



The Journal of Academic Social Science Studies

JASSS

International Journal of Social Science

Doi number:<http://dx.doi.org/10.9761/JASSS7911>

Number: 72 , p. 557-573, Autumn III 2018

Araştırma Makalesi / Research Article

Yayın Süreci / Publication Process

Yayın Geliş Tarihi / Article Arrival Date - Yayın Kabul Tarihi / Article Acceptance Date

29.10.2018

29.11.2018

Yayınlanma Tarihi / The Published Date

30.11.2018

YABANCI DİL EĞİTİM VE ÖĞRETİMİNDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

*TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN FOREIGN LANGUAGE
EDUCATION AND TRAINING*

Baki Yiğit Çakmakkaya

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9976-1824>

Diyarbakır Cumhuriyet Savcısı,

yigitcakmakkaya@gmail.com

Doç. Dr. Teoman Akpınar

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-2205-1584>

Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi, Çorlu Meslek Yüksekokulu,

takpinar@nku.edu.tr

Öz

Bilişim teknolojilerindeki gelişmeler bilgiye erişimi kolaylaştırmıştır. Uluslararası ulaşım imkânlarının artması, iletişimde bilgisayar ağlarının kullanılması yabancı ülkeler ile temasların gelişimine etki etmiştir. Yabancı dil kullanımı insanların günlük yaşamları ve iş hayatlarında önemli yer almıştır. Yabancı dil konusundaki talep, eğitim ve öğretimi konusunda yeni teknikler geliştirilmesini kaçınılmaz hale getirilmiştir. Makalemizde yabancı dil eğitim öğretimi konusunda toplam kalite yönetimi yöntemlerinden yararlanılması konusu incelenmiştir. Çalışmamızın amacı, yabancı dil eğitim ve öğretiminde yaşanan sorunlara çözüm önerileri getirmek olarak özetlenebilir. Bu amaçla kaynak tarama yöntemi kullanılarak yapılan araştırmada toplam kalite yönetimi uygulamalarının çözüm olabileceği değerlendirilmiştir. Eğitim öğretim konusunda toplam kalite yönetimi uygulamalarının önemi ile genel bilgilere yer verildikten sonra konu yabancı dil eğitim öğretimi özelinde irdelenmiştir. Bu anlamda önce SWOT analizi ile durumun tespiti önerilerek toplam kalite yönetiminin unsurlarından olan hedef kitle odaklılık, tam katılım, sürekli iyileştirme ilkeleri doğrultusunda yeni yaklaşımlara ihtiyaç bulunduğu değerlendirilmiştir. Yabancı dil eğitiminde top-

lam kalite yönetimi uygulanırken beyin fırtınası gibi araçlardan faydalanması yabancı dil eğitimine yenilik getirecektir. Bu tür yöntemler uygulanarak eğitim-öğretim faaliyetleri yeni bir vizyona kavuşacaktır. Makalede yabancı dil eğitim öğretiminde toplam kalite yönetimi uygulamalarına olan gereklilik konusu işlenirken sürekli iyileştirme çerçevesinde getirilebilecek yeniliklere örnek olarak sadece yabancı dil eğitimi için kurulmuş eğitim alanları oluşturulması gibi farklı yaklaşımlara da yer verilmiştir. Bu şekilde yabancı dil eğitimi odaklı, içerisinde yabancı dil konuşan insanların bulunduğu sanal yaşam alanlarının oluşturulduğu bir model ile yabancı dil eğitiminde yenilikçi uygulamalara imza atılması bu tür fikirlere benzer yeni fikirler ortaya atılması ile yabancı dil eğitimi ve öğretimi sorunlu bir alan olmaktan çıkacaktır.

Anahtar Kelimeler: Toplam Kalite Yönetimi, Yabancı Dil, Eğitim, Öğretim, Eğitimde Kalite

Abstract

Improvements in the information technologies have facilitated access to information. Enhancement of international transport facilities and the use of computer networks for communication purposes have had an impact on the development of contacts with foreign countries. The use of foreign language has an important place in people's everyday lives and business lives. Development of new techniques for foreign language education and training has become compulsory as a result of the demand for learning foreign language. This paper studies the utilization of total quality management methods for foreign language education and training. The aim of our study can be summarized as bringing solutions to the problems in foreign language education. For this purpose, it has been evaluated that total quality management applications may be the solution in the research conducted by using the source screening method. First, the importance of total quality management practices for this purpose and general information was studied, followed by the discussion of the subject specific to education and training. In this context, it has been assessed that there is a need for new approaches in accord with the elements of total quality management, such as the principles of target group orientation, full participation and steady improvement, suggesting to determine the situation using SWOT analysis first. The use of tools such as brainstorming while applying total quality management in foreign language education will bring innovation to foreign language education. By applying such methods, educational activities will have a new vision. In this paper, while the necessity for total quality management practices in foreign language education is being studied, different approaches such as creating training fields peculiar to foreign language education are included as examples of innovations that can be brought within the framework of continuous improvement. Thus, by creating a new model in which foreign language education is focused with people speaking foreign language and creating innovative living spaces in foreign language education, foreign language education and teaching will not be a problematic area.

Key Words: Total Quality Management, Foreign Language, Training, Education, Quality in Training

GİRİŞ

Eğitim toplumun varlığını sürdürdürebilmesi için gerekli temel unsurlardan biridir. Eğitim ile insanlar toplum içerisinde yaşamlarını sosyal kurallara uygun olarak devam ettirebilmeleri için gerekli donanımına sahip olurlar. Öğretim ise organizasyon bünyesinde gerçekleştirilen eylemleri ifade etmektedir.

Eğitim ve öğretim arasında farklılık bulunmaktadır. Eğitim, bireyin davranışlarının yerleştirilmesine yoğunlaşırken, öğretim ise kurumlarda verilen planlı faaliyetleri ifade eder. Eğitim bir yandan bireyi yaşama hazırlarken bir yandan da bireyin gelişmesini sağlar. Öğretim ise daha çok kişinin mesleki alana doğru bir yeterlilik elde etmesi amacıyla

dönüktür. Toplam kalite yönetimi (TKY) eğitim ve öğretim faaliyetlerinin hedef kitle odaklı, tam katılım ilkesinin benimsendiği, sürekli iyileştirme amacına yönelik, ölçme ve analiz tekniklerinin kullanıldığı, şekilde sürdürülmesini sağlar. Yabancı dil eğitimi ve öğretimi günümüzün iletişim çağı olması sebebi ile özel bir önem arz etmektedir. Yabancı dil eğitim ve öğretiminde öncelikle üzerinde durulması gereken kişilerin kendi kendilerine öğrenme alışkanlığının kazandırılmasıdır. Ayrıca toplam kalite yönetimi uygulamalarından yararlanılması yabancı dil eğitimi için gerekliliktir. Öncelikle SWOT analizi yapılarak eğitim ve öğretim faaliyetlerinin güçlü ve zayıf yönleri tespit edilerek yabancı dil eğitim öğretimi için TKY çerçevesinde yeni bir yol haritası çıkarılmalıdır. Öğretim kurumlarında hedef kitle odaklı olarak tam katılımın sağlandığı, sürekli iyileştirme çerçevesinde sadece bu amaca hizmet eden merkezlerin kurulduğu, inter aktif web sitelerinin yeni yöntemlerin kullanıldığı, ölçme analiz tekniklerinin yenilendiği sistem kurulmasına ihtiyaç bulunmaktadır. Bu amaçla yabancı dil eğitiminde kalite konusunda çalışan uluslararası kuruluşların çalışmalarından yararlanılması ile toplam kalite yönetimi araçlarının kullanılması temel öneriler olarak sayılabilir.

1.EĞİTİM ÖĞRETİM FAALİYETLERİ VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

1.1. Eğitim Öğretim Kavramı ve Önemi

Socrates göre; “Eğitim, her insanın aklında gizli evrensel geçerlilik fikirlerini ortaya çıkarmak demektir”. John Dewey'e göre; “Eğitim, yaşama sürecidir, deneyimlerin sürekli yeniden yapılandırılmasıdır”. Gazali'ye göre; “Eğitim, bir bireyin tanrıyı tanımaması ve iyi ve kötü arasında ayırım yapmasını sağlayan faaliyettir”. Eğitim, bir kişinin bir şeyleri düşünmesi ve yapması için gerekli olan içsel ve kalıcı bir değişimi beraberinde getirir. Bireyler eğitilerek onlara arzu edilen bilgi, anlayış,

beceri, ilgi alanları, tutumlar ve eleştirel düşünme yeteneği verilmeye çalışılır. Etkili eğitim ise bir öğrenme deneyimidir. Öğretim, kişilerin mesleki alanda yeterlilik elde etmesi için kurumlarda verilen planlı faaliyetleri ifade eder. Öğretim, önceden belirlenmiş etkinliklere göre sistematik olarak yürütülür. Öğretim, aslında eğitimin bir aracı konumundadır. Eğitim, ailede başlayan zamanı, mekanı belirlenmemiş ve herhangi bir plana bağlı olmadan gelişen bir süreçtir. Eğitim ve öğretim birbirinin ayrılmaz parçalarını oluşturur, bir zincirin halkaları gibi iç içe geçmiş faaliyetlerdir zira tüm öğretim etkinlikleri bilgi aktarma eylemi olduğu kadar aynı zamanda bir eğitim faaliyetidir. Sonuçta; eğitim ve öğretimin amacı öğrenmeyi sağlayarak, bireylerin kişisel gelişimine katkı sağlamaktır. Eğitim bireyi geliştiren ve hayata hazırlayan ve yaşam sonucu gelişen bir süreçtir. Ancak, bu sürecin sonunda oluşan değişimin, istenilen yönde bir değişme olması beklenir. Eğitim, toplumların elde ettiği geniş kapsamlı bilgilerin yeni nesillere aktarılması yoluyla, onların hayata daha iyi ve hızlı adapte olmalarını, daha rahat, daha az sorunlu ve daha kaliteli yaşam şartlarına sahip olmalarına yol açabilmektedir. Artan nüfus dikkate alındığında; yeni nesillerin yaşam kalitesinin eğitim yoluyla iyileştirilmesi için eğitimin bireylere tek tek verilmesi değil, topluca okul adı verilen kuruluşlarda, örgün eğitim, uzaktan/açık eğitim-öğretim şeklinde verilmesi kaçınılmaz olmuştur.

Eğitim planlaması, bireylerin hayata dair temel bilgilerini ve mesleki amaçlarına ulaşmasını kolaylaştıran bir süreç halini almaktadır. Genel eğitim planlamalarının, bir takım unsurların dikkate alınması zorunludur. Örneğin, nüfus değişikliği, ekonomik eşitliğinin sağlanması, toplumsal talebe göre hareket edilmesi gibi önem verilmesi gereken noktalar bulunmaktadır. Bir toplumda insan gücü planlaması yapılırken, en uygun insan gücü arzını sağlanması için devletin mutlaka bir

yerde eğitim öğretim sistemine müdahalesi gerekmektedir. Nitekim gelecekteki nitelikli insan gücünün tahmin edilebilmesi, insan gücü planlamasının başarısını gösterecektir. Ayrıca, insan gücü arz ve talebine ilişkin kurumsal hedeflerin toplumda yaşayan bireylerin tercihleri ile de uyumlu olması gerekmektedir. Eğitim kuşaklardan kuşaklara aktararak gelecek nesillerin daha iyi koşullarda, yaşamlarının amacını bilerek yaşamlarını sağlamak, günlük yaşamda üretilen ürünlerin verilen hizmetlerin çalışılan iş ve mesleklerin daha iyi hale getirilmesini amaçlamaktadır. Gelecekteki insan gücünün kalitesi eğitimin kalitesi anlamına gelir. Toplumunu şekillendirecek olan bireylerin yetişmesinde kaliteli eğitim ve eğitimde kalitenin büyük önemi vardır. Bu amaçla ve kişilerin meslek edinmeleri için kurumsal olarak öğretim kurumlarında eğitim öğretim faaliyetlerinde bulunmaktadır. Eğitim öğretimin nitelikli olması gelecek kuşaklar için de büyük önem taşımaktadır.

1.2. Eğitim ve Öğretimde Kalite Hareketi ve Amacı

Kalite en yalın hali ile standartlara uyum olarak tanımlanabilir. Kalite yönetimi ise üretilen ürün ve verilen hizmetlerin standartlara uygun olmasının sağlanmasını amaçlamaktadır. Eğitim öğretim faaliyetlerinde toplam kalite yönetimi uzun süreden beri uygulanmaktadır. Toplam kalite yönetiminin bu anlamda eğitim öğretim faaliyetleri içerisinde öğrenci, öğretmen, diğer kişiler açısından hedef kitle odaklı olarak yürütülmesi, sürekli iyileştirme uygulanması, hataların önlenmesi üzerinde çalışılması, ölçme ve analiz tekniklerinin geliştirilmesine dayalı olması gerekmektedir. Eğitim öğretim sistemlerini "toplam kalite yönetimi" anlayışı içinde organize etmede atılacak ilk adım, ihtiyacı doğru olarak belirlemek olacaktır. Eğitim öğretim sisteminin bireyin ve toplumun ihtiyaçlarına dönük, hayat boyu öğrenmeyi sağlayan bir yapıda, üründen çok süreçler üzerinde kaliteyi verimliliği gözetilen bir yapıda yeniden organize edilmesi gerekir. Eğitim öğretim sistemine toplam kalite anlayışının hakim olma-

sında, sistemin kalbi konumundaki eğitim öğretim programları önemli bir işlev görecektir. Hem program geliştirme süreçlerinde hem de programlarda kalitenin sağlanmasının etkileri bütün sistemde görülecektir (Atik, 2009:33). Standartları yakalayabilmek için sürecin hatasız işlenmesi gerekir. Sürecin hatasız işlenmesini sağlayabilmek için toplam kalite yönetiminin uygulamaya başlanması ile olur. TKY'nin başarısı ise öncelikle eğitim liderlerinin ve eğitim yöneticilerinin toplam kalite yönetimi felsefesine inanması gerekir. Eğitim kurumlarında lider ve yöneticiler değişen Dünya ve rekabet ortamında yeni düzeni yönlendirmek için aktif roller üstlenmek ve öğretmen ve öğrencileri yeniliklere adapte etmek zorundadırlar. TKY'de liderler etrafındaki desteklemek ve yönlendirmekle görevlidir. Bu nedenle, toplam kalite yönetimi felsefesini yerleştirmek ve kurumların başarısını arttırmak için liderlerin iletişim gücü önem kazanmaktadır. İletişim becerileri sayesinde liderler eğitim kurumunda bireyleri kolaylıkla yönlendirebilir ve yeniliklere uyum sağlamalarına yardımcı olabilirler (Atik,2009:1).

Eğitim öğretim planları hazırlanırken; öğrencileri kendi kendine öğrenme, araştırma yapma konusunda yetiştirme, etkin öğrenme yöntem ve tekniklerini kullanma, birden fazla duyu organına hitap eden araç ve gereç kullanılabilmesini sağlama, gerektiğinde kişiye özel unsurları çalışmaya ekleme, ölçme ve değerlendirme araçları olan uygulanan sınavlar ve testlerin bilimsel olması, verimlilik ve kaliteyi ölçmesi, ölçme sonuçlarına dayanarak kararlar alınması gerekir. Öğretmenin kullandığı öğretim materyallerinin, öğretim yöntem ve tekniklerinin ve sınavların etkililiğine ilişkin geribildirim elde edilebilmesinin sağlanmasına da önem verilmelidir (Saribaş, 2015: 18-35).

1.3. Eğitim ve Öğretimde Kaliteyi Etkileyen Önemli Faktörler

Eğitim öğretimde Toplam Kalite Yönetimi süreç, ürün, müşteri ve yönetim boyutları açısından incelenebilir. Eğitim örgütlerin-

de tüm faktörler birbirlerinden etkilenebilir. Eğitim öğretimde doğrudan etkilenen faktörlere iç faktörler diyebiliriz. İç Faktörler: Lider (Yönetici), Öğretmen, Öğrenci, Diğer çalışanlar olarak sıralanabilir (Atik, 2009:36). Toplam kalite yönetiminde ise müşteri odaklılık olarak adlandırılan unsur iç müşteri ve dış müşteri olarak ikiye ayrılmaktadır. Biz bunu öğrenci, öğretici, yönetim, ölçme sınavlarını düzenleyen kurum çalışanları ve veliler odaklı olarak eğitim açısından tekrar tanımlayabiliriz. Şimdi bu faktörleri sırasıyla incelemeye çalışalım;

1.3.1. Lider (Yönetici)

Bir eğitim öğretim organizasyonunda lider, eğitimi yöneten, öğrencileri ve öğretmenleri yönlendiren, öneri ve telkinde bulunarak onların engelleri aşmalarını sağlayan, toplam kalite yönetimi açısından en önemli unsurlardan birisidir. Lider, aynı zamanda kaliteli öğrenci yetiştirmek için öğretmenleri ve öğrencileri motive eden, destek veren, tüm çalışanları katkısı olan, güçlü ve vizyon sahibi kişidir. Bu bağlamda liderin, insanlara daima iyi niyetli davranarak, başarısızlıktan korkmayan gerektiğinde risk almaktan çekinmeyen kişiler olması gerekmektedir. Toplam kalite yönetiminde eğitim öğretimin başarısı için yöneticinin kalite hedeflerine inanmış olması gerekir. Yönetimin kaliteyi hedef alması ve bu amaçla çalışması ancak bu çabalar gösterilirken herkesin katılması, yöneticiye yardımcı olmaları, eğitim öğretim çalışmalarında kalitenin anahtarı olacaktır. TKY'deki tam katılım konusuna yöneticinin önem vermesi gerekir. Yöneticilerin özellikle sorun çözümü konusunda kalite çemberlerine başvurması faydalı olabilir. Kalite Çemberi toplantılarının belirli dönemlerde yapılması ve işletme çalışanlarının da katılması ile ortak bir takım ruhu yaratılmaya çalışılır. Çalışanlara söz hakkı vermek sorunun çözümünde önemli bir rol oynar. Çalışanlar kendilerini ilgilendiren konularda fikir sahibi olabilirler sorunların kaynağına inilebilir çünkü işi en iyi ya-

pan kişi bilir. Dolayısıyla Sadece üst yöneticinin inisiyatifiyle değil herkesin katılımıyla başarılı sonuçlar alınabilmektedir.

Yönetici, okulun öğretim lideri olarak, eğitimin etkinliğini artırmak için çalışmalıdır. Bu amaçla öğretimin kalitesini artırmak için insan kaynaklarını ve araç gereçleri en iyi şekilde kullanabilmelidir. Eğitim yöneticisi öğrencilere ve öğretmenlere yön verebilmek için ve daima kendisini geliştirmelidir. Yöneticinin idari işlere de vakit ayırdığı dikkate alınarak nitelikli yardımcıları yanında bulundurulması gerekir. Lider daima öğretmen ve öğrencilerle diyalog kuracak zamanı kendisine yaratabilmelidir. Liderler, eğitim politikalarının uygulanması konusunda tüm çalışanlara söz hakkı vermesi yanında tam katılım sağlamayan astlarına karşı da zorlayıcı liderlik uygulamalarını kullanabilmelidir. Sürekli gelişmeyi ve değişmeyi ve yeni hedef kitle ihtiyaçlarının ortaya çıkardığı farklı talepleri karşılayabilmek için liderin varlığı TKY felsefesi açısından gereklidir. Toplam Kalite Yönetimi felsefesi geleneksel yaklaşımın tam tersi olduğu için geleneksel kurumları baş aşağı çevirmekte ve işlevsel hiyerarşisini ters yüz etmektedir. Bu nedenle toplam kalite yönetimi uygulayan işletmelerde yönetim değil, liderlik aranmaktadır. Uygun bir liderlik olmadan hiçbir kalite programı yürütülemeyecektir (Atik, 2009:38. ; Cemaloğlu, 2002; Bursa-lıoğlu, 1987; Ensari, 1999; Kağmıoğlu, 2002:87).

1.3.2. Öğretmen

Eğitim faaliyetine birey açısından baktığımızda, onun yeni davranışlar kazanması, eğitim kurumu açısından baktığımızda ise bireylerlere yeni davranışlar kazandırma anlamına gelmektedir. İlk anlama göre, eğitim öğrenme ile bütünleşmektedir. İkinci anlama göre ise eğitim öğretim ile bütünleşmektedir. Bu bağlamda, yöneticiler tarafından yönetilen okullarda, okul idaresinde önemli bir rolü olan öğretmenlerin unutulmaması gerekir. Eğitimde kaliteyi etkileyen en önemli unsurla-

rın başında öğretmenin kalitesi gelir. Öğretmenin kalitesi öğrenciye yansıyacaktır. Öğretmen aynı zamanda, bilgi ve teknolojiyi kullanım gücü sayesinde gençleri yönlendirebilen ve bu sayede eğitimi etkin, verimli ve kaliteli kılan kişidir. Tüm teknolojik olanakların ve sanal eğitimin gelişimine rağmen öğretmenin eğitim verme ve yönlendirme gücü hiçbir zaman önemini kaybetmeyecektir. Göz ardı edilmemesi gereken diğer bir nokta ise en fazla görev ve rol üstlenilen meslek dallarından birisinin öğretmenlik olduğudur. Zira, öğretmenin tutumu, hareketleri ve bilgisi öğrenciye aksetmektedir. Bu açıdan öğretmenlik, kompleks bir yapıyı içinde barındıran, zor ve yetenek gerektiren bir meslek dalıdır. Öğretmenlik, bireylerin yaşam ve gelişim biçimlerini şekillendiren bir meslektir. Bazen, derste öğretmenin ağzından çıkan bir cümle, bir tavsiye öğrencinin hayatını yönlendirebilecek güce sahip olabilir (Atık, 2009:43; Çıkrıkçı, 1998:103; Ensari ve Gündüz, 2006:39).

Bilgili, nitelikli ve kaliteli öğretmen, TKY açısından kalitenin temel gereklerinden birisidir. Öğretmenler, eğitim öğretim faaliyeti sırasında işlemleri kolaylaştırmak için gerekli ortamları hazırlar bu şekilde öğretimde kalitenin artmasına hizmet etmiş olurlar. Öğretmenler, öğrencilerini yönlendirebilen bir danışman olmak zorundadır. Öğretmenlerin için tek başına gösterecekleri gayret yeterli olmayabilir. Bu nedenle öğretmenler birlikte hareket edebilmelidir. Bu sayede takım halinde okulun başarısı için çaba göstermiş olacaklardır. Öğretmenlerin hizmete başlamadan önce yetiştirilmeleri sürecinde, belirlenmiş nitelikleri kazanmaları da öğretmen kalitesine etki eden pek çok etkenden birisidir. Öğretmenin, eğitim aldığı öğretim kademelerinde iyi yetişmesi gerekir. Eğitim sürecinde; uygulama, değerlendirme ve kontrol aşamalarında temel unsuru oluşturan ve öğretim hedeflerini saptamak, hedeflere ilişkin uygun davranışları belirlemek ve bunların gerçekleştirileceği ortamı hazırlamak gibi çok önemli sorumlulukları omuzlarında taşıyacak olan öğretme-

nin nitelikleri, özellikle hizmet öncesinde almış olduğu kaliteli eğitimle bağlantılıdır. Öğretmenlerin almış oldukları teorik eğitimi pratik uygulamalara geçirilebilmesi gerekir. Teorik eğitimin pratiğe dönüştürülememesi halinde alınan eğitimin işe yararlılığını sorgulamak gerekecek ve belki de ihtiyaçlara cevap verebilecek öğretmenin yetiştirilemediği kanaatine ulaşılabilecektir. Bu tip olumsuz kanaatlerin oluşumuna engel olmak için yabancı dil öğretmenlerine dil öğrenimi konusunda tüm teknolojik imkânlar sunulmalıdır. Teknoloji destekli dil eğitiminin gerekliliği ve faydaları artık tartışılmaz hale gelmiştir. Özellikle iletişimsel sözel dil becerilerinin gelişimi için teknolojinin sunduğu tüm olanaklardan öğrencilerin olduğu kadar öğretmenlerin de yararlanabilmesi gerekir. Sanal dil sınıflarının kurulması veya sosyal medya kanallarının dil eğitimi konusunda kullanılması gibi da araçlar dil öğreniminde etkinliği artırabilecektir. Öğretmen, bireylere bilgi aktaran ve öğreten kişidir. Ancak, öğretmeye başlamadan önce üstlendiği ağır rolün altından kalkabilmesi için mesleğin gerektirdiği tutum ve davranışları kazanmaya çalışmalıdır. Öğretmen kalitesi aynı zamanda; öğretmene sağlanan sosyal ve ekonomik olanaklarla, çevreyle, toplumdaki ekonomik, sosyal ve siyasal anlayış ve yapılanmalarla, adayın kendisini geliştirmesiyle yakından ilgili olduğu gibi; öğretmen adaylarının seçimi, yetiştirilmesi, istihdamı, sosyal statü gibi etkenlerden de etkilenmektedir (Erişti,2010:94; Çoban,2015:220; Bozavlı, 2017:637). Günümüzde öğretmen kavramı eğitim öğretim koçu gibi yeni bir yaklaşımla yer değiştirmektedir. Bu anlamda özellikle yabancı dil eğitim öğretiminde öğrenmeyi öğreten, öğrenciyi motive eden kişilere ihtiyaç bulunmaktadır.

1.3.3. Öğrenci

Öğrenci eğitim sisteminin hem girdisi hem de çıktısı konumundadır. Öğrenci, okulun varlık nedenidir. Yapılan bütün faaliyetler öğrenci içindir. Sağlıklı ve huzurlu ortamlarda bulunan öğrencinin öğretim sistemine olan güveni artacaktır. Öğrencinin sınıf ortamında

hizmet alan müşteri konumunda olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Bunun yanında, öğrenciye ders veren öğretmen de müşteri konumundadır. Çünkü, her iki tarafında beklentileri bulunmaktadır. Eğitim kurumlarında, başarılı olmak isteniyorsa öğrencinin olduğu kadar öğretmenin de ihtiyaçlarını dikkate alınmakta fayda bulunduğu fikrini benimsemek; toplam kalite yönetimi felsefesine uygun bir tutum olacaktır. Öğrenci, eğitilmesi ve sonuçların değerlendirmesi, toplam kalite yönetimi süreçlerinin her bir açısından aşılması gereken aşamaları oluşturmaktadır. Toplam Kalite Yönetimi penceresinden bakıldığında öğrenci üç unsuru bünyesinde barındıran farklı bir konumdur. Öğrenci bir müşteridir ve aynı zamanda eğitim sisteminin bir üyesi ve bir de sistemin çıktısı (ürünü) konumundadır. Sistemin hem iç hem de dış müşterisidir. Toplam Kalite Yönetimi, öğrencinin aktif bir katılımcı olmasını bekler. Kendisine sunulan serbest, baskıcı olmayan ortam sayesinde, katılımcı olan, sorgulayan ve gerektiğinde muhalefet edebilen öğrencilere ihtiyaç duyulmaktadır (Atik, 2009:41-42; Serin ve AYTEKİN, 2009:88).

Bireyler, eğitim sisteminin “çıktısı” olarak değerlendirilebilir. Eğitim, davranışlarda değişiklik yaratma süreci olduğuna göre; bireylerin davranışlarında oluşan değişim ve bilgi artışı, iyi yapılan planlı faaliyetler sonucunda kişilerde oluşan farklılaşma olarak belirgin hale gelmektedir. Birey, eğitim kurumunda planlanan öğrenme ve öğretme durum ve etkinlikleri içinde planlanmış olan hedef davranışları öğrenir. Öğrenci yaratıcı düşünmeye çalıştıkça mutlaka öğrenmektedir. Öğrenciler, kendi düşüncelerinin kalitesini ve düşünme becerilerini eğitimcilerin desteği ile geliştirebilirler ve mutlaka bunun başarılması da gerekmektedir. Çünkü “Entellektüel sermaye” olarak ifade edilen “düşünme” yaratıcılığı ortaya çıkacaktır. “Yaratıcılık” da değişim ve gelişim için en doğal araçtır. “Bütün öğrenciler öğrenebilir ve yaratıcı düşünebilir”

ifadesi temel alınarak öğrencilerin bir volkan gibi görülmesi ve bu volkandaki gizemin ortaya çıkarılması da rehberlik, yol gösterme ve koordine etme ile sağlanmalıdır. Eğitimde Kalite Yönetiminin uygulanması için; not verme sistemi öğrencilerin sınıflandırmak amacıyla kullanılan bir araç olmamalı aksine öğrencileri hedeflere ulaştıracak ve öğrenmeyi öğreten rehberlik ve danışma hizmetleri biçiminde olmalıdır. Öğrencinin dersten geçme veya kalma kaygısı olmadan bir şeyleri başabileceğine inandırılması gerekir. Yabancı dil eğitiminde olduğu gibi önem verilen şey dersten geçmek değil, bilgi edinmek ve bir şeyleri başarmak hedef olmalıdır; ders geçme kaygısını hissetmeyen öğrenci zaten okulda başarılı olmayı öğrenmiş demektir (Atik, 2009: 41-42).

1.3.4. Diğer Çalışanlar

Eğitim faaliyetine dolaylı yoldan katkı yapan bazı çalışanlar da bulunmaktadır. Eğitim kurumunda çalışan memurlar, hizmetliler ve diğer çalışanlar gibi. Bu kişiler eğitimci olmasa da eğitimle ilgileri bulunmaktadır. Eğitim kurumunun işletilmesi ve bakımı konusunda üstlendikleri önemli rol onların değerini göstermektedir. Dolayısıyla bu kişilerin seçimi ve hizmet içi eğitimden geçirilmeleri son derece önemlidir. Eğitimden doğrudan etkilenen dış faktörler ise; Diğer Okul Kademeleri, Veliler ve Toplumdur (Atik, 2009: 46).

Toplam Kalite Yönetiminde Diğer Okul Kademeleri: Kaliteli bir eğitimin gerçekleştirilebilmesi için öğretmenlerin ve öğrencilerin, dış müşterilerin kendilerinden ne istediğini bilmeleri gerekmektedir. Bu bilgiye sahip olabilmeleri için dış Dünya ile özellikle iş hayatı ile işbirliği içinde olmak gerekir. Toplam kalite yönetimini eğitimde uygulamak için dış müşterilerin istekleri doğrultusunda kalite amaçlarını, planlarını belirleme sürecinde müşteri ihtiyaçlarının karşılanmasına dikkat edilmeli dolayısıyla eğitim müfredatları, çağın gelişimine paralel olarak ve iş dünyasının talepleri doğrultusunda hazırlanmalıdır.

Toplam Kalite Yönetiminde Veliler: Eğitimde toplam kalite yönetiminin kullanılması aslında velilerin de ihtiyaçlarını karşılama anlamına gelmektedir. Eğitim kurumlarının dış müşterisi, kamu kuruluşları, özel kuruluşlar üniversiteler olduğu gibi öncelikle veliler burada önem kazanmaktadır. Müfredatın yeterli olmaması, gençlerin hayata hazırlanamaması, ezbere dayalı bir eğitim olması tıpkı iş dünyasının, okulların ihtiyaç duydukları insan gücünü yetiştiremeyeşinden şikayet etmeleri gibi veliler de eğitim kurumuna emanet ettiği öğrencisinin yeterince iyi yetiştirilmediğinden yakınabilmektedir. Bu bağlamda, Toplam Kalite Yönetiminde belirli becerileri kazanmış, kendini işine adanmış bir işgücüne sahip olmak isteniyorsa, kalite kavramı işletmelerden önce eğitim kurumlarında ele alınmalı ve tartışılmalıdır.

Toplam Kalite Yönetiminde Toplum: Eğitimin kalitesiz olması durumunda iş dünyasının beklentilerini karşılayan bireylerin yetiştirilmesi olanaksız hale gelebilecek, nitelikli mezunlar verilemeyecek ve dolayısıyla işe alınan kişilere büyük meblağlar harcanarak eğitim verilmeye çalışılacaktır. Bu arada geçen zaman içinde kalitesiz mal ve hizmet üretimi tüm toplumun zararına faaliyetine devam edebilecektir.

Diğer yandan okul ve çevrenin birlikte çalışması okulların dış dünyadan geri bildirimini iyi anlayarak ilerleme kaydetmesi, bireylerin kaliteli olarak iş hayatına atılmasına ve dolayısıyla okul ve çevrenin birlikte çalışması/dayanışmasının olumlu göstergesi olacaktır. Ülkelerin ulusal zenginlikleri için eğitimin kalitesi birinci derecede önemli konudur. Bu nedenle, her geçen gün, ilk, orta ve yüksek öğrenim seviyesinde birçok okul toplam kalite yönetimini benimsemekte ve öğrencilerin gelişimi için bu sistemi kullanmaktadır. Toplumun geleceğinin şekillendirilmesinde, küresel Dünya'daki rekabette başarılı olmanın önemi bilindiği için iyi eğitim almış kaliteli insanların yetişmesi her millet nazarında büyük önem taşımaktadır (Atik, 2009: 46-48).

2. YABANCI DİL ÖĞRENMENİN AMAÇ VE GEREKLİLİĞİ

İnsan, var olmasıyla öncelikle çevresindeki insanlarla iletişim kurmak için ana dilini öğrenmek zorunda kalmış ve sonrasında ise milleti farklı olan insanlarla tanışmak ve iletişim kurmak için farklı dilleri öğrenme ihtiyacı duymuştur. Birey yaşadığı toplumun özelliklerini, geçmişten getirmiş olduğu kültürel mirası ve bilgi birikimini o toplumun dili yani kendi ana diliyle kazanırken, diğer topluluk ve insanlara da onların dilini bilerek ulaşabilir ve onlara özgü kültürel birikime ve bilgiye erişebilir. Ancak bu şekilde kültürün ve bilginin geçmişten günümüze temel taşıyıcısı konumunda olan dil vasıtasıyla kültürler arası iletişim, etkileşim ve bilgi paylaşımı söz konusu olur. İnsanlar arası ve toplumlararası iletişim son yıllarda küreselleşme ve teknolojik gelişmelerle önemini daha çok hissettirir durumdadır. Bu açıdan insanlar hem kendi dillerini hem de diğer dilleri bilme ve etkili bir şekilde kullanma gereksinimi duymaktadırlar. Dünya'da yabancı dil öğrenimine duyulan gereksinim teknolojik iletişim araçlarının gelişimine paralel olarak toplumlararası ilişkilerin artmasıyla daha önemli hale gelmektedir. Bireyin kendi anadili dışındaki dilleri öğrenmesi için yapılan tüm etkinlikler ve uygulamalar yabancı dil öğretimi-öğrenimi kapsamında değerlendirilir. İnsanların kendi dilleri dışında dil öğrenmeleri pek çok değişkene bağlıdır. Ancak, akılda tutulması gereken önemli bir nokta, yabancı dil öğrenmenin basit bir eylem olmadığı, karmaşık ve zor olması gerçeğidir. Yabancı dil öğrenme kişilerin farklılıklarından dolayı karmaşık bir duruma gelebilmektedir. Öğrencilerin bireysel farklılıkları ile ilgili olduğu kadar onların aile yapısı, mezun oldukları ve halen okumakta oldukları okullar ve içinde buldukları çevre koşulları, kişilerin yabancı dilde elde edebilecekleri başarıyı doğrudan etkilemektedir. Bunlara ilave olarak, öğretmenin dersin işleyiş şekli, eğitim seviyesi ve ülkenin eğitim sistemi de yabancı dil öğretiminde başarıya etki eden diğer faktörlerdir. Özellikle öğren-

cinin konuşmaya sevk edilerek ders işlenmesi, çeşitli etkinliklerin öğretimde kullanılması (konularla ilgili öğrencilerin video hazırlaması, tartışma ortamı yaratılması vb.) yanında, öğretmenin yetenekleri de öğrenmenin çıktılarının olumlu olmasında en az öğrencinin ilgi ve yeteneği kadar önem taşımaktadır (Özer ve Korkmaz, 2016: 61-62).

3. YABANCI DİL EĞİTİM ÖĞRETİMİNDEN TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

3.1. Yabancı Dil Eğitim Öğretimi ve Toplam Kalite Yönetimi

Toplam kalite yönetimi; tam olarak katılımın sağlandığı, sürekli iyileştirme, hedef kitle odaklılığın esas alındığı, yeniliklere açık bir sistemdir. Toplam kalite yönetiminin kendine özgü teknikleri bulunmaktadır. Örneğin, İngilizce eğitim öğretiminde günümüzde beyin fırtınası tekniği, işbirlikli öğrenme yöntemi, proje yöntemi ve kavram haritası yöntemi en az başvurulan ve çoğunlukla öğretmenlerce tercih edilmeyen yöntemler olarak görülmektedir. Oysa yabancı dil öğretiminde yöntem ve teknik çeşitliliği önemlidir. Bu da öğretmenlerin mesleki yeterlikleriyle ilişkilidir denilebilir. Nitekim öğretmenler mesleğe yönelik gereken yeterliklerinin büyük bir kısmını hizmet öncesi eğitim sürecinde kazanmaktadırlar. Hizmet öncesi öğretmen yetiştirme sürecinde öğretmenler kişisel ve mesleki değerler, mesleki gelişim, öğrenciyi tanıma, öğretme ve öğrenme süreci, öğrenmeyi, gelişimi izleme ve değerlendirme, okul-aile ve toplum ilişkileri ile program ve içerik bilgisi gibi ana yeterlik ve bunlara bağlı alt yeterliklere sahip olması gerekmektedir. Bu yeterliklere yüksek düzeyde sahip öğretmenlerin daha etkili olacağı söylenebilir (Özer ve Korkmaz, 2016: 60-62). Toplam kalite yöntem ve tekniklerinin etkin olarak uygulanması yabancı dil eğitim ve öğretiminde yeni bir vizyon sağlayacaktır.

3.2. Yabancı Dil Eğitiminde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları Konusunda Öneriler

3.2.1. Yabancı Dil Eğitim Öğretim Sistemi Hakkında SWOT Analizi Yapılması

SWOT güçlü (Strengths), zayıf (Weaknesses), fırsat (Opportunities) ve tehdit (Threats) sözcüklerinin İngilizce karşılıklarının baş harflerinden oluşmuştur. SWOT analizi, anılan kısaltmadan oluşan dört unsura odaklanarak, kuruluşların bir stratejiyi, eylemi veya girişimi etkileyen güçleri tanımlamasına izin verir.

SWOT analizi; dış çevrenin analiz edilmesi ile ortaya çıkartılan olanaklar ve tehditlerin, iç çevre analizinde kuruluşun kuvvetli yönleri ile düzenleme yapılması gereken (aksayan yönlerinin) karşılaştırılması anlamına gelmektedir (Özan, Polat, Gündüzalp ve Yaraş, 2015:4,6).

Bir grubun veya kuruluşun nerede durduğunu ve nereye gitmek istediğini elde etmek için ne yapması gerektiğini belirlemek amacıyla SWOT analizi kullanılır. İnsanların samimi bir şekilde yanıt verebilmeleri için güvenli ve açık bir ortam yaratılması SWOT analizinin etkinliği için önemlidir. Elde edilen doğru sonuçlarla, ne yapılacağına karar vermek kolaylaşır.

Bir kurumun güçlü yönleri, çalışanların yetenekleri ve yeterlilikleri ile ilgilidir. Zayıflıklar, kurumların dezavantajlarını veya eksikliklerini dikkate alır. Ayrıca, zayıflıklar kurumun gelişmesi için ihtiyaç duyulan mali kaynakların eksikliğinden de kaynaklanabilir. Bir kurumun fırsatları, çevreyle ve çalıştığı koşullar ile ilgilidir. Fırsatlar kurumun dış çevresiyle yakından bağlantılıyken, teknolojinin devam eden gelişmesi ve yasal değişiklikler veya diğer değişiklikler ile de ilgili olabilir. Hem zayıflıklar hem de fırsatlar kontrol edilebilir, ancak tehditler engellenemez.

Eğitim alanında istenilen sonuçların alınabilmesi için durum değerlendirmesinin yapılması ve eksiklikler için politikalar üre-

tilmesi gerekir. Bu aşamada eğitim kurumunun mevcut durumu, SWOT analizi ile değerlendirilir. Eğitim kuruluşları çevreden bağımsız kabul edilemez. Dolayısıyla, eğitim kurumları da çevreden olumlu ya da olumsuz yönde etkilenebilmektedir. SWOT analizi sayesinde eğitim kuruluşunun güçlü ve zayıf yönleri ortaya çıkarılarak, tehdit ve fırsatların neler olduğunu kavramak ve içinde bulunulan durum hakkında net bir fikir edinmek mümkün olabilecektir (Özan vd., 2015:6). Bu şekilde yapılacak bir analizden sonra yabancı dil eğitim ve öğretimi konusunda yeni yaklaşımların benimsenmesi söz konusu olabilecektir.

3.2.2. Yabancı Dil Eğitim Öğretiminde Toplam Kalite Yönetiminin Temel İlkelerinin Uygulanması

Toplam Kalite Yönetimi, organizasyonları mükemmelle getirme iddiası taşıyan diğer sistemlere nazaran daha fazla kabul görmüş ve daha yaygın kullanılmış bir sistemdir (Cıranoglu, 2015:224).

Eğitimde toplam kalite uygulamalarını hayata geçirirken öncelikle kalite amaçlarını, kalite politika ve planlarını belirleyerek aynı zamanda bunları yazılı hale de getirmek gerekir. Daha sonra amaç ve politikaya uygun eylem planları yapılmalıdır. Diğer aşamada, TKY planlara dahil edilir ve yapılan çalışmalar tüm yönleriyle tüm çalışanlara anlatılır. Tüm çalışanlar iş misyonunu ve vizyonunu bilmeli, süreci izlemelidir. Bu esnada, Planla - Uygula - Kontrol et- Önlem al (PUKÖ) döngüsüne öğretmenler, öğrenciler ve diğer tüm çalışanlar katılmalıdır. Tam katılım olmadan, herkesin görüşü alınıp objektif değerlendirmelere tabi tutulmadan eğitim kuruluşlarında kaliteyi iyileştirmek mümkün olmayacaktır (Yıldız ve Ardıç, 1999: 79-80).

Yabancı Dil Eğitiminde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları; öğrenmeyi düzenlemek, yönetmek ve kontrol etmek yanında farklılıkları kabul ederek değerlendirmeler yapmak, öğrendiklerini uygulamak, eğitim faaliyetlerinde ekip çalışmasına inanmak, okul yönetimine katılmak ve aileleri bilgilendirmek,

etik kuralları unutmadan çalışmak, teknoloji tanımak ve sürekli eğitimi yönetmek ve tüm bu kavramların eğitime uygulanması ile eğitimde kalitenin iyileştirilmesi anlamına gelmektedir (Doğan, Apaydın ve Önen, 2005, :61).

Esas olarak, toplam kalite yönetimi ile eğitim bölünmez bir bütünü oluşturmaktadır. Toplam kalite yönetiminde insanlara en iyiyi ve en mükemmelini verme düşüncesi olduğu için sürekli eğitime büyük önem verilir. Dolayısıyla, toplam kalite yönetimi ve eğitim, daima birlikte anılır. İşletmelerdeki kaliteli ürün, eğitim sektöründe kaliteli insan olarak yerini almakta ve buradan hareketle, yükseköğretimde anılan kalite olgusu, ülke ekonomisinin ihtiyacı olan nitelikli bireyleri yetiştirmek amacıyla hizmet verir hale gelmektedir (Karahan ve Kuzu,2014: 24).

Toplam Kalite Yönetimi'nin en özelliklerinden birisi, kaliteli mal ve hizmeti hatasız olarak elde etmek ve bunu kalite çalışmalarına destek veren herkesle paylaşmaktır. Japonların sanayide ilerleyişine büyük katkıları olan TKY felsefesi günümüzde, hizmet sektöründe de geniş bir uygulama alanı bulmuştur. Özellikle, eğitim kuruluşları, sağlık kurumları, ulaştırma firmaları, konaklama işletmeleri ve süpermarketler müşteri beklentilerini en doğru en hızlı şekilde karşılayabilmek ve rakiplerle rekabet edebilmek için TKY felsefesini yönetim tarzı olarak benimsemişlerdir (Yıldız ve Ardıç,1999: 75).

Toplam kalite yönetiminde var olan bazı modern görüşlerin eğitim hayatına uyarlanmasında fayda bulunmaktadır. Örneğin, öğretmen, geleneksel yaklaşımda, bilgiyi aktaran kişi olarak görülmesine karşın artık öğretmen, öğrenme etkinliklerinin bir düzenleyicisi olmak zorundadır. Kararlar diğer öğretmenlerle birlikte verilmelidir ve tam öğrenmeye yönelik değerlendirmeler yapılmalıdır. Bunun yanında düzenleyici rolü üstlenen liderler, öğrencinin ihtiyaçlarını eğilen ve işi yapan kişiler olmalı ve ayrıca öğrenci üzerinde odaklanmış kişi olmalıdır. Yürütülen programlar, yetişkin hayatının sorumlulukları

çerçevesinde ele alınmış ve tanımlanmış yeterliliklere sahip olmalıdır (Yıldız ve Ardıç,1999: 79).

Eğitimle ilgili ekipler, kalite çemberleri gibi faydalı gruplar oluşumuyla ve herkesin aktif katılımı ile eğitim sürecinde kaliteyi arttırmak mümkündür. Dolayısıyla eğitim faaliyetlerinin kalitesi sadece öğretmen kalitesi ile ölçülmemelidir. Ayrıca, eğitimin amacı sadece bilgi yüklemek de değildir (Yıldız ve Ardıç,1999: 81).

Toplam kalite yönetiminde etkinlik ve süreklilik açısından ölçme konusu son derece önemlidir. Lord Kelvin'in ifade ettiği gibi "hakkında konuştuğumuz bir şeyi eğer ölçebiliyor ve rakamlarla ifade edebiliyorsak, onunla ilgili bir şeyler biliyoruz demektir. Eğer ölçemiyor ve rakamlarla ifade edemiyorsak, bu konuda bilgimiz yeterli değildir". Eğitim faaliyetlerinde ölçebilmek eğitimde kullanılan yöntemlerin yeterli olup olmayacağına karar vermek açısından da önem taşımaktadır. Ölçüm yapılarak gerekli verilere ulaşmaya ihtiyaç vardır. Ölçemediğimiz bir şeyi geliştirmek, onun hakkında fikir yürütmek ve onu kontrol etmek mümkün olmayacaktır. Kaliteyi hedefleyen eğitim kuruluşlarının periyodik olarak ölçümler yapması, veri toplama, analiz ve raporlama gibi bir sistemi işler hale getirmeleri oldukça önemlidir (Yıldız ve Ardıç,1999: 80).

Kalite geliştirme, eğitim süreci kapsamında tüm süreçlerin daha yalın ve daha akıcı hale getirilmesi ve bu yapılırken süreçlerde sürekli iyileştirmenin varlığı ile başarılabılır. Bu sayede gelişen kalite, eğitim süreçlerinde meydana gelen hata ve hissedilen sorunlardan uzaklaşmayı da beraberinde getireceği için uzun dönemde maliyetlerin düşmesine yol açabilecektir (Yıldız ve Ardıç,1999: 77).

Soner Mehmet Özdemir (2007), üniversite öğrencilerinin öğretim süreçlerinde, özellikle sınıfta toplam kalite ilkelerinin uygulanabilirliğini göstermek amacıyla yaptığı

araştırmasında; "öğretimin ve eğitimin öğrenci odaklı olması, öğretmen – öğrenci iletişiminin en üst seviyede olması; öğrencinin, sadece sınavla değil tüm öğretim sürecinde öğrenilenler ile değerlendirmeye tabi tutulması, öğrencilerin ekip çalışmasına yönlendirilmesi ve cesaretlendirilmeleri şeklinde uygulanan programlardaki öğrencilerin, davranış ve tutumlarının; bu tip programlar uygulanmayan eğitim sitemlerine göre çok daha yüksek seviyede olduğunu" (s.534) saptanmış; kısacası, TKY'nin benimsendiği öğretim biçiminde, öğrencilerin tutumlarını ve başarılarını arttırmada daha etkili sonuçlar alındığı kanaatine varılmıştır.

3.2.3. Yabancı Dil Eğitim Öğretimi ve Hedef Kitle Odaklılık

Öğrencilerin kaliteli bir yabancı dil eğitimi alması onları bir çok meslektaşının önüne geçilecektir. Bunun yanında, öğrenciler kendi meslekleri konusunda uluslararası alanda rekabet edebilir konuma geleceklerdir. Yüksek lisans ve doktora eğitimlerini yurt dışında hazırlık sınıfı okumadan yıl kaybetmeden ve daha az maliyetle bitirebilecekler ve Türkiye açısından Dünya'yı tanıyan nitelikli ve vizyonu geniş bir neslin yetişmesinde katkı sağlayacaklardır. Hedef kitlenin bir parçası olan öğrencilerin kendilerini bu şekilde geliştirmeleri, öğretmenlerinin, öğrenci velilerinin eğitim kalitesinden maksimum faydayı sağladıkları için memnuniyetlerini en üst seviyelere taşıyacaktır. Bu olumlu sonuçlara ulaşabilmek için, liderler, öğretmenler, öğrenci ve veliler kalite odaklı olarak birlikte çalışabilmeli ve bu amaçla gerekli tüm çalışmalar yapılmalıdır. Bu bağlamda, konuşma kulüplerinin kurulması, etkileşimli görsellere dayalı materyaller ile öğrencilerin desteklenmesi ve bu amaçla öğrencilere yabancı dil eğitiminde kullanacakları tabletler ve programların dağıtılması buldukları yerlere ait fiziki koşulların iyileştirilmesi ve öğrencilerin tam bir memnuniyet içinde olduklarını hissetmelerini sağlanmalıdır.

3.2.4. Yabancı Dil Eğitim Öğretiminde Sürekli İyileştirme

Sürekli iyileştirme toplam kalite yönetiminin en önemli unsurlarından biridir. Yabancı dil eğitimi konusunda SWOT analizi uygulanması sonrasında sürekli iyileştirme ile yenilikler yapılmalıdır. Bu amaçla sürekli iyileştirme ilkeleri doğrultusunda yapılabilecek yeniliklerden ilk akla gelenlere aşağıda yer verilmiştir.

3.2.4.1 Toplam Kalite Yönetimine Uygun Yabancı Dil Eğitime Yönelik Merkezler Kurulması

Toplam kalite yönetiminde fiziki koşulların önemi bulunmaktadır. Eğitim yapılan binaların yapısı hizmet kalitesinin analizinde bir değerlendirme unsuru olarak kullanılmaktadır. Eğitim kurumlarının güneş ışığından maksimum yararlanmanın sağlandığı, amaca uygun olarak ve ergonomik kurallar gözetilerek donatılmış, iklimlendirmenin en uygun şekilde ayarlanabildiği, sürekli kontrolleri yapılan araç gereç ve her türlü materyalin mevcut olması ve öğrencinin ve öğretmenin bunlara istedikleri her an ve rahat bir şekilde erişebildiği, öğrenci sayıları geleceğe dönük planlanıp sınıf yetersizliklerinin yaşanmadığı ortamlarda yapılan yabancı dil eğitimi hizmet kalitesini arttıracaktır. Yabancı dil eğitimi konusunda toplam kalite yönetimine uygun tasarlanmış sadece bu amaca hizmet eden özel eğitim merkezleri, tatil köyleri yapılabilir. Bu amaçla çoklu zeka uygulamalarından faydalanılabilir. Örneğin, merkez içerisinde öğrenmeyi kolaylaştırıcı robotların kişi ile etkileşimli eğitime girerek bir oyun tarzında aşama aşama ilerlemesini sağlaması mümkündür. Eğitim tesislerinde mekanın kullanım şekli veya kullanım alanları, mekanın boyutları, binanın kaliteli ve işlevsel dizayn edilmiş olması, özel kullanım alanlarının varlığı (dinlenme alanları, laboratuvar, teknik birimler, banka şubesi veya ATM) eğitim kalitesini dolaylı olarak etkilemektedir. Ayrıca, tesislerin temizliği, sınıflarda optimum öğrenci ile ders yapılabilmesi, kantin, alışveriş merkezleri, seyahat acente bürosu varlığı gibi unsurlar,

hep birlikte kaliteli eğitimin alt yapısını oluşturmaktadır (Özdemir, 2002: 7-8).

3.2.4.2. Toplam Kalite Yönetimine Uygun Web Siteleri Kurulması, Bilgisayar Kullanımının Yaygınlaşması ve Yeni Fikirlerin Geliştirilmesi

Farklı üniversitelerin hazırlık sınıflarında yürütülen araştırmaların sonuçlarına göre, öğrenciler İngilizce öğreniminde ders saatlerinin yeterli olmadığı, öğrencilerin dili yeterli seviyede kullanma olanaklarının bulunmadığı ve bu nedenle özellikle konuşmaya dayalı yeteneklerini geliştirmekte güçlük çektiklerini belirtmişlerdir. Dil yeteneğini geliştirmek için okulda, evde, iş yerinde pratik uygulamalara; göze ve kulağa hitap eden enformel uygulamalara da ihtiyaç vardır. Öğrencilerin okulda yaptığı pratikleri, başka insanlarla veya teknolojinin getirdiği yeni uygulamalarla desteklemek gerekir. İlave olarak, yeni teknolojiler, özellikle de dil değişim toplulukları, çevrimiçi iletişimi kolaylaştırdığı gibi öğrencilerin sosyal öğrenme kanallarını etkin bir biçimde kullanmasına olanak tanımaktadır. Benzer şekilde, son yılların en önemli öğrenim teorilerinden olan işbirlikçi öğrenme de dil değişim topluluklarının öğrencilere sunduğu olanaklardan biri olarak dikkate alınmaktadır. Dil Değişim Toplulukları arasında en popülerlerinden biri "http://www.livemocha.com/" isimli web sayfasıdır (Balçıkkanlı, 2011: 176,177,181).

İnternet dil eğitimi ile oldukça ilgilidir. İnternet üzerinde yapılan araştırmalar sonucu dil eğitiminde kullanılan ses ve görüntüler öğretmenin verdiği derslerdeki öğrencilerin motivasyonunu arttıracaktır. web ortamında öğrencilerin bilgi araştırırken stratejiler kullanmakta ve kendilerini geliştirmektedirler. İnternete dayalı öğrenme biçiminde öğrenciler farklı zihinsel etkinliklerde bulunabilmekte ve bilgi araştırırken kendilerine özgü strateji ve bilgileri kullanabilmektedirler. Öğrenciler, stratejinin tanımında olduğu gibi belirli kurallar kapsamında farklı yöntem ve tekniklerle önceden belirlenmiş hedeflere nasıl ulaşacaklarını planlayabilmektedir. Üs-

telik bu süreç her birey için farklı olabilmektedir (Yağcıoğlu, 2008: 386).

Burcu Güngör Önlü ve Volkan Öngel (2018), tarafından Hastane ve Sağlık Kurumları Yöneticiliği yüksek lisans programı öğrencilerinin Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ) doğrultusunda belirlenen çıktılara göre, kendi görüşleri alınarak, aldıkları eğitimden kazanmalarının belirlenmesi ve programın değerlendirilmesi amacıyla 90 öğrenci üzerinde yapılan araştırmada sonucunda; “Ülkemizde yaygın bir problem olan yabancı dil problemi burada da kendini gösterdiği; yüksek lisans eğitimi alan öğrencilerde yabancı dil bilme becerisinin düşük olduğu; katılımcıların % 54 ‘ünün bir yabancı dili en az B2 düzeyinde bilmedikleri (s.896) belirlenmiştir. Eğitim programı dahilinde öğrencilerin yabancı dil öğrenme motivasyonlarını arttıracak çalışmaların yapılması önerilmiştir.

Ebubekir Bozavlı (2017), tarafından yapılan ve önemli sonuçlar içeren araştırma; yabancı dil bilimi (İngilizce, Almanca, Fransızca) eğitimi alan öğrencilerin katılımı yardımıyla yapılmıştır. Araştırmanın dikkat çeken sonuçları şöyledir: “Öğrenciler, sosyal medyayı eğlenme ve boş vakitleri geçirme odaklı algılamakta; sosyal medyayı kullanarak yabancı dil öğrenmenin mümkün olmadığına ve özellikle sözel dilbilim becerilerini geliştiremeyecekleri düşüncesinin hakim olduğu” (s.637) belirlenmiştir.

Anılan araştırmaya göre; “ öğrencilerin düşük bir oranı (%16,8), 21 katılımcı, sosyal medyanın yabancı dil öğrenimi amaçlı nasıl kullanıldığını bildiğini düşünürken, öğrencilerin düşük büyük bir oranı (%83,2), 104 katılımcı, sosyal medyanın dil öğrenimi amaçlı olarak kullanılacağını bilmediğini (s.634) ifade etmiştir. Bunu destekleyen diğer bir sonuç ise; sosyal medyayı yabancı dil öğreniminde sözel iletişim yeteneklerinin gelişimi için daha önce hiç kullanmayanların oranı %92,8 olarak bulunmuş, öğrencilerin

sadece %7,2’si daha önce bu imkanı bulduğunu” (s.635) ifade etmiştir.

Yine aynı araştırma sonuçlarına göre; “öğrencilerin kelime bilgisi konusunda sıkıntı çekmedikleri ancak, yabancı dil eğitiminde sosyal medyanın sözel iletişim konusunda yaygınlaştırılması gerektiği başka bir ifadeyle, yabancı bir dilin tam anlamıyla öğrenilebilmesi için sosyal medya kullanımını konusunda öğrencilerin daha fazla bilinçlendirilmelerinin gerekliliği” (s.638) ortaya çıkarılmıştır. Türkiye, İngilizce Yeterlilik İndeksi (EPI) verilerine göre indekste yer alan 24 Avrupa ülkesi içinde 24. sıradadır; toplamda ise 63 ülke arasından 47.sıradadır. Bu nedenle Ülkemizin yabancı dil yerliliği konusunda gelişimi öğrenme sürecinde sözel yeteneklerin gelişimine büyük oranda bağlı olduğu için; yabancı dil öğreniminde konuşma-iletişim konularına önem veren yeni tekniklere ihtiyaç bulunmaktadır. Araştırmada ayrıca; “Ülkemizde, gençlerin % 82,4’ünün popüler sosyal paylaşım sitesi olan Facebook’ta zamanlarını geçirmekte olduğu ve onu daha çok sohbet etmek veya yeni arkadaşlar edinmek için kullanmakta oldukları (s.628) vurgulanmıştır.

Yabancı dil eğitimde kaliteyi artırmak için eğiticilerin de yaratıcı olması ve yeni teknikler kullanabilmesi / yeni fikirler geliştirebilmesi de önem kazanmaktadır. Örneğin, Adnan Oflaz (2017), tarafından yapılan duygusal uyarı kullanımı ile kelime bilgi öğrenme/hatırlama seviyelerinin artırılmasını ölçen çalışma, Alman Dili eğitimi gören 60 öğrenci üzerinde uygulanmış ve araştırmacının belirlemiş olduğu 300 kelimenin 7 hafta sürede, haftalık 50 dakikadan ibaret iki uygulama ile öğretilmeye çalışılmıştır. “ Geçmişte yaşanan ve farklı duygusal durumları içeren; üzüntü, şaşırma, ürkme ve sevinme gibi; anlar, olaylar veya yaşantılar çağrıştırılarak, anımsanması istenen kelime anlamı cümle içinde kullanılmak suretiyle ve kelime ile duygusal durum bağlantısı kurularak hatırlanması yoluyla, kelimenin daha kolay akılda / bellekte tutula-

bildiği kısaca, yabancı dildeki kelimelerin bazı çağrışımlar ve duygu durumlarının hatırlanması ile kolayca öğrenilebileceği belirtilmiştir. Öğrencilerin hatırlama oranları, belirli aralıklarla test edilerek belirlenmiş, sonuç olarak yöntemin faydalı olduğu, öğrencilerin duygusal uyartılar yardımıyla kelimeleri uzun süreli olarak belleklerinde tutabildikleri ayrıca, uzun süre belleklerinde tutabildikleri için kelimeleri cümle içinde sözlü ve yazılı olarak kullanabildikleri " (s.258,270) saptanmıştır. Yapılan çalışmalardan anlaşıldığı üzere yabancı dil eğitiminde interaktif tekniklerin etkin kullanımına ihtiyaç bulunmaktadır. Bu noktada önemli olan husus öğrencinin kendi kendine öğrenim konusunda iyi yetişmiş olmalarının gerekliliğidir.

3.2.4.3 Toplam Kalite Yönetiminin Sürekli İyileştirme Unsuru Doğrultusunda Eğitim ve Sınav Sistemlerinin Yeniden Gözden Geçirilmesi Gerekliliği

Toplam kalite yönetimi "Kaizen", "Altı Sigma" ve "DMAIC" (Define, Measure, Analyze, Improve, Control / Tanımlama, Ölçme, Analiz, İyileştirme, Kontrol) modeli gibi kavramları bünyesinde barındıran; israfi önlemeyi, üretilen ürün ve hizmetlerin kalitesini arttırmayı, maliyetleri düşürmeyi, çalışanların moral ve verimliliğini arttırmayı, müşterilerin sürekli memnuniyetini, süreçlerde sürekli iyileştirmeyi ilke edinen bir yönetim felsefesidir (Öztürk, Arıkan ve Öztürk, 2011:393).

Sürekli iyileştirme ilkesi çerçevesinde eğitim öğretim faaliyetleri ve sınavların güncellenmesi gerekmektedir. Bu konuda YÖK-DİL sınavının uygulamaya konulması ile sosyal bilimler ve fen bilimleri alanında iki ayrı sınavın getirilmiş olması olumlu bir değişiktir. Bunun gibi yeni düzenlemeler yapılması yerinde olacaktır. Örneğin, doktora girişte şart olarak yabancı dil sınavı uygulanması yerine kişilerin doktora eğitimlerinde de yabancı dil dersi almalarının sağlanması ve doktora yeterlilik sınavı aşamasında yabancı dil sınavına girmeleri, yüksek lisans ve doktora da kişinin yapacağı bilimsel araştırmaları

kolaylaştırma amacına yönelik alan bilgisine dayalı yabancı dilin verilmesi ve sınavının buna göre özelleştirilmesi yerinde olacaktır. Kendimize özgü dil öğretim programları geliştirmemiz gerekir. Bir çok üniversite dinleme konuşma ve yazma bölümleri olduğundan, farklı ülkelerin piyasaya sürdüğü sınavları kullanmaktadır. Günümüzde dil eğitiminde teknolojik değişimi ve gelişimi yakalayamadığımızı hem de uluslararası sınavlarda sıklıkla kullanılan bilgisayar destekli uygulama trendini kaçırdığımızı gözlenmektedir. Görseller, videolar ve interaktif uygulamaları bünyesinde barındıran sınavların yapılması kaçınılmaz görünmektedir (Aydın, Akay, Polat ve Geridönmez, 2016: 4).

Bunun yanında, uygulamalı çevirmenlik gibi kısa sürede öğrenciyi hayata hazırlayan programlar artırılırken yabancı dil eğitimi veren okulların toplam kalite yönetimi ilkeleri doğrultusunda eğitim programları ve sınav sistemlerini güncellemeleri gerekmektedir. Temel eğitim öğretim yanında yükseköğretimde ön lisans ve lisans düzeyinde uzaktan eğitim şeklinde yapılan yabancı dil eğitiminde öğrencilerin sorun yaşamakta, yeterli ve kaliteli bir eğitim seviyesine ulaşmakta zorlanmaktadırlar.. Yüksek lisans ve doktora öğrencilerine yabancı dil eğitiminin tüm yarıyıllarda yoğun olarak verilmesi önem arz etmektedir. Yüksek lisans öğrencileri yüksek lisans eğitimleri esnasında etkin ve yoğun bir eğitim alırlarsa doktora girişte veya mezuniyette sorun yaşamayacak, doktora öğrencileri ise yabancı dilde belli bir seviyeye ulaştıkları için daha düzeyli araştırmalar yapabilecek, literatürü kolayca takip edebilir hale gelmiş olacaklardır. Ayrıca doktora giriş yerine doktora yeterlik sınavları aşamasında yabancı dil sınavına girilmesi doktora aşamasında da yabancı dil eğitimi alacak öğrencinin giriş aşamasında vakit kaybetmemesi için daha yerinde olacaktır. Son olarak, uygulamalı yabancı dil ve çevirmenlik bölümlerinin Türkiye'de sayısının artırılmasının da öğrencilerin kısa sürede hayata atılmasına katkı sağlayacaktır.

Yukarıda anlatıldığı gibi toplam kalite yönetiminin unsurlarının sağlıklı şekilde yabancı dil eğitim öğretiminde kullanılması bireylerin ve toplumun niteliğini artıracaktır. Bu amaçla yeni bir vizyon, soluk taşıyan, beyin fırtınası içeren çalışmalara ihtiyaç bulunmaktadır.

SONUÇ

Eğitim öğretimin amacı toplumların refah içerisinde yaşaması, fertlerin nitelikli olmasıdır. Eğitim öğretim faaliyetinde temel paydaş; yöneticiler, öğretmenler ve öğrencilerdir. İyi yetişmiş yöneticiler, öğretmenler eğitim öğretime katkı sağlayacaklardır. Eğitim öğretim faaliyetlerinde toplam kalite yönetimi uygulamalarından yararlanılmaktadır. Yabancı dil eğitiminde kaliteli yönetici ve öğretmenlerin liderliği ve yönlendirme güçleri, öğrencilerin gelecekteki kaygılarını azaltmaya yardımcı olacaktır. Yabancı dil eğitimi öğrencilerin iş bulmalarını kolaylaştıracak, yeni fırsat kapılarını aralayacak, bilgi ve becerilerini yurtdışında da rahatça uygulamaya geçirme şansı verecektir. Yabancı dil açısından kaliteli bireylerin yetişmesi toplam kalite yönetiminin bu alana özgü olarak etkin kullanımını ile mümkündür. Bu bağlamda hedef kitle odaklı, tam katılım sağlandığı, sürekli iyileştirmenin temel alındığı sistem kurulması gerekmektedir. Kalite yönetim sistemleri organizasyonun kültürünü etkilemektedir. Kalite odaklı bir kurum kültürü, sistemin sürekli iyileştirme için ölçtüğü ve çalıştığı kalite özelliklerine değer verir. Böyle bir kültür kendini hedef kitesine yöneltir ve ihtiyaçlarını karşılar. Kalite ile ilgili sorunlar olduğunda, çalışanlar olası hatalardan sorumluluk almaya ve gelecekte bunlardan kaçınmaya odaklanmaya hazırdır. Bu yönelim, kaliteyi ölçen test sonuçlarının iyileştirilmesinde önemli bir faktördür. Kaliteyi geliştirmek için iyi eğitim almış ve öğrencileri yönlendirebilen etkili liderlerin varlığına ihtiyaç vardır. Liderler tam katılımı sağlayarak kalite sürecine yön verebilmelidir.

Liderden sonra eğitimde kaliteyi etkileyen diğer faktör öğretmendir. Öğretmenin öncelikle öğrenim aşamasındayken iyi yetiştirilmesi gerekmektedir. Daha sonra staj ve meslek içi eğitimle de bunu pekiştirmek gerekir. Öğrenciler deneme yanılma tahtası değildir. Bu nedenle ilk-orta ve yüksek öğretimde, eğitimin her kademesinde, öğrencilerin ehil ellerde olduğuna herkesin emin olması gerekir. Öğretmenlerin üstlendikleri ağır rolün altından kalkabilmesi için kendilerine her türlü maddi ve manevi olanakların sunulması gerekir. Öğretmenin huzuru, refahı ne kadar iyi olursa kaliteli öğrenci yetiştirmek için o kadar zamanı, fırsatı olanağı olacak demektir. Öğretmenin kalitesinin öğrenciye yansıdığı da unutulmamalıdır.

Öğrenci ise sistemin hem müşterisi, aynı zamanda üyesi ve sonunda çıktısı konumundadır. Dolayısıyla eğitimde TKY uygulanırken öğrenci hedef durumundadır. Öğrencinin iyi yetişmesi, donanımlı ve hazır olarak iş hayatına atılması velileri memnun edecek ve toplumun ilerlemesine önemli katkılar sağlayabilecektir. Toplam kalite yönetimi tam katılımı gerekli kılar. Öğretmenin, öğrencinin ve yöneticinin birlikte hareket etmesi, fikirlerine değer vermeleri ve yeniliklere açık olmaları, eğitimde kalitenin temel taşlarını oluşturmaktadır.

Globalleşen dünyada yabancı dil ihtiyacı gün geçtikçe arttığı dikkate alındığında; öğrencilerin kendilerine daha iyi bir gelecek hazırlama konusunda büyük faydalar sağlayacak olan yabancı dil eğitiminin kalitesinin artırılması gerekmektedir. Bu amaçla öncelikle, SWOT analizi yapılarak Eğitim öğretim alanında, durum değerlendirmesinin yapılması ve eksiklikler için politikalar üretilmesi, fırsatların da görülebilir hale getirilmesi faydalı olabilecektir. Bunun yanında eğitimde Toplam Kalite Yönetimini uygulayabilmek için süreçlerin daha yalın, basit anlaşılır duruma getirilmesi; verilerin sağlıklı olması ve ölçülebilmesi açısından da önemlidir. Ancak,

yabancı dil eğitimine kalitenin getirilmesi/ yaygınlaştırılması için farklı uygulamalar ve metotlara da ihtiyaç vardır. Örneğin, Toplam Kalite Yönetimine uygun yabancı dil eğitimine yönelik merkezler kurulması, internetin ve sosyal medyanın öğrencilerin yabancı dil öğrenimine daha fazla katkı yapabilmesinin temini, kaliteli web sitelerinin öğrencilerin hizmetine sunulması ve özellikle öğrencilerin konuşma becerilerinin gelişimine katkı yapacak konuşma gruplarının oluşturulması gerekmektedir. Ölçme ve analiz tekniklerinin gözden geçirilerek sürekli iyileştirme ilkesi doğrultusunda yeni anlayışlar üretilmesi de toplam kalite yönetiminin uygulamasında önem taşımaktadır. Tüm unsurlarıyla toplam kalite yönetiminin uygulanması amacı ile çalışmalar yapılması ile yabancı dil eğitimi daha nitelikli ve verimli hale gelecektir. Bu amaçla yapılacak bilimsel araştırmaların sayısının artırılması yabancı dil konusunda daha nitelikli bir neslin oluşmasını sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Atık, L. (2009). *Eğitim Yönetimi Teftiş Planlaması ve Ekonomisi Bilim Dalı İlköğretim Kurumları Yöneticilerinin İletişim Becerilerinin Toplam Kalite Yönetimine Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Aydın, B.; Akay, E.; Polat, M. ve Geridönmez, S. (2016). Türkiye'deki Hazırlık Okullarının Yeterlik Sınavı Uygulamaları ve Bilgisayarlı Dil Ölçme Fikrine Yaklaşımları. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, C/S.16 (2):1-20.
- Balçıkanlı, C. (2011). Dil Değişim Topluluklarına Genel Bir Bakış. *Ekev Akademi Dergisi*, Yıl: 15, Sayı: 49.
- Bozavlı, E.(2017). Yabancı Dilde Öğrenenlerin Sosyal Medya Aracılığıyla Sözel Dil Becerilerinin Geliştirilmesine Yönelik Algıları. *İnsan ve Toplum Araştırmaları Dergisi*, C/S. 6 (1): 627-640.
- Bursalıoğlu, Z. (1987). *Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları.
- Cemaloğlu, N. (2002). Öğretmen Performansının Artırılmasında Okul Yöneticisinin Rolü. *Milli Eğitim Dergisi*, 153-154.
- Cıranıoğlu, M. (2015). TKY'nin Uygulanmasında Karşılaşılan Güçlükler ve Ahilik'te TKY Anlayışı. *Akademik Araştırmalar Dergisi*, Sayı 64: 213-250.
- Çıkrıkçı, N. D. (Ed). (1998). *Eğitimde Kalite Kontrol Süreci Olarak Ölçme ve Değerlendirme: Sorunlar ve Öneriler, Yüksek Öğretimde Toplam Kalite Yönetimi Prensiplerinin Uygulanması*. Ankara: Elma Teknik Basım Matbaacılık.
- Çoban, A. (2015). Öğretmen Eğitiminde Mikro-Öğretim ve Farklı Yaklaşımlar. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:14, Sayı:53 (219-231).
- Doğan, E.; Apaydın, Ç. ve Önen, Ö. (2005). Eğitim Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Uygulamaları. *Burdur: Eğitim Fakültesi Dergisi*.
- Ensari, H. (1999). *21. Yüzyıl Okulları İçin Toplam Kalite Yönetimi*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Ensari, H. ve Gündüz, Y. (2006). *İlköğretim Okullarında Yönetim ve Kalite*. İstanbul: Morpa Yayıncılık.
- Erişti, B. (2010). Türkiye'de Hizmet Öncesi Öğretmen Eğitiminde Kalite Geliştirme Çabaları (1980-2009). *Balikesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C/S. 12 (22): 91-110.
- Kağnıcıoğlu, C.H. (2002). Günümüz İşletmelerinin Yaşam Anahtarı: Müşteri Odaklılık, Erişim Tarihi: 24.11.2018, http://www.onlinedergi.com/Makale_Dosyaları/51/PDF2002_1_7.pdf
- Karahan, M. ve Kuzu, Ö. H. (2014). Yükseköğretimde Kalite Yönetim Sistemi Uygulamalarının Toplam Kalite Yönetimi Bağlamında Değerlendirilmesi: Selçuk Üniversitesi Hadim ve Sarayönü Meslek Yüksekokulları Örneği. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, C/S. 28 (3).

- Oflaz, A. (2017). Duygusal Uyarı Kullanımının Öğrencilerin Kelime Hazinesi Geliştirme Sürecine ve Kelime Kalıcılık Düzeyine Etkileri. *Turkish Studies Dergisi*, C/S. 12 (17): 245-274.
- Önlen, B.G. ve Öngel, V. (2018). Türkiye’de Sağlık Yöneticiliği Eğitimi ve Yüksek Lisans Öğrencilerinin Öz Değerlendirmeleri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.23, Geybulla Ramazanoğlu Özel Sayısı: 887-903.
- Özan, M.B.; Polat, H.; Gündüzalp, S. ve Yaraş, Z.(2015). Eğitim Kurumlarında SWOT Analizi. *Turkish Journal of Educational Studies, TURK-JES*, C/S. 2(1): 4,6.
- Özdemir, S. M. (2007). Öğretim Süreçlerinde Toplam Kalite İlkelerinin Uygulanmasının Öğrencilerin Tutumlarına ve Başarılarına Etkisi. *Kastamonu Eğitim Dergisi ”*, C/S. 15 (2): 521-536.
- Özdemir, S. (2002). Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi. Erişim Tarihi:19.11.2018,<http://www.canaktan.org/politika/kamuda-kali-te/ozdemir.pdf>
- Özer, B. ve Korkmaz, C. (2016). Yabancı Dil Öğretiminde Öğrenci Başarısını Etkileyen Unsurlar. *Ekev Akademi Dergisi*, Yıl: 20 S: 67.
- Öztürk, A.; Arıkan, V.S. ve Öztürk, M. U. (2011). Süreç İyileştirme Yöntemleri ve Yöneylem Araştırması. *Atatürk Ü. İİBF. Dergisi*, 10. Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu Özel Sayısı.
- Sarıbaş, S. ve Babadağ, G. (2015). Temel Eğitimin Temel Sorunları. *Anadolu Eğitim Liderliği ve Öğretim Dergisi*, (1): 18-34.
- Serin, H. ve Aytekin, A. (2009). Yüksek Öğretimde Toplam Kalite Yönetimi. *Bartın Orman Fakültesi Dergisi*, C/S. 11 (15): 83-93.
- Yağcıoğlu, Ö. (2008). İngiliz Dili Eğitiminde Web Sitelerinin Kullanımı *Ekev Akademi Dergisi*, Yıl: 12, S. 37.
- Yıldız, G. ve Ardıç, K. (1999). Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi. Erişim Tarihi:15.11.2018, <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/301065>

Citation Information/Kaynakça Bilgisi

- Çakmakkaya, B. Y. ve Akpınar, T. (2018). Yabancı Dil Eğitim ve Öğretimde Toplam Kalite Yönetimi, *Jass Studies-The Journal of Academic Social Science Studies*, Doi number:<http://dx.doi.org/10.9761/JASSS7911>, Number: 72 Autumn III 2018, p. 557-573.

