

**TRAKYA ÜNİVERSİTESİ**

**KALİTE VE STRATEJİ YÖNETİMİ  
DERGİSİ**

**Cilt: 1**

**Sayı: 1**

**Temmuz 2021**

**TRAKYA UNIVERSITY**

**JOURNAL OF QUALITY AND  
STRATEGY MANAGEMENT**

**Volume: 1**

**Issue: 1**

**July 2021**

**ISSN 2791-6545**



**Trakya Üniversitesi**  
**Kalite ve Strateji Yönetimi Dergisi**

**Cilt: 1      Sayı: 1      Temmuz 2021**

**Trakya University**  
**Journal of Quality and Strategy Management**

**Volume: 1      Issue: 1      July 2021**

Trakya Üniversitesi  
**Kalite ve Strateji Yönetimi Dergisi**  
Cilt:1 Sayı:1 Temmuz 2021

Trakya University  
**Journal of Quality and Strategy Management**  
Volume:1 Issue:1 July 2021

**Sahibi / Owner**

Trakya Üniversitesi Rektörlüğü  
Kalite ve Strateji Geliştirme, Uygulama  
ve Araştırma Merkezi Adına  
Dr. Öğr. Üyesi Sedef Zeyrekli Yaş

**Baş Editör / Editor-in Chief**  
Dr. Öğr. Üyesi Serol Karalar

**Editör / Editor**  
Dr. Öğr. Üyesi Işıl Usta Kara

**Dergi Yayın Kurulu / Editorial Board**

**Başkan / Chairman**  
Dr. Öğr. Üyesi Serol Karalar

**Üyeler / Members**  
Prof. Dr. Tuğba Yanpar Yelken  
Prof. Thanassis Karalis, Ph.D.  
Dr. Öğr. Üyesi Işıl Usta Kara

**Dizgi Mizanpaj/ Page Layout**  
Dr. Öğr. Üyesi Işıl Usta Kara

**Kapak Dizayn / Cover Design**  
Duygu Yürek

**İletişim Adresi/Address**

T.C. Trakya Üniversitesi Kalite ve Strateji Geliştirme, Uygulama ve Araştırma Merkezi  
Balkan Yerleşkesi - Edirne / TÜRKİYE  
Tel.-Faks: 0284 235 71 51  
e-mail: ksydergi@trakya.edu.tr

**Baskı / Publishing**

Trakya Üniversitesi Matbaası-Edirne Teknik Bilimler MYO-  
Sarayıçi Yerleşkesi/EDİRNE

**Trakya Üniversitesi Kalite ve Strateji Yönetimi Dergisi Uluslararası Hakemli  
Bir Dergidir.**

Trakya University Journal of Quality and Strategy Management is an International  
Peer-Reviewed Journal.

**Uluslararası Danışma Kurulu / International Advisory Board**

- Prof.Dr. Muzaffer Elmas - Yükseköğretim Kalite Kurulu Başkanı, Türkiye  
Prof.Dr. Erhan Tabakoğlu - Trakya Üniversitesi, Türkiye  
Prof. Ahmet Hamdi Zafer – Trakya Üniversitesi, Türkiye  
Prof.Dr. Ali Ekber Şahin – Hacettepe Üniversitesi, Türkiye  
Prof.Dr. Canan Çetin – Beykoz Üniversitesi, Türkiye  
Prof.Dr. Kasım Karakütük – Ankara Üniversitesi, Türkiye  
Prof. Lindita Xhanari Latifi, Ph.D. – Tiran University, Albania  
Prof.Dr. Mahmut Güler – Trakya Üniversitesi, Türkiye  
Prof.Dr. Recep Bozdoğan – Marmara Üniversitesi, Türkiye  
Prof. Shaheen A. Mustafa, Ph.D.- Kerkuk University, Iraq  
Prof.Dr. Ümit Kocabiçak – Sakarya Üniversitesi, Türkiye  
Assoc.Prof. Abdul Rahim Ahmad, Ph.D.- Universiti Tenaga Nasional, Malaysia  
Assoc.Prof. Ergin Jable, Ph.D. - Prishtina University, Kosovo  
Assoc.Prof. Nuran Malta Muhaxheri, Ph.D. – Prishtina University, Kosovo  
Assoc.Prof. Pashalis Valsamidis, Ph.D.- Democritus University of Thrace, Greece  
Assoc.Prof. Tudora Arnaut, Ph.D. - Taras Shevchenko National University of Kyiv,  
Ukraine  
Doç.Dr. Selda Uca – Kocaeli Üniversitesi, Türkiye  
Dr.Öğr.Üyesi Dilek Akbaş Akdoğan – Medeniyet Üniversitesi, Türkiye  
Dr.Öğr.Üyesi Tuba Canver Kahveci – Sakarya Üniversitesi, Türkiye  
Gertrud Olsson, Ph.D.- University of Gothenburg, Sweden

**Bu sayının hakemleri/ Reviewers of The Issue**  
(*Unvan ve soyisim alfabetik sırasına göre verilmiştir.*)

- Prof. Dr. Abdül Menaf Turan, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi  
Prof. Dr. Hacı Kurt, Mersin Üniversitesi  
Prof. Dr. Muharrem Güneş, Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi  
Doç. Dr. Gökhan Ilgaz, Trakya Üniversitesi  
Doç. Dr. Rüveyda Kızılboğa Özaslan, Marmara Üniversitesi  
Doç. Dr. Selda Uca, Kocaeli Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi Bilge Çavuşgil Köse, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi Esmâ Görkem Ersoy, İstanbul Esenyurt Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi Feyza Çağla Oran, Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi Serdar Canbaz, Kırklareli Üniversitesi  
Öğr. Gör. Dr. Betül Balkan Akan, Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi

## İçindekiler/Contents

### **Araştırma Makaleleri/Research Articles**

*Hakan Gökgöz* (1-20)

**Rekabet Stratejileri Kapsamında Havayolu İşletmelerinin Uyguladıkları Yolcu Sadakat Programlarının İncelenmesi**

*The Examination of Passenger Loyalty Programs Implemented by Airlines within the Scope of the Competition Strategies*

*Sedef Zeyrekli Yaş* (21-43)

**Toplam Kalite Yönetimi Anlayışının Sağlık Hizmetlerinde Uygulanması**

*Application of Total Quality Management Approach in Health Services*

*Burçak Soyer, Mahmut Güler* (45-89)

**Yükseköğretimde Yeniden Yapılanma: Türk Yükseköğretiminde Kalite Güvencesi Sisteminin Gelişimi**

*Restructuring in Higher Education: Development of Quality Assurance System in Turkish Higher Education*

*Gonca Uludağ, Mehmet Bora, Sena Çatal* (91-111)

**Türk Yükseköğretiminde Kalite Güvencesi Sistemi ve Öğrenci Katılımının Önemi**

*Quality Assurance System in Turkish Higher Education and The Importance of Student Participation*

### **Kıtap Tanıtımı/Book Review**

*Evin Aslan* (113-115)

**Kıtap Tanıtımı: Sağlık Kurumlarında Stratejik Yönetim**

**Trakya Üniversitesi Kalite ve Strateji Yönetimi Dergisi Yazım Kuralları**  
(117-120)

*Author Guidelines of Trakya University Journal of Quality and Strategy Management*