**ADALET MESLEK YÜKSEKOKULLARINDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ**

 **Baki Yiğit ÇAKMAKKAYA[[1]](#footnote-1)\***

**Teoman AKPINAR [[2]](#footnote-2)\*\***

**ÖZET**

Meslek Yüksekokulları, üniversitelerin iki yıllık bölümlerini oluşturan, genellikle meslek lisesi öğrencilerinin tercih ettiği, bitirdikten sonra dikey geçiş sınavı ile dört yıllık fakültelere geçiş yapma imkanı tanıyan önlisans programlarıdır. Adalet Meslek Yüksekokulları ise adalet hizmetleri alanında görev üstlenen kamu ve özel kuruluşların nitelikli meslek elemanı ihtiyaçlarını karşılamak amacı ile kurulmuştur. Eğitim öğretim kalitesi anılan bölüm mezunlarının, iş bulmasında, hayata hazırlanmasında etkin rol oynamaktadır. Bu çalışmada, toplam kalite yönetimi temel prensipleri doğrultusunda Adalet Meslek Yüksekokullarında yapılması gereken iyileştirmeler konu edinilmiştir. Toplam kalite yönetiminin unsurları açısından özellikle öğrenci, öğretmen ve mezuniyet sonrası kişilerin çalışacağı özel ve kamu kurumlarındaki kişilerin memnuniyeti, eğitim kalitesinin sürekli iyileştirilmesi, üzerinde durulmuş, kalitenin artırılması için yapılabileceklere sonuç ve öneriler kısmında değinilmiştir.

**Anahtar kelimeler**: Toplam kalite yönetimi, meslek yüksekokulu, adalet meslek yüksekokulu, eğitim

**TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN JUSTICE VOCATIONAL HIGH SCHOOLS**

**Abstract**

Higher Vocational Schools are two-year associate degree programs of universities generally preferred by vocational high school students and provide the opportunity to be transferred into a four-year faculties by an external transition exam after the completion of the program. Justice Vocational High Schools have been established in order to meet the needs of qualified occupational staff of the public and private institutions providing justice services. The education quality plays an active role for the graduates of the program in terms of finding a job and to be prepared for the life. In this study, the necessary improvements to be made in Justice Vocational Schools in line with the basic principles of total quality management have been discussed. In terms of the elements of total quality management, the satisfaction of the individuals to be assigned in private and public institutions, especially students, teachers and post-graduates and the continuous improvement of the quality of education have been addressed. The activities to be performed in order to improve the quality have been discussed in conclusion and recommendation section.

**Keywords**: Total quality management, vocational high school, justice vocational high school, education

**I.GİRİŞ**

Ön lisans eğitimi bireylerin kısa yoldan çalışma hayatına atılmalarında önemli bir basamak olduğu gibi tercihe göre dikey geçiş sınavı ile lisans eğitimine geçişin bir aşaması olarak da değerlendirilebilir. Eğitim öğretim faaliyetlerinde kalite, öğrenim görülen sürenin olumlu geçirilmesi, mezuniyet ve sonrası için önemlidir. Ön lisans eğitiminde de kalitenin artırılması için uygulamaya yönelik çalışmalar yapılması gerekir. Öğrenciler iki yıllık eğitim alıp çoğunlukla buradan meslek hayatına başlamaktadırlar. Dolayısıyla onların kaliteli bir eğitim alması gerekmektedir. Kişilerin meslek yaşamına iyi hazırlanması için mesleki konularda aldıkları eğitimin yeterli olması ve kaliteli olması gerekir. Eğitim ve öğretim sadece mesleki kapsamda değerlendirilmemeli hayata hazırlığı da kapsamalıdır. Kaliteli eğitim için tecrübeli ve mesleğini seven eğitimciler tarafından eğitim verilmesi , mesleki eğitime yönelik araç gerecin tam olarak karşılanmış olması öğrencilerin uygulamalı eğitim alabilmeleri ve mesleki görgü ve tecrübelerini iki yıllık süre zarfında geliştirebilmeleri gerekmektedir. Eğitimin teori ve pratiği birleştirecek nitelikte olması, öğretmen ve öğrencilerin huzurlu bir ortamda eğitim faaliyetlerine katılması, eğitimcilerin nitelikli olması, araç gereç materyalin yeterli olması amacıyla ihtiyacı karşılamak için toplam kalite uygulamalarından yararlanılabilir. Toplam kalite yönetiminin en önemli unsurlarından hedef kitle odaklılık, sürekli iyileştirme, ölçme ve analiz çalışmamızda ön plana çıkarılarak konu irdelenmiştir.

**II.ÖN LİSANS EĞİTİMİNİN TANIMI, AMACI VE KAPSAMI**

Ön Lisans 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu’nda; ortaöğretim yeterliliklerine dayalı, en az iki yıllık bir programı kapsayan nitelikli insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan veya lisans öğretiminin ilk kademesini teşkil eden bir yükseköğretim olarak tanımlanmıştır (2547 Md.3/r). Ülkemizde önlisans eğitimi iki yıllık meslek yüksek okulları ile verilmektedir. 2547 Sayılı *Yükseköğretim Kanunu*’nun 3 üncü maddesinde Yükseköğretim Kurumları tanımlanmış ve meslek yüksekokulları da yüksek öğretim kurumları arasında sayılmıştır: Anılan maddede Yükseköğretim Kurumları: Üniversite ile yüksek teknoloji enstitüleri ve bunların bünyesinde yer alan fakülteler, enstitüler, yüksekokullar, konservatuvarlar, araştırma ve uygulama merkezleri ile bir üniversite veya yüksek teknoloji enstitüsüne bağlı meslek yüksekokulları ile bir üniversite veya yüksek teknoloji enstitüsüne bağlı olmaksızın ve kazanç amacına yönelik olmamak şartı ile vakıflar tarafından kurulan meslek yüksekokulları olarak yer almaktadır (2547 Md.3/c). 2547 Sayılı Kanun’da, “Meslek Yüksekokulu: Belirli mesleklere yönelik nitelikli insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan, yılda iki veya üç dönem olmak üzere iki yıllık eğitimöğretim sürdüren, önlisans derecesi veren bir yükseköğretim kurumu (2547 Md.3/ı)” şeklinde tanımlanmıştır. İki yıllık eğitim vermekte olan meslek yüksekokulları sadece devlet eliyle değil Vakıflar vasıtasıyla da kurulabilmektedir bu konudaki kanun maddesine göre; “Vakıflar; kazanç amacına yönelik olmamak şartıyla ve mali ve idari hususlar dışında, akademik çalışmalar, öğretim elemanlarının sağlanması ve güvenlik yönlerinden bu Kanunda gösterilen esas ve usullere uymak kaydıyla, Yükseköğretim kurumları veya bunlara bağlı birimlerden birini veya birden fazlasını ya da bir üniversite veya yüksek teknoloji enstitüsüne bağlı olmaksızın, ekonominin ihtiyaç duyduğu alanlarda yüksek nitelikli işgücü yetiştirmek amacıyla, bu Kanun hükümleri çerçevesinde kalmak şartıyla meslek yüksekokulu kurabilir. Bu meslek yüksekokulu, kamu tüzel kişiliğini haiz olup, Cumhurbaşkanı kararı ile kurulur. Kurulacak meslek yüksekokullarına, meslek ve teknik eğitim bölgesinde gereksinim duyulması esastır (2547, Ek Madde 2)”.

Türkiyede toplam 7.560.371 öğrenci yüksek öğrenim görmektedir. Bu rakama 1.949.592 kişi olan açık öğretim öğrenci sayısı dahildir Meslek Yüksekokulları öğrenci sayısı bakımından Yüksek Öğrenimde okuyan toplam öğrenci sayısı dikkate alındığında oldukça önemli bir yer tutmaktadır. 2017-2018 Dönemi Yüksek Öğretimdeki Öğrenci Sayıları incelenecek olursa, ön lisans eğitimi görenlerin oranı: % 37, lisans eğitimi görenlerin oranı: % 56, yüksek lisans eğitimi görenlerin oranı: % 6 ve doktora eğitimi görenlerin oranı ise yaklaşık: % 1’dir. 2.768.750 öğrenci ön lisans eğitimi görmektedir.[[3]](#footnote-3)

Meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin sayısı 3 milyona yaklaşmaktadır. Lisans eğitiminden sonra en fazla öğrenci ön lisans eğitiminde bulunmaktadır. Türkiye'de ön lisans eğitiminin öğrencilerin aileleri ile birlikte düşünüldüğünde oldukça büyük bir kitleye hitap etmesinden dolayı yeniden gözden geçirilmesi ve yeni bir içerik kazandırılmasına ihtiyaç bulunmaktadır.

2017-2018 eğitim öğretim döneminde Türkiye’de Üniversite sayısı 186 adet olmuştur. Aynı dönemde 5’i vakıf olmak üzere toplam 981 adet meslek yöksekokulu mevcuttur. 2018 yıl sonu itibariyle ise ülkemizde 129 devlet, 72 vakıf yükseköğretim kurumu ile 5 Vakıf Meslek Yüksekokulu olmak üzere 206 yükseköğretim kurumu bulunmaktadır.[[4]](#footnote-4)

Türkiye’de 8 milyona yakın öğrenci 206 üniversitede yüksek öğrenim görmektedir. Artık üniversiteler nicel olarak belli bir sayıya erişmiş olup yüksek öğrenimin nitel yönlerinin yeniden kurgulanmasına ihtiyaç bulunmaktadır. Bu amaçla Yüksek Öğretim Kurulu (YÖK), üniversiteler için performans dönemini başlatmaktadır. Değerlendirmelerin ana başlıkları; üniversite izleme ve değerlendirme ana kriterleri olarak eğitim ve öğretim; araştırma geliştirme, proje ve yayın; uluslararasılaşma; bütçe ve finansman; topluma hizmet ve sorumluluk ana başlıklar olarak belirlenmiştir. Buna göre mezunların, KPSS ve ALES gibi merkezi sınavlardaki başarıları, mezun olan doktora öğrenci sayısı, teknokent projelerine katılan öğrenci sayısı, üniversitenin doluluk oranı, ulusal ve uluslararası hakemli dergilerde yayımlanmış makale sayısı, sonuçlanan patent sayısı, YÖK, TÜBA, TÜBİTAK Bilim, Teşvik ve Sanat Ödülleri sayısı, YÖK 100/2000 Projesi kapsamındaki öğrenci sayısı, üniversitenin dünya veya bölgesel akademik başarı sırası, yabancı uyruklu öğrenci sayısı, yabancı uyruklu doktoralı öğretim elemanı sayısı, üniversite öğretim elemanlarının aldığı uluslararası fonlara dayalı proje sayısı, Ar-Ge'ye harcanan bütçenin toplam bütçeye oranı, endüstri ile ortak yürütülen proje sayısı, genel bütçe dışında üniversiteye kazandırılan bağış ve fon miktarı, başta engelliler olmak üzere sosyal sorumluluk projeleri, sıfır atık, yeşil kampüs ve çevrecilik alanlarında varsa ödülleri gibi göstergeler bulunmaktadır . Üniversitelerin endüstri ile birlikte yaptığı çalışmalar, öğrenci ve öğretim üyelerinin sosyal ve çalışma hayatındaki sorunlara yönelik projeleri ve bunların yanında, yeni mali kaynaklar oluşturma, engellilerin hayatını kolaylaştırma, sosyal sorumluluk ve daha yeşil, sürdürülebilir bir çevreye yönelik yapılan projeler de artık üniversitelerin nitel gelişimlerinin bir göstergesi olacağı YÖK tarafından bildirilmektedir. Sağlık gibi uygulamalı alanlarda da daha nitelikli bir eğitim için süreç odaklı denetlemelere başlanacak, YÖK bünyesinde Yükseköğretim Kalite Kurulu'nu kurulmuş olup, çıktı odaklı değerlendirmeler için hukuk fakültesinden başlamak üzere meslek icra sınavlarının yapılması gibi bir takım çalışmaların yürütülmektedir.[[5]](#footnote-5) Makalemizin de konusunu oluşturduğu üzere en önemli gördüğümüz husus üniversite ve yüksekokullarda akreditasyon ve kalite çalışmalarının artırılmasıdır.

**III. MESLEK YÜKSEKOKULLARI VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ**

Meslek yüksekokullarında Toplam Kalite Yönetimi (TKY) eğitim öğretim kalitesinin artırılması açısından önemlidir. Meslek yüksekokullarında kalitenin artırılması için TKY unsurlarından faydalanılmalıdır. En önemlisi olan sürekli iyileştirme prensibi kapsamında üniversite sınavında, meslek yüksekokullarının isteyerek yapılan tercihler sonucu girilen ve endüstrinin ihtiyaçlarına yönelik öğrenci yetiştiren okullar olması için gereken adımlar atılmalıdır. Okulu bitirenlerin önlisans mezunu kimliğini kazanması ve bundan gurur duyması sağlanmalıdır. Kısa yoldan hayata atılmak meslek sahibi olmak isteyenlerin MYO’ları tercih etmeleri için çalışmalar yapılmalıdır. Mevzuat, yenilikçi yaklaşımlarla yeniden düzenlenmelidir. Bu bağlamda iki önlisans programının bitirilmesi bir lisans mezuniyetine eş değer sayılabilir. (Örneğin, uygulamalı ingilizce çevirmenlik bitiren bir kişi ingilizce öğrenecek ve çevirmenlik yaparak hayatını sürdürürken aynı zamanda ikinci bir önlisans öğneğin, web tasarım ve kodlama bitirerek bilgisayara hakim olacak ikinci bir yeteneği olacaktır. Zira, herkesin mühendislik, tıp hukuk, işletme - iktisat vb. Eğitimi alması durumunda ülkemizde büyük bir ara eleman ihtiyacı doğabilecektir). Ön lisans eğitimi alan öğrenciler sadece mesleki yeterlik kazanımı amacı ile eğitilmemeli birey olmalarının önü açılmalıdır. İki yılın sonunda donanımlı ve kişilikli bireyler olarak hayata atılabilmelidirler. Bu bağlamda, tüm ders programları gözden geçirilmeli ve mevzuat çerçevesinde kalınarak, pratik hayatta işe yaramayacak olanların zorunlu ders olmaktan çıkarılması veya ağırlıklarının azaltılması için öneriler getirilmelidir. MYO mezunlarına bu konularda özel bir kimlik kazandırılma ihtiyacı doğmuştur. MYO mezunlarının özlük hakları da yeniden gözden geçirilmelidir. Örneğin, lisans mezunları kısa dönem ve yedek subay askerlik yaparken önlisans mezunlarının bu hakkının olmaması irdelenmesi gereken konulardandır. Toplam kalite yönetimi uygulamaları ve bu uygulamalar ile elde edilen sonuçların YÖK, TBMM gibi kurumlara aktarılması ile meslek yüksekokullarının hizmet kalitesinin artırılması sağlanabilecektir.

**IV.ADALET MESLEK YÜKSEKOKULLARINDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ UYGULAMALARI**

Adalet Meslek Yüksekokulları adalet hizmetleri alanında görev üstlenen kamu ve özel kuruluşların nitelikli meslek elemanı ihtiyaçlarını karşılamak amacı ile kurulmuştur. Adalet Meslek Yüksekokulları son yıllarda tercih edilen bölümlerden biridir. Adalet Meslek Yüksekokullarında toplam kalite yönetimi uygulamaları ile kalitenin artırılması mümkündür. Bunun için toplam kalite yönetiminin unsurları uygulanırken TKY araç ve tekniklerinden de yararlanılmalıdır. Çalışmamızda toplam kalite yönetiminin tüm unsurlarına değinilmemiş hedef kitle odaklılık, sürekli iyileştirme, ölçme ve analiz unsurları kapsamında konu ele alınmıştır.

**Hedef Kitle Odaklılık:** Toplam Kalite Yönetimi (TKY)’nin klasik düşüncesinde yer alan hedef kitle kavramına adalet meslek yüksekokulları açısından bakıldığında hedef kitle; öğrenciler, veliler, eğitimciler, eğitilmiş insanlardan faydalanan kişiler, kurumlar, toplum ve devlet olmaktadır. Hedef kitlenin unsuru olan öğrencilerin, kaliteli bir eğitim alabilmesi gerçekten nitelikli eğitimcilere sahip olunmasına ve eğitiminin huzurlu ve sağlıklı bir ortamda verilebilmesine bağlıdır. Bu amaçla Hedef kitlenin memnuniyeti önem kazanmaktadır. Sağlıklı sınıflarda; yeterince aydınlatılmış temizlenmiş yeterli araç-gereç ile donatılmış ortamlarda, her türlü ihtiyaçlarının karşılandığı spor, yemek ve boş zamanları değerlendirebildikleri ortamlarda öğrencilerin eğitim alması gerekmektedir. Kısıtlı imkanlar eğitimin de kısıtlı olmasına, hedeflerine ulaşamamasına yol açmakta ve öğrencilerin gerçek manada bir öğrenim almadıkları kanaatini kendilerinde yaratmaktadır. Toplam Kalite Yönetiminin hedef kitle odaklılık unsuru uyarınca, Öğretim üyelerinin niteliklerinin üst seviyelerde olması beklenir. Öğretim üyeleri derslerini ve sınav görevlerini ciddiyetle yürütebilmelidir. Nitelikli ve kaliteli öğreticiler eğitimde kalitenin temel taşlarından birisidir. TKY açısından değerlendirildiğinden öğreticilerin görevi öğretme-öğrenme faaliyetini kolay işleyebileceği ortamın oluşturulmasıdır. Öğretici aynı zamanda sorumluluklarının bilincinde bulunan bir danışman da olmalıdır.[[6]](#footnote-6) Öğrencilerin gelecek planları ile ilgili onlara yön verebilmeli öğrencilere vakit ayırabilmeli, mesleki gelişimleri için onlara önerilerde bulunabilmelidir. MYO öğrencilerini meslek hayatına hızlı ve etkin adapte olabilmeleri için uygulamalı eğitime önem verilmelidir. Öğrencilerin sadece teorik dersler ile çalışma hayatına yeterince hazırlanmaları mümkün değildir.

**Sürekli İyileştirme:** Eğitimde kalite bir eğitim kurumunun planları ve programlarını yerine getirebilme yeteneğine bağlıdır. Kaliteli eğitimin ana unsuru sistemin iyi değerlendirilmesi ve değerlendirme sonuçlarına göre hareket edilmesidir. Yapılan tüm değerlendirme ve getirilen yenilikler TKY’nin sürekli iyileştirme kapsamına dahildir. Burada unutulmaması gereken toplumsal değişim ve gelişim ile eğitimin doğrudan bağlantılı olduğudur.[[7]](#footnote-7) TKY’nin tanımları ve açıklamaları incelendiğinde, sürekli iyileştirme temeline dayandığı anlaşılmaktadır. TKY, bir kuruluşun tüm süreçlerinin, ürünlerinin ve hizmetlerinin kalitesinin sürekli iyileştirilmesini araştıran bir yönetim felsefesidir. Günümüzde eğitim, farklı bakış açıları geliştirerek problemleri çözebilme yeteneğine sahip olan, yenilikleri takip edebilen, açık fikirli, tasarımcı ve yaratıcı olan, teknolojiyi kullanabilen ve bilimsel çalışmaları uygulama becerisisine sahip olabilen bireyler yetiştirmeyi hedeflemektedir.[[8]](#footnote-8) Bu amaçla, Toplam kalite yönetimi felsefesi gereği sürekli iyileştirme unsuru bağlamında, hiçbir şeyin ve hiçbir durum mükemmel olmadığı kabul ederek eğitimde sürekli iyileştirmeyi gidilmesi gerekmektedir. Meslek yüksekokullarında öğrencilerin bilgi ve kültür seviyesini arttırmak için mesleğin farklı alanlarında toplantılar düzenlenmesi, seminerler yapılması, öğrencilerin öğrenim sonrası çalışması muhtemel kamu ve özel sektör kuruluşları ile buluşturulması ve tanıtılması için mesleki geziler düzenlenmesi ve bu sayede öğrencilerin vizyonunun geliştirilmesi, kaliteli eğitimin gerçekleştirilmesi için gerekli unsurlar arasında yer almaktadır. Öğrencilerin sürekli gelişimini sağlayabilmek için öğretimde görev alan kişiler de kendilerini sürekli yenileyebilmelidir. Okulda ve okul dışında konferanslara kongrelere katılmalı bilgi ve tecrübelerini geliştirebilmelidir. Öğretim elemanları yurt içi ve yurt dışı bilimsel etkinliklere katılım konusunda desteklenmelidir. Eğitimciler sürekli gelişim içinde olmalıdır. Ön lisans eğitimi veren okullarda toplam kalite yönetiminin unsurlarının uygulanması yanında toplam kalite yönetiminin araçlarından da yararlanılmalıdır. Örneğin benchmarking, kalite çemberi, beyin fırtınası ve PÜKO döngüsü gibi araçlar temel olarak ele alınırsa; kalite çemberi ve beyin fırtınası yöntemleri uygulanarak toplantılar yapılmalı, sorunlar ve çözüm önerileri tartışılmalı, yapılacak toplantılarda düşünme süreci altı şapka yöntemi ile sorun ve aksaklıklara ilişkin düşünceler ayrıştırılarak belli bir düzen içerisinde şekillendirilmelidir. Böylece belli bir konu üzerinde ilgisiz görüş ve düşünceler giderilerek zaman kaybı önlenecektir.[[9]](#footnote-9) Sürekli gelişim kalitenin temel prensibini oluşturmaktadır. Planla, Uygula, Kontrol Et, Devam Et veya Değiştir (PUKD). Bu çevrimin tekrarlanması, mükemmelliğin hiç bitmeyen bir arayışıdır.[[10]](#footnote-10) PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol Et, Devam Et, Önlem Al) döngüsü öğretim elemanlarının ve üst yönetimin kullanacağı bir yöntemdir. Üst yönetim bu yöntemi genel eğitimsel kararlar alırken kullanabilir. Öğretim elemanları ise öğretim metotlarının etkinliğini denetlemek, ders anlatma üslubunu kendi kendine denetlemek ve öğretim tekniklerinin verimliliğini ölçmek için bu yöntemden faydalanabilirler. TKY uygulamalarında kullanılan en önemli araçlardan biri de “benchmarking (kıyaslama)”dir. Benchmarking, süreç geliştirme çalışmalarında hedefler belirlenirken kullanılacak bir yönetimidir ve bir kurumda var olan veya diğer organizasyonlarda görülen en iyi uygulamanın belirlenerek, performans seviyesini arttırmak için organizasyona uyarlanmasıdır. Benchmarking, organizasyonların en iyi uygulamaları öğrenmelerini ve uygulamalarını sağlar. Bu yöntemle, diğer organizasyonlarda elde edilen performans standartlarının öğrenilmesi kolaylaşmaktadır.[[11]](#footnote-11) Okul içinde bölümler arası yapıcı karşılaştırmaların yapılması yoluna gidilebilir. Ayrıca, meslek yüksekokullarının kendi aralarında karşılaştırmalar yapılarak, güçlü ve zayıf yönlerinin tespiti yoluna gidilebilir; karşılaştırmalar sırasında ortaya çıkarılabilecek olan, herhangi bir yüksek okuldaki iyi bir uygulama, başka bir yüksek okul için bir yenilik kaynağı olabilir.

Benchmarking (kıyaslama) yapılarak (A)’ İlindeki MYO öğrencilerinin aldığı notlar ile (B) İlindeki karşılaştırılarak, notlar tüm Türkiye çapında sorgulanmalı ve öğrencilerin aldıkları notların bir okulda diğerine nazaran farklılığı var ise sebebi araştırılmalıdır. Bazı okullarda belirli derslerden öğrencilerin yıllarca ders tekrarı yapıp yapmadığı araştırılmalı bunun Öğretim üyesinden mi? Dersin özelliğinden mi? Öğrenciden mi? Kaynaklandığı tespit edilerek sorun çözülmelidir. Bu anlamda okulların ders geçme alttan ders alma konularını kapsayan yönetmelikleri gözden geçirilmelidir. Eğitim görülen binaların kalitesi de TKY açısından önemli bir faktör olarak eğitim kalitesini etkilemektedir. Binalarda kalite, yalnızca binaların sağlam ve dayanıklı olmasını ifade etmez. Sağlamlık ve dayanıklılık yanında, bireylerde rahatlık, huzur ve güven hissettiren, aynı zamanda görsel çekiciliği ve estetiği bulunan yapılar olmasını ifade eder. Hayatın önemli bir evresi olan eğitim faaliyeti yürütülen yapıların tasarımı ve inşaası ile kampüs hayatına yönelik binaların tasarlanmasında kalite yönetimine uygun mimarlar öğretim görevlileri vb. bir araya gelerek çalışmalar yapmalı ve yurt dışındaki örnekler de incelenerek kampüs tasarım rehberi oluşturulmalıdır. Günümüz insan faaliyetlerinin çok büyük bir kısmının yaşandığı eğitim binaları rahat, ferah, sürdürülebilir ve güvenli olmalı, çevrenin korunmasına duyarlı şekilde tasarlanmalı ve toplumsal refahın önemli bir unsuru oldukları hatırdan çıkarılmamalıdır.[[12]](#footnote-12) Sürekli eğitim unsuru çerçevesinde adalet meslek yüksekokulları için üzerinde durulması gereken en önemli konu mezunların öğrenim sonrası iş hayatlarında en çok kullanacakları araç olan klavye kullanımına ait eğitimin TKY’nin sürekli iyileştirme metodu ile güncellenmesidir. Ölçme ve analiz teknikleri ile durum tespitinden sonra sürekli iyileştirme uygulamaları ile eğitim kalitesi artırılacaktır.

**Ölçme ve Analiz:** Ölçme ve analiz, ürün alan ya da hizmet sunulan hedef kitlenin ürün veya hizmetin kalitesi hakkındaki görüş ve beğenisinin belirlenmesi sürecidir. Hizmet üreten işletmeler için ölçme ve analiz soyut bir yapıdadır. Zira hizmet üretildiği anda tüketilme özelliğine sahiptir. Bu nedenle de soyut, dayanıksız ve değişken olan hizmetin ölçülmesi ürün kalitesini ölçmeye oranla daha zordur. Buna rağmen üretilen hizmetin tüketicileri tarafından nasıl değerlendirildiğinin bilinmesi ve beklentilerin karşılanması, hizmetin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için gerekli adımların atılması amacıyla hizmet kalitesinin ölçülmesi zorunludur. "Ölçemediğiniz şeyi iyileştiremezsiniz" düşüncesi de bunu gerektirmektedir.[[13]](#footnote-13) MYO’ larda sık sık anketler yapılmalı öğrencilerin görüşlerine başvurulmalı ve yapılması gereken düzeltmeler gerçekleştirilmeli ve yenilikler yapılmalıdır. Öğrencilerin okulun işleyişi ve düzeni ile derslerin işlenişi ve düzeneği konusundaki görüşleri önemlidir. Öğrencilerin öğretim elemanlarından olan memnuniyet düzeyleri de ölçümlemelerde bir kriter olarak değerlendirmelerde yer almalıdır. Yapılacak anketler ve öğrencilerle yapılacak toplantı ve görüş alışverişleri hem öğretim elemanlarına hem de okul yönetimine önemli veriler sağlayabilecektir. Bunların yanında anketler, öğretim elemanlarına da uygulanarak eğitim şartlarının daha iyi duruma nasıl getirilebileceği konusunda görüşlerine başvurulmalıdır.[[14]](#footnote-14)

**V.SONUÇ VE ÖNERİLER**

Toplam kalite yönetimi, yönetimsel süreçlerin iyileştirilmesini, yenilikler yapılarak hedef kitlenin memnuniyetinin arttırılmasını hedeflemektedir. Eğitim alanında toplam kalite yönetimi felsefesi eğitimin tüm aşamalarında uygulanması gereken bir düşünce yapısıdır. Makalemizde MYO’larında toplam kalite yönetimi uygulamaları yapılırken temel olarak esas alınması gereken unsurların neler olduğuna değinilmiştir. TKY uygulamaları yapılırken öncelikli olarak yapılması gerekenlere ait önerilere değinecek olursak; kaynak taraması yöntemi ile yaptığımız çalışmada toplam kalite yönetimi uygulamalarının Adalet Meslek Yüksekokullarının bir kısmında yapıldığı görülmüştür. TKY uygulamalarının tüm Adalet MYO’nda yapılması sağlanmalıdır. Kalite yönetim uygulamaları hayata geçirilirken öncelikle bir kalite sistemi kurulmalı, öğrenciler, öğretmenler, veliler, mezuniyet sonrası, mezunları istihdam edecek kişi ve kuruluşlar ile anket ve benzeri yöntemlerle durum analizi yapılmalıdır. Analiz sonrası sürekli iyileştirme prensibi çerçevesinde yapılabilecek iyileştirmelerin neler olabileceği (sınıfların ve laboratuarların fiziksel koşulları, bir sınıfta olması gereken öğrenci sayısı, zorunlu ve seçimlik derslerin içeriği ile zorunlu ve seçimlik olmasının tekrar belirlenmesi, daha ileri bir eğitimin nasıl verileceği vb.) gibi hususlar bilimsel kaynaklardan ve diğer iller ve ülkelerdeki en iyi uygulamalardan yararlanılarak saptanmalıdır. Adalet Meslek Yüksekokulları; halk eğitim ve benzeri sürekli eğitimi esas alan kurumlar ile işbirliği halinde olmalı öğrencilerin ek kurslar alması için gerekli çalışmalar yapmalıdırlar. Bu tip faaliyetler öğrencilerin gelecekte iş bulmada çalıştıkları iş yerinde verimliliğin artmasında ve günlük hayatlarında da önemli katkılar sağlayabilecektir. Öğrencilerin bu kursların faydası konusunda bilinçlendirilmeleri ve farkındalıklarının artırılması gerekmektedir. Adalet meslek yüksekokullarında uygulamaya yönelik derslere ağırlık verilmeli uygulamalı eğitim daha fazla yapılmalı; bu amaçla adliyelerde staj imkanları artırılmalıdır. Öğrencilerin mesleki bilgi ve görgülerini artırmak için mesleki geziler ve seminerler düzenlenmeli çalışma hayatına bir an önce uyum sağlayabilmeleri için öğrencilere fırsatlar tanınmalı ve öğrencilerin de bu faaliyetlere katılımı teşvik edilmelidir. Bu şekilde toplam kalite yönetimi uygulamaları ile adalet meslek yüksekokullarında eğitim ve öğretim kalitesinin artırılması mümkün olacaktır.

**KAYNAKÇA**

Albayrak, Hasan Murat (2018): *Toplam Kalite Yönetimi Tekniklerinden Kaizen ve Altı Sigma*

*Uygulamalarının Kiyaslanması Üzerine Örnek Bir Uygulama*, International Anatolia Academic Online Journal, Cilt 4 , Sayı 1 , Oca 2018 , ss. 24 – 57.

Çakmakkaya, Baki Yiğit.; Batur, Necat ve Akpınar, Teoman (2018): *Adli Hizmetlerin Kalitesinin*

*Artırılmasının Unsuru Olarak Adliyelerin Fiziki Koşulları*, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt: 11, Sayı: 60.

Çakmakkaya, Baki Yiğit.; Batur, Necat ve Akpınar, Teoman (2019): *İş Yüküne Çözüm Olarak SavcılıkSoruşturma Bürolarında Toplam Kalite Yönetimi,* Social Sciences Research Journal, Volume: 8, Issue:1, ss.128-141.

Gümüş, Sefer ve Gergin, İrem (2013): *Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Eğitimcilerin ToplamKalite Yönetimine Etkisi*, 1. Baskı, Hiperlink Yayınları: 63, İstanbul.

Işıktaş, Serdal (2017): *Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları*, 1.Baskı, Hiperyayın: 160,

İstanbul.
Kaya, Esma Ülkü: *TKY ve Kıyaslama Yaklaşımları Arasindaki Bağlantı*, Doğu Anadolu Bölgesi

Araştırmaları 3.

Kıldan, A. Oğuzhan (2010): *Okul Öncesi Eğitim Bağlamında; “Eğitim Hizmetlerinde Kalite”,* SüleymanDemirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (15)/2, ss.111-130.

Pirtini, Serdar (2003): *Communication Related Dimensions of TQM From the Point of Marketing*

*and Customer Satisfaction View*, T.C. Selçuk Üniversitesi İ.İ.B.F. Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar (Hakemli) Dergisi, Cilt:1, Sayı:6, ss. 181-194.

Uryan, Burcu (2002): Toplam Kalite Yönetimi, Mevzuat Dergisi, Yıl: 5, Sayı: 55, ss.1-37.

YÖK, (2019): T.C. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı 2018 Mali Yılı İdare Faaliyet Raporu.

YÖK, “ Yök, Üniversitelere "Karne" Verecek 4 Mart 2019 ”,

<https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Haberler/yok-universitelere-karne-verecek.aspx> , Erişim Tarihi: 09.04.2019).

Yüksek Öğretim Bilgi Yönetim Sistemi, <https://istatistik.yok.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 30.03.2019.

[https://www.ericdigests.org/1992-3/total.htm, Erişim Tarihi: 10.03.2019](https://www.ericdigests.org/1992-3/total.htm%2C%20Eri%C5%9Fim%20Tarihi%3A%2010.03.2019).

1. \* Cumhuriyet Savcısı, yigitcakmakkaya@gmail.com [↑](#footnote-ref-1)
2. \*\* Doç. Dr., Namık Kemal Üniversitesi, takpinar@nku.edu.tr [↑](#footnote-ref-2)
3. Yüksek Öğretim Bilgi Yönetim Sistemi, https://istatistik.yok.gov.tr/, Erişim Tarihi: 30.03.2019. [↑](#footnote-ref-3)
4. YÖK, (2019): T.C. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı 2018 Mali Yılı İdare Faaliyet Raporu. [↑](#footnote-ref-4)
5. YÖK, “ Yök, Üniversitelere "Karne" Verecek 4 Mart 2019 ”,

<https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Haberler/yok-universitelere-karne-verecek.aspx> , Erişim Tarihi: 09.04.2019. [↑](#footnote-ref-5)
6. GÜMÜŞ, Sefer ve GERGİN, İrem (2013): *Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Eğitimcilerin Toplam Kalite Yönetimine Etkisi*, 1. Baskı, Hiperlink Yayınları: 63, İstanbul, s.57. [↑](#footnote-ref-6)
7. KILDAN, A. Oğuzhan (2010): *Okul Öncesi Eğitim Bağlamında; “Eğitim Hizmetlerinde Kalite”,* Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (15)/2, ss.111-130, s.113. [↑](#footnote-ref-7)
8. IŞIKTAŞ, Serdal (2017): *Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları*, 1.Baskı, Hiperyayın: 160, İstanbul,s.145. [↑](#footnote-ref-8)
9. ÇAKMAKKAYA, Baki Yiğit.; BATUR, Necat ve AKPINAR, Teoman (2019): *İş Yüküne Çözüm Olarak Savcılık Soruşturma Bürolarında Toplam Kalite Yönetimi,* Social Sciences Research Journal, Volume: 8, Issue:1, ss.128-141, s.138. [↑](#footnote-ref-9)
10. URYAN, Burcu (2002): Toplam Kalite Yönetimi, Mevzuat Dergisi, Yıl: 5, Sayı: 55, ss.1-37. [↑](#footnote-ref-10)
11. URYAN, a.g.m., ss.1-37. [↑](#footnote-ref-11)
12. ÇAKMAKKAYA, Baki Yiğit.; BATUR, Necat ve AKPINAR, Teoman (2018): *Adli Hizmetlerin Kalitesinin Artırılmasının Unsuru Olarak Adliyelerin Fiziki Koşulları*, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt: 11, Sayı: 60, s. 887-888. [↑](#footnote-ref-12)
13. ÇAKMAKKAYA vd., 2019, a.g.m., s.132. [↑](#footnote-ref-13)
14. [https://www.ericdigests.org/1992-3/total.htm, Erişim Tarihi: 10.03.2019](https://www.ericdigests.org/1992-3/total.htm%2C%20Eri%C5%9Fim%20Tarihi%3A%2010.03.2019). [↑](#footnote-ref-14)