen bazı faktörleri ortaya koyabilmektir. Araştırmanın önemi, TS EN ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sisteminin iş yaşamı kalitesine nasıl etkilediği, çalışanlara ne gibi faydalar sağladığını belirlemektir. Türkiye’de yeni bir kavram olan İş Yaşamı Kalitesi’nin uygulanabilirliği ve mevcut uygulamaların benzerliğini tespiti için pilot bir araştırma niteliği taşıması ve gelecekte yapılacak araştırmalar için temel oluşturması açısından önem taşımaktadır.

2.2. Araştırmanın Metodolojisi

2.2.1. Araştırmanın Alanı

Örnekleme, Malatya Turgut Özal Tıp Merkezi bünyesinde bulunan personelden oluşmaktadır. Turgut Özal Tıp Merkezi TS EN ISO 9001:2008 Kalite Güvence Sistemi Belgesini almıştır. Toplam çalışan sayısı yaklaşık olarak 1200 kişidir. Ankete katılıp geri dönüş sağlayan ve değerlendirme yapılan kişi sayısı ise 414.

2.2.2. Araştırma Tekniği

Verilerin analizi SPSS 16.0 istatistik programında gerçekleştirilmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Normal kabul edilen mesai saatleri süresinde formlar katılımcılara dağıtılmış ve doldurmaları istenmiştir. Anketin uygulanmasında yüz yüze görüşme yapılarak anket formunun doldurulması sağlanmıştır.

2.2.3. Anket Formunun Hazırlanması

Anket formunun ilk altı sorusu demografik özellikleri içeren sorulardan olmuştur. Geriye kalan 14 soru TS EN ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sisteminin İş Yaşamı Kalitesine Katkısı ölçmeye dönük sorular olan 5'li derecelendirilmiş Likert tipi ölçek olarak hazırlanmıştır. Ölçendeki değerlendirme puanlanmasında Hiç memnun değilim=1, Memnun değilim=2, Kararsızım=3, Memnunum=4, Çok memnunum=5 değerleri verilmiştir.

2.2.4 Araştırma Bulguları

2.2.4.1 Demografik Değerlendirme

Tablo-1: Araştırmaya Katılan Araştırmaya Katılan Personelin Yaşı Eğitim Durumu

Yaş	Frekans	Yüzde	Eğitim	Frekans	Yüzde
16-22yas	5	1,2	İlköğretim	26	6,3
23-29yas	157	37,9	Lise	119	28,7
30-36yas	150	36,2	Ön lisans	92	22,2
37-42yas	69	16,7	Üniversite	116	28,0
43 ve Üst yas	33	8,0	Yük. Lis ve Dok	61	14,7
TOPLAM	414	100,0	TOPLAM	414	100,0

Tablo-1 Örnekleme yaş grubu dağılımı 16-22 yaş arası 5 kişi, 23-29 yaşa arası 157 kişi, 30-36 yaş arası 150 kişi, 37-42 yaş arası 69 kişi, 43 yaş ve üstü olan 33 kişi, personelin eğitim durumuna göre sınıflandırıldığında ilköğretim 26 kişi, lise 119 kişi, ön lisans 92 kişi, üniversite 116 kişi, Yüksek lisans ve doktora yapan ise 61 kişi olduğu görülmektedir.

Tablo-2:Araştırmaya Katılan Personelin TS EN ISO 9001:2008 Bilgisi, Görevi ve Cinsiyeti

Personelin Görevi	Frekans	Yüzde	ISO 9001:2008 BİLGİSİ	Frekans	Yüzde
Akademikler.	73	17,6	Kesinlikle Bilgim Yok	14	3,4
Hemşire	97	23,4	Bilgim Yok	45	10,9
İdari personel	115	27,8	Fikrim Yok	31	7,5
Yar. Sag. Per.	28	6,8	Bilgim Var	270	65,2
Teknik pers.	36	8,7	Kesinlikle Bilgim var	54	13,0
Hastabakıcı	19	4,6	TOPLAM	414	100,0
Temizlik pers.	14	3,4	Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Güvenlik	32	7,7	Erkek	224	54,1
TOPLAM	414	100,0	Bayan	190	45,7
			TOPLAM	414	100,0

Tablo-2 de Araştırmaya Katılan Personelin Cinsiyet Durumu ile ilgili yapılan sınıflandırmada, çalışanların 190'ı bayan, 224'dü ise erkek çalışan, Araştırmaya katılan kişilerin TS EN ISO 9001:2008 yönetim sistemleri hakkındaki bilgi sahibi olup olmadığına ilişkin verilen cevaplarda, Kesinlikle Bilgim Yok 14 kişi, Bilgim Yok 45 kişi, Fikrim Yok 31 kişi, Bilgim Var 270, Kesinlikle Bilgim var 54 kişi. Yine Tablo-2 araştırmaya Katılan Personelin görevi ilgi olarak sınıflandırılma yapıldığında, Akademisyen 73 kişi, Hemşire 97 kişi, İdari personel 115 kişi, Yardımcı. Sağlık. Personeli 28 kişi, Teknik

personel 36 kişi, Hastabakıcı 19, Temizlik personeli 14 kişi, Güvenlik 32 kişidir.

2.2.4.2 Güvenirlilik Testi

Tablo-3:Güvenirlilik Testi

Cronbach's Alpha	Ortalama	Standart Sapma
,922	3,075	11,44318

Güvenirlilik katsayısı daima 0 ile 1 arasında değer alır. Soru grupları için kullanılan en yaygın içsel güvenirlilik indeksi Cronbach Alphadır. Cronbach Alpha değeri 0,70'in üzerinde olan ölçeklerin içsel tutarlılığa sahip olduğu söylenir.(Carter,1997). Buna göre yapılan istatistiksel analiz sonucunda oluşan

Tablo:3 incelendiğinde, ölçek için genel ortalamanın 3,075 ve standart sapmanın ise 11,44318 olduğu görülür. Ayrıca güvenirlilik katsayısı olan Cronbach Alpha'nın 0,921 olduğu bulunmuştur. Buna içsel tutarlılığının çok yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo-4: Uygulama yapılan İşletmede TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin İş Yaşamı Kalitesine Katkısı ile İlgili Yargılara İlişkin Görüşlerin Dağılımı

ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi	Ortalama	Standart Sapma	N
Güvende hissediyorum	2,8937	1,09955	414
Hizmet İçi Eğitim	2,5556	1,10493	414
Önleyici tedbir	2,8792	1,08251	414
Olumlu bir yaklaşım	2,9130	1,15281	414
Görüşlerime yeterince	3,4348	1,17453	414
Yeterli kolaylık gös	3,1836	1,15615	414
Vizyon ve kalite	2,8406	1,11068	414
Başarılı personel ödül	3,2778	1,27279	414
İnsan kaynakları etkin	3,1957	1,12333	414
Temizlik düzen hijyen	2,7899	1,14845	414
Kurum içi iletişim	3,2488	1,08409	414
Servis yemek hizmet	3,2609	1,35460	414
Güvenlik personel	2,9420	1,23568	414
Motivasyon artırıcı cabalar	3,6377	1,16408	414

Tablo-4 den görüldüğü üzere, Uygulama yapılan İşletmede TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin İş Yaşamı Kalitesine Katkısı ile İlgili Yargılara İlişkin Görüşlerin Dağılımı Tablo-’de incelendiğinde en yüksek ortalamanın 3,6377 ile “**TS EN ISO 9001:2008 standartları çerçevesinde motivasyonumu arttıran uygulamaların kurumumda olduğunu**

düşünüyorum”, En az katılım ise 2,5556 ortalama ile” TS EN ISO 9001:2008 standartları çerçevesinde gerçekleştirilen hizmet içi eğitimlerin yararlı sonuçları olduğunu düşünüyorum” ifadesidir.

2.2.4.3 Faktör Analizi

Tablo-5: Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	,948
Bartlett's Test of Sphericity	2,787E3
Df	91
Sig.	,000

Faktör analizinin uygulanacağı örneklemin yeterliliğinin ölçülmesi Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ölçümü ile yapılır. Bu değer 1'e ne kadar yakın ise eldeki veri grubuna Faktör analizinin yapılmasının uygun olduğu söylenir. KMO değeri 0,50'den küçük ise ilgili veri grubuna faktör analizi yapılamaz. Ele alınan örnekte **Tablo-5'da** görüldüğü gibi bu değer 0,948'dir. Buda KMO için iyi bir sonuçtur. Analizden elde edilen korelasyon matrisinin birim matris olup olmadığını test etmek için Barlett Testi kullanılır. Ana kütle korelasyon matrisinin birim matris olduğu şeklindeki sıfır hipotezi reddedilirse veri grubuna Faktör analizi uygulanır, reddedilmez ise, analiz yapılması uygun değildir. Tablodan da görüldüğü üzere $p < 0,05$ olduğu için korelasyon matrisinin birim matris olmadığı söylenir (Akgül,2003).

Tablo-6: Açıklanan Toplam Varyans

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,994	49,954	49,954	6,994	49,954	49,954
2	,908	6,489	56,443			
3	,838	5,985	62,427			
4	,692	4,944	67,372			
5	,650	4,641	72,013			
6	,608	4,343	76,356			
7	,533	3,809	80,166			
8	,517	3,693	83,858			
9	,466	3,326	87,184			
10	,424	3,026	90,210			
11	,392	2,802	93,011			
12	,345	2,466	95,478			
13	,334	2,386	97,863			
14	,299	2,137	100,000			

Tablo-6'dan görüldüğü üzere analizde özdeğeri birden büyük sadece bir faktör türetildiği görülmektedir. Elde edilen bu faktörün toplam varyansının yaklaşık yüzde 50'sini açıklamaktadır.

2.4.4 Korelasyon Analizi

Korelasyon analizi iki değişken arasında ilişkinin yönü ve gücüyle ilgili bilgi verir. Bununla birlikte korelasyon analizi neden-sonuç ilişkisinin göstergesi değildir. Korelasyon katsayısı (r); -1 ile +1 arasında değer alır. $-1 \leq r \leq +1$ 0'a yakın değerler iki değişken arasında doğrusal ve zayıf bir ilişkinin olduğunu, ± 1 'e yakın değerler ise iki değişken arasında doğrusal ve güçlü bir ilişkinin olduğunu gösterir (Bayram,2009;179).

Tablo-7: Korelasyon Analizi Çıktısı

Korelasyon Analizi Çıktısı		Güvende Hissediyor um	Önleyici Tedbir	Temizlik düzen Hijyen	Güvenlik Personel	Servis yeme k Hizmet
Güvende Hissediyor um	Pearson Correlati on	1	,524**	,398**	,404**	
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	414	414	414	414	414
Önleyici Tedbir	Pearson Correlati on	,524**	1	,457**	,344**	,415**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	414	414	414	414	414

Temizlik düzen Hijyen	Pearson Correlati on	,398**	,457**	1	,389**	,432**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	414	414	414	414	414
Güvenlik Personel	Pearson Correlati on	,404**	,344**	,389**	1	,436**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	414	414	414	414	414
Servis yemek Hizmet	Pearson Correlati on	,399**	,415**	,432**	,436**	1
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	414	414	414	414	414

Tablo-7 Görüldüğü üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda çalışmada önem arz ettiği düşünülen beş değişken arasındaki çapraz ilişkiler şu şekilde belirlenmiştir.

- Güvende hissediyorum ile Önleyici tedbir arasında bir ilişki vardır. $p < \alpha = 0,05$ olduğundan korelasyon anlamlıdır. ($p = 0,00$) Pearson Korelasyon = $r = 0,524$ dır.
- Güvende hissediyorum ile Temizlik düzen hijyen arasında bir ilişki vardır. $p < \alpha = 0,05$ olduğundan korelasyon anlamlıdır. ($p = 0,00$) Pearson Korelasyon = $r = 0,398$ dır.

- Güvende hissediyorum ile Güvenlik personel arasında bir ilişki vardır. $p < \alpha = 0,05$ olduğundan korelasyon anlamlıdır. ($p = 0.00$) Pearson Korelasyon = $r = 0.404$ dır.
- Önleyici tedbir ile Güvende hissediyorum arasında bir ilişki vardır. $p < \alpha = 0,05$ olduğundan korelasyon anlamlıdır. ($p = 0.00$) Pearson Korelasyon = $r = 0.524$ dır.
- Önleyici tedbir ile Temizlik düzen hijyen arasında bir ilişki vardır. $p < \alpha = 0,05$ olduğundan korelasyon anlamlıdır. ($p = 0.00$) Pearson Korelasyon = $r = 0.457$ dır.
- Önleyici tedbir ile Güvenlik personel arasında bir ilişki vardır. $p < \alpha = 0,05$ olduğundan korelasyon anlamlıdır. ($p = 0.00$) Pearson Korelasyon = $r = 0.344$ dır.
- Önleyici tedbir ile Servis yemek hizmet arasında bir ilişki vardır. $p < \alpha = 0,05$ olduğundan korelasyon anlamlıdır. ($p = 0.00$) Pearson Korelasyon = $r = 0.415$ dır.
- Temizlik düzen hijyen ile Güvende hissediyorum arasında bir ilişki vardır. $p < \alpha = 0,05$ olduğundan korelasyon anlamlıdır. ($p = 0.00$) Pearson Korelasyon = $r = 0.398$ dır.
- Temizlik düzen hijyen ile Önleyici tedbir arasında bir ilişki vardır. $p < \alpha = 0,05$ olduğundan korelasyon anlamlıdır. ($p = 0.00$) Pearson Korelasyon = $r = 0.457$ dır.
- Temizlik düzen hijyen ile Güvenlik personel arasında bir ilişki vardır. $p < \alpha = 0,05$ olduğundan korelasyon anlamlıdır. ($p = 0.00$) Pearson Korelasyon = $r = 0.389$ dır.
- Temizlik düzen hijyen ile Servis yemek hizmet arasında bir ilişki vardır. $p < \alpha = 0,05$ olduğundan korelasyon anlamlıdır. ($p = 0.00$) Pearson Korelasyon = $r = 0.432$ dır.
- Güvenlik personel ile Güvende hissediyorum arasında bir ilişki vardır. $p < \alpha = 0,05$ olduğundan korelasyon anlamlıdır. ($p = 0.00$) Pearson Korelasyon = $r = 0.404$ dır.
- Güvenlik personel ile Önleyici tedbir arasında bir ilişki vardır. $p < \alpha = 0,05$ olduğundan korelasyon anlamlıdır. ($p = 0.00$) Pearson Korelasyon = $r = 0.344$ dır.

- Güvenlik personel ile Temizlik düzen hijyen arasında bir ilişki vardır. $p < \alpha = 0,05$ olduğundan korelasyon anlamlıdır. ($p = 0.00$) Pearson Korelasyon = $r = 0.389$ dir.
- Güvenlik personel ile Servis yemek hizmet arasında bir ilişki vardır. $p < \alpha = 0,05$ olduğundan korelasyon anlamlıdır. ($p = 0.00$) Pearson Korelasyon = $r = 0.436$ dir
- Servis yemek hizmet ile Güvende hissediyorum arasında bir ilişki vardır. $p < \alpha = 0,05$ olduğundan korelasyon anlamlıdır. ($p = 0.00$) Pearson Korelasyon = $r = 0.399$ dir
- Servis yemek hizmet ile Önleyici tedbir arasında bir ilişki vardır. $p < \alpha = 0,05$ olduğundan korelasyon anlamlıdır. ($p = 0.00$) Pearson Korelasyon = $r = 0.415$ dir
- Servis yemek hizmet ile Temizlik düzen hijyen arasında bir ilişki vardır. $p < \alpha = 0,05$ olduğundan korelasyon anlamlıdır. ($p = 0.00$) Pearson Korelasyon = $r = 0.432$ dir.
- Servis yemek hizmet ile Güvenlik personel arasında bir ilişki vardır. $p < \alpha = 0,05$ olduğundan korelasyon anlamlıdır. ($p = 0.00$) Pearson Korelasyon = $r = 0.436$ dir.

2.2.4.5 Hipotez Testleri

Birbiriyle anlam bütünlüğü içeren sorular arasındaki ilişkilerin belirlenmesi için Pearson Kikare testi uygulanmıştır. Cinsiyet ile Eğitim durumu arasındaki hipotez aşağıdaki şekilde oluşturabilir.

H₀= Cinsiyet ile Eğitim Durumu arasında bir ilişki yoktur.

H₁= Cinsiyet ile Eğitim Durumu arasında bir ilişki vardır.

Tablo-8: Cinsiyet ile Eğitim Durumu Ki-Kare Test Tablosu

Cinsiyet ile Eğitim	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	79,478 ^a	8	,000
Likelihood Ratio	91,458	8	,000
Linear-by-Linear Association	48,915	1	,000
N of Valid Cases	414		

Tablo-8' dan görüldüğü üzere, Cinsiyet ile Eğitim durumu arasındaki hipotez aşağıdaki şekilde oluşturabilir. Chi-Square Tests tablosunda da görüldüğü üzere Pearson Chi-Square değeri (79,478 ve $p < 0,05$) ve ona bağlı p ($p = 0,00$) değerine bakıldığında Cinsiyet ile Eğitim Durumu arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu söylenebilir. Buna göre H_0 hipotezi red edilir H_1 hipotezi kabul edilir.

Eğitim Durumu ile Personel Yaptığı görev arasındaki hipotez aşağıdaki şekilde oluşturabilir.

H_0 = Eğitim Durumu ile Personel Yaptığı görev arasında bir ilişki yoktur.

H_1 = Eğitim Durumu ile Personel Yaptığı görev arasında bir vardır.

Tablo-9: Eğitim Durumu ile Personel Yaptığı görev Ki-Kare Test Tablosu

Eğitim Durumu ile Personel görev	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5,264E2 ^a	28	,000
Likelihood Ratio	452,112	28	,000
Linear-by-Linear Association	188,941	1	,000
N of Valid Cases	414		

Tablo-9'dan görüldüğü üzere, Eğitim durumu ile Personel Yaptığı görev arasındaki hipotez aşağıdaki şekilde oluşturabilir. Chi-Square Tests tablosunda da görüldüğü üzere Pearson Chi-Square değeri (5,264 ve $p < 0,05$) ve ona bağlı p ($p = 0,00$) değerine bakıldığında Eğitim Durumu ile Personel Yaptığı görev arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu söylenebilir. Buna göre H_0 hipotezi red edilir H_1 hipotezi kabul edilir.

3.Sonuç ve Öneriler

Günümüz işletmeleri sundukları mal ve hizmetlerin kalitesini belirlemek için bir takım standartlar geliştirmiş ve bunları uygulamaya koymuşlardır. Türkiye'de bu şartları sağlamak için TS EN ISO 9000 Standartları geliştirilmiştir. Birçok işletme bu standartlara göre faaliyette bulunmaktadır. Fakat işletmelerin bu standartları uyguluyor olması Toplam Kalite Yönetimi anlayışını benimsediklerini ve uyguladıklarını göstermez. Bu standartlar Toplam Kalite Yönetimi uygulaması için sadece bir alt koşuldur. Yani işletmede bu standartlar var diye işletme başarılı olamaz. Toplam Kalite Yönetiminin başarılı olabilmesi uygulamada kararlılığı gerektirir. Kararsızlık durumunda işletme büyüğü bozmuş olur (Aydemir, 2006:138).

Toplam Kalite Yönetimi, TS EN ISO 9000 standartlarının önüne geçerek "İnsan"ı ön plana çıkaran ve kuruluş kültürüne, yönetim felsefe ve politikasına, çalışanların işlerine ve kendilerine karşı tavır, tutum ve sorumluluk anlayışlarına önemli değişiklikler getiren yeni bir stratejinin, geliştirilerek uygulanmaya başlanmasını gerektirmektedir. Toplam Kalite Yönetimi sonlu bir program değildir. TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi, ürüne değil üretim sistemine (süreç) odaklanmaktadır. Çalışmalar işin doğru olarak yapılmasına yöneliktir (Gökçen, 2001; 18-19).

Yapılan çalışmanın sonuçları ışığında dikkat edilmesi gereken noktalar ve önerileri;

- Toplam Kalite Yönetiminin çalışanlar üzerinde dolayısıyla çalışma yaşamının kalitesinde de etkisi olumlu yöndedir.
- Eğitim Durumu ile Personel Yaptığı görev arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu gözlenmiştir. Bu da Toplam Kalite Yönetimini

işletme alanı içerisinde uygulanmasını kolaylaştırıcı bir etki oluşturur.

- Cinsiyet ile Eğitim Durumu arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu gözlenmiştir, buda toplam kalite yönetimin başarılı bir şekilde uygulamasında diğer önemli bir etken olan herkesin katılımı ilkesi doğrultusunda önemlidir.
- İşletmenin TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemine sahip olması çalışanlar üzerinde motivasyonu artırıcı bir etki yaratmaktadır. Buda işletmenin verimliliğine ve hizmet kalitesinin önemli ölçüde katkı sağlamaktadır. Genelde TS EN ISO 9001:2008 standartları çerçevesinde gerçekleştirilen hizmet içi eğitimlerin yararlı sonuçları olduğunu düşüncesi işletmelerde hâkim olmakla birlikte, araştırma yapılan işletmede bu düşünce çalışan personel tarafından en az destek gören bir öneri olarak değerlendirilmiştir. Bu da işletmenin kurumlar ve çalışanlar tarafından farklı algılanabileceği fikrini ortaya çıkarmıştır.
- Özellikle çalışanlar ile ilgili kararlar alınırken kişilerin çalışma alanla yıla ilgili bilgi ve deneyimleri göz önünde bulundurularak sorumlulukları dâhilinde fikirlerinin alınması sağlanmalıdır. Bu suretle kurumda görev yapan kişiler kendilerine değer verildiği kanısına varabilir ve daha yüksek performans düzeyine ulaşabilirler.
- Görüşme yapılan kişiler TS EN ISO 9001:2008 standartları çerçevesinde çalışanlardan ve üst yönetimden destek alındığını ifade etmiştir. Buda hastanenin çalışanları ve üst yönetimin desteğinin sağlanmış olası herhangi bir sorunun çıkmasını engeller. Daha farklı sorunlarla karşılaştığında ise çözümü konusunda yardımlarını sağlar.
- İşletmenin TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemine sahip olması çerçevesinde yöneticilere mevcut sorunlarını iletebilme yeterli kolaylığı sağladığı düşünce kurum içi iletişim sağlanması imkânını sağlar ki bu işletmenin mevcut hedeflerine ulaşabilmesi ve karlılığı sağlaması açısından oldukça önemli bir etmendir.
- İşletme çalışanlarının eğitim düzeyini arttırmak ve hizmet içi eğitimine önem vermek gerekmektedir

- İşletme Kalite organizasyonu oluşturmak, kurum çalışanlarının bu organizasyon içinde koordinasyonu sağlanmalıdır.
- İşletme ekip ruhu ile takım çalışanlarının imkân sağlamalıdır.
- İşletme içerisinde yönetimin yol gösterici ve öğretici bir politika izlemeleri gerekmektedir.

Sonuç olarak TS EN ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi iş yaşamı kalitesinin yükseltilmesinde önemli etki oluşturmaktadır. İşletme kaliteli mal ve hizmeti müşterinin istediği zamanda müşteriye sağlamak zorundadır. Bu mal ve hizmetleri de ancak işletmedeki çalışanları vasıtasıyla gerçekleştirebilir. Eğer çalışanın çalışma koşulları standartlara uygun değilse ve çalışanı mutlu etmiyorsa işletmenin müşterilere kaliteli mal ve hizmet sunması mümkün değildir. Bu sebepten çalışanların iş koşullarının uygun standartlarda olması işletme tarafından gerçekleştirilmelidir.

KAYNAKÇA

AYDEMİR, Feryal Ahu(2006).”Toplam Kalite Yönetiminin İş Yaşamına Etkisi ve Sağlık Sektöründe Uygulanması”, **TC. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Yüksek Lisans Tezi.

AKGÜL Aziz, ÇEVİK Osman (2003).**İstatistiksel Analiz Teknikleri: SPSS’te İşletme Yönetimi Uygulamaları**, Emek Ofset, Ankara.

BAYRAM, Nuran (2009).**Sosyal Bilimlerde SPSS ile Veri Analizi**, Ezgi Kitab Evi, 2. Baskı, Bursa.

BERK S. Oğuz,(1994). “Hastanelerde Kalite Sağlama Sistemlerindeki Gelişmeler ve Toplam Kalite Yönetiminin Türkiye’de Uygulanabilirliğine Yönelik Bir Model Önerisi”, **Yüksek Lisans Tezi**, İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Fakültesi Hastane ve Sağlık Kuruluşları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul, s.5.

DURAKBAŞA M. Numan ve Çavuşoğlu İlknur (2005). “Sektörel Kalite Standartları ve Entegre Kalite Yönetim Sistemleri”, **V. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu**, İstanbul Ticaret Üniversitesi, 25-27 Kasım.

EFİL, İ. (1999). **Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi**, Alfa, Genişletilmiş 4. Baskı.

GÖKÇEN, Hadi. (2001). **Ülkemizdeki “Kalite” Patlaması Üzerine Eleştiriler**. Tütev Teknik, 1(1).

DİKEN, Ahmet (1998).**Sanayi ve Hizmet işletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi**, Konya Ticaret Odası Eğitim ve Kültür Yayınları no: 8,Konya.

ERDOĞAN, Tozkoparan, Güler(2004). **Toplam Kalite Yönetimi Yaklaşımında İnsan Kaynakları Yönetiminin Çalışanların İş Doyumuna Etkisi ve Uygulama Sonuçlarına Yönelik Bölgesel Bir Araştırma**. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

FIRATLI, Erdoğan(1983).**Yeni Mamul Kalite Kontrolü**, Eskişehir, A.Ü. Yay. No:7, S.2

GÜRDAL, K.(20079. **Maliyet Yönetiminde Güncel Yaklaşımlar**, Siyasal Kitapevi, Ankara.

GÜİ ‘Uysal (2002). “Çalışma Yaşamının Kalitesi ve Çağdaş Yönetim”, **İş, güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, Cilt: 4 Sayı: 1 Sıra: 8 / No: 278 /

GOETSCH, L. David. & Davis, B. Stanley.(2003). **Quality Management Introduction To Total Quality Management for Production, Processing, and Services**. Prentice Hall: New Jersey.

KAYMAZ, Kurtuluş (2003).” Çalışma Yaşamında Kalite”, **İş, güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, Cilt: 5 Sayı: 1 Sıra: / No: 32.

MIYAUCHI, Ichiro (1999). **Japonya’da Kalite Yönetimi**, Mess Yayınları, No:31, İstanbul.

PEŞKİRCİOĞLU, Nurettin(1995).“ISO 9000 Uygulama Süreci ve Sonrası”, **Verimlilik Dergisi, Kalite Özel Sayısı**, Ankara.

PEKDEMİR, I. M. (1992), **İşletmelerde Kalite Yönetimi**, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

SHANI, A.B. (Rami) and Y. Mıtkı (1994).“Roadblocks In Total Quality Management Implementations: A”, **Total Quality Management**, November, Vol. 5, Issue 6, pp.407-417.

SOLMUŞ, Tarık(2000).”İş Yaşamında Kalite ve Kaliteyi Arttırmaya Yönelik Program”, **Türk Psikoloji Bülteni**, Eylül, Sayı: 18.

SOYLU, K. F. Soylu, A. Suer ve E. Ö. Suer (1998). **Toplam Kalite Yönetimi Sözlüğü**, Beyaz Yayınları Standartkalite (2012) http://www.standartkalite.com/iso9001_terimleri.htm (12 Mart 2012).

ÖZTUNA, Barış.(2007). ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sisteminin İş Yaşamı Kalitesine Katkısı: Bir Araştırma, **T. C.Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Yüksek Lisans Tezi.

TSE (2012) “Uluslararası Standartizasyon”
<http://www.tse.org.tr/hizmetlerimiz/uluslararası-standardizasyon> (12 Mart 2012)

TEKİN, Mahmut(2010). **Kalite Güvence ve Standartlar**, Yenilenmiş IV Baskı, Günay Ofset, Konya.

TEKİN, Mahmut(2007). **Bilgi Çağında Toplam Kalite Yönetim**, Yenilenmiş Üçüncü Baskı, Konya.