

**T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZMART ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İKTİSAT ANABİLİM DALI**

**KALİTE STANDARTLARININ TÜRKİYE EKONOMİSİ
ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tez Danışmanı

Yrd.Doç.Dr. Sefer ŞENER

Hazırlayan

Atakan ÜNLÜ

Çanakkale - 2006

ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

Atakan Ünlü'ye ait “Kalite Standartlarının Türkiye Ekonomisi Üzerindeki Etkileri” adlı çalışma 06.04.2006 tarihinde jürimiz tarafından İktisat Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başkan
Yrd. Doç. Dr. Sefer ŞENER (Danışman)

Üye
Prof. Dr. Ali AKDEMİR

Üye
Doç. Dr. Mehmet YİĞİT

Üye
Yrd. Doç. Dr. Meliha ENER

Üye
Yrd. Doç. Dr. Erkan AKTAŞ

ÖZET

Genel olarak; ürün yada hizmetin belirli ihtiyaçları karşılayarak tüketiciyi mutlu kılması ile yakalandığı kabul edilen kalitenin, gerek ülkemizde gerekse dünya ülkelerinde günden güne önemi artmış ve bu kavram hem bireysel hem de toplumsal yaşamı içine almaya başlamıştır. Toplumların refah düzeylerinin arttırılmasında kalitenin rolü oldukça fazladır. Ayrıca dünya piyasalarında yer alabilmenin de koşulu kaliteli mal ve hizmet üretiminden geçmektedir.

Bu çalışmada, tarihi süreç içerisinde, Osmanlı'dan günümüze ülkemizde yaşanan sanayileşme hareketleri de dikkate alınarak, kalite konusundaki gelişmeler incelenmiştir. Ayrıca bu gelişmeler incelenirken kalitenin Türkiye Ekonomisi üzerindeki etkileri de ele alınmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kalite, Standart, Standardizasyon, Toplam Kalite Yönetimi, Türkiye Ekonomisi

ABSTRACT

In general; the importance of quality, which is assumed to be reached when products or services meet certain needs and satisfy customers, has increased both in Turkey and the world and eventually, this concept started to inclose idividual and social life. The role of quality to increase the social welfare level is quite much. In addition, the condition to take a place in the integrated world economy requires producing high quality products and services.

In this study, the developments in the quality in our country beginning from Ottoman Empire to today considering industrialization movement have been examined. While these developments have been examined the effects of quality of products and services on Turkish Economy have been discussed.

Key Words: Quality, Standart, Standardization, Total Quality Management, Turkish Economy

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
İÇİNDEKİLER	iii
KISALTMALAR CETVELİ	viii
TABLO VE ŞEKİLLER	ix
ÖNSÖZ	x
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KALİTE İLE İLGİLİ TEMEL KAVRAMLAR VE TÜRKİYE'DE UYGULANAN ÖNEMLİ STANDARTLAR

1. STANDARDİZASYONUN KAPSAMI VE ÖNEMİ	4
1.1. Standardizasyonun Ekonomiye Sağladığı Faydalar.....	5
2. KALİTE TANIMLARI VE ÖZELLİKLERİ	6
3. TÜRKİYE'DE UYGULANAN ÖNEMLİ KALİTE STANDARTLARI	9
3.1. Türk Standartları Enstitüsü (TSE).....	9
3.2. TS-EN-ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi.....	10

3.2.1. ISO 9000 Standartlar Serisinin Elemanları.....	12
3.3. TS-EN-14001 Çevre Yönetim Sistemi.....	15
3.3.1. TS 14001 Standardının Gelişimi.....	15
3.3.2. TS-EN-ISO 14001 Standardının Prensipleri.....	15
3.3.3. TS-EN-ISO 14001 Standardının Sağladığı Faydalar.....	16
3.4. TS-18001 (OHSAS) İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi.....	17
3.4.1. TS- 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sisteminin Sağladığı Faydalar.....	18
3.5. TS-13001 Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları (HACCP) Yönetim Sistemi.....	18
3.5.1. 13001 (HACCP) Standardının Gelişimi.....	19
3.5.2. TS 13001 HACCP Standardının Sağladığı Faydalar.....	20
3.6. CE İşareti (Comformite Europeenne).....	20

İKİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE KALİTENİN GELİŞİMİ

1. TARİHSEL SÜREÇ İÇERİSİNDE KALİTE OLGUSU	23
1.1. Cumhuriyet Öncesi Dönem (1299 – 1923).....	23
1.2. Cumhuriyetin İlk Yılları (1923 – 1932).....	27
1.3. Devletçilik Dönemi (1933 – 1950).....	30
1.4. Türk Standartları Enstitüsünün Kuruluşuna Kadarki Dönem (1950 – 1960).....	33

2. TÜRKİYE’DE PLANLI DÖNEMDE KALİTENİN GELİŞİMİ.....	36
2.1. Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (I.BYKP) (1963 – 1967).....	37
2.2. İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (II.BYKP) (1968 – 1972).....	39
2.3. Üçüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı (III.BYKP) (1973 – 1977).....	41
2.4. Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı (IV.BYKP) (1979 – 1983).....	45
2.5. Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (V.BYKP) (1985 – 1989).....	48
3. 1990 YILINDAN SONRAKİ DÖNEMDE TÜRKİYE’DE KALİTENİN GELİŞİMİ.....	52
3.1. Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı (VI.BYKP) (1990 – 1994).....	52
3.2. Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (VII.BYKP) (1996 – 2000).....	55
3.3. Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (VIII.BYKP) (2001 – 2005).....	57
4. TÜRKİYE’DE KALİTENİN GELİŞİMİNDE KATKISI OLAN KAMU KURULUŞLARI.....	59
4.1. Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE).....	60
4.2. Türk Standartları Enstitüsü (TSE).....	60
4.3. Türkiye Sanayi Sevk ve İdare Enstitüsü	61
4.4. Milli Prodüktivite Merkezi (MPM).....	61
4.5. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme Birliği (KOSGEB)....	62
4.6. Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı (TTGV).....	62

4.7. Ulusal Metroloji Enstitüsü (UME).....	62
4.8. Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK).....	63
5. 5018 SAYILI KAMU MALİ YÖNETİMİ VE KONTROL KANUNUNUN İNCELENMESİ VE TÜRKİYE EKONOMİSİ'NE KATKILARI AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	63
6. KAMUDA KALİTEYE İLİŞKİN SORUNLAR.....	67
7. KALİTE ÖDÜLÜ ALMIŞ VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ BAŞLATMIŞ BAZI KURULUŞLARIN İNCELENMESİ.....	68
7.1.Netaş.....	68
7.2. Arçelik.....	69
7.3. Brisa.....	70
7.4. Bursa Defterdarlığı'nda Kalite ve Toplam Kalite Yönetimi Anlayışının Oluşumu.....	71
7.4.1. Setbaşı Vergi Dairesi Müdürlüğü ve Kalite Çemberleri Çalışmaları.....	72

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE KALİTENİN GELİŞİMİNİN EKONOMİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

1. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE TÜRKİYE EKONOMİSİNE SAĞLAYACAĞI KATKILAR.....	75
1.1. Toplam Kalite Yönetiminin Temel Boyutları.....	75
1.1.1. Kalite Yönetimi.....	75
1.1.2. Müşteri Odaklı Yönetim.....	76
1.1.3. Adem-i Merkeziyetçi Yönetim.....	76

1.1.4. Rekabet Stratejisi ve Stratejik Planlama Yönetimi.....	76
1.1.5. Benchmarking.....	76
1.1.6. Toplam Katılım ve Sinerjik Yönetim.....	76
1.1.7. İnsan Kaynakları Yönetimi.....	76
1.1.8. Performans Değerlendirilmesi ve Ölçümü.....	76
1.1.9. Bilgi Teknolojilerine Dayalı Yönetim.....	77
1.1.10. Sosyal Sorumluluk ve Ahlak.....	77
1.1.11. Performans Standartlarının Oluşturulması.....	77
1.1.12. Liderlik ve Yönetim Danışmanlığı.....	77
1.1.13. Sürekli Gelişme (Kaizen).....	77
1.1.14. Önceden Problem Çözme ve Sıfır Hata.....	77
1.1.15. Tam Zamanında Üretim.....	77
1.1.16. Sistematik ve Bütünsel Yönetim.....	77
1.2. Toplam Kalite Yönetimi Uygulamasının Türk Ekonomisine Sağlayacağı Katkılar.....	80
2. KALİTENİN ENFLASYON ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ.....	81
2.1. Enflasyonun Kaynakları.....	82
2.1.1. Talep Enflasyonu.....	82
2.1.2. Maliyet Enflasyonu.....	82
2.2. Enflasyonun Kalite ve İktisadi Faaliyetler Üzerindeki Etkileri.....	82
2.3. Kalitenin Enflasyon Üzerindeki Etkileri.....	83
3. KALİTENİN İSTİHDAM ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ.....	84
3.1. İşsizlik Türleri.....	84
3.1.1. Friksiyonel İşsizlik.....	84
3.1.2. Yapısal İşsizlik.....	85
3.1.3. Konjonktürel İşsizlik.....	85
3.1.4. Açık İşsizlik.....	85
3.1.5. Gizli İşsizlik.....	85

3.1.6. Mevsimlik İşsizlik.....	86
3.2. Kalitenin İstihdam ve İşsizlik Üzerindeki Etkileri.....	86
4. KALİTENİN BÜYÜME VE GAYRİ SAFİ MİLLİ HASILA (GSMH) ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ.....	88
4.1. Büyüme.....	88
4.1.1. Üretim Faktörlerinin Prodüktivitesinin Artması.....	89
4.1.2. Üretim Faktörlerinin Stokunun Arttırılması.....	89
4.1.3. Teknolojik Değişme Olmalıdır.....	90
4.2. Gayri Safi Milli Hasıla (GSMH) ve Çeşitli GSMH Kavramları.....	90
4.3. Kalitenin Büyüme ve GSMH Üzerindeki Etkileri.....	92
5. KALİTENİN İHRACAT ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ.....	93
5.1. FOB Fiyatı.....	93
5.2. CIF Fiyatı.....	93
5.3. Türkiye’de Dış Ticaret Rejimi.....	94
5.4. Kalitenin İhracat Üzerindeki Etkileri.....	95
SONUÇ.....	97
KAYNAKÇA.....	99

KISALTMALAR CETVELİ

AB: Avrupa Birliği

BM: Birleşmiş Milletler

CHP: Cumhuriyet Halk Partisi

CEN-CENELEC: Avrupa Birliği Standart Kuruluşları

DP: Demokrat Parti

DPT: Devlet Planlama Teşkilatı

DİE: Devlet İstatistik Enstitüsü

EOQ: Avrupa Kalite Kontrol Örgütü

EN: Avrupa Standartları

HACCP: Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları Yönetim Sistemi

IEC: Uluslararası Elektroteknik Komisyonu

ISO: Uluslararası Standardizasyon Teşkilatı

I.BYKP: Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı

II.BYKP: İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planı

III.BYKP: Üçüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı

IV.BYKP: Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı

V.BYKP: Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planı

VI.BYKP: Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı

VII.BYKP: Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı

VIII.BYKP: Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı

İKK: İlk Kalite Kontrol

KAL-DER: Türkiye Kalite Derneği

KOSGEB: Küçük ve Orta Ölçekli Sanayicileri Geliştirme Birliği

MTA: Maden Tetkik Arama Enstitüsü

MPM: Milli Prodüktivite Merkezi

SSCB: Sovyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliği

TSE: Türk Standartları Enstitüsü

TKY: Toplam Kalite Yönetimi

TODAİE: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü

TTGV: Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı

UME: Ulusal Metroloji Enstitüsü

TABLO VE ŞEKİLLER

Tablo 1.1: Çevre Etki değerlendirme Tablosu.....	17
Tablo 1.2: CE İşaretinin İliştirilmesini Öngören Direktifler.....	21
Tablo 1.3: CE İşaretinin İliştirilmesini Öngörmeyen Direktifler.....	21
Tablo 2.1: 1921 Sanayi Sayımı Sonuçları.....	26
Tablo 2.2: 1927 Sanayi Sayımı Sonuçları.....	28
Tablo 2.3: Türkiye Genelinde TSE Kalite Belgesi Alan Firma Sayısı (1970–1983).....	47
Tablo 3.1: Yıllar İtibariyle Türkiye’de Enflasyonun Seyri.....	83
Tablo 3.2: Yıllar İtibariyle İşgücü Piyasası Verileri.....	87
Tablo 3.3: Türkiye Ekonomisinin Yıllar İtibariyle Büyüme Süreci.....	90
Tablo 3.4: Yıllar İtibariyle Türkiye’nin GSMH’si.....	91
Tablo 3.5: Türkiye’de Kişi Başına Düşen Milli Gelirin Gelişimi.....	92
Tablo 3.6: Türkiye’nin Dış Ticareti.....	95

ÖNSÖZ

Dünyada ve ülkemizde yaşanan değişimler, bu değişimlere ayak uydurma kaygısı, kalitenin yakalanması ve kaliteli yaşamın elde edilmesi isteğini de beraberinde getirmiştir. Kalite bir anlamda insanların kendini mutlu hissetmesinin bir yolu haline gelmiştir. Diğer taraftan toplumsal mutluluğun, bireylerin mutluluğunun ortak bir zeminde buluşması ile yakalandığı kabul edildiğinde, kalitenin yaşamın her alanında bulunması önemli bir gerçeklik olmuştur.

Üretimde verim artışı ve kalite yüksekliği sağlayan standartlar gelişmenin, tüketici beklentilerini karşılamanın, çağın gereklerini anlamanın, dünya pazarlarında rekabet kabiliyeti kazanmanın temel koşulu haline gelmiştir. Şayet alıcı, bir malı veya örneği bizzat görmeden, istediği standart tiplerine uygun olduğuna inanarak rahatlıkla satın alabiliyorsa, o malın ihracatçısı rakiplerine oranla daha avantajlı bir duruma gelmiş demektir.

Bir çok ürün, genel kabul görmüş standartlara göre ticarete konu olduğundan, her ülke kendini bu düzeye uydurmak zorundadır. Artık daha kaliteli malı daha ucuza üretme zorunluluğu doğmuştur. Ancak bunu gerçekleştirebilen ülke ekonomilerinin acımasız rekabetin hüküm sürdüğü günümüzde ayakta kalabileceği bir gerçektir.

Yapılan araştırmalar, kaliteli ürünlerin , düşük kaliteli ürünlere göre daha çok pazar bulduğunu, daha yüksek karlar ve kazançlar sağladığını göstermektedir. Yüksek kalitede üretim yapan işletmeler, düşük kalitede üretim yapan işletmelerle karşılaştırıldığında, yatırım alanının ve pazarın kaliteli mal üreten işletmeler lehine geliştiği görülmüştür. Kaliteli üretim yapan ülke ekonomilerinin diğerlerine nazaran dünya piyasalarında daha fazla paya sahip olduğu bu araştırmada da açıkça görülmektedir.

Kaliteli üretim de artık ülke ekonomileri için vazgeçilmez bir unsurdur. Küreselleşmenin hayatın hemen her alanını etkilediği ve ticaretin ulusal sınırları aştığı günümüz dünyasında üretici ve tüketici davranışları da yeni boyutlar kazanmıştır. Standart ve kalite bu davranışları yönlendiren anahtar haline gelmiştir.

Kalite ve kaliteyle ilgili her alanda bilgilerin toplanması, kalite konusunda öncelikli politikaların oluşturulması ve uygulama yollarının belirlenmesi oldukça önemlidir. Uluslararası standartlara uygun, kaliteli ve güvenilir üretimin gerçekleştirilmesi üretici ve tüketici bilincinin geliştirilmesi gibi konular gözardı edilmeden üzerinde durulmalıdır.

GİRİŞ

İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra mal ve hizmetlerin yoğun olduğu ancak bu mal ve hizmetlerde bir standardın olmadığı karmaşa içerisindeki ekonomilerden, müşterilerin seçim yapabilecekleri yeni bir ekonomi anlayışına geçilmiştir. Böylece müşteriler mal ve hizmetleri, kendi ihtiyaçlarını en iyi karşılayacak alternatifler arasından seçmeye başlamışlardır. Bunun neticesinde ülkeler ekonomilerini ayakta tutabilmek için kaliteye önem vermeleri gerektiğinin farkına varmışlardır.

Kitle iletişiminin hızla artması sonucunda dünyanın en uzak köşelerindeki insanlar bile birbirlerine oldukça yakınlaşmışlardır. Dünyanın değişmesi insanları da değiştirmiş, artık kendilerine sunulanla yetinmeyen ve daha iyisini talep eden tüketici tipi ortaya çıkmıştır. Gelişen tüketici bilinci bunun en güzel örneklerindedir.

Bir ürünün satın alınmasındaki temel kriterler fiyat ve kalitedir. Sanayisi gelişmekte olan ülkelerde ise, tüketicinin alım gücünün az olması, onu daha düşük kalitede ve ucuz ürün almaya itmektedir. Ülkemizde son yıllarda değişen yaşam biçimi, bizi ürünün fiyatı ile birlikte kalitesinin de aranması gerekliliğine yöneltmiştir.

Dünyada yaşanan küreselleşme süreci, Gümrük Birliği, bazı ülkelere avantaj sağlayan ticaret anlaşmaları, sürekli olarak rekabet edebilmeyi zorlaştırmaktadır. Ülkemizde kalite anlayışının temeli XIII.yy'da atılmıştır. Ancak bunun önemi batıda daha çabuk kavranmış ve sanayileşme hareketleri hız kazanmıştır.

Kalite anlayışı tarihi süreç içinde hatayı bulma, ayıklama, kontrol etmeden toplam kalite yönetimine doğru bir seyir izlemiştir. Dün iyi çalışmanın yeterli olduğu bir dünyada bugün bütün dikkatlerin kalite kavramına çevrilmesinin iki nedeni vardır. Bunlardan birinci neden; batılı sanayileşmiş ülkeler kadar kaliteli

Üretim yapmaya başlayan yeni sanayileşmekte olan ülkelerin dünya pazarlarına getirdikleri acımasız rekabet faktörüdür. İkinci neden ise; ürün ve hizmetlerin niteliksel gelişmesidir.

Dünya pazarlarından pay almak, kaynakları en etkin ve verimli şekilde kullanabilmek, büyümek, aynı zamanda gelişen teknolojiye ayak uydurabilmek için en etkili araç kalitedir. Kalite ekonomik yarışta en etkili güç haline gelmiştir. Kaliteli retim yapmayanlar hemen olmasa bile zaman içerisinde teknoloji ve tüketiciden dışlanmaktadırlar.

Gelişmekte olan ülkeler için standartlar; kalite, güvenilirlik ve emniyet ile ilgili hususların daha hızlı gelişmesini sağladığı gibi yaşam kalitesinin de yükselmesini sağlamaktadır. Gelişmiş rn ve hizmetlerde yüksek kalite bir zorunluluk haline gelmiştir. Çünkü günümüzde rekabet edebilmenin sırrı müşteri memnuniyeti yani kalitedir.

Global mal ve hizmetlerin standartlaştırılmasındaki amaç, tüketicilerin istediği ve ihtiyaç duyduğu mal ve hizmetleri kaliteli olarak üretmektir. Müşterisini yaratmış olduğu hizmet veya ürünlerle memnun edemeyen, kaliteyi ucuza üretemeyen işletmelerin dünya pazarında rekabet edebilmeleri ve yaşayabilmeleri mümkün görünmemektedir. Dünya’da gittikçe güçleşen rekabet koşulları kalitenin sürekli iyileştirilmesini ve mkemmelleştirilmesini kaçınılmaz kılmaktadır. Bu durumda sürekli gelişim ile mümkün olabilir.

Bu çalışmada birinci bölümde kalite ile ilgili temel kavramlarla birlikte standardizasyonun önemi üzerinde durulmuş ve Türkiye’de uygulanan önemli belli başlı kalite standartları açıklanmıştır. İkinci Bölümde ise Osmanlı İmparatorluğu’nun kuruluşundan 2005 yılına kadar geçen zamanda kalitenin Türkiye’deki gelişimi irdelenmiş, nc Bölümde ise kalitenin Türkiye ekonomisi üzerindeki etkileri incelenmiştir.

Bilimsel çalışmalar betimleyici ya da çözümleyici olabilir ve buna bağılı olarak ta bir olayın özelliklerini ortaya koymak (betimleme) veya bir varsayımın geçerliliğini yargılamak ve bir nedenselliğı ispatlamak (çözümleyici) amaçlanır. Bazen aşamalı olarak ikisinin birden bulunduğu çalışmalarda vardır. Betimleyici çalışmalar, çözümleyici çalışmalara temel oluşturmak ve yeni sezgilerin, varsayımların kurulmasına ışık tutmak açısından önem taşırlar. Bu anlamda yapılan bu çalışma da betimleyici bir çalışmadır. Ampirik bir araştırma niteliğinde değildir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KALİTE İLE İLGİLİ TEMEL KAVRAMLAR VE TÜRKİYE'DE UYGULANAN ÖNEMLİ STANDARTLAR

Günümüzde sadece tüketici ihtiyaçlarının karşılanması için mal ve hizmet üretimi yeterli olmamaktadır. Müşteri beklentileri günümüzde en üst noktada bulunmaktadır. Günümüzde kalite bu tatminin sağlanmasında bir ölçü olarak kabul edilmektedir. Kalitenin, dünya pazarlarında rekabet edebilme ve başarılı olabilmede temel koşul olarak benimsenmesi ile, bu kavrama daha çok ilgi gösterilmiştir. Bütün bu gelişmelerin sonucunda da kalite ve standardizasyon, günümüzün en fazla konuşulan konuları arasına girmiştir.

1. STANDARDİZASYONUN KAPSAMI VE ÖNEMİ

İnsanlar geçmişten bugüne kadar karışıklıktan kurtulma ve belirli bir düzende hayatlarını sürdürme çabası içerisinde olmuşlardır. Bu sebepten standart ve standardizasyon kavramının geçmişi oldukça eskidir. Geçmişten beri de standardizasyon insanlar için bir lüks değil, olmazsa olmaz bir gereklilik halini almıştır (Muluk, Burcu ve Danacıoğlu 2000:1).

Milletlerarası Standardizasyon Teşkilatı tarafından standart ve standardizasyonun tanımları şu şekilde yapılmaktadır; Standart; Bir ürünün yada hizmetin belli amaçlar için taşınması gereken çeşitli nitelikleri belirleyen ve her ülkede bu işle ilgili kurumca hazırlanıp duyurulan kurallar dizisidir. Standartlarla amaçlanan, tüketicileri korumak ve ürünlerde kullanım güvencesi sağlamaktır. Standardizasyon ise; Belirli bir faaliyetle ilgili olarak ekonomik fayda sağlamak üzere, bütün ilgili tarafların katkı ve

işbirliği ile belirli kurallar koyma ve kuralları uygulama işlemidir (Erten 2003: 28). Diğer bir ifadeyle, ürünleri ve üretim yöntemlerini standart nitelikteki tekniklere uygun hale getirmek ve belirli bir kalitedeki üretimi sağlamak amacıyla gerçekleştirilen tek biçime sokma faaliyetlerine dayalı tekniklerdir. Bu sağlandığında, taşıyacağı vasıfları bildikleri için tüketiciler ürünleri görmeden dahi rahatlıkla sipariş verebileceklerdir (Dolgun 2003: 76). Standardizasyon işlemi ile önce can ve mal güvenliği hedeflenmektedir. Bununla birlikte üretimin alt sınırı tespit edilmekte ve bu düzeyin altında üretime izin verilmemektedir (<http://www.tse.org.tr> 1).

Standartlara göre üretim yapılması sayesinde hem kaynakların optimum kullanımı sağlanmış olarak hem de bu sayede toplumun refah düzeyinin artması söz konusu olabilecektir. Teknolojik gelişme ve hızlı bir küreselleşme sürecinin yaşandığı günümüzde standartlar uluslararası ticarete önemini her geçen günde arttırmaktadır. Artık, uluslararası pazarda rekabet edebilmek için standartlara uygun , kaliteli mal ve hizmet üretmek gerekmektedir (<http://www.canaktan.org> 1).

1.1. Standardizasyonun Sağladığı Faydalar

Standardizasyon faaliyetleri, hem üreticilere hem tüketicilere hem de ülke ekonomisine çeşitli faydalar sağlar (Parlak 2004:15). Geniş boyutuyla standartların faydalarını şöyle sıralayabiliriz;

1.1.1. Ekonomiye Sağladığı Faydalar

Standardizasyon ekonominin geneline şu faydaları sağlar;

- Üretimin belirli plan ve programlara göre yapılmasına yardımcı olur (TSE 1994: 510).
- Uygun kalite ve seri imalata imkan sağlar.

- Kayıp atıkları asgariye indirir.
- Verimliliği ve hasılayı arttırır.
- Maliyeti düşürür
- Depolamayı ve taşımayı kolaylaştırır. Stokların azalmasını sağlar (<http://www.tse.org.tr> 1).
- Can ve mal güvenliğini sağlar.
- Karşılaştırma ve seçim kolaylığı sağlar.
- Fiyat ve kalite yönünden aldanmaları önler.
- Ucuzluğa yol açar.
- Tüketicinin bilinçlenmesinde etkili rol oynar
- Kaliteyi teşvik eder.
- Sanayiye belirli hedeflere yöneltir. Üretimde kalitenin gelişmesine yardımcı olur.
- Ekonomide arz ve talebin dengelenmesine yardımcı olur.
- İhracatta ve ithalatta üstünlük sağlar.
- Rekabeti geliştirir.
- Yan sanayi dallarının kurulmasını ve gelişmesini sağlar, kötü malı piyasadan siler (Standart 2003: 5).

Standardizasyon işlemleri, aynı cins ürünlere ilişkin sunum faaliyetlerinde bütünlük sağlamakta, verimliliği arttırmakta ve asgari düzeyde kalite eşitliğini hedeflemektedir (Dolgun 2003: 77).

2. KALİTE TANIMLARI VE ÖZELLİKLERİ

Gündelik yaşantımızda “kalite ve kaliteli” kavramlarını sık sık kullanmaktayız. Bu kavramla her zaman “en pahalı” olma özelliğini taşımamaktadır. Kalite, en genel ifade ile istenen hedefe yada gerçekleştirilmesi arzulanan amaçlara uygunluk derecesidir. Kalite ile ilgili tanımlar zaman içerisinde farklılıklar göstermektedir. Önceleri kalite tanımları “ürün kalitesi” odaklı iken, günümüzde “sistem kalitesi” odaklı hale gelmiştir. Kalite kavramının süreç içerisinde değişen önem derecelerine göre varlığını sürdürmüştür. Özellikle İkinci Dünya

Savaşı'ndan sonra "kaliteli üretim ve hizmetin" önemi kesinlik kazanmıştır (Parlak 2004: 4).

Kalite, tatmin edici bir üretimin en düşük maliyetle ve tüketicilerin ihtiyaçlarını hemen giderebilme yeteneği olarak tanımlanabilir (Efil 1994: 18). Dr. J.Juran'a göre kalite; "kusursuzluk" arayışına sistemli bir yaklaşımdır. Kalite, kullanıma uygundur. P. Crosb'ye göre; Kalite şartlara uygundur ve kaliteyi geliştirmek için azim, eğitim ve uygulama gibi en temel aşamaya sadık kalmak gerekmektedir (Efil 1996: 4 -5).

Uluslararası standardizasyon organizasyonuna göre; Bir ürün yada hizmetin belirlenen yada olabilecek gereksinimleri karşılama becerisine dayanan özelliklerinin ve karakteristiklerinin toplamıdır (Bozkurt 1995:172).

Thomas J.Berry'e göre kalite; beklentilere uygunluk, müşteri (kullanıcı) memnuniyeti, başarının sürekli gelişimi ve uyarıcı çevredir (Parlak 2004 : 3).

Türk Standartları Enstitüsü (TSE) kaliteyi; bir ürün yada hizmetin belirlenen veya alabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamı olarak tanımlamaktadır (TSE 2000:1).

Kalite; Bir ürün yada hizmetin tüketici derecesidir (Tak 1996: 5). Kalite bir yol göstericidir (<http://www.nphp.org/>).

Yaptığımız kalite tanımlarına baktığımızda ürün, hizmet, müşteri ve ihtiyaçları ortak noktalar olarak görebiliriz. Tüm tanımlar gözönünde tutulduğunda kalitenin özelliklerini şöyle sıralayabiliriz;

- Kalite bir önlemdir.
- Kalite müşterinin tatminidir.
- Kalite verimliliklidir.
- Kalite esnekliktir.

- Kalite etkili olmaktır.
- Kalite bir programa uymak, işleri zamanında yapmaktır.
- Kalite bir yatırımdır.
- Kalite kusursuzluk arayışına sistemli bir yaklaşımdır (Muluk, Burcu ve Danacıoğlu 2000: 6-7).
- Kalite müşteriye de bir değer katar (<http://www.aworldofquality.com>).
- Kalite devamlı bir gelişmeyi kapsar (<http://www.eoq.ostart.asp>).

Kalitenin bu özelliklerine paralel olarak 1984 yılında Garvin'in kalite için sıraladığı şu boyutları da söylemek gerekir (Muluk, Burcu ve Danacıoğlu: 6).

- Performans Boyutu: Ürün yada hizmette bulunması gereken birincil özelliklerdir,
- Uygunluk Boyutu: Standartlara uygunluktur,
- Güvenilirlik Boyutu: Ürünün kullanım ömrü içindeki performans özelliklerinin sürekliliğidir,
- Dayanıklılık Boyutu: Ürünün kullanılabilirlik özelliğidir,
- Hizmet Görürlük Boyutu: Ürüne ilişkin sorun ve şikayetlerin kolayca çözülebilirliğidir,
- Estetik Boyutu: Ürünün albenisi ve duylara seslenebilme yeteneğidir,
- İtibar Boyutu: Ürünün yada diğer üretim konularının geçmiş performansdır,
- Diğer Unsurlar: Ürünün çekiciliğini sağlayan ikincil karakteristikleridir

Kalitenin tanımları, özellikleri ve boyutları incelendiğinde şöyle bir genel tanımlama yapabiliriz; çalışma ortamında mutlu olup, yaptığı işten gurur duyan insanların ürettiği ürünün yada hizmetin tüketiciyi memnun etmesidir (<http://www.ekalite.com.tr>).

3. TÜRKİYEDE UYGULANAN ÖNEMLİ KALİTE STANDARTLARI

3.1. Türk Standartları Enstitüsü (TSE)

Türk Standartları Enstitüsü'nün kuruluşu ile ilgili ilk adım İsveçli standardizasyon uzmanı Olle Steward'ın getirilerek kendisine bir rapor hazırlattırılmasıdır. Bu rapor ışığında kuruluş görevi 1954 tarihinde Türkiye Ticaret Odaları, Sanayi Odaları ve Ticaret Borsaları Birliğine verilmiştir. 16 Ekim 1954 yılında "Türk Standartları Enstitüsü" kurularak birlik bünyesinde çalışmalarına başlamıştır (TSE 2003: 2). Enstitü 26 Mayıs 1955 tarihinde Uluslararası Standardizasyon Teşkilatı'na üye olmuştur. TSE 18 Kasım 1960 tarihinde Türkiye Odalar Birliği bünyesinden ayrılmıştır. Enstitü ilk defa 1964 tarihinde TSE marka sistemi ile belgelendirme faaliyetlerine başlamıştır. Bugün itibariyle bu faaliyetler yedi ana grupta yürütülmektedir. Bunlar; üretim yerlerinin belgelendirilmesi, ürün belgelendirilmesi, parti mallarının belgelendirilmesi, ithal mallarının belgelendirilmesi, kalite güvence sistemlerinin belgelendirilmesi ve hizmet veren kuruluşlarının belgelendirilmesi faaliyetleridir (Akdere, Aksoy ve Diğerleri 1994: 276).

Türk Standartları Enstitüsü'ne, standartlara uygun ve kaliteli üretimi teşvik edecek her türlü çalışmayı yapmak ve bunlarla ilgili belgeler düzenlemek görevi verilmiştir. Türk Standartları Enstitüsü, Avrupa Kalite Örgütü (EOQ) üyesidir ve kalite alanındaki gelişmeleri yakından izlemektedir. Türk standartları Enstitüsü ayrıca Milletlerarası Elektro Teknik Komisyonu (IEC) ve Avrupa Topluluğu Standart Kuruluşları (CEN ve CENELEC) üyesidir (<http://www.tse.org.tr> 2).

Günümüz ekonomik ve teknolojik gelişmeleri ve Avrupa Birliği (AB) uyum Sürecinde Türk Standartları Enstitüsü TS-EN-ISO 9000 Kalite Yönetimi, TS-EN-ISO 14000 Çevre Yönetimi Belgelendirme Hizmetleri, İş Sağlığı ve Güvenliği OHSAS-TS 18001, Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları HACCP-TS

13001 Yönetim Sistemlerinin belgelendirme ve eğitim hizmetlerini de yürütmektedir (TSE 2000: 2).

3.2. TS – EN – ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi

ISO (İnternational Organization for Standardizasyon) 1947 yılında kurulmuştur. Bu tarihten itibaren de yaptığı standardizasyon faaliyetleri sonucunda ticarete, sanayiye ve tüketiciye katkılar sağlayan uluslararası standart organizasyonu olmuştur. TSE, ISO'nun üyesi ve Türkiye'deki tek temsilcidir. EN (European Norm) ise Avrupa Standartlarının kısaltılmasıdır. Böylece standartlar arası bir karma yapılması amaçlanmıştır (<http://www.tse.org.tr> 3).

ISO'nun kuruluş amacı; Uluslararası mal ve hizmet değişimini hızlandırmak, entellektüel, bilimsel, teknolojik ve ekonomik faaliyetler alanında iş birliğini geliştirmek amacıyla uluslararası standartları hazırlamak olarak belirlenmiştir (TSE 2003: 21). ISO 9000 standardı bir firmadaki üretim, kalite kontrol, satın alma, pazarlama, sevkiyat, depolama vb. kararların ürün kalitesine etki eden tüm faaliyetlerinin nasıl olması gerektiğini açıklar. ISO 9000 almış bir işletme üretim, bakım, kalite kontrol, pazarlama, satın alma, depolama ve sevkiyat faaliyetlerini kontrol altına almış ve çalışanların yetki ve sorumluluklarını netleştirmiş demektir. ISO 9000 kalite güvence sisteminin en önemli yararı, her bir ürün ve hizmetin ayrı ayrı değerlendirilmesi ihtiyacını genellikle ortadan kaldırmasıdır (Çetin, Akın ve Erol 2001: 365–366). Aynı zamanda maliyetlerde düşüş, yönetim sistemi kontrolünde gelişme ve organizasyonun tümünde bir verim artışı da sağlar (Efil 1999: 226).

Standardizasyon çalışmalarının gelişimiyle birinci ve ikinci dünya savaşları arasında yakın bir ilişki söz konusudur. Bu savaşlarda nitelikli işgücünün büyük bölümü hayatını kaybedince, üretim aşamalarında niteliksiz ve genç işgücü istihdam edilmeye başlanmış ve bunun sonucunda da üretim kalitesinde düşüşler yaşanmıştır. Ayrıca aynı dönemde, nükleer teknoloji ve savunma sanayi hızlı bir

ilerleme içine girmiş ve ürünlerin hatasız olması genel bir zorunluluk olarak belirlenmiştir. Bu gelişmeler üzerine, kaliteye ve standardizasyona yönelik ciddi çalışmalar başlatılmıştır (Dolgun 2003: 79).

ISO 9000 standartlarının gelişimi, savunma sanayi mallarının hatalı üretilmesi sonucunda insan hayatının tehlikeye atılmasından kaynaklanmıştır. İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra kalite kontrol sistemlerinde red veya kabul şeklinde eleme yöntemi kullanılmıştır. Ancak bu sistemin de yeterli güveni sağlayamaması sonucunda 1963 yılında MIL-Q-9858A (Askeri Kalite Sistemi Gereklere) hazırlanmıştır. Bu standart ISO 9000 kalite yönetimi ve kalite güvencesi standartlarının temelini oluşturmaktadır. 1968 yılında bu standardın yerini NATO üyesi ülkelerde askeri güvence standardı olarak kabul edilen AQAP (Müttefikler Kalite Güvencesi Yayınları) standardı almıştır. 1977 yılında ise İngiltere'de ulusal düzeyde kalite sistem standartları oluşturulmaya başlanmıştır (Ulusoy 2001: 43).

Uluslararası ilişkilerin giderek artması ve karmaşık bir hal alması sonucunda ISO tarafından 1987 yılında ISO 9000 Kalite Yönetimi ve Kalite Güvencesi Standartları yayınlanmıştır. Bu seri daha sonra CEN (Avrupa Standartlar Komitesi) tarafından 1988 yılında EN 29000 olarak yayınlanmıştır. Günümüzde ise dünyada hemen hemen her ülke ISO 9000'i değişik kodlarla kendi dillerine çevirerek yayınlamışlardır (Şimşek 2001: 358).

ISO 9000 Standartlarının kullanımı, tamamen gönüllülük esasına dayanır. Mecburi değildir (Julin 2000: 20). Ancak , Avrupa Ülkeleri, Amerika ve Japonya başta olmak üzere dünyadaki tüm ülkeler, küresel pazarlarda ürünlerini satabilmek için ISO 9000 Kalite Güvence Standartları'na uymak zorundadırlar. Uluslararası standardizasyon ile eş anlamlı kullanılan ISO 9000 standardına sahip olmanın sağladığı avantajları şu şekilde sıralayabiliriz;

- İŖi bir defada ve hatasız yapma ilkesinin sonucu olarak zaman, hammadde ve malzeme kayıplarını yaklaşık %40 düzeyinde ortadan kaldırmaktadır (Çetin, Akın ve Erol 2001: 370).

- Ürünlerin veya hizmetlerin uluslararası standartlarda olduğunun belgelenmesi günümüzde ihracat yapabilmek için gerekli olduğundan, ISO belgeleri referans niteliği taşırlar.

- ISO 9000 belgeleri Uluslararası Standardizasyon TeŖkilatı tarafından onaylanmaktadır. Bu yüzden, bu belgeye sahip olan girişimciler uluslararası düzeyde bir kimliğe sahip olmuş olurlar. Bu durumda, ürünlerin uluslararası anlamda kabul görmesi demektir (Ulusoy 2001: 227-230).

- Ürünlerin uluslararası anlamda kabul görmesi, daha büyük tüketici kitlelerine ve pazarlara ulaşma imkanı sağlar.

- Standardizasyon işlemleri Toplam Kalite Yönetimi içerdüğinden, işletmeler alınan ISO belgesinin süresinin uzatılması için sürekli olarak gelişim gösterirler (Dolgun 2003: 80).

3.2.1. ISO 9000 Standartlar Serisinin Elemanları

ISO 9000, bir kalite sistemi oluşturmak ve bu kalite sistemini değerlendirmek amacıyla kullanılan kalite yönetim sistemi standardıdır (Güven 1992: 14). Bu ise bir çok endüstrileşmiş ülkede kabul gören bir standarda uygunluk demektir (Efil 1999: 226). Buradaki amaç; gelişmekte olan ülkelerin ürünlerini ihraç ederken, gelişmiş ülkelerde geçerli olan ve kaliteyi ön plana çıkaran standartlara uyum göstermelerini sağlamaktır. ISO 9000 serisi, kendi içinde farklılaşmakta ve ayrı uygulamalar gerektirmektedir. Bu farklılıklar, kuruluşların ölçekleri, ürün çeşitleri ve üretim işlemlerine göre ortaya çıkmaktadır (Dolgun 2003: 80). ISO 9000 standartları içinde verilen belgeler şunlardır;

- ISO 9000 Kalite Yönetimi ve Kalite Güvencesi Standartları seçim ve kullanım kılavuzu: ISO 9001, 9002, 9003'te verilen üç modelin kullanım kuralları bu standartta verilmektedir (Şimşek 2001: 361).

- ISO 9001 Kalite Sistemleri, tasarım ve geliştirme, üretim, tesis ve hizmette kalite güvence modeli: Bu standart, sözleşme özellikle tasarım gerektiriyorsa ve ürün şartları temel olarak performans terimleriyle belirtilmişse kullanılır (Alp 2000: 55).

- ISO 9002 Kalite Sistemleri, üretim ve tesisteki kalite güvencesi modeli: ISO 9004'teki üretim aşamasından tesis aşamasına kadar tüm kalite sistemi elemanları vardır (Şimşek 2001: 362).

- ISO 9003 Kalite Sistemleri, son muayene ve deneyler için kalite güvencesi modeli: Basit imalat adımlarına sahip ve mamulden istenen özelliklerin karşılandığının son kontrolde onaylanabileceği mamulleri üreten kuruluşlar tarafından uygulanır (Efil 1999: 228).

- ISO 9004 Kalite Yönetimi ve Kalite Sistemi Elemanları Sistemi: TS-ISO 9000 içindeki belgelerin ayrıntılarını ve kapsamalarını gösteren bir kılavuzdur. Bu kılavuzda, ISO 9000 içinde yer alan belgelere yönelik şu bilgiler yer almaktadır; Yönetimin sorumluluğu, kalite sistemi ilkeleri, kalite maliyetleri, pazarlamada kalite, şartname ve tasarımda kalite, ürünün temininde kalite, üretimde kalite ve kalite kontrolü, kalite dokümantasyon işlemleri ve kayıtları, istatistik metodların kullanımı bilgileri ayrıntılı olarak verilmiştir (Akdere, Aksoy ve Diğerleri 1994: 277).

Bu belge girişimcilere verilen bir belge değildir. Belgelendirme işlemleri, ISO 9004 içinde belirtilen kıstaslar ve ISO 9000, 9001, 9002, 9003 uygulamaları doğrultusunda gerçekleştirilmektedir (Efil 1999: 227).

Türkiye'de girişimcilerin ISO 9000 Kalite Belgesi almak için yapmaları gereken işlemler ile bu süreçte izlenen aşamalar şunlardır;

- İlk olarak kalite el kitabı alınarak, burada belirtilen uygulamalar girişime uyarlanmalı ve yerine getirilmelidir. Girişimciler bunu yaparken, farklı çeşitleri bulunan ISO 9000 belgelerinden hangisini almak istiyorlarsa onun şartlarını yerine getirmelidirler (Efil 1999: 269).

- Daha sonra girişimciler, ISO 9000 müracaat formu ile TSE'nin İstanbul, Ankara ve İzmir'de bulunan bölge müdürlüklerine başvurmalı ve hangi kalite belgesini almak istediklerini belirtmelidirler.

- Müracaat Formu TSE yetkilileri tarafından incelendikten sonra, oluşturulan dört kişilik bir ekip yerinde inceleme yapmak üzere başvuruda bulunan kuruluşa giderler, ekip tarafından, kalite standartlarına yönelik prosedürlerin kuruluştaki gerektiği gibi uygulanmakta olup olmadığı belirlendikten sonra, sonuç bir rapor halinde kuruluşa bildirilir (<http://www.kalder.org.tr>).

Gerekli şartlara yönelik uygulamalar yeterli görülürse, kuruluşa ISO 9000 belgesi verilir. Ancak incelemelerde bazı eksiklikler belirlenmişse, bunlar rapor halinde belirtilir ve bu eksikliklerin halledilmesi için kuruluşa belli bir süre tanınır. Bu süre sonunda, son durumu görmek için tekrar kuruluşa gidilir ve yeniden incelemeler yapılır, eğer eksiklikler giderilmişse belge verilir. Ancak belgenin verilmesinin ardından da kuruluşa yönelik denetimler yine devam eder. Belgenin süresi üç yıldır. Bu süre içerisinde yapılan diğer denetimlerde de şartlara uygunluğun devam ettiği belirlenirse belgenin süresi uzatılır (Dolgun 2003: 78).

Kalitede süreklilik, tüm işlemlerin kayıt altına alınması, hatalı hizmet oranının düşmesi, çağdaş bir çalışma ortamı, maliyetlerde azalma, sürekli gelişme ve yenilik, yüksek verim ve maksimum hız, teknoloji ve kaliteli iletişim için Türkiye Büyük Millet Meclisi'nde ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi almak için çalışmalarına başlamıştır. Yine bu kapsamda alınması düşünülen bir diğer uluslararası belgede HACCP'dir. Bu belgenin alınmasındaki amaç ise mutfak, lokanta ve depolardaki malzeme güvenliği, sağlık kontrolü ve çevre güvenliğinin sağlanmasıdır. Her iki proje içinde çalışmalar son safhaya gelmiştir. 2006'nın başında TBMM bu iki belgeyi de almayı planlamaktadır (Standart 2005: 50). Türkiye'de ISO belgesi alan kobi bulunmazken tüm şirketler genelinde ISO belgelendirme oranı ise %40'tır (Yüreğir 2003: 49).

3.3. TS-EN-14001 Çevre Yönetim Sistemi

Her geçen gün artan nüfus ve çevre kirliliği neticesinde dünyamızın kaynakları azalmakta ve zarar görmektedir. Bu etkiler yerel veya bölgesel değildir ve bütün dünyayı etkilemektedir (Dinler 2000: 39). Dünya pazarlarında insana verilen değer ve saygıda önemli bir yer tutmaktadır. Çünkü insanların bütün uğraşları geçmişten beri yaşam kalitesini yükseltmek olmuştur. Bugünün tüketicisi de ihtiyaçlarının karşılanmasının yanı sıra çevreye ve yaşadığı dünyaya saygı gösterilmesini istemekte ve piyasadan bunu sorgulamaktadır (<http://www.tse.org.tr> 4).

3.3.1. TS 14001 Standardının Gelişimi

1973 tarihinde Avrupa Birliği İlkeleri doğrultusunda çevreyi koruyucu tedbirleri uygulamaya koymak için yayınlanmıştır. 1992’de BS 7750 standardı çevresel konuların kolay ve anlaşılır bir sistem üzerine kurulması için uygulamaya konulmuştur. 1992’de Rio Deklarasyonunun ardından 1993’te ISO tarafından çevre ile ilgili standartları geliştirmek için Çevresel Yönetim Teknik Komitesi kurulmuştur. 1994’te TS 9719 standardı, ardından 1996 tarihinde EN-ISO 14001 standardı uygulamaya konulmuştur (<http://www.tse.org.tr> 4).

3.3.2. TS-EN-ISO 14001 Standardının Prensipleri

TS-EN-ISO 14001 Çevre Yönetimi Sistemi Standartları beş ana standarttan oluşmaktadır. Bunları şu şekilde sıralayabiliriz (<http://www.tse.org.tr> 4);

- Yükümlülük Altına Girme ve Politika Gereğince, kuruluş çevre politikasını tayin etmeli ve çevre yönetim sistemine bağlılık taahhüdünde bulunmalıdır.

- Planlama Doğrultusunda, kuruluş faaliyet, ürün ve hizmetlerinin çevre boyutlarını belirlemeli ve bunların önemli olanlarını seçmelidir. Taahhütlerini gerçekleştirmek için amaç ve hedefler tespit etmeli ve faaliyetlerini programlamalıdır.

- Uygulama ve İşlem Kuralı Gereği, kuruluş çevre politikasını gerçekleştirmek için gerekli yetenek ve imkanlarla birlikte bir destek mekanizması geliştirmelidir.

- Kontrol ve Düzeltici Faaliyet İçin, kuruluş, çevre icraatını ve bu icraattaki başarı derecesini ölçmeli, izleyip değerlendirmelidir,

- Gözden Geçirme ve Geliştirme Gereği İçin, kuruluş çevre yönetim sisteminin iyi işleyip işlemediğini sürekli gözden geçirmeli ve geliştirmelidir

3.3.3. TS-EN-ISO 14001 Standardının Sağladığı Faydalar

TS-EN-ISO 14001 çevre Yönetim Sistemi Standardı firmalara şu faydaları vardır (<http://www.tse.org.tr> 4);

- Uluslararası rekabette avantaj sağlar.

- Firma itibar ve pazar payının arttırılmasını sağlar.

- Masrafların azaltılmasını ve verimliliğin arttırılmasını sağlar.

- Acil durumlarda, kazalara karşı hazırlıklı bulunularak mesuliyetle sonuçlanan kazaların azaltılmasını sağlar.

- Kirliliğin kaynaktan başlayarak kontrol altına alınmasını sağlar.

- Girdi ve enerji tasarrufu sağlar

Kuruluşların doğru bir çevre yönetim sistemi oluşturup bu yönetim sistemini iyileştirebilmesi için çevre ile nasıl bir etkileşim içerisinde olduklarını anlamaları gerekmektedir (Standart 2005: 41). Bu etkileşimler aşağıdaki tabloda şu şekilde gösterilmiştir;

Tablo 1.1: Çevre Etki Değerlendirme Tablosu

Ortaya Çıktığı Faaliyet	Çevre Boyutu	Ortaya Çıktığı Aşama	Hava	Su	Bitki	Hayvan	Toplum İmajı	Kültür Mirası	Toplam Etki	Toplam Çevre Etkisi
Üretim	Cam	Girdi	0	1	5	1	5	0	21	330
	Deri	Girdi	1	2	3	0	4	0	18	108
	Naylon	Çıktı	0	2	3	0	3	0	14	126
	Plastik	Çıktı	0	3	1	0	2	0	16	240
	Solvent	Girdi	4	3	3	3	3	2	21	378
Büro	Alüminyum	Çıktı	0	1	0	0	2	0	9	108
	Atık kağıt	Çıktı	2	2	5	2	3	3	21	252
	Elektrik	Çıktı	2	2	0	0	0	0	4	48
	Su		0	5	4	3	3	2	21	378
	Pil		0	2	0	1	2	0	11	165

Kaynak: Standart Dergisi Y/44.N/521 Mayıs 2005 Sayfa: 3

ÇEVRE ETKİLEME ŞİDDETİ

- 5-Çevre Etkisi yüz yıldan daha uzun bir sürede ortadan kalkıyor
- 4-Çevre Etkisi elli yıl ile yüz yıl arasında ortadan kalkıyor
- 3-Çevre Etkisi beş yıl ile elli yıl arasında ortadan kalkıyor
- 2-Çevre Etkisi bir ay ile beş yıl arasında ortadan kalkıyor
- 1-Çevre Etkisi bir ayda ortadan kalkıyor
- 0-Çevre Etkisi yok

Kuruluşun çevre etkileri üzerinde bir plan yaparak onları kontrol altına almaya çalışması gerekmektedir. Çevre yönetim sistemi de bunu sağlar (Standart 2005: 41). Yapılan bir araştırmaya göre ise Türkiye’de bulunan 300 bin firmadan sadece 1000 firma Avrupa Birliği çevre standartlarına göre üretim yapmaktadır. Enerjiye ödenen fazla para ve yüksek vergiler bu standartlara uygun üretim yapmayı engelleyen nedenlerden bazılarıdır (<http://www.ntvmsnbc.com>).

3.4. TS 18001 (OHSAS) İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi

Kuruluşlarda karşılaşılan en önemli sorunlardan biri de iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanmasıdır. Kuruluşların daha iyi rekabet edebilmeleri için bu konunun üzerinde önemle durmaları gerekmektedir. Bu sistemde çalışanların riskleri asgari seviyeye indirilmektedir. TS 18001 standardı 2001 yılında Türkiye’de uygulanmaya başlanmıştır (<http://www.tse.org.tr> 5).

3.4.1. TS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sisteminin Sağladığı Faydalar

TS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi'nin uygulanması şu avantajları sağlar (Standart 2003: 13);

- Karlılığı artırır.
- Kaynakların korunmasını sağlar.
- Motivasyon ve katılımı artırır.
- Ulusal yasa ve dünya standartlarına uyum süresini ve maliyetini azaltır

3.5. TS 13001 Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları (HACCP) Yönetim Sistemi

Gıda üretiminde, gıda güvenliği, ürünü kullanan tüketicinin en büyük isteği ve beklentisidir. HACCP, güvenilir ürünlerin tüketiciye sunulması amacıyla düzgün işleyen bir sistemin oluşturulması ve korunması temeline dayalı bir gıda güvenliği kavramıdır (Ulusoy 2001: 209).

Günümüzde gıda maddeleri çok hızlı olarak üretilmesi ve dağıtılması sebebiyle tüketiciye oldukça kısa bir sürede ulaşabilmektedir. Bunun sonucu olarak da özellikle gıda maddeleri insan sağlığını tehlikeye sokacak riskleri de beraberinde taşımaktadır. Bu riskler; fiziksel, kimyasal ve biyolojik olmak üzere üç kısma ayrılır. Fiziksel tehlikeler; kesici, yaralayıcı ve hatta tıbbi operasyon gerektirebilecek nitelikte olabilmektedir. Kimyasal tehlike kaynakları ise; mantar zehirleri, kabuklu hayvan zehirleri, zirai mücadele ilaçları, zehirli element ve bileşikler (çinko, kurşun, arsenik vb.), deterjanlar olarak sıralanabilir (Kara ve Tayran 1998: 16).

“Biyolojik risk sebepleri ise bu üç risk kategorisi içerisinde en zor kontrol edilebilendir. Çünkü, sayıları belli olan fiziksel ve kimyasal kirleticilerin aksine dünya üzerinde 100.000 mikroorganizma bulunmaktadır. Yani bir anlamda bu mikroorganizmalar her tarafımızı kuşatmış durumdadırlar. Bu riskleri ortadan kaldırmak için gıda işletmelerinde geleneksel muayene ve test yöntemleri uygulanmıştır. Fakat bu yöntemler sınırlı bir güvenlik sağlamaktadırlar. Bu sebeplerden dolayı geleneksel kalite kontrol metodlarının anlaşılması üzerine gıda güvenliğini doğrudan ilgilendiren aşamalarda kritik kontrol noktaları oluşturup bu noktaların gözetimine dayanan bir sistem olan HACCP uygulanmaya başlanmıştır” (Kara ve Tayran 1998: 17).

Bir gıda zincirinden hammadde temininden başlayarak, gıda hazırlama, işleme, üretim, ambalajlama, depolama ve nakliye gibi gıda zincirinin her aşamasında ve noktada tehlike analizleri yapılır. Gerekli yerlerde kritik noktalar belirlenir. Herhangi bir problem henüz oluşmadan engellenir ve güvenli gıdalar üretilmesi sağlanır. Her ölçekteki kuruluşa uygulanabilir (United State Department of Agriculture 1999: 10).

3.5.1. 13001 (HACCP) Standardının Gelişimi

1973 tarihinde NASA’da astronotlar için gıda üretiminde sıfır hata ortak projesinin geçirilmesi ile ilk adım atılmıştır. Amerika’da “Apollo” uzay programı için sağlıklı gıda üreten Pillsbury Şirketi’ndeki bir grup tarafından geliştirilmiştir. Daha sonra 1993 yılında Avrupa Birliği ülkelerinde gıda maddelerinin hijyeni direktifi uygulanmaya başlanmış, 1996 yılında yasal zorunluluk haline gelmiştir. 1998 yılında HACCP standardı olarak Danimarka’da uygulanmaya başlanmıştır. Türkiye’de ise 16 Kasım 1997 yılında ve 23272 mükerrer sayılı Resmi Gazete ile yürürlüğe giren Gıda Kodeksi Yönetmeliği’nin 16. ve 17. maddelerinde HACCP’nin gıda işletmelerinde uygulanması zorunlu hale getirilmiştir (Kara ve Tayran 1998: 17). 2003 yılında da Türkiye’de TS 13001 standardı olarak hayata geçmiştir (<http://www.tse.org.tr> 5).

3.5.2. TS 13001 HACCP Standardının Sağladığı Faydalar

TS 13001 HACCP standardı şu faydaları sağlar (Standart 2003: 13);

- Muhtemel tehlikeleri önleyerek güvenilir gıda üretilmesi ve müşteriye ulaşmasını sağlar.
- Ürün kayıplarının azalmasını sağlar.
- Maliyetlerin azalmasını sağlar.
- Etkin bir oto-kontrol sisteminin uygulanmasını sağlar.
- Ticaret kolaylığı sağlar

3.6. CE İşareti (Comformite Europeenne)

CE işareti, üzerine konduğu mamulün insan, hayvan ve çevre açısından sağlıklı ve güvenli olduğunu gösteren Avrupa Birliği'nin uygunluk işaretidir. Bir mamulün CE işareti taşımadan Avrupa Birliği'ne girebilmesi mümkün değildir (<http://www.qualityclinics.com/>).

CE işareti, ürünün AB düzeyinde belirlenmiş olan yükümlülüklerle uyumlu olduğu anlamına gelmekte ve sorumlu kişi tarafından gerekli uygunluk değerlendirme prosedürlerinin tamamlandığına ilişkin bir beyan niteliğini taşımaktadır. CE işaretinin, imal edilen ürüne iliştilmesindeki sorumluluk imalatçıya veya bu işareti vermeye yetkili kuruma aittir. Bu yolla ürünün mevzuata uygun olarak üretildiği ve uygunluk değerlendirme kriterlerini sağladığı kanıtlanmaktadır. Ayrıca, üretici ürünün yasallığı konusundaki sorumluluğu da üstlenmektedir. Uygunluğa ilişkin şüphelerin bulunması halinde ürünlerin incelenmesi ilgili kurumlar tarafından gerçekleştirilmektedir. Birkaç istisna ürün dışında yer alan ürünlerin tamamına CE işareti iliştilmesi zorunludur (Dotto 2002: 21–22). CE işareti uygulaması zorunlu olan ürünleri Tablo 2'de görmek mümkündür.

Tablo 1.2: CE İşaretinin İliştirilmesini Öngören Direktifler

DİREKTİF	YÜRÜRLÜĞE GİRİŞ TARİHİ
Düşük Voltajlı Teçhizat	19/08/1974
Basit Basıncılı Kaplar	01/07/1991
Oyuncaklar	01/01/1990
İnşaat Malzemeleri	27/06/1991
Elektromanyetik Uyumluluk	01/01/1992
Makineler	01/01/1993
Kişisel Korunma Donanımları	01/07/1992
Otomatik Olmayan Ağırlık Ölçerler	01/01/1993
Vücuda Takılabilir Tıbbi Cihazlar	01/01/1993
Gaz Yakan Aletler	01/01/1992
Sıcak Su Kazanları	01/01/1994
Sivil Amaçlı Patlayıcılar	01/01/1995
Tıbbi Cihazlar	01/01/1005
Gezi Tekneleri	16/06/1996
Kaldırma ve Mekanik Taşıma Araçları	01/07/1997
Soğutucular	03/09/1999
Basınç Aletleri	29/11/1999
Telekomünikasyon Terminal Cihazları	06/11/1992
Radio ve Telekomünikasyon Terminal Cihazları	08/04/2000
In Vitro Tıbbi Teşhis Cihazlar	07/06/2000

Kaynak: Dotto (2002: 22)

Yukarıda sayılan ürünlerde CE işareti uygulaması zorunludur. CE işareti tek başına bir kalite markası veya ürün markası değildir. Bu sebeple TSE gibi ürün belgelendirme markalarıyla birlikte kullanılmalıdır.

Bazı ürünlerde ise daha CE işareti uygulaması zorunlu değildir. Bu ürünleri Tablo 3 üzerinde görmek mümkündür.

Tablo 1.3: CE İşaretinin İliştirilmesi Öngörülmemeyen Direktifler

DİREKTİF	YÜRÜRLÜĞE GİRİŞ TARİHİ
Denizcilikte Kullanılan Cihazlar	01/01/1999
Ambalajlama ve Ambalaj Artıkları	30/06/1996
Yüksek Hızlı Ray Sistemi	08/04/1999

Kaynak: Dotto (2002: 22)

Bilindiği gibi 1 Ocak 1996'dan itibaren Türkiye ile AB arasında Gümrük Birliği tesis edilmiştir. Türk mevzuatı ile AB mevzuatının uyumlaştırılması bir zorunluluk haline gelmiştir. 4703 sayılı "Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın

Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun” 29 Haziran 2001 tarihinde Türkiye Büyük Millet Meclisi’nde kabul edilmiştir. 11 Temmuz 2001 tarihli Resmi Gazetede yayınlanmıştır. Böylece CE işaretinin Türkiye’de uygulamaya girmesi için önemli bir adım atılmıştır. Uygulamanın yürürlüğe girmesi ile birlikte CE işareti taşımayan mamullerin Türkiye’de piyasaya arzı mümkün olmayacaktır. Bu sebepten kuruluşların bir an önce bu işaretin yükümlülüklerini yerine getirip üretime bu şekilde devam etmeleri gerekmektedir (<http://www.tse.org.tr> 6).

İKİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE KALİTENİN GELİŞİMİ

Kalite kavramı 18. yüzyılda netleşmiştir. Ancak daha da önem kazanması İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra olmuştur. Ülkemizde ise kalite olgusunun ortaya çıkışı oldukça eski bir döneme dayanmaktadır. Türkiye'de kalitenin gelişimi değişik aşamalardan geçmiş, dünyada yaşanan değişimlerden de etkilenmiş ve bugün bulunduğu noktaya gelmiştir.

1. TÜRKİYE'DE TARİHSEL SÜREÇ İÇERİSİNDE KALİTE OLGUSU

1.1. Cumhuriyet Öncesi Dönem (1299 – 1923)

Dünya'da kalite için standart belirleyen ilk belge M.Ö. 2150 tarihindeki Hammurabi Kanunları'dır. Bu kanunun 229'uncu maddesinde “Eğer bir inşaat ustası bir adama ev yapar ve yapılan bu ev yeterince sağlam olmayıp, ev sahibinin üzerine çökerek ölümüne neden olursa, o inşaat ustasının başı uçurulur” şeklinde bir ifade yer almaktadır. Bu ifade o zamanlarda bile kalite için yaptırım getirildiğini göstermektedir (Muluk ve Diğerleri 1998: 6).

Osmanlı İmparatorluğu'nda ise kalitenin önemini vurgulayan ilk yazılı belge, 1502'de II.Bayezid tarafından çıkarılan ve Bursa ipeklerinin standartlarını belirleyen “Kanunname-i İhtisab-ı Bursa”dır (<http://www.tse.org.tr> 7).

Osmanlılarda bu belgeden sonra, 1520–1644 tarihleri arasında kumaşların üretiminde uyulması gereken standartları belirten yayınlanmış çeşitli belgeler bulunmaktadır. Cumhuriyet öncesi dönemde kalite kavramı Ahi teşkilatında

görülmektedir. Ahilik on üçüncü yüzyılda Ahi Evran tarafından kurulan ve Osmanlı Devleti'nde kuruluş döneminde yaygınlaşan bir esnaf örgütüdür (TOBB 1990: 1-3).

Ahilikte alım-satım işlerinde birlikte davranma, kazançta belirli topluluklar biçiminde ortaklık ve kalitede standartlaşma gibi temel ilkeleri benimsemiştir. Bu örgütün temelinde üyelerine çalışma zevki, ekonomik ve sosyal güvence sağlanması, mesleğin saygınlığının korunması, standartların ayakta tutulması ve haksız rekabetin önlenmesi yatmaktadır (Önsoy 1988: 4).

Bu dönemde Ahi Örgütü'nün zamanla dönüştüğü ve imal edilen malların satış fiyatları ile satış yöntemlerini düzenleyen Lonca adı verilen yerel kuruluşlar sayesinde; çinicilik, dokumacılık ve gemi yapımı gibi sanatlar oldukça ileri bir düzeye ulaşmıştır (<http://www.ahilik.gen.tr>).

Osmanlı Devleti'nin kuruluşuna kadar olan dönemde, sanayileşmenin izlerine Anadolu'da rastlanmıştır. Tezgah sanayisi, süt, et, deri ve bir kısım harp sanayi, Anadolu'ya 1071 Malazgirt Savaşı ile birlikte gelmiştir. Irak'ta camcılık, Denizli'de altın telle işlenmiş pamuklu, Adana ve Sivas dolaylarında kamlot adı verilen pamuk ipliği karışık mensucat, Erzurum ve Erzincan'ın dokumaları ve bakır, gümüş işleri ve Anadolu'nun belli şehirlerinde halı, kilim, demir, bakır ve silah sanayi bu dönemde mevcuttur (Sümerbank 1943: 2).

Osmanlı İmparatorluğu döneminde, esnaf teşkilatı ve sınai hayat sıkı kontrol altında tutulmuştur. Loncalara ürünün kalitesini kontrol etme görevinin yanında, ilgili dava ve hüküm işlerini yürütme görevi de verilmiştir. Kontrol görevi; devlet kanunları, esnaf nizamları, yasaklar ve genel ahlaki kurallara dayanılarak yapılmıştır. Bu kurallara uymayanlara da ceza uygulanmıştır. Devletçe kurulmuş olan nizamlarda ise "nizam emin" denilen devlet görevlileri ürünleri damgalayarak malların kalite kontrolünü yapmışlardır (Muluk, Burcu ve Danacıoğlu: 2000: 12).

XVI. yüzyılda Osmanlı İmparatorluğu'nun özellikle dokumacılık alanında kaliteli üretime önem verdiği görülmüştür. Türk kumaşları Avrupa pazarlarında ve Doğu ülkelerinde de alıcı bulmuştur. Bu kumaşların kalitesinin bozulmaması için devlet büyük gayret göstermiş ve imalatta belirlenen esaslara uyulmasını titizlikle denetlemiştir. Ancak XVII. yüzyıldan itibaren Osmanlıların kaliteli kumaşlarının yerini, onların taklitleri durumundaki ucuz İtalyan ve Fransız dokumaları almıştır (Sümerbank 1943: 3).

XVII. yüzyılda, lonca düzeni bozulmaya başlanmıştır. Bunun neticesinde zanaat kesiminde dağılmalar olmuş ve kapalı çarşıları bırakan esnaf semtlerde yeni iş yerleri açmaya başlamıştır. Bu durum, toplu çalışma sisteminin ve kalite denetiminin giderek ortadan kalkmasına yol açmıştır (Sümerbank 1943: 4). İmparatorluğun ilk yıllarında başarıyla uygulanan bu sistem, sanayi devriminin gerçekleştirilmesiyle birlikte üretimin makinelere geçmesiyle yavaş yavaş bozulmuştur. İmparatorluk dünyadaki sanayileşme hızını yakalayamamış ve batının gittikçe gelişen ekonomik ve ticari rekabetine ayak uyduramamıştır. Bu durum üretim düşüklüğü ve kalitenin önemini kaybetmesine yol açmıştır (<http://www.sanayitesisleri.com>). Osmanlı İmparatorluğu zamanında 1913 ve 1915 yıllarında iki kez sanayi sayımı yapılmıştır. 1921 yılında İktisat Bakanlığı tarafından bir kez daha sanayi sayımı yapılmasına karar verilmiştir. Ancak yapılan sayım, İstanbul, İzmir ve Adana gibi önemli şehirler işgal altında olduğundan bu şehirleri kapsamamıştır (Muluk, Burcu ve Danacıoğlu 2000: 19).

Tablo 2.1: 1921 Sanayi Sayımı Sonuçları

Sanayi Dalı	İşletme Sayısı	Yüzde	Çalışan Sayısı	Yüzde
Dokuma Sanayi	20.057	60,7	35.316	46,4
Deri Sanayi	5.347	16,2	17.964	23,6
Maden Sanayi	3.273	10	8.021	10,5
Ağaç Sanayi	2.067	6,2	6.007	7,9
Gıda Sanayi	1.273	3,8	4.493	5,9
Toprak Sanayi	704	2,1	3.612	4,7
Kimya sanayi	337	1	803	1
Toplam	33.058	100	76.216	100

Kaynak: Muluk, Burcu ve Danacıoğlu (2000: 19)

1921 sayımında dokuma sanayisi diğer dallara göre daha yoğunluk göstermektedir. Toplam işletme sayısının %60,7'si ve toplam çalışan sayısının %46,4'ü dokuma sanayisinde toplanmıştır. İş bölümü ve makineden yararlanmadan küçük ölçekte üretimi bulunan eski sanayi sadece Osmanlı İmparatorluğu'nda değil bütün dünyada ve bu sırada kapitalizmin doğduğu Batı Avrupa ülkelerinde de iflas etmiştir. Makineyi ve iş bölümünü uygulamak suretiyle çok daha ucuz ve muntazam mallar üretebilen kuruluşlar ortaya çıktıktan sonra, eski sanayinin çöküşü tarihi bir zorunluluk haline gelmiştir (Sümerbank 1943: 6).

“Sanayi devrimi öncesinde dünyada kalite, yaşamın her alanında bulunan ustalar ve zanaatkarlar tarafından kontrol edilmiştir. XVI. ve XVII. yüzyıllar, dünyada sanayi devrimine geçiş dönemidir. Ancak daha büyük fabrika olgusu doğmamıştır. Sanayi devrimi ile birlikte el ve tezgah sanayisinden büyük sanayiye ve fabrika yaşamına geçilmiş, yeni teknikler kullanılmaya başlanmıştır. Özellikle Fransa'da sanayi ve ticaretin yeniden düzenlenmesi için büyük çaba harcanmış ve yabancı kalifiye işçileri Fransa'ya çekebilmek için özendirici önlemler alınmıştır. Özel sanayi kuruluşlarına ayrıcalıklar tanınırken, devlet işletmeleri de kurulmuş, ürünlerin işçilik düzeyini standart hale getirmek amacıyla her çeşit imalat için yönetmelikler hazırlanmış, sahte ve eksik mal üretenler için para cezası ve boyunduruğa bağlama gibi cezalar konulmuştur” (Muluk, Burcu ve Danacıoğlu 2000: 22).

XVIII. yüzyılda başlayan Sanayi Devrimine kadar üretim ve hizmet ustalığa dayalı olarak yürümüştür. Sanayi devrimiyle birlikte sanayi sektöründe seri üretime geçilmesiyle fazla üretime paralel olarak bilimsel yöntemin ilkeleri ve iş yönetim teknikleri de ortaya çıkmaya başlanmıştır. 1875 ve takip eden yıllarda, Amerikan sanayisinde F.W.Taylor ve onun gibi düşünenler, toplam üretim yöntemleri ve emeğin bölünmesi kavramları ile hareket ve zaman çalışmalarında öncü olmuşlardır. İşi mümkün olan en küçük parçalarına ayırarak, nasıl ve ne kadar sürede yapılması gerektiğini hesaplayan ve bazı standartlar geliştirmeyi amaçlayan Taylorizm, kısa bir süre için çalışmalarda iyi sonuç vermiştir. Ancak insanı bir makine gibi gören bu sistem, daha sonra çalışanlar üzerinde tatminsizliklere neden olmuş ve bu durum verimsiz çalışmanın bir diğer nedenini oluşturmuştur (Yayla 1998: 28-29).

Bu dönemde hızlı sanayileşmenin getirdiği daha fazla üretim ve daha fazla kar anlayışı ile seri üretimin gerçekleşmesi, kalite ve standart ile ilgili girişimleri de beraberinde getirmiştir. Sanayi devriminden sonra her fabrika kendine göre bir standartlaşmaya giderken, zamanla bir üretim veya imalat grubu için standartlar yapılmış, daha sonra da ulusal standartlara gidilmiştir. Seri üretimin bir sonucu olarak, dünya ticareti ilerledikçe uluslararası standartlara ihtiyaç duyulmuştur. Yapılacak çalışmaların bir teşkilat içerisinde yürütülmesi gereği ortaya çıkmıştır. Bunun için de bu konuyla ilgili ilk konferans 1904 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde yapılmıştır (TSE 1964: 83).

Osmanlı İmparatorluğu'nun kuruluşundan kapitülasyonlara kadarki dönemde kalite konusunda İmparatorluğun lehine bir durum söz konusudur. Kaliteli üretim bilincinin hakim olduğu Ahilik sistemi aracılığıyla, ürünlerin kalitesi de sıkı bir denetim altına alınmıştır. Ancak kapitülasyonlar ve ticari anlaşmalar ile yabancılara verilen ayrıcalıklar neticesinde ve batıda ki hızlı sanayileşme Osmanlı İmparatorluğu'nun gücünü kaybetmesine yol açmıştır. Mal sattığı pazarları kaybetmiş ve dışarıdan mal alır duruma gelmiştir. Dolayısıyla batıda kalite konusunda ilerleme kaydedilirken Osmanlı İmparatorluğu'nda gerileme söz konusu olmuştur (Muluk, Burcu ve Danacıoğlu 2000: 23–24).

1.2. Cumhuriyetin İlk Yılları (1923 – 1932)

Kurtuluş Savaşı sonrasında kurulan Türkiye Cumhuriyeti, Osmanlı İmparatorluğu'ndan sıkıntı içerisinde bir ülke devralmıştır. Türkiye Cumhuriyeti'nin hızla ilerleyen sanayileşme sürecini yakalama zorunluluğu doğmuştur (Karlık 1996: 160). Bu durumun farkında olan Atatürk yeni Türkiye Cumhuriyeti'nde uygulanması gereken iktisat politikasının belirlenmesi için özel bir heyet kurmuştur. 1923 yılında İzmir'de toplanan Türkiye İktisat Kongresi bu dönemde sanayileşme için atılan en önemli adımdır. Bu kongrede genel olarak; üreticinin korunması, demir yollarının geliştirilmesi, milli sanayinin ve işçinin korunması gibi kararlar alınmıştır (Zeytinoğlu 1976: 295).

Türkiye İktisat Kongresi'nden dört ay sonra Lozan Antlaşması imzalanmıştır. Bu antlaşma ile kongrede alınan kararların bir kısmı uygulanabilmiş bir kısmı ise uygulanamamıştır. Çünkü Lozan Antlaşması ile 1929 yılına kadar Türkiye'nin koruyucu gümrükler koyması engellenmiştir. Bu sebepten ithalat eğiliminin artması ve bu artışta da tüketim maddelerinin büyük yer tutması nedeniyle ekonomi bir türlü harekete geçememiştir (Muluk, Burcu ve Danacıoğlu 2000: 26).

Bütün bu dezavantajlara rağmen 1924 yılında İş Bankası, 1925 yılında Sanayi ve Maadin Bankası kurulmuştur (Ardıç ve Yılmaz 2002: 193). 2 Haziran 1926 tarih ve 893 sayılı Nüfus Sayımı Kanunu ile 2 Haziran 1927 tarih ve 1152 sayılı İstatistik kanunu uyarınca yapılan 1927 sanayi sayımı, Cumhuriyetin ilanından sonra yapılan ilk sayımdır (Zeytinoğlu 1976: 296).

Cumhuriyetin ilan edilmesinden sonra yapılan ilk sanayi sayımının sonuçları önemli bilgiler içermektedir.

Tablo 2.2: 1927 Sanayi Sayımı Sonuçları

Sanayi Dalı	İşletme Sayısı	Yüzde	Çalışan sayısı	Yüzde
Maden Çıkarma	556	0,8	18.932	7,4
Tarım, evcil hayvanlar, balık ve av ürünleri sanayi	28.439	43,6	110.480	43
Dokuma sanayi	9.353	14,4	48.025	18,7
Ağaç ve Öteki Bitisel maddeler sanayi	7.896	12,1	24.264	9,4
Kağıt ve Karton Sanayi	348	0,5	2.792	1,1
Maden sanayi, Maden İşleme	14.452	22,6	33.866	13,2
Bina ve inşaatSanayi	2.877	4,4	12.345	4,8
Kimya sanayi	697	1	3.107	1,2
Karma sanayi	16	0,1	455	0,2
Çeşitli sanayi	311	0,5	2.589	1
Toplam	65.245	100	256.855	100

Kaynak: Muluk, Burcu ve Danacıoğlu (2000: 27)

Bu sayımın sonuçlarına göre; sayım kapsamına giren 65.245 işletmenin %43,6'sı tarım, %14,4'ü dokuma ve %22,6'sı maden sanayi, makine yapımı ve onarım grubundan oluşmaktadır. Toplam 256.855 çalışanın %43'ü tarım, %18,

7'si dokuma sanayinde toplanmıştır. 1927 sanayi sayımından elde edilen diğer bilgiler ise şöyledir; işletmelerin %35,74'ü tek kişilik, %35,76'sı 2-3 kişiliktir. Beş kişiden fazla işçi çalıştıran işletmelerin oranı %8,94, 100 kişiden fazla işçi çalıştıran işletmelerin oranı %0,23 dolayındadır. Toplam üretimin %65'i tarım, %18 'i dokuma sanayinden oluşmaktadır (Kepenek 1984: 1764).

1923 yılında İzmir'de toplanan Türkiye İktisat Kongresi'nin ardından 1930 yılında ikinci bir sanayi kongresi toplanmıştır. Bu kongrede Türk sanayisinin hammadde ihtiyacı, sermaye-vergi sorunları, kredi, Teşvik-i Sanayi Kanunu, standardizasyon ve taşıma gibi konular görüşülmüştür. Bu kararların çoğu da bu kongreden sonra uygulamaya konulmuştur. 1923–1932 yılları arasında sanayi alanındaki gelişmelere bağlı olarak kalite ve standart konularında da gelişmeler söz konusu olmuştur. Özellikle Teşvik-i Sanayi Kanunu kalite ve standartlar üzerinde önemle durmuş ve uygulanması için çaba sarf etmiştir (Ardıç ve Yılmaz 2002: 190-194).

Savaştan sonra Türkiye sanayileşmeye yönelik politikalar uygulamıştır. Bu politikalara örnek olarak, Türkiye İktisat Kongresi'nin toplanmasını, Teşvik-i Sanayi Kanunu'nun düzenlenmesini, yapılan sanayi sayımlarını, orta ve büyük ölçekli işletmelerin kurulmasını gösterebiliriz. Ancak daha savaştan yeni çıkmış bir ülke olarak üretimde kaliteden bahsetmek mümkün değildir. Aynı dönemde batıda gelişmeler hız kazanmış ve üretim artmıştır. Buna bağlı olarak fabrikalarda kalite kontrolüne yönelik yöntemler fazlasıyla kullanılmaya başlanmıştır. Türkiye'de bu gelişmelerle birlikte dünyadaki hızlı sanayileşme kalite ve standartlara verilen önemi oldukça arttırmıştır. İlk Kalite Kontrol (İKK) uygulamaları, üretilen ürünün üretimden sonra ve müşteriye teslim edilmeden önce son kontrolden önce kontrolden geçirilmesi şeklinde yapılmıştır. Bu uygulama maliyetleri arttırmıştır. 1924 yılında Dr.W Steward istatistiki kalite kontrolü ile maliyetleri arttıran bu uygulamaya son vermiştir. 1930 yılında Amerika Birleşik Devletleri (ABD) Bell Laboratuarları'nda H.F.Dodge ve H.G.Roming ürünün, müşteriye dağıtımının uygun olup olmadığını anlamak için

Üretilen üründe parçadan parçaya kalite kontrol sistemini geliştirmişlerdir (TSE 1994: 9-10).

Bu dönemde Türkiye’de üretebilmek için abalanırken, Batı’da kalite üretiminde bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır.

1.3. Devletçilik Dönemi (1933 – 1950)

1923–1930 arası dönemde izlenen politikalar daha çok karma nitelik taşımıştır. Çünkü zel girişimciliğe dayanan kalkınma politikası devlet desteğine dayanmaktaydı.1930 sonrası dönemde ise ekonomi politikası, tamamen “devletçilik” üzerine kurulmuştur. 1929 bunalımının etkileri, özel sektörün elinde sermaye ve teknik eleman yetersizliği gibi nedenler devletçi politikayı zorunlu kılmıştır (Ardıç ve Yılmaz 2002: 195).

Devletçilik Türkiye’nin ekonomik, sosyal ve kültürel ihtiyaçlarına cevap veren bir uygulama olmuştur (Eroğlu 1988: 301). Sanayileşmenin daha verimli ve uyumlu gerçekleştirilebilmesi için 1933 yılında 2262 sayılı kanun ile Sümerbank kurulmuştur (Ardıç ve Yılmaz 198). 1938 yılında da “İktisadi Devlet Teşekkülü” haline getirilmiştir. Sümerbank bazı sektörlerin gelişmesinde önemli rol oynamıştır. 1939 yılında Sümerbank’ın pamuk imalatındaki payı %35, yn imalatında %60, suni ipekte %90, kağıt ve kartonda %100, çimentoda %55, kokta %70, demirde %100, süper fosfatta %100, çelikte %80 ve makine yağında %80 düzeyinde gerçekleşmiştir (Zeytinoğlu 1976: 302).

1933–1938 yılları arasında sanayi birikimini ve sanayileşmeyi gerçekleştirmek amacıyla Birinci Beş Yıllık Sanayi Planı (I.BYSP) uygulamaya konmuştur. Bu planla Anadolu’da birçok sanayi tesisi kurulmuştur. I.BYSP ile beş büyük grupta tesisler kurulmuştur. Bunlar; dokuma, kağıt, maden, kimya ve toprak sanayi dallarıdır. Bu plan sonucunda on altı fabrika faaliyete geçmiştir (Muluk, Burcu ve Danacıoğlu 2000: 34).

1935 yılında yer altı kaynaklarını işletmek ve elektrik enerjisi üretmek üzere “Etibank” ve Etibank’ın çalışmalarını kolaylaştırmak için Maden Tetkik Arama Enstitüsü (MTA) kurulmuştur. Bu dönemde ayrıca 1936 yılında Türkiye Emlak Kredi Bankası, 1937 yılında Denizbank, 1938 yılında Devlet Zirai İşletmeleri Kurumu kurulmuştur (Ülken 1988: 267).

1939 yılında uygulamaya konulması gereken İkinci Beş Yıllık Sanayi Planı (II.BYSP) İkinci Dünya Savaşı’nın başlamasıyla birlikte uygulamaya konulamamıştır (Kepenek 1984: 1766). II.BYSP ihracata yönelmeyi öneren, yatırım ve ara mallarına öncelik veren, altyapısal gelişmeyi dikkate alan bir plan olmuştur (Ülken 1988: 270).

1939–1945 yılları arasındaki dönem Türkiye Dünya Savaşına girmese de, savaş koşullarının yarattığı olumsuz ortamdan etkilenmiştir (Ardıç ve Yılmaz 2002: 199). Türkiye savaşta tarafsız kalsa da savunma harcamalarını arttırması, üretici kesimin silah altına alınması, dış ticaret hacminin azalması, yatırım ve hammadde ithalinin zorlaşması, Teşvik-i Sanayi Kanunu’nun süresi uzatılmadığı için yürürlükten kaldırılması yüzünden sanayileşme hareketleri bir süre için durmuştur (Muluk, Burcu ve Danacıoğlu 2000: 35).

İkinci Dünya Savaşı sırasında, ihraç ürünlerimizin denetim çalışmaları için Standardizasyon Müdürlüğü oluşturulmuştur. Ancak İkinci Dünya savaşı’nın olumsuz etkileri bu savaşın sona ermesinden sonra da devam etmiştir. Bu durum devam eden standardizasyon çalışmalarını önce yavaşlatmış sonra da durdurmuştur. Standardizasyon ve kalite kontrol konusunda yetiştirilmiş elemanların atamalarının da durdurulması ülkemizde standart ve kalite konusundaki gelişmeleri geciktirmiştir (TSE 1964: 29).

1948 yılında İstanbul’da bir Sanayi Kongresi yapılmıştır. Bu kongreye Devleti temsilen kimse katılmamıştır. İlk defa bu kongrede devletçiliğin zararlarından bahsedilmiş ve özel sektör sanayisine yönelmenin gerekli olduğundan söz edilmiştir. Bu dönemde büyük yatırımların gerçekleştirilebilmesi için daha çok

kaynağa ihtiyaç duyulduğu anlaşılmıştır. Bu kaynağında dışarıdan yabancı sermaye ile sağlanabileceği anlaşılmıştır. Yabancı sermayeye yurt içinde yatırım yapma iznini veren 5583 sayılı ilk kanun 1 Mart 1950 tarihinde kabul edilerek yürürlüğe girmiştir (Zeytinoglu 1976: 306).

Türkiye’de bu gelişmeler yaşanırken, 1933–1950 yılları arasında dünyada “kalite” ve “standart” ile ilgili önemli gelişmeler olmuştur. Savaş sırasında kalite denetimi harp sanayinde kullanılmıştır. Dr.W.E.Deming tarafından ABD’li mühendislere verilen standart semineri, Toplam Kalite Yönetimi’nin (TKY) başlangıcıdır (Kavrakoğlu 1997 : 12).

1950’li yıllarda ABD ile Sovyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliği (SSCB) arasındaki uzay çalışmaları kalite kontrol çalışmalarını hızlandırmıştır. Bu dönemde 1947 yılında ISO resmen kurulmuştur. Uluslararası standartları belirlemede etkin bir kuruluş olan ISO halen dünyada önemli bir organizasyondur (Çetin, Akın ve Erol 2001: 366). İkinci Dünya Savaşı’nın ardından savaştan yenik ayrılan Japonya’nın yeniden inşa edilmesi için çalışmalara başlanmıştır. ABD kendi vatandaşı olan Deming’i eğitim vermesi için Japonya’ya göndermiştir (TSE 1994: 12). Japon bilim adamları aldıkları bu eğitimle kalmamış kalite konusunda oldukça önemli adımlar atmışlardır (Efil 1999: 137). Japonya’da üretimde kaliteyi arama konusundaki istekler, İkinci Dünya Savaşı sonrası Japonya’da oluşacak kalite devriminin başlangıcı olmuştur (TSE 1994: 12).

İkinci Dünya Savaşı’na girmemesine karşı, savaşın tüm dünyada oluşturduğu ekonomik sıkıntı, henüz sanayileşmenin başında olan ülkemize ağır bir darbe vurmuştur. Devlet eli ile girişilen büyük sanayi hareketleri bu nedenle istenilen gelişmeyi gösterememiştir. Ülkemizde henüz üretim için çabalayan dönemin kuruluşlarında, kalite ile ilgili kararlar alınsa da bu çalışmalar devam etmemiş ve etkin bir sonuç alınamamıştır. İkinci Dünya Savaşı’nın olumsuz etkisi nedeniyle sanayinin olumlu gelişme gösterememesi üretimde kalitenin yaratılmasını da engellemiştir. Bu dönemde de kaliteden bahsetmek mümkün değildir.

1.4. Türk Standartları Enstitüsü'nün Kuruluşuna Kadarki Dönem (1950-1960)

İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra, artık yeni bir dünya kurulmuş ve bağımsız bir kapitalist sanayileşme süreci hakim olmuştur. Bu durum Türkiye'nin modeli olan "Devletçiliği" de sarsmıştır. 1950 yılında yapılan seçimlerde Demokrat Parti (DP) tek başına iktidara gelmiştir (Ardıç ve Yılmaz 2002: 206). Bu yıllarda devletçilik uygulamasının azalmasının nedenlerini şu şekilde sıralayabiliriz;

- İkinci Dünya Savaşı sonrasında ve savaşı izleyen yıllarda Türkiye'de devletçilik politikasının şiddetli eleştirilere uğraması, savaşın olumsuzluklarının "devletçilik" politikasına mal edilmesi ve tüm bunların sonucunda, bir iktisat politikası aracı olarak devletçiliğin halk önündeki değerinin düşmesi.
- 1933–1945 yılları arasında Türkiye'de tüccar ve sanayici sınıfının ortaya çıkması ve bunların, devletin ekonomik müdahalelerinin azalmasını ve kendilerine daha çok imkan verilmesini istemeleri.
- Savaş sonrasında, Türkiye'nin batılı ülkelerle ve özellikle ABD ile ilişkilerinin gelişmesi, Türkiye'nin Amerikan yardımından faydalanmaya başlaması ile özel teşebbüse verilen önemin giderek artması.
- 1946 yılında çok partili siyasi hayata geçilmesiyle zamanın muhalefet partisi DP'nin devletçiliği eleştirerek, özel teşebbüs savunuculuğunu yapması ve bunun sonucu olarak Cumhuriyet Halk Partisi'nin (CHP) devletçilik politikasını çok dar sınırlar içerisinde tutması (Muluk, Burcu ve Danacıoğlu 2000: 39).

Bu dönemde Türkiye, Birleşmiş Milletler Teknik Yardım Teşkilatına başvurarak ürün standartlarının geliştirilmesi için bir takım yardım talebinde bulunmuştur. Birleşmiş Milletler Teknik Yardım Teşkilatı standart hazırlama işinin; hükümet - özel sektör - üniversite işbirliği gerektirdiğini ve bu işin uzmanlar tarafından yapılması gerektiğini belirtmiştir (Zeytinoğlu 1976: 307).

1950 yılında, Türkiye Sınai Kalkınma Bankası'nın kurulması kalkınma adına önemli bir adım olmuştur (Ardıç ve Yılmaz 2002: 209). Bu kurumun önemli görevleri; özel teşebbüsün desteklenmesi, daha önce kurulmuş olanların iyileştirilmesi, yabancı ve özel sermayelerin Türkiye'de kurulan sanayiye katılmasının sağlanması olarak belirlenmiştir (Kepenek 1984: 1765). 1950-1954 yılları arasında, tarımda makineleşme hız kazanmıştır. Kullanılan traktör sayısı 1950 yılında 16.500'e, 1953 yılında 35.670'e, 1955 yılında da 40.280'e yükselmiştir (Dinler 2000: 207). Bu yıllarda hava şartlarının iyi gitmesi, Kore Savaşı'nın yarattığı etkiyle tarım ürünlerinin dünya piyasalarında iyi fiyatlarla alıcı bulabilmesi ihraç gelirlerini yükseltmiş, ülke sanayisi üzerinde olumlu etkiler yaratmıştır (Ardıç ve Yılmaz 2002: 206–207).

Sanayideki gelişmelere paralel olarak 1953 yılında Milli Prodüktivite Merkez (MPM) kurulmuştur (<http://www.mpm.org.tr> 1) Bu kuruluşun amacı; ekonominin verimlilik esaslarına uygun gelişmesine yarayacak tedbirleri araştırmak, bu tedbirlerin uygulamaya konulmasını sağlayacak çalışmalarda bulunmak, resmi ve özel sektördeki müessese ve işyerinde verimi arttıracak ve israfı önleyecek yöntemleri tespit etmek, verimlilik ile ilgili teknik yardım sağlamak, eğitim ve danışmanlık hizmeti vermektir. MPM üretimin artışı kadar kalitenin geliştirilmesine yönelik çalışmalara da önem vermiştir. Bu bağlamda ülke genelinde kalite bilincinin yaratılması, kaliteli üretime yönelik altyapının oluşturulması ve koordinasyonu, MPM'nin görevleri arasında yer almıştır (<http://www.mpm.org.tr> 2)

Dünyada olduğu gibi ülkemizde de tüm standartları uygulayacak bir kuruluşun varolması gereği ortaya çıkmıştır. Bu görev Türkiye Ticaret Odaları, Sanayi Odaları ve Ticaret Borsaları Birliği'ne verilmiştir. TSE'nin kuruluş faaliyetleri bir teşkilat içerisinde devam etmiştir. 1960 yılında da 132 sayılı yasa ile "TSE" adı altında kurumlaştırılmıştır (TSE 1964: 30). TSE'nin kurulması, yetkilerinin belirlenmesi, üretilen malların belli standartlar taşıması

dünya piyasalarında Türk ürünlerinin yer alabilmesi için önemli bir adım olmuştur (Kepenek 1984: 1771).

1955'ten sonraki yıllarda zamanla ekonomik şartlar özel sektörü olumsuz etkilemiştir. Tarımda üretim düşüklüğü, dengeli bir ekonomi politikasının uygulanamaması ekonomiyi olumsuz etkilemiş, enflasyon başlamış ve giderek şiddetlenmiştir. Devlet dış borçların faiz ödemelerini dahi yapamayacak duruma düşmüştür. Sonunda 4 Ağustos 1958 yılında istikrar tedbirleri neticesinde Türk Lirası %320 dolayında devalüe edilerek 1\$= 2.80 TL'den 1\$= 9 TL'ye yükselmiştir (Palamut ve Giray 2001: 27). İstikrar tedbirlerinin olumlu sonuçları 1959 yılının ortalarına doğru görülmeye başlanmıştır. Sanayileşme hareketleri de yeniden hızlanmıştır (Zeytinoğlu 1976: 309). Bu dönemde ihmal edilen standardizasyon konusu yeniden önem kazanmaya başlamıştır. Ama yinede standartlar ve kalite konusu dünyadaki gelişmelerin gerisinde kalmıştır. Üretimin TSE ve verimlilik ile ilgili çalışmaları da MPM tarafından desteklenmesi standardizasyon için atılan önemli adımlar olmuştur (Muluk, Burcu ve Danacıoğlu 2000: 44).

Türkiye'de bu gelişmeler yaşanırken dünyada kalite anlayışı benimsenmiş ve bu konuda önemli adımlar atılmıştır. Özellikle Japonya savaş sırasında kalitenin önemini kavramış ve kısa zamanda kaliteli üretim sayesinde dünya piyasasında önemli bir paya sahip olmuştur. Önceleri kalite güvencesi üretim sürecinin kontrol edilmesi olarak belirlenmişti. Daha sonra ise kalite güvencesinin; bir ürünün yada hizmetin her türlü kalite unsurunu tam olarak yerine getirdiğine dair güvence sağlayabilmek için yapılan tüm planlı ve sistematik işlemler olduğu kabul edilmiştir (Soylu 1998: 151).

Ayrıca kalitenin üretimi tamamlanmış üründe kontrol edilmesinin yanlış olduğu, üretim süreci içerisinde kontrol edilmesi gerektiği görüşü ağırlık kazanmıştır. Dünya ticaretinde standartlara uygunluk zorunluluk kazanmıştır. 1950–1960 yılları arasında dünyada kalite ve standardizasyon konularında en önemli adımlar Japonlar'dan gelmiştir. Japonlar Kalite Kontrol Çemberleri,

Toplam Kalite Kontrol, İstatistiksel Kalite Kontrol alanlarında önemli aşama kaydetmişlerdir (Yayla 1998: 32).

1957 yılında batı Avrupalı beş ülkenin kalite uzmanlarınca Avrupa Kalite Örgütü (EOQC) kurulmuştur. Özellikle İkinci Dünya Savaşını galip bitiren ülkeler mallarını rahatça satma imkanı bulduklarından kalite konusunda çok ilerleme elde edememişlerdir. Kalitenin pahalı olduğu anlayışı ortadan kalkmıştır. Aksine kalitenin maliyetleri düşürdüğü ortaya çıkmıştır (TSE 1997: 21).

2. TÜRKİYE'DE PLANLI DÖNEMDE KALİTENİN GELİŞİMİ

Türkiye 1960–1990 arası dönemde ülkenin kültürel ve ekonomik yapısını etkileyecek önemli olaylarla karşı karşıya kalmıştır (Ardıç ve Yılmaz 2002: 211). 27 Mayıs ihtilali gerçekleştirildiği zaman, bütün ekonomik sorunlar ve sıkıntılar bir ekonomik planın olmayışına bağlanmıştır. Bu nedenle oluşturulmuş Milli Birlik Komitesi'nin ilk uygulamalarından biri, hızlı ve dengeli kalkınma için hemen bir merkezi planlama örgütü kurmak olmuştur (Kongar 1993: 276). 27 Mayıs 1960 ihtilalinin ardından, Türkiye ekonomisinde Planlı Döneme geçilmiştir (Tibuk 2001: 253). 1960 yılından sonra yeni bir anayasanın hazırlanması gereği doğmuş ve 1961 Anayasası halkın büyük çoğunluğu tarafından kabul edilerek yürürlüğe girmiştir (Palamut ve Giray 2001 :27).

1961 Anayasası'nda ekonomik ve sosyo-kültürel kalkınmanın plana bağlı olması ve kalkınmanın bu plana bağlı gerçekleştirilmesi amacıyla 30 Eylül 1960 tarih 91 sayılı kanunla Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) kurulmuştur (Ardıç ve Yılmaz 2002: 211). İlk kalkınma planı uygulanmadan önce de 13 Haziran 1962 tarih ve 53 sayılı kanun uyarınca Başbakanlığa bağlı Devlet İstatistik Enstitüsü (DİE) kurulmuştur (DİE 1990: 4). Ülkemizde uygulanan

kalkınma planlarının ortak özelliklerini şu şekilde sıralayabiliriz (Ardıç ve Yılmaz 2002: 211-212);

- Makro nitelikteki planlardır.
- Kamu kesimi için emredici, özel sektör için yol göstericidir.
- Kamu kesiminin faaliyetlerini doğrudan, özel kesimin faaliyetlerini ise dolaylı olarak planlamaktadırlar.
- Kısa, orta ve uzun planlama amaçlanmıştır.
- Çelişkili olsa da, hem nitel hem de nicel verilere yer verilmiştir.
- İthal ikameci sanayileşme politikası belirlenmiştir.
- “Kalkınma özdeşir sanayileşme” ilkesi kabul edilmiştir.
- Prof.Dr.J.Tinbergen tarafından oluşturulan Harrod Domar büyüme modeli kullanılmıştır.
- Milli geliri hızla arttırmak amaçlanmıştır

2.1. Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1963 – 1967)

Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'nın (I.BYKP) hazırlıkları DPT'nin kuruluşuyla başlamış ve 1963 yılında yürürlüğe girmiştir (Palamut ve Giray 2001: 27). I.BYKP'de, Türkiye'nin gelişiminin daha çok sanayileşme yönünde olacağı vurgulanmıştır. Bu sanayileşme sürecinin bölgeler arası dengeli yatırımlarla gerçekleştirilmesi esas alınmıştır (Türkiye Ticaret, Sanayi, Deniz Ticaret Odaları ve Ticaret Borsaları Birliği 1983: 33).

I.BYKP 'nin temel amaçları; Türkiye'nin kalkınması için her alanda üstün bilim adamı ve uzmanların yetiştirilmesi, %7 oranında bir büyüme hızının gerçekleştirilmesi, istihdam probleminin çözülmesi, dış ödeme dengesine ulaşılması ve bu hedeflerin sosyal adalet ilkesine uygun olarak gerçekleştirilmesi, şeklinde sıralanmıştır (DPT 1964: 33). Bu amaçlar doğrultusunda alınan ve uygulanan tedbirlerin en önemlileri şunlardır (Zeytinoğlu 1976: 311-312);

- Yatırımlarda yerli mamullerin kullanılması.
- Montaj sanayisi talimatının uygulanması.
- Kota sistemi ve ithal yasakları.
- Üreticinin garanti vermesi için önlemlerin alınması.
- Sanayi ürünleri için standardizasyon çalışmalarına hız verilmesi.
- Standartlara uygun olmayan satışların engellenmesi.
- Ürünlerin kalite kontrollerinin yapılması, şeklinde sıralanabilir.

Bu tedbirlerden “standartlara uygun olmayan satışların engellenmesine yönelik” bir yaptırım 1967 tarih ve 6/7677 sayılı kararname ile “Türk Standartlarının Uygulanması Hakkında Tüzük” olarak yürürlüğe konmuştur. Bu tüzükle; standartlara uygun olmayan malların üretimi, satışı, ihraç veya ithal edilmesi yasaklanmıştır. Böylece standartlarımıza uymayan malların gümrüklerden geçmesi imkansız hale gelmiştir (Uyguner 1968: 13).

I.BYKP’de kalite ve standartlar konusunda önemli girişimler yapılmıştır. Özellikle vasıflı eleman yetiştirilmesi konusundaki çalışmalar çok önemlidir. Çünkü gerek yatırımların verimli bir şekilde gerçekleştirilebilmesi gerekse yapılan yatırımların gerçek kapasiteleri düzeyinde verimli bir şekilde işletilebilmesi için teknik bilgiye sahip yetişmiş elemana ihtiyaç duyulmaktaydı. Bu sebepten her seviyedeki elemanın eğitimine öncelik verilmiştir. Bu dönem dünyada kabul görmüş Toplam Kalite Yönetimi anlayışı tam olarak uygulanmasa da kalite kontrol konularına önem verildiğini söyleyebiliriz (Üç Kuşak Cumhuriyet 1998: 200-201).

“TSE, 1964 yılında belgelendirme faaliyetlerine başlamıştır. Planlı kalkınma dönemine girdiğimiz yıllarda N.İşçil tarafından 1962 tarihinde yazılan “İstatistik Kalite Kontrolü Metodu” Deming’den çevrilen “İstatistik Kalite Kontrolünün İlkel Esasları ve Amerikan Kalite Kontrol Derneği’nden 1963 yılında çevrilen “Amerikan Kalite Kontrolü Rehberi ve Verilerin Analizi Hakkında Amerikan Standart Kontrol Grafiği Metodu” adlı kitapları, ülkemizde kalite kontrolüne bilimsel çerçeveden bakışın önemli örnekleridir. Yine 1966 yılında Shell Petrol Şirketi teknik Servisi çalışanları için “Kalite Kontrol El Kitabı” yayınlamıştır (Muluk, Burcu ve Danacıoğlu 2000: 52).

I.BYKP döneminde, tarım ürünleri ihracı artmış, dış ticaret açık verse de plan içerisinde belirlenen hedeflere ulaşılmıştır (Ardıç ve Yılmaz 2002: 212). 1963 yılında ihracat 348 milyon dolar, 1966 yılında da 427 milyon dolar tahmin edilmiştir. İhracat gerçekleşmesi uygulanan ilk dört yılda plan hedeflerini %12 aşmıştır. Ancak ihracatta bu dönemde bir artışın sağlanması, yapısal bir değişmeden çok, mevcut bazı tarımsal ürün stoklarının eritilmesi, ihracata yönelik tarımsal ürünlerin üretimlerinin artırılması gibi nedenlerle açıklanabilir. Sanayi ürünlerinin ihracattaki payı değişmemiştir. 1966 yılında tarım ürünleri ihracatı 379 milyon dolar olurken, sanayi ürünlerinin payı ise 88,3 milyon dolarda kalmıştır. Çünkü Birinci Plan'da sanayi mamulleri ihracatını geliştirmek için öngörülen bütün tedbirler alınamamıştır. Sanayi ürünleri ihracatının artmasını önleyen başlıca engeller maliyet yüksekliği, kalite düşüklüğü, pazarlama bilgisi eksikliği ve üretim kapasitesinin ihracata imkan verecek şekilde yükseltilememesi olarak sıralanabilir (DPT 1968: 26-27).

Bu plan döneminde sanayi, dünya pazarlarında rekabet edebilecek bir yapıya kavuşturulamamıştır. İhracatta yapısal bir değişiklik sağlanamamıştır.

2.2. İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1968 – 1972)

İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (II.BYKP), Türk siyasi hayatında çalkantılı bir döneme denk gelmiştir. Bu plan da Harrod Domar büyüme modelinin üzerine kurulmuştur (Ardıç ve Yılmaz 2002: 212). II.BYKP'nin hedefleri arasında; Ekonominin %7 oranında büyümesi, bu büyümenin sürekli hale getirilebilmesi için köklü bir yapısal değişimin ortaya konması, sanayi sektörü üretiminin %12 dolayında artırılması yer almaktadır (Kongar 1993: 283).

II.BYKP'de sanayi sektörüne daha çok önem verilmiştir. Bu dönemde özel kesime pek çok avantajlar sağlanmıştır. Özel kesime yardım için, 1968 yılında Teşvik ve Uygulama Dairesi kurulmuştur. Bu kuruluş özel sektöre teşvik belgesi vermeye başlamıştır. Bu belgeyi alan özel girişimci çeşitli vergi

muafliklarından ve borç alma olanaklarından yararlanma imkanına kavuşmuştur (Kongar 1993: 283). II.BYKP’de sanayi sektörüne verilen önem, I.BYKP’ye göre daha fazla olmuş, sınai gelişmeyi hızlandırmak ve yatırımları teşvik etmek amacıyla bu sektör için daha geniş tedbirler öngörülmüştür (Zeytinoğlu 1976: 312). DPT, Türkiye’de özel girişim kesimini destekleyen en önemli araç olmuştur (Kongar 1993: 283).

II.BYKP uygulanırken, 1968 yılında Muş Sümerbank dokuma fabrikası işletmeye açılmıştır. Yine 1968 yılında Bursa’da Türkiye Otomobil Fabrikası A.Ş. (TOFAŞ) kurularak 1971 yılında fabrikası açılmıştır. Süt Endüstrisi Kurumu’nun (SEK) ilk fabrikaları Ankara, İzmir, İstanbul ve Kars’ta 1968 yılında açılmıştır. 1969 yılında İstanbul’da Efes Pilsen Bira Fabrikası kurulmuş, 1970 yılında Karamürsel Kağıt Fabrikası açılmış ve Yarımca’da Petro-Kimya Kompleksi kurulmuştur (Üç Kuşak Cumhuriyet 1998: 202).

II.BYKP döneminde devlet kalite konusuna verdiği önemi arttırmıştır. TSE sınai ürünlerin standartlaştırılması çalışmalarına ağırlık vermiştir. Seri imalat yapan işletmelerin bünyesinde kalite kontrol yöntemlerinin uygulanması konusunda devlet gerekli teknik yardımı sağlamaya çalışmıştır (Muluk ve Diğerleri 1998: 23).

Hereke’de 1968 yılında daha çok iplik ve yün sanayisi hakkında bilgi içeren “Strahgarn Sanayinde İmalat ve Kalite Kontrol Semineri” gerçekleştirilmiştir. Bu seminerde kalite ve kalite kontrol hakkında bilgi verilmiştir. Bu dönemde belgelendirme faaliyetleri yoğunlaşmıştır. Bazı mühendis odalarınca kendi alanlarına giren ürünler için kalite belgesi düzenlemişlerdir (DPT 1976: 86).

Kamu inşaat işlerinde mühendis odalarından kalite belgesi alınmış olan malzeme ve mamuller kullanılmaya başlanmıştır. Mühendis Odaları belge verirken İstanbul Teknik Üniversitesi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Devlet Su İşleri, Karayolları ve Maden Tetkik Arama Enstitüsü gibi kurumların laboratuvarlarından faydalanmıştır. Devletin kalite ve standart konularındaki

yatırım gücünün bir göstergesi olarak, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın II.BYKP'nin 1972 yılı programında yer alan "imalat sanayi ürünlerinin standardizasyonu ve kalite kontrolü hizmetleri, iç piyasada haksız rekabeti önleme ve dış pazarlama ürünlerimizin rekabet gücünü arttırmak amacıyla titizlikle yürütülecek ve gereklere uymayı sağlayıcı müeyyideler geliştirilecektir. Özellikle imalat sırasında kalite kontrol yöntemlerinin uygulanması sağlanacaktır", şeklindeki tedbirin yatırımcı daireler tarafından izlenmesini istemesidir (Muluk, Burcu ve Danacıoğlu 2000: 54-55).

1963-1971 döneminde ihracat yılda ortalama olarak %7 oranında artmıştır. Gerçekleşen artış hızları ortalama olarak Birinci Plan döneminde %6,7, İkinci Plan döneminde ise %7,2 olmuştur. 1963-1971 döneminde sanayi ürünleri ihracatı yılda ortalama olarak %10,7 oranında artış göstermiştir. Sanayi ürünleri ihracatında sağlanan bu artış 1963-1967 döneminde %2, 1968-1971 döneminde ise %20'dir. Sanayi ürünleri ihracatının toplam ihracat içindeki payı 1962 yılında %18 iken, 1971 yılında %21,5 olmuştur. Sanayileşmiş ülkelerin ihracatı içinde büyük yer tutan makine ve ulaşım araçları gibi yatırım ve ara malı ihracatının toplam ihracat içindeki payı 1971 yılında sadece binde 5'tir (DPT 1973: 53).

Buradan da anlaşılmaktadır ekonomi tarımsal yapısını bu plan döneminde de sürdürmeye devam etmiştir. Kalite Kontrol konusunda II.BYKP'de önemli adımlar atılsa da yeterli olmamıştır. Çünkü uygulamada yeni olanaklar oluşturulmamış, mevcut laboratuvar ve tesislerden faydalanılmıştır. Bu konuda yeni kurumlara olan ihtiyaç görülmemiştir.

2.3. Üçüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı (1973 – 1977)

Üçüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda (III.BYKP) ilk ikisi gibi kamu ve özel sektöre birlikte yer veren karma ekonomi sistemini esas almıştır (DPT 1973: 973). III.BYKP'de Harrod Domar büyüme modeline dayanmaktadır. İlk kez bu

planda 37 sektörlü bir girdi-çıkıtı tablosu kullanılmıştır. Ayrıca hedefler on beş yıllık değil yirmi iki yıllık bir perspektife göre belirlenmiştir (Ardıç ve Yılmaz 2002: 213).

III.BYKP'nin temel hedefleri arasında; gelişme potansiyelini en yüksek seviyelerde değerlendirmek, sanayiye yapılan yatırımları ortalama %29'luk bir hıza eriştirmek yer almaktadır (Kongar 1993: 284–285). Ayrıca planda büyüme hızı ortalama %7,9 olarak belirlenmiştir (Ardıç ve Yılmaz 2002: 231).

III.BYKP'de sanayileşme amacı daha çok tüketim malları sanayisine dönük, nispeten geri üretim teknolojileri kullanan genellikle küçük işletmelerden kurulu Türk sanayisindeki yapısal değişikliği ifade etmektedir. Çünkü ilk iki planın aksine, temel tüketim mallarından ziyade ara ve yatırım mallarına ağırlık verilmiştir (Ardıç ve Yılmaz 2002: 213). Türkiye'nin sanayileşmiş ülkelerden oluşan Avrupa Ekonomik Topluluğu'na (AET) katılma yolunda yaptığı tercihte sanayileşmeyi zorunlu kılan nedenlerden birisidir. Çünkü o tarihte imzalanan antlaşma gereğince Avrupa Ekonomik Topluluğu ile 1995 yılında Gümrük Birliği'nin gerçekleşecek olması, bu tarihe kadar Türkiye'nin sanayisini modernleştirmesini ve sağlam bir temele oturtmasını zorunlu kılmıştır (DPT 1973: 118). Bu planda sanayi sektörü için öngörülen politika şu şekilde belirtilmiştir;

- Özellikle ileri teknoloji gerektiren ara ve yatırım malları sanayilerinin, belirli bir gelişme süresince rakip ithalata karşı korunması ve teşviki esastır.
- Aralarında büyük ölçüde ürün alış – verişi olan sanayi dallarında, yan ürünleri değerlendirmek için ünitelerin birbirlerini tamamlayıcı nitelikte entegre olması esas alınacaktır.
- Hızlı sanayileşmenin önemli bir itici gücü teknolojik gelişmedir. Bu plan döneminde, bazı alanlarda teknoloji üreten bir toplum olmaya geçişin gerekleri hazırlanacaktır. Bu amaçla;

- Ar-Ge çalışmaları yeniden örgütlendirilecek, çalışmaların birbirini tamamlayıcı ve uygulamaya dönük olması sağlanacaktır (Zeytinoğlu 1976: 316).

III.BYKP'de de I.BYKP ve II.BYKP'de olduğu gibi kalite kontrolüne yönelik çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Özellikle ihraç ürünlerinin standartlarının tamamlanması ve zorunlu hale getirilmesi en önemli amaç olmuştur (Muluk ve Diğerleri 1998: 25). 1970'li yıllarda MPM kalite kontrolü ile ilgili sorunlara önem vermeye başlamıştır. 1974 yılında "Küçük İşletmelerde Kalite Kontrol Yöntemleri" adı altında bir kitapçık yayınlanmıştır. Bu kitapçıkta karışık anlatımdan ziyade daha sade bir anlatım biçimi kullanılmıştır. Ayrıca kalite kontrolünün sadece satış ve kalite kontrol personelinin değil firma genelinde bütün çalışanları kapsamaması gerektiği vurgulanmıştır. Bu dönemde kalite kontrol ve standardizasyon konularında önemli ilerlemeler kaydedilmiş ve üretilen ürünlerde kalitenin yüksek olmasının rekabet gücünü arttırdığı daha iyi anlaşılmıştır (MPM 1976: 418).

İlk üç plan döneminde sanayileşme politikasının bir sonucu olarak planlarda sanayinin büyüme hızı diğer sektörlerden yüksek tutulmuştur. I.BYKP'nda sanayinin yılda %12,3 büyümesi hedeflenmiş, büyüme %10,9 olarak gerçekleşmiştir. II.BYKP'nda sanayinin yılda %11,2 büyümesi hedeflenmiş, büyüme %8,7 olarak gerçekleşmiştir. III.BYKP'nda ise sanayinin yılda %11,2 büyümesi hedeflenmiş, ancak %9,9 oranında bir büyüme sağlanmıştır. Dış alım yerine yerli üretim sanayileşmenin özünü oluşturmuştur (Kepenek 1984: 1780).

III.BYKP döneminde yaşanan petrol krizi de ekonomiyi olumsuz etkilemiştir. 1967 yılındaki İsrail-Mısır Savaşı sebebiyle Arap Ülkelerinin petrol fiyatlarını Ocak 1973'te varili 2,59 dolardan, Ocak 1974'te 11,65 dolara, yani bir yıl içerisinde dört katına çıkarmışlardır (Özguven 2001: 58). Bundan dolayı Türkiye'nin ithalat kapasitesinin kısılması ve enerji darboğazı nedeniyle yerli üretim sınırlı düzeyde kalmış, sınai üretimde kullanılan teknoloji büyük ölçüde dışarıdan sağlanmıştır (Kepenek 1984: 1780). Üçüncü Plan döneminde

hedeflenen ihracat rakamı 1976 fiyatlarıyla 9.819 milyon dolardır. Gerçekleşme ise hedefin %14,2 altında 8.421 milyon dolar olmuştur. Planda öngörülen 10.565 milyon dolarlık dış ticaret açığı, uygulamada 14.110 milyon dolar olarak gerçekleşmiştir. Plan dönemi boyunca ihracatta tarım ürünlerinin payı düşmekle birlikte hedefe ulaşılamamış, sanayi ürünlerinin payı da saptanan hedefin altında kalmıştır. Tarım ve hayvancılık ürünleri ihracatının toplam ihracat içindeki payının %68,6'dan %51,1'e düşürülmesi planlandığı halde bu pay ancak %59,4'e indirilebilmiştir. Sanayi ürünlerinin payının toplam ihracat içindeki payı ise %27,4'ten %42'ye yükseltilmesi planlanmış ancak %33,4 düzeyinde kalmıştır (DPT 1979: 64).

I.BYKP, II.BYKP ve III.BYKP dönemlerinde Türkiye'de bu gelişmeler yaşanırken dünya da ise kalite konusunda şu gelişmeler yaşanmıştır;

1960'lı ve 1970'li yıllarda dünyada iki kalite anlayışı hüküm sürmüştür. Birinci anlayış başını Batı dünyasının çektiği klasik kalite anlayışı, ikincisi ise Japonların gösterdiği ekonomik mucizenin temel unsurlarından biri olan Toplam Kalite anlayışıdır. Bu yıllarda Japonlar yavaş yavaş batılılara yetişmeye başlamışlardır. 1966 yılında bir konferansta Japonların gelişmelerini yakından izleyen Dr. J. Juran, yirmi yıl içerisinde Japon kalite düzeyinin batının kalite düzeyini geçeceği uyarısında bulunmuş ancak bu iddiası o dönemde pek ciddiye alınmamıştır. Bunun için iki neden etkili olmuştur. Birincisi; Amerikalılar'a göre Japonlar sadece birer kopyacıydılar. Halbuki kimse Japonlar'ın kopya ettikleri ürünü geliştirmek için gösterdikleri çabanın farkında olmamıştır. İkinci neden ise; Amerika'da üst yönetim kendisini kalite olgusundan tamamen soyutlamış, sadece şirketin mali sonuçları ile ilgilenmişlerdir. Kalite konusunda erişilmez üstünlüklerine inanan Amerikalılar, kaliteyi genellikle orta düzey profesyonel yöneticilere bırakmışlardır. Japonya'da ise tam tersine kalite sistem denetimlerini şirketin başkanı yapmış, üst düzey yöneticiler çeşitli göstergelerle kuruluşların kalite düzeyini sürekli izlemişler ve geliştirmişlerdir (Yayla 1998: 33).

1970'li yıllara gelindiğinde bir başka önemli gelişme Japonların dünya pazarlarında giderek rekabet gücü kazanmaları olmuştur. Japonlar Amerikan pazarlarındaki paylarını giderek arttırmaya başlamışlardır. Bunun üzerine Amerikalı yöneticiler, Japonları küçümseme eğilimlerini bırakarak Japonya'yı izlemeye başlamışlar ve görmüşlerdir ki Japonlar ya kendileri ile aynı yada daha klasik üretim araçlarıyla üretim yapıyor, aynı girdileri kullanıyorlardı. Farkı yaratan şeyin teknoloji değil kalite yönetimi olduğunu yinede pek çok yönetici o dönemde fark edememiştir (Çetin, Akın ve Erol 2001: 528-530).

2.4. Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı (1979 – 1983)

Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda (IV.BYKP) yine Harrod Domar büyüme modeli üzerine kurulmuştur. Ancak bu kez 64 sektörlü bir girdi-çıktı tablosu kullanılmıştır (Ardıç ve Yılmaz 2002: 214). IV.BYKP; özyeterlik, dış dünyaya sağlıklı açılım, toplumsal adalet ve yüksek gelir düzeyi gibi hedefleriyle diğer planlardan ayrılmaktadır (DPT 1979: 4).

Bu planda ekonominin serbestleşmesi ve dış dünya ile bütünleşmesi amaçlanmıştır (Kongar 1993: 290). Kalite kontrolü ile ilgili en önemli kararlar bu plan döneminde alınmıştır (Muluk ve Diğerleri 1998: 25). 1980 yılından sonra Türkiye'nin ithal ikamesine dayalı sanayileşme politikasını bırakarak, dışa açık ve ihracata yönelik bir ekonomi politikası izlemeye geçmesi Türkiye'de kalite çalışmalarının hız kazanmasına yol açmıştır (<http://www.kalder.org.tr>).

IV.BYKP'nda mevcut ve yeni teknolojilerle kaliteli ürün ve hizmet üretimini sağlamak için kuruluşlarda kalite kontrol tekniklerinin kullanılmasının başlatılması hedeflenmiştir. Ayrıca kalite belgelendirme faaliyetlerinin tüketicinin korunmasını sağlayacak biçimde yapılması, sanayide fabrika içi eğitim, öğretim ve danışmanlık olanaklarının sağlanması da hedefler arasında olmuştur (DPT 1979: 274).

Türkiye’de yürürlüğe konmak istenen “Türkiye Ulusal Kalite Kontrol Kurumu” projesi bu dönemde 16 Haziran 1978 tarihli Resmi Gazetede yayınlanmıştır. Bu projeyi uygulama görevi DPT’ye verilmiştir (Muluk ve Diğerleri 1998: 25). Bu projedeki hedefler şunlardır (Muluk, Burcu ve Danacıoğlu 2000: 59);

- Sanayiciler, üreticiler, ihracatçılar, iş adamları ve tüketicilerde kalite bilincini arttırmak.
- Türkiye’de küçük, orta ve büyük ölçekli endüstriyel kuruluşlarda etkin kalite kontrol sistemlerinin kuruluşunda ve uygulanılışında teknik yardım ve danışmanlık hizmetleri sağlamak.
- Yaşam kalitesini ve standardını yükseltmek.
- Ulusal düzeyde kalite kontrol ve kalite belgesi faaliyetlerini koordine etmek ve bu alanlardaki bölgesel ve uluslararası faaliyetlerle uygun bağlantı ve ilişkiler kurmak.
- Ulusal endüstriyel araştırma faaliyetleri ile yakın iş birliği içinde ulusal standardizasyon, kalite, kalite kontrol ve kalite belgesi faaliyetlerinin daha yakın bir şekilde birleştirilmesini gerçekleştirmek.
- Üretim yöntemleri teknolojisini geliştirerek, ülkede daha büyük ulusal teknolojik yetenekleri geliştirmek ve kendine olan güveni arttırmak.
- Üretim hattı personeli ile orta ve üst düzey yöneticilerin kalite kontrol ilkeleri ve sistemleri hakkında eğitimlerini sağlamak.
- Hem ulusal hem de ihraç pazarları için, Türk malları ve ürünlerinin kalitesini kapsayan kanuni metin ve hükümleri geliştirmektir

Dördüncü ve Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planlarında bu proje hayata tam geçirilememiştir. Çünkü hem tüketici kalite konusunda bilinçli değildir, hem de üreticinin rekabet kaygısı yoktur (Muluk ve Diğerleri 1998: 22). Ayrıca her türlü kalite belgesi vermekle ve standartları hazırlamakla sorumlu olan TSE’nin yetkileri de şu şekilde belirlenmiştir (<http://www.tse.org.tr> 9);

- Her türlü standartları hazırlamak.
- Enstitü bünyesinde veya hariçte hazırlanan standartları tatbik etmek ve uygun bulunduğu takdirde Türk standartları olarak kabul etmek.

- Kabul edilen standartları yayınlamak ve ihtiyari olarak uygulamaları teşvik etmek, mecburi olarak yürürlüğe konmalarında fayda görülenleri ilgili bakanlığın onayına sunmak.
- Özel ve kamu sektörünün talebi üzerine standartları veya projelerini hazırlamak ve mütalaa vermek.
- Standartlar konusunda her türlü ilmi ve teknik incelemelerle araştırmalarda bulunmak, yabancı memleketlerdeki benzer çalışmaları takip etmek, milletlerarası ve yabancı memleketlerdeki benzer çalışmaları takip etmek, milletlerarası ve yabancı standart kurumları ile münasebetler kurmak ve bunlarla iş birliğinde bulunmak.
- Üniversiteler ve diğer ilmi teknik kurum ve müesseselerle iş birliği sağlamak, standardizasyon konularında yayın yapmak, milli ve milletlerarası standartlardan arşivler meydana getirmek ve ilgililerin faydalanmaları için sunmak.
- Standartlarla ilgili araştırma maksadıyla ve ihtiyari standartların takibatında, kontrol için laboratuvarlar kurmak, muayene, analiz ve deneyleri, resmi veya özel sektörün talep edeceği teknik çalışmaları yapmak ve rapor vermek.
- Yurttaki standart işlerini yerleştirmek ve geliştirmek için elemanlar yetiştirmek, bu maksatla kurslar açmak ve seminerler düzenlemek.

IV.BYKP döneminde kalite belgesi alan firma sayısında önemli artışlar olmuştur;

Tablo 2.3:Türkiye Genelinde TSE Kalite Belgesi Alan Firma Sayısı (1971-1983)

Yıllar	1970	1971	1972	1973	1974	1975	1976	1977	1978	1979	1980	1981	1982	1983
Firma	11	22	37	47	53	68	93	129	190	244	283	353	696	1336

Kaynak: Muluk, Burcu ve Danacıoğlu (2000: 63)

1970 yılında TSE kalite Belgesi alan firma sayısı sadece 11 iken, bu sayı 1975 yılında 68'e, 1980 yılında 283'e, 1983'te de 1336'ya yükselmiştir. Özellikle 1981 yılından sonra olan bu hızlı artışın sebebi; IV.BYKP'nin hedefleri arasında olan

dış dünyaya açılma politikasına yönelik uygulamaların ve netleşen TSE yetkilerinin etkili olduğu söylenebilir. IV.BYKP’ında 1983 yılında ihracatın 5,4 milyar dolar olması hedeflenmiştir (DPT 1979: 673). Bu hedefin üzerine çıkılarak plan dönemi sonunda ihracat 5,7 milyar dolar olarak gerçekleşmiştir (DPT 1985: 16).

Hedefin üzerine çıkılmasının nedeni olarak bilinçlenen üreticileri, kalite belgesi alan firma sayısının hızla artmasını, ayrıca ithal ikameci politikadan ihracata yönelik politikaya geçilmesi neticesinde artık dış dünyayla rekabet edebilmek için kaliteli üretim yapılmasının gerekli olduğunun kavranmış olmasını ve kaliteye verilen önemi gösterebiliriz.

2.5. Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1985 – 1989)

Bu planın en önemli özelliği özel sektörü destekleyerek ülke ekonomisinin dünya ile bütünleşmesine yönelik hazırlanmış bir plan olmasıdır (Kongar 1993: 295). Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (V.BYKP) Türk planlama tarihinde aynı iktidar tarafından kesintisiz uygulanan tek plandır (Ardıç ve Yılmaz 2002: 216). Ülkemizde sanayileşme, gerek planlı dönem öncesinde gerekse planlı dönemde kalkınmanın temel unsuru olarak kabul edilmiş ve bu sektöre ağırlık verilmiştir. Dışa açılma politikasıyla beraber, sınai ihracatın artırılması mümkün olmuştur. Ancak bu politika, genellikle iç pazara dönük olarak kurulmuş sanayinin önemli bir bölümünde maliyet, kalite ve standart sorunlarının da belirginleşmesine sebep olmuştur (DPT 1985: 66).

V.BYKP’de, imalat sanayinin üretimdeki payının %71,1’e ulaştırılması ve üretim artış hızına en büyük katkının yatırım malları üretiminde gerçekleştirilmesi hedeflenmiştir. Bu plan döneminde imalat sanayi ihracatında %82,8’lik bir paya ulaşması düşünülmüştür. İmalat sanayinin ağırlıklı olması, teknoloji seviyesinin geliştirilmesi ve kapasite kullanımının artırılması, eksik yatırımların

tamamlanması, kaliteyi yükseltecek ve maliyetleri düşürecek yatırımlara öncelik verilmesi, bu planın amaçları arasında sayılabilir (DPT 1985: 1–3).

V.BYKP’de işgücü, enerji ve zaman kaybını önlemek kaliteli ürün ve hizmet üretimini sağlamak için kuruluşlarda kalite kontrol çalışmalarının üzerinde önemle durulması belirlenmiştir. Bunun için yürürlükte olan mevzuatın şartlara uygun hale getirilmesi, standartların denetimini yapacak teşkilatlanmanın tamamlanması, denetimin artırılması ve kalite belgelendirme işlemlerinin tüketicileri koruyacak şekilde yapılması hedeflenmiştir (DPT 1985: 248).

Bu dönem Türkiye’nin Avrupa Birliği’ne girme çalışmalarının yoğunlaştığı bir dönemdir. Bu sebeple Gümrük Birliği, tüketicinin bilinçlenmesi, küreselleşen dünyada rekabet alanının büyümesi kalite kontrolünün önemini ve güncelliğini daha da artmıştır (Muluk ve Diğerleri 1998: 28). 1987 yılında TSE bir proje ile hedefler belirlemiştir. Bu projenin hedefleri şunlardır;

- Türkiye’de üretilen ürünün iç pazarda ve uluslararası pazarda rekabet gücünü arttıracak kalite özelliklerinin sağlanması.

- İhracatçı ve üreticilere yardım etmek, onları eğitmek, yetişmiş eleman ve güvenilir deney olanakları sağlamak amacıyla, ulusal kalite sisteminin yapılanmasını sağlayan çalışmaların tamamlanması.

- Laboratuvarların akreditasyonu için TSE’nin kalite kontrol ve kalite kontrol eğitimi ile ilgili olanakların geliştirilmesi ve Milli Kalite Kontrol İstişare Kurulu’nun yeniden kurulmasıdır. Bu planın önemli bir özelliği de modern kalite kontrol bilincinin oluşması neticesinde tüketici haklarının korunmasını gündeme getirmesidir (Muluk, Burcu ve Danacıoğlu 2000: 67).

V.BYKP döneminde, dünyadaki hızlı teknolojik gelişmelere Türkiye’nin de ayak uydurabilmesi için eğitim sisteminde ve Ar-Ge faaliyetlerinde atılımlar yapılması düşünülmüştür (DPT 1996: 40). Ancak TÜBİTAK tarafından yapılan bir araştırmaya göre 1983–1990 yılları arasında firma bazında Ar-Ge harcamaları

Ülkemizde %21 azalma gösterirken, AB ve Japonya'da %5-6 arasında artış göstermiştir (DPT 1996: 149).

Bu plan döneminde ihracatın 1983 fiyatlarıyla ortalama %10.6 oranında artması hedeflenmiştir. Cari dolar fiyatlarıyla ise ortalama %15,7 oranında artması hedeflenen ihracat 1984 yılında 7 milyar dolardan 1989 yılında 14.495 milyar dolara ulaşması hedeflenmiştir (DPT 1985: 14). Ancak gerek üretimde kalitenin tam olarak yakalanamaması gerekse ülkenin kendi özel durumları sebebiyle 14.495 milyar dolar olarak hedeflenen ihracat 1989 yılında 12.142 milyar dolar olarak gerçekleşmiştir (DPT 1990: 13).

Ülkemizde 1960–1990 dönemi kalite konusunda önemli gelişmelerin yaşandığı bir dönem olmuştur. Bu dönem ülkemizde ilk beş planı kapsamaktadır. Bu dönemde benimsenen temel politika; sanayiye koruyucu ve geliştirici yönde tedbirlerin alınması, kamu ve özel sektörlerin desteklenerek sanayileşme hareketinin hızlandırılması ve ülke kalkınmasının sağlanmasıdır. Benimsenen bu temel politikalarla retimın attırılması ve kalitenin yükseltilmesi hedeflenmiştir. Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda kalite kontrolüne yönelik koruyucu tedbirler alınmış, kaliteli hizmet ve üretim için gerekli olan nitelikli elemanların eğitilmesine önem verilmiştir. İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda, devletin kaliteye verdiği destek netleşmiştir. Yeni kuruluşlarla olmasa da mevcut laboratuvarlarda kalite kontrol konusuna yönelik araştırmalara önem verilmiştir. nc Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda bilimsel ve teknolojik Ar-Ge alışmaları hızlanarak standartlar ve kalite kontrolüne yönelik girişimler daha etkin hale getirilmiştir. Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı döneminde kalite ile ilgili en etkin kararlar alınmıştır. Devlet desteği ile kalite kontrolü ve standardizasyon uygulamaları yaygınlaştırılmıştır. Kalite kontrol belgelerinin verilmesi ve Tüketiciler Haklarının korunması düşüncesi geliştirilmiştir. Kalite kontrol eğitimine önem verilmiş ve kalite ulusal zeminde ele alınmaya başlanmıştır (Muluk, Burcu ve Danacıoğlu 2000: 74-75).

Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planı döneminde ise dördüncü planda alınan kalite ile ilgili hedefler sürdürülmüştür. Kalite kontrol bilinci üniversitelerle, bilimsel araştırmalarla desteklenmiştir. Toplam Kalite Yönetiminin başlangıcı olan ilk bilimsel girişimler bu dönemde yapılmıştır. Kalite konusu zamanla devlet politikasını oluşturan hedefler arasında yer almıştır. Ancak planlarda belirlenen hedeflerin hepsi uygulamaya geçirilememiştir. Çünkü ülkemizin özel durumları gereği bu planların uygulanması zaman zaman sekteye uğramıştır.

Bu dönemde dünyada da çeşitli gelişmeler söz konusu olmuştur. İlk önceleri sadece üretimin bir bölümünde uygulanan kalite kontrol uygulamaları süreç içerisinde üretimin her aşamasında ve hatta dağıtım kanallarını kapsayacak şekilde uygulanmaya başlanmıştır (Yenersoy 1997: 30). Japonlar, kalite kontrol konusunda ABD ve Avrupa'daki görüşe karşılık, "muayeneye güvenmek yerine hatalı ürünlere yol açan faktörlerin kontrol altına alınması gerektiği" görüşünü benimsemişlerdir. Ancak bu görüş tüketicilerin isteklerinin yükseldiği son zamanlarda yetersiz kalmış ve yerini Toplam Kalite Yönetimi görüşüne bırakmıştır. Bu sayede Japon firmaları 1980'li yıllarda rekabet üstünlüğünü ele geçirmişlerdir. Örneğin fotokopi makinelerinin mucidi olan Amerikan Xerox firması, Japon fotokopi makineleri yüzünden iflas etme noktasına gelmiştir. 1950'li yıllarda otuz civarında olan televizyon üreticisi sayısı Amerika'da bire düşmüştür. Yine 1980 yılında Japon otomobil endüstrisi 11 milyon adet otomobil üreterek Amerika'yı geçmeyi başarmıştır (Çetin, Akın ve Erol 2001: 529).

Amerikan üreticileri bir zamanlar tek hakimi oldukları pazarları birer birer kaybetmişler, dünyanın bir numaralı makine imalatçısı olan ABD'nin en önemli ihraç ürünleri hurda metal ve kağıt ürünleri olmuştur. Batı dünyası 1980'li yıllarda, kaliteyi uzun yıllar boyunca ikinci planda gördüğünü ve önceliği verimlilik, karlılık gibi alanlara verdiğini, aslında verimliliği ve karlılığı yaratan gerçek faktörün kalite olduğunun farkına bu yıllarda varmıştır. (Yayla 1998: 34).

Amerika'da ve Japonya'daki bu gelişmelerin yanı sıra hızla ilerleyen teknoloji bilgisayar destekli üretimi ön plana çıkarmıştır. Esnek üretim sistemlerinin

yaygınlık kazandığı stoksuz üretim ile maliyetler düşürülmeye çalışılmıştır. Bu dönemde üretim sürecinde robotların kullanılması da giderek yaygınlaşmıştır. Rekabetin iyice artması üzerine İngiltere, Hollanda, Belçika, Fransa ve İspanya'da firmaların rekabet gücünü arttırabilmek için hükümetler belirli programlar başlatmışlardır. İspanya'da ülkenin şirketlerinde kaliteyi geliştirebilmek amacıyla birkaç yıl süren bir program başlatılmıştır. Hollanda ve Belçika'da bilinçlendirmek amacıyla örgütler kurulmuştur. Fransa'da ise bir kalite yarışmasının da yardımıyla küçük ve orta ölçekli işletmelere kalite yönetimini sokmaya çalışan bir örgüt oluşturulmuştur (DPT 1996: 39-40). Bu dönemde ülkemizde kalitenin önemi daha yeni yeni anlaşılırken, dünya bu anlamda daha fazla yol almış ve kaliteyi çok yönlü olarak ele almaya başlamıştır.

3. 1990 YILINDAN SONRAKİ DÖNEMDE TÜRKİYE'DE KALİTENİN GELİŞİMİ

1990'lı yıllarda Türkiye'de kalitenin gelişimi dünyada da olduğu gibi farklı bir boyut kazanmıştır. Bu yıllarda Türkiye'de yaşanan ağır ekonomik krizler hem ülke ekonomisini zor durumlara düşürmüştü hem de kalitenin gelişimini olumsuz etkilemiştir. Yoğun bir rekabetin yaşandığı pazarlarda hataya tahammülsüzlük, kalitesi yüksek ve hatasız mamul ve hizmetlerin talep edilmesi olgusu yaygınlaşmıştır. Bu nedenle, işletmelerin bu unsuru dikkate alarak, Toplam Kalite Yönetimi gibi bir takım araçları ve felsefeleri benimseyip, başarı ile kullanması zorunlu hale gelmiştir.

3.1. Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı (1990 - 1994)

Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı (VI.BYKP) dönemi Türkiye'nin içte ve dışta bir takım olumsuzluklarla uğraştığı bir dönemdir (Ardıç ve Yılmaz 2002: 219). Bu planın hedefleri arasında; hızlı, dengeli ve istikrarlı bir kalkınma süreci içerisinde gelir dağılımını iyileştirmek, işsizliği önlemek, enflasyonu düşürmek, bölgesel ve yöresel gelişmişlik farkını azaltmak sayılabilir. Bu plan dahilinde

özel kesimin yatırımlarının imalat sanayinde ve özellikle ihracata yönelik sektörlerde yoğunlaştırılmasının özendirilmesi düşünülmüştür. Plan döneminde sanayi sektörünün payının %46,7'den %48,2'ye yükseltilmesi, GSMH'inde %7 oranında büyümesi hedeflenmiştir (DPT 1990: 1-4).

VI.BYKP' de Kalite Kontrolü ve Standardizasyon konularında birtakım hedefler belirlenmiştir. Bu hedefleri şu şekilde sıralayabiliriz;

- Plan döneminde, mal ve hizmetlerin üretim kalitesi yönünden iç ve dış pazarlarda rekabet edebilir bir düzeye getirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla entegre kalite kontrol teknikleri, belgeleme faaliyetleri ve tüketicinin eğitimi ile mal ve hizmet kalitesinin yükseltilmesi yönünde çalışmalara devam edilmesi gerekli kılınmıştır.

- Gelişen teknoloji, hızla artan ürün çeşidi ve Avrupa Topluluğu uyum çalışmaları, yürürlükte olması gereken standart sayısının hızla arttırılmasını gerekli kılmaktadır. Bu amaçla ticaretin yoğun olduğu ülke standartları ile uyumlu Türk Standartlarının sayısı ihtiyaç doğrultusunda arttırılması öngörülmüştür.

- Uluslararası geçerliliği olan kalibrasyon hizmetlerinin verilmesinin sağlanması hedefler arasındadır (DPT 1990: 256).

VI.BYKP döneminde başlayan kısa vadeli dış kaynak girişinin yanı sıra, ithalatta koruma oranlarında gerçekleştirilen hızlı düşüşler, reel ücret ve maaşlardaki hızlı artışlar iç talebin önemli ölçüde canlanmasına yol açmıştır. Kamu açıkları artmış, faizler yükselmiştir. Bundan dolayı sıcak para girişi hızlanmış Türk Lirası aşırı değer kazanmıştır (Göktaş 2000: 198-199). Türk ekonomisi hızla rekabet gücünü kaybetmiştir. Sonuçta, yüksek kamu açıklarından kaynaklanan ekonominin iç dengesizlikleri dış dengede de hızlı bir bozulmaya yol açmış, ithalat hızla artmış, ihracat yavaşlamış ve dış ticaret açıkları önemli boyutlara ulaşmıştır. Hızla bozulan iç ve dış dengeler, 1994 yılı başında para, sermaye ve döviz piyasalarında ciddi bir krize yol açmıştır (DPT 1995: 1).

1989 yılında 11,6 milyar dolar olan ihracat, ortalama yıllık %7,2'lik artışla 1993 yılında 15,3 milyar dolara yükselmiştir. 1994 yılında alınan tedbirler sonucu ihracat önceki yıllara göre nisbi olarak daha fazla artarak 18,1 milyar dolar olarak gerçekleşmiştir. İhracatın 1990-1994 döneminde ortalama yıllık artış yüzdesi ise %9,2 olmuştur. Bu ihracat artışında dünya pazarlarıyla rekabet edebilecek kalitede ürünlerin üretilmesinin yanında, TL'nin reel olarak %9,1 oranında değer kaybetmesi sonucunda ihracatta fiyat rekabet gücünün tekrar kazanılması ve Eximbank kredilerinin artırılmasını söyleyebiliriz (DPT 1995: 73).

Özellikle bu dönemde 1991 yılından sonra Türkiye Kalite Derneği'nin (KALDER) kurulmasından sonra, sadece özel şirketler değil üniversiteler, belediyeler, hastaneler, devlet daireleri, Türk Silahlı Kuvvetleri (TSK), Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ve Milli Eğitim Bakanlığı da kalite konusunda ilerleme sağlamışlardır (<http://www.kalder.org.tr>).

4 Temmuz 1991 tarih ve 20919 sayılı resmi gazetede Milli Kalite Konseyi'nin kurulmasına ilişkin karar yayınlanmıştır. Milli Kalite Konseyi'nin üyeleri; TSE, Sanayi Bakanlığı, Milli Savunma Bakanlığı, Hazine ve Dış Ticaret Müsteşarlığı, Devlet Planlama Teşkilatı, TÜBİTAK, KALDER, TÜSİAD, TOBB, Üniversiteler ve ISO 9000 belgesini ilk alan firmaların temsilcileri olmuştur. İlk toplantısını 30 Ocak 1992 tarihinde yapan Milli Kalite Konseyinin görevleri de kısaca şu şekilde belirlenmiştir;

- Kalite konusunda milli seviyede koordinasyon ve işbirliği sağlamak.
- Kalite konusunda Avrupa Topluluğu ve diğer gelişmiş ülkelerdeki mevcut durumu ve gelişmeleri takip etmek. Türkiye'de kalite konusundaki bu gelişmeleri duyurmak, Milli Kalite Sistemi'nde gerekli değişiklikleri yapmak ve ilgili kuruluşlar nezdinde girişimlerde bulunmak.
- Türk belgelendirme kuruluşlarının, metroloji ve kalibrasyon kuruluşlarının, kalibrasyon ve deney laboratuvarlarının uluslararası platformlarda tanınması ve bu çerçevede anlaşmaların yapılması için çalışmaları yürütmek.

- Belgelendirme alanında (ürün – kalite sistemi – personel) çalışan Türk kuruluşlarının yeterliliklerinin onaylanması için AB ve diğer Batı ülkelerindeki uygulamaları değerlendirecek bir sistem kurmak üzere gerekli alt yapıyı oluşturmak (<http://www.kalder.org.tr>).

Ayrıca 1992 yılında Birinci Ulusal Kalite Kongresi düzenlenmiş ve Ulusal Kalite Ödülü verilmeye başlanmıştır. Bu ödülün amaçları arasında; kalite bilincini ve Toplam Kalite Yönetimini ülke çapında yaygınlaştırmak, kalite seviyemizin uluslararası ortamda saygınlık kazanmasını sağlamak ve Toplam Kalite Yönetimi sistemlerini kurmuş olan firmaların tanıtımını ve gündemde kalmasını sağlayarak Toplam Kalite Yönetimine olan ilgiyi arttırmak olarak belirlenmiştir. Daha sonra 1993'te ikinci, 1994'te üçüncü Ulusal Kalite Kongreleri düzenlenmiştir (<http://www.kalder.org.tr>).

1994 yılına gelindiği zaman Milli Kalite Konseyi'nin başkanlığını ve sekreteryasını yürütmekte olan TSE, konseyin diğer üyelerinden habersiz mevcut konseyi ortadan kaldırarak, TSE Genel Kurul, Yönetim Kurulu ve Teknik Kurul Başkanlıklarından oluşan 45 üyeli yeni bir konsey toplamıştır. İlk önceleri TSE, TÜBİTAK – Ulusal Metroloji Enstitüsü (UME) arasında belgelendirme ve denetleme konularında anlaşmazlıklar olsa da bu sorunlar çözümlenince kurumlar arası uyum ve işbirliği artmıştır (<http://www.kalder.org.tr>).

3.2. Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1996 – 2000)

Türkiye 1994 yılında yaşanan ekonomik kriz nedeniyle 1995 yılında yürürlüğe girmesi gereken Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (VII.BYKP) ertelenmiştir. 1995 yılında bir geçiş programı uygulanmıştır. 1995 yılı içerisinde AB ile Gümrük Birliği Antlaşması imzalanmış ve antlaşma 1 Ocak 1996 yılında yürürlüğe girmiştir. Geçiş programının ardından VII.BYKP uygulamaya konmuştur (Ardıç ve Yılmaz 2002: 221).

VII.BYKP’de; küreselleşmenin avantajlarından en üst düzeyde yararlanarak çağı yakalayıcı ve ülkemizin gelişmiş dünya ülkeleri arasında hak ettiği yeri almasının sağlanması ayrıca sürdürülebilir hızlı büyümenin gerçekleştirilmesi, gelir dağılımının iyileştirilmesi hedefler arasında yer almıştır. GSMH’nin %5,5 - %7,1 arasında artması hedeflenmiştir (DPT 1996: 19–21). Sanayi sektörünün payının da %43’e yükseltilmesi planın hedefleri arasındadır (DPT 1996: 200–203). Sınai ve sertifikasyon alanındaki mevzuatta gerekli değişikliklerin yapılması ve bu mevzuat uyumunun beş yıl içerisinde gerçekleştirilmesi de bu planın hedefleri arasında gösterilebilir (DPT: 1996: 90). Ayrıca uluslararası pazarlarda rekabet etmede fiyat dışı unsurlarında önemli bir rol oynadığı bir gerçektir. Bu sebeple gelişmiş ülkelerle teknoloji açığının kapatılarak ürün kalitesinin yükseltilmesi, uluslararası pazarlarda kabul gören markaların geliştirilmesi de bu planın hedefleri arasındadır (DPT 1996: 66).

1997 yılından itibaren kalite bilincinin Anadolu’ya yaygınlaştırılabilmesi için Anadolu Kalite Günleri, yerel meslek örgütleri ve iş adamları derneklerinin desteğiyle gerçekleştirilmeye başlanmıştır. 1998 yılından itibaren kalitenin ülkenin her tarafında uygulanması için Ulusal Kalite Hareketi ortaya çıkmıştır. Ulusal Kalite Hareketi (UKH) Türkiye’nin 2000’li yıllarda rekabet gücünü arttıran bir ülke olarak girmesini hedefleyen bir sivil toplum hareketidir. Amaç Türkiye’nin her köşesinde ve tüm sektörlerde ortak bir kalite bilincinin yaratılması, geliştirilmesi ve Toplam Kalite Yönetiminin uygulanmasının yaygınlaştırılmasıdır. Bu bağlamda Milli Eğitim Bakanlığı 25 Kasım 1999 tarihinde okullarda Toplam Kalite Yönetimini uygulamak üzere girişimlere başlamıştır. Milli Eğitim Bakanlığı’nın da Ulusal Kalite Hareketine Katılması hem kamuda kalite hem de eğitimde kalite adına atılan önemli bir adım olmuştur. Milli Eğitim Bakanlığı’nın amacı eğitim kalitesini arttırarak toplumsal yaşam kalitesinin arttırılmasıdır. Bu arada yine her yıl Ulusal Kalite Kongreleri düzenlenmeye devam edilmiştir (<http://www.kalder.org.tr>).

Ayrıca 2000 yılına gelindiğinde yapılan Dokuzuncu Ulusal Kalite Kongresi’nin ana konusu kamu sektöründe kalite olmuştur. Çünkü hayatımızın

her alanında kamu sektörünün izi bulunmaktadır. Yani her anlamda mutluluğumuzun ve refahımızın artması kamunun elindedir. Bu yüzden hayat kalitemizi bu kadar etkileyen kamu içinde “kalite” vazgeçilmez bir kavram olmuştur. Ne de olsa devlet ülkemizin en büyük şirketidir. Her yıl Ulusal Kalite Kamu Sektörü Ödülü de verilmeye başlanmıştır (<http://www.kalder.org.tr>).

VII.Plan döneminde Rusya ve Asya krizlerinin de etkisi nedeniyle ihracattaki ortalama artış hızı %5,3 seviyesinde gerçekleşmiştir. Sanayi sektörünün payı ise %26,3’ten %23,2’ye gerilemiştir (<http://ekutup.dpt.gov.tr>). Türkiye, Doğu Asya Ülkeleri ile hemen hemen aynı malları üreten bir ülkedir. Doğu Asya ülkelerinin ulusal paralarını büyük oranlarda devalüe etmeleri mallarını ucuza satmalarını sağlamıştır. Bu durum Türkiye pazarının rekabet edebilirliği açısından aleyhte bir durum oluşturmuştur. Bölge ülkelerinin, başta AB olmak üzere birçok pazarda Türkiye’nin rakibi olmasının Türkiye ihracatı üzerinde olumsuz etkileri olmasına neden olmuştur (<http://www.foreigntrade.gov.tr>). Çünkü, bölge ülkeleri para birimlerinin devalüe edilmesi ve iç pazarlarının daralması neticesinde üretimlerini ihracata yönlendirmişler, üçüncü ülkelere yönelik Türkiye ihracatını özellikle AB ve ABD piyasalarında tekstil, konfeksiyon ve elektrik-elektronik sektörlerinde olumsuz etkilemişlerdir. Doğu Asya ülkeleri yaşadıkları krizden çıkabilmek için ithalatı kısıtlayıcı tedbirler almışlardır. İthal ihtiyacının bölgeden karşılanması ve tüketimin genel olarak kısılması yönündeki talepler bölge ithalatının yavaşlamasına neden olmuş, bu durum doğal olarak bölgeye yönelik Türkiye ihracatını azaltmıştır (İlyas 1998:67-69).

3.3. Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (2001 – 2005)

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı döneminde de ; “kaliteli mal ve hizmet sunumu esas olacak, uluslararası standartlara uyumlu fikri haklar sistemi bütün kurum ve kurallarıyla oluşturulacak, fikri hakların korunması konusunda eğitim ve bilgilendirmeye öncelik verilerek bu alanda toplumsal bilincin gelişmesi sağlanacak” denilerek hem kalite konusunda hem de düşünce hakları konusunda

önemli adımlar atılmıştır. Ayrıca artan rekabet ortamında, mal ve hizmet üretiminin iyileştirilmesi ve sonuçta başarı kazanmanın yolunun, öncelikle verimlilik ve kalite düzeyindeki artışa bağlı olduğu, verimlilik artışı ve rekabet gücüne katkıları yönüyle kalite güvencesi sistem belgelenmesi, TKY ve Ar-Ge faaliyetleri devlet yardımları çerçevesinde ve uluslararası yükümlülüklerle uygun biçimde destekleneceği de planda açıkça belirtilmiştir. VIII.BYKP 'nın hedefleri arasında kesintisiz büyüme, gelir dağılımının düzenlenmesi, GSMH'nin %6,7 büyümesi ve sanayinin payının da %23,8'e yükseltilmesini sayabiliriz (<http://ekutup.dpt.gov.tr>).

17 Nisan 2001'de AB ile " kalite alt yapısına destek " başlıklı projeye ilişkin antlaşma Ankara'da imzalanmıştır. Avrupa Komisyonu 13,6 milyon Euro'luk fon tahsis etmiştir. Bu fonun tahsis edilmesindeki amaç; Türkiye'de üretilen ürünlerin AB normlarına uygun test edilmesi, belgelendirilmesi, piyasa denetimi için gerekli mekanizmaların kurulması, böylece ticaretteki engellerin kaldırılması konusunda Türkiye'ye destek olmaktır. Bu projede Türkiye'de üretilen ürünlerin AB normlarına uygunluk işareti olan CE harflerini taşıması da hedeflenmiştir (<http://www.kalder.org.tr>). 1990 sonrası dönemde kalite konusu daha çok önem kazanmaya başlamıştır. Çünkü bu dönemde küreselleşmenin beraberinde getirdiği güçlü rekabet; kaliteyi ve düşük maliyetle birlikte tüketici tatminini zorunlu kılmıştır (<http://www.isguc.org> 1).

1996 yılından sonra AB ile Gümrük Birliği Antlaşması sonrasında mevzuatların uyumu oldukça önem kazanmıştır. Çünkü AB ülkelerine ihracat yapabilmek için mal ve hizmetlerin belirli standartlara uygun olması zorunludur. Bu aşamada Türkiye bu standartların uyumu için çalışmalarını hızlandırmıştır. Kalite konusundaki gelişmeler kamu sektörünün de dikkatini çekmiştir. Milli Eğitim Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı gibi kamu kuruluşları bu konuyla ilgili çalışmalara kendi bünyelerinde yer vermeye başlamışlardır (<http://www.dpt.gov.tr>).

Bu dönemde hazırlanan 1.165 yeni standart ile yürürlükteki toplam Türk Standardı sayısı 20.498'e ulaşmıştır. Hazırlanan 1.165 adet yeni Türk Standardının 795 adedini Avrupa Standardı (EN), 5 adedini Harmonize Doküman (HD) tercümelemleri oluşturmuştur. Yine bu dönemde 334 adet Türk Standardı revize, 162 adet Türk Standardı ise tadil edilmiştir. Standardizasyonda ulaşılan bu seviye ile halen bağılı üye statüsünde olduğumuz AB Standart Teşkilatları CEN ve CENELEC'e tam üyelik için AB Standartlarının %80'inin Milli Standart olarak kabul edilmesi şartının aşılması bu seviyede %93'e ulaşılmıştır. Ürün ve hizmet yeri belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak ise, 1191 firma ile TSE Markası, 425 firma ile TSEK Markası, 3097 firma ile Hizmet Yeterlilik Belgesi olmak üzere 6377 sözleşme imzalanmıştır (Standart 2004: 5).

Yine bu çalışma döneminde 578 firmaya TS-EN-ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi verilmiştir. Ayrıca TS-EN-ISO 9001: 2000, TS 13001, TS-EN-ISO 14001 ve TS 18001 belgelendirme modellerine yönelik toplam olarak 682 firma ile belge sözleşmesi imzalanmıştır (Standart 2004: 6).

Görülmektedir ki kaliteyle ilgili yapılan bütün iyi çalışmalara rağmen Türkiye Ekonomisi'nin kendi özel durumları neticesinde bir türlü hem ekonomik hem de siyasi istikrar sağlanamamıştır. Bunun sonucunda ülke ekonomisi istenilen gelişmeyi ve atılımı gösterememiştir. Sürekli ekonomik krizlerle uğraşılması, bu durumda birtakım olumsuzlukları beraberinde getirmiştir. Kaliteli üretimde sağlanan başarı ihracatı olumlu yönde etkilemiş fakat ekonomik krizler bu başarıyı gölgelemiştir. Ancak yine de yapılan çalışmalar neticesinde daha kaliteli malı daha ucuza üretmeye başladığımızı söylemek yanlış olmaz.

4. TÜRKİYE'DE KALİTE ALANINDA KATKISI OLAN KAMU KURULUŞLARI

Türkiye'de kalite, yönetim, verimlilik ve standartlar alanında Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE), Türk Standartları Enstitüsü (TSE),

Türkiye Sanayi Sevk ve İdare Enstitüsü, Milli Prodüktivite Merkezi (MPM), Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı (TTGV), Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi İşletmelerini Geliştirme Birliği (KOSGEB) ve Ulusal Metroloji Enstitüsü (UME) gibi kuruluşların katkıları bulunmuştur.

4.1. Türkiye Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE)

Türkiye Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü 8 Mayıs 1952 tarihinde, Türkiye ile Birleşmiş Milletler arasında varolan teknik yardım antlaşmasına ek bir protokol ile kurulmuştur. 1958 yılında, 7163 sayılı kuruluş kanunu ile bilimsel, mali ve yönetsel özerklik ile tüzel kişilik kazanmıştır. Enstitünün genel amacı; kamu yönetiminin çağdaş düşüncelere ve yaklaşımlara uygun olarak gelişmesine yardımcı çalışmalarda bulunarak, yönetim konusunda eleman yetiştirmek, kamu yönetimi alanında öğretim elemanlarının yetiştirilmesine yardımcı olmaktır. Ayrıca memurların yönetim alanında gelişmelerini ve uzmanlaşmalarını da sağlamak Enstitünün genel amaçları arasındadır (<http://www.todai.gov.tr>).

4.2. Türk Standartları Enstitüsü (TSE)

TSE Başbakanlığa bağlıdır ve 18 Kasım 1960 tarihinde 132 sayılı kanunla kurulmuştur. TSE tarafından kabul edilen standartlar Türk Standardı adını alır. Bu standartlar ihtiyari olup, standardın ilgili olduğu bakanlığın onayı ile mecburi kılınabilir. Bir standardın mecburi kılınabilmesi için Türk Standardı olması şarttır. TSE, Avrupa Kalite Kontrol Örgütü'nün (FOQ) üyesi olarak kalite alanındaki uluslararası gelişmeleri yakından izlemekte, ülkemizin çağdaş kalite anlayışı açısından geri kalmaması için her türlü çabayı göstermektedir (<http://www.tse.org.tr>).

4.3. Türkiye Sanayi Sevk ve İdare Enstitüsü

Türkiye’de batılı anlamda ilk eğitim ve danışmanlık hizmeti veren kuruluş Türkiye Sevk ve İdare Enstitüsü olmuştur. 1962 yılında kurulmuştur. Türkiye’de bilimsel yöntemi lanse etmek, geliştirmek ve ülkenin kalkınmasına destek vermek bu derneğin görevleri arasındaydı. Çukurova Holding ve İş Bankası gibi Türkiye’nin önde gelen sanayi ve hizmet kuruluşlarına danışmanlık yapmıştır. Sevk ve İdare Derneği çeşitli nedenlerle yerini 1990’lı yıllarda Yönetim Danışmanları Derneği’ne bırakmıştır (<http://www.kalder.org.tr>).

4.4. Milli Prodüktivite Merkezi (MPM)

Verimlilikle ilgili sorunları incelemek, verimliliği arttırmaya yönelik önlemleri araştırmak, bu konudaki çalışmalarını kamu ve özel kesim işletmeleri ile işçi, bilim ve meslek kuruluşlarının işbirliğini sağlayarak geliştirmek, ulaşılan sonuçları yaymak amacıyla 1965 yılında yürürlüğe giren 580 sayılı özel yasa ile kurulmuştur. MPM kamu kurumu niteliğinde bir araştırma, eğitim ve danışmanlık kuruluşudur (Muluk, Burcu ve Danacıoğlu 2000: 42).

MPM, ekonominin tüm kesimlerinde (tarım – sanayi – hizmet) gerek ulusal ve sektörel düzeyde, gerekse işletme düzeyinde araştırmalar yapmaktadır. Üç ayda bir Verimlilik Dergisi ve aylık Anahtar gazetesi yayınlamaktadır. Merkezi Ankara’da olan MPM’nin; İzmir, İstanbul, Trabzon, Gaziantep’te birer Bölge Müdürlüğü vardır. MPM verimlilik ve kalite konularında danışmanlık yapmakta ve eğitim vermektedir (<http://www.mpm.org.tr> 1).

4.5. Küçük ve Orta Ölçekli Sanayicileri Geliştirme Birliği (KOSGEB)

Küçük ve orta ölçekli sanayi işletmelerinin teknolojik yeniliklere süratle uyumlarını sağlamak, rekabet güçlerini yükseltmek ve ekonomiye katkılarını ve etkinliklerini arttırmak amacıyla 3624 sayılı kanunla 1990 tarihinde kurulmuştur. KOSGEB, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı ile ilgili bir kamu kuruluşu olup, tüzel kişiliğine haizdir ve bütün işlemlerde özel hukuk hükümlerine tabidir. KOSGEB, küçük ve orta ölçekli sanayi işletmelerinin uluslararası kalite ve standartlarda mal üretmelerini sağlamak amacıyla, kalite bilincini geliştirmek, kalite güvenilirliği kavramına uygun etkinlik kazandırmak için hizmetler vermektedir. Ayrıca kalite ve teknoloji yükselterek verimliliği artırma yönünde de hizmetleri vardır (<http://www.kosgeb.org.tr>).

4.6. Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı (TTGV)

TTGV 1 Haziran 1991 tarihinde Hazine Müsteşarlığı aracılığıyla Dünya Bankası'ndan sağlanan kaynağın Türk sanayisinde teknoloji geliştirme faaliyetlerini desteklemek ve sanayi sektöründe ticari Ar-Ge bilincini arttırmak üzere kullanılması amacıyla kurulmuştur. Amaçları arasında, ülkemizin teknolojik alt yapısını geliştirip güçlendirerek Türk sanayisinin uluslararası pazarlardaki rekabet gücünün artmasına katkıda bulunmaktır (<http://www.ttg.gov.tr>).

4.7. Ulusal Metroloji Enstitüsü (UME)

Bir ülke içinde yapılan ölçümlerin uluslararası alanda tanınmasını sağlamak için her türlü uygunluğun onaylanmasını ve organize bir belgelendirme sistemini yürütecek bir ulusal ölçüm (metroloji) sistemi gerekmektedir. Ulusal Metroloji Sisteminde ilk adım 1992 yılında TÜBİTAK bünyesinde Ulusal Metroloji Enstitüsünün kurulmasıyla atılmıştır. UME, ölçme, kalibrasyon, laboratuvar

kurma, kalite sistemi oluşturma gibi hizmetler vermektedir (<http://www.ume.tubitak.gov.tr>).

4.8. Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK)

Ürünlerin belirlenmiş kalite ve güvenlik kriterlerine göre yeterliliğini tespit etmek için yapılan deney, muayene ve belgelendirme işlemleri "uygunluk değerlendirmesi" kavramı içinde yer almaktadır. Ülkemizde de uygunluk değerlendirmesi faaliyetlerini akredite etmek için 4 Kasım 1999 tarihinde yayımlanan 4457 sayılı Kanunla Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK) kurulmuştur. TÜRKAK'ın kurulması ile esas olarak; Ülkemizde bulunan ve teknik düzenlemelere konu olan ürün güvenliği, kalite, deney, muayene ve belgelendirme çalışmaları yapan laboratuvar ve belgelendirme kuruluşlarının yeterliliklerini tescil etmek ve uluslararası geçerliliklerini sağlamak, hedeflenmektedir (<http://www.turkak.org.tr>)

5. 5018 SAYILI KAMU MALİ YÖNETİMİ VE KONTROL KANUNUNUN İNCELENMESİ VE TÜRKİYE EKONOMİSİNE KATKILARI AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

Bu kanunun amacı, kalkınma planları ve programlarda yer alan politika ve hedefler doğrultusunda kamu kaynaklarının etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde elde edilmesi ve kullanılmasını, hesap verebilirliği ve mali saydamlığı sağlamak üzere, kamu mali yönetiminin yapısını ve işleyişini, kamu bütçelerinin hazırlanmasını, uygulanmasını, tüm mali işlemlerin muhasebeleştirilmesini, raporlanmasını ve mali kontrolü düzenlemektir. Kamu mali yönetiminde israf, verimsizliğe, etkin olmayan uygulamalara son vermek amaçlanmaktadır (Akbulut 2003: 12). Bu kanunda, aşağıdaki maddelerle kamuda kalitenin sağlanması hedeflenmiştir;

MADDE 9- Kamu idareleri, kamu hizmetlerinin istenilen düzeyde ve kalitede sunulabilmesi için bütçeleri ile program ve proje bazında kaynak tahsislerini; stratejik planlarına, yıllık amaç ve hedefleri ile performans göstergelerine dayandırmak zorundadırlar.

MADDE 13- Bütçeler kurumsal, işlevsel ve ekonomik sonuçların görülmesini sağlayacak şekilde Maliye Bakanlığı'nca uluslararası standartlara uygun olarak belirlenen bir sınıflandırmaya tabi tutularak hazırlanır ve uygulanır (<http://www.hukuki.net>).

MADDE 16- Bütçe Hazırlama Rehberi ile Yatırım Programı Hazırlama Rehberi, bütçe tekliflerinin hazırlanmasına esas olmak üzere, kamu idarelerince uyulması gereken genel ilkeleri, nesnel ve ölçülebilir standartları, hesaplama yöntemlerini, bunlara ilişkin olarak kullanılacak cetvel ve tablo örneklerini ve diğer bilgileri içerir.

MADDE 30- Maliye Bakanı, merkezi yönetim bütçe kanununun uygulamasına ilişkin olarak; harcamalarda tasarrufu sağlamak, tutarlı, dengeli ve etkili bir bütçe politikası yürütmek için gelir ve giderlere ilişkin kanun, tüzük, yönetmelik ve kararnamelerle belirlenmiş konularda uygulamaları düzenlemek üzere gerekli önlemleri almaya, standartları belirlemeye, sınırlamalar koymaya, kamu istihdam politikasının belirlenmesine ve uygulanmasına yön vermeye, bütçe harcama ve gerçekleştirmelerini izlemeye, ödeneklerin dağıtım ve kullanımını belirli esaslara bağlamaya ve bu hususlarda kamu idareleri için uyulması zorunlu düzenlemeleri yapmaya yetkilidir (Resmi Gazete 24 Aralık 2003).

MADDE 49- Genel yönetim kapsamındaki kamu idarelerinde uygulanacak muhasebe ve raporlama standartları, uluslararası standartlara uygun olarak Maliye Bakanlığı bünyesinde; Sayıştay Başkanlığı, Maliye Bakanlığı, Devlet Planlama Teşkilâtı Müsteşarlığı, Hazine Müsteşarlığı ve diğer ilgili kuruluş temsilcilerinin katılımıyla oluşturulacak olan Devlet Muhasebesi Standartları Kurulu tarafından belirlenir. Bu standartlar Resmî Gazetede yayımlanır. Kurulun

yapısı, çalışma usûl ve esasları ile diğer hususlar Maliye Bakanlığı'nca çıkarılacak yönetmelikle düzenlenir (<http://www.idealhukuk.com>).

MADDE 52- Mali istatistikler, uluslararası standartlara uygun olarak bütünlük, güvenilirlik, kullanılabilirlik, yöntemsel geçerlilik ve ulaşılabilirlik ilkeleri çerçevesinde; yeterli mesleki eğitimi almış personel tarafından muhasebe kayıtlarındaki verilere dayanılarak ve istatistiksel yöntemler kullanılarak hazırlanır.

MADDE 54- Bir yıla ait mali istatistikler izleyen yılın Mart ayı içinde; hazırlanma, yayımlanma, doğruluk, güvenilirlik ve önceden belirlenmiş standartlara uygunluk bakımından Sayıştay tarafından değerlendirilir ve bu amaçla düzenlenen değerlendirme raporu Türkiye Büyük Millet Meclisine ve Maliye Bakanlığı'na gönderilir. Bu raporda yer alan değerlendirmelere ilişkin olarak Maliye Bakanı gerekli önlemleri alır.

MADDE 55- Görev ve yetkileri çerçevesinde, mali yönetim ve harcama öncesi kontrol süreçlerine ilişkin standartlar ve yöntemler Maliye Bakanlığı'nca, iç denetime ilişkin standartlar ve yöntemler ise İç Denetim Koordinasyon Kurulu tarafından belirlenir, geliştirilir ve uyumlaştırılır. Bunlar ayrıca, sistemlerin koordinasyonunu sağlar ve kamu idarelerine rehberlik hizmeti verir (<http://www.dunyagazatesi.com.tr>).

MADDE 57- Yeterli ve etkili bir kontrol sisteminin oluşturulabilmesi için; mesleki değerlere ve dürüst yönetim anlayışına sahip olunması, mali yetki ve sorumlulukların bilgili ve yeterli yöneticilerle personele verilmesi, belirlenmiş standartlara uyulmasının sağlanması, mevzuata aykırı faaliyetlerin önlenmesi ve kapsamlı bir yönetim anlayışı ile uygun bir çalışma ortamının ve saydamlığın sağlanması bakımından ilgili idarelerin üst yöneticileri ile diğer yöneticileri tarafından görev, yetki ve sorumluluklar göz önünde bulundurulmak suretiyle gerekli önlemler alınır.

MADDE 63- İç denetim, kamu idaresinin çalışmalarına değer katmak ve geliştirmek için kaynakların ekonomiklik, etkililik ve verimlilik esaslarına göre yönetilip yönetilmediğini değerlendirmek ve rehberlik yapmak amacıyla yapılan bağımsız ve nesnel güvence sağlayan danışmanlık faaliyetidir. Bu faaliyetler, idarelerin yönetim ve kontrol yapıları ile mali işlemlerinin risk yönetimi, yönetim ve kontrol süreçlerinin etkinliğini değerlendirmek ve geliştirmek yönünde sistematik, sürekli ve disiplinli bir yaklaşımla ve genel kabul görmüş standartlara uygun olarak gerçekleştirilir. İç denetim, iç denetçiler tarafından yapılır.

MADDE 64- İç denetçiler görevlerini, İç Denetim Koordinasyon Kurulu tarafından belirlenen ve uluslararası kabul görmüş kontrol ve denetim standartlarına uygun şekilde yerine getirir (<http://www.hukuki.net>).

Bu kanunla, merkezi yönetim kapsamındaki kamu idareleri, sosyal güvenlik kurumları ve mahalli idarelerden oluşan genel yönetim kapsamındaki kamu idarelerinin mali yönetim ve idarelerinin kontrolünün toplam kalite yönetimine uygun şekilde yapılması bu kurumların daha verimli çalışmasını sağlar. Bu kurumların daha verimli çalışması da doğrudan halkın refahını artırır.

Her türlü kamu kaynağının elde edilmesi ve kullanılmasında denetimin sağlanması amacıyla kamuoyunun zamanında bilgilendirilmesi halkın devlete karşı güven duygusunu artırır.

Bu kanunla birlikte kamunun gelir ve giderlerinin tamamına yakını ve daha önce Sayıştay'ın denetimi dışındaki sosyal güvenlik kuruluşları, bağımsız idari otoriteler ve bunun gibi kamu kurumları da Sayıştay'ın denetimine tabi olmuşlardır. Bununla birlikte, uluslararası uygulamalar ve denetim standartlarıyla uyumlu risk değerlendirme yöntemleri geliştirilerek yolsuzluk veya usulsüzlüklerin önlenmesi daha kolay hale gelmiştir.

İç ve dış denetim sayesinde kamu kaynaklarının daha etkin ve verimli bir şekilde kullanılmasını sağlar.

6. KAMUDA KALİTEYE İLİŞKİN SORUNLAR

Kamuda kalite sorunu, özel sektörün kalite sorunları konusuna odaklanmasından sonra oldukça önemli bir konu haline gelmiştir. Bu sebepten, kamusal hizmetlerin yurttaşların beklentilerini karşılayacak kalitede sunulabilmesi için önemli çalışmalar başlatılmıştır. Küreselleşmenin sosyal ve ekonomik hayatta etkisini göstermesi, kamunun hizmet sunum anlayışında değişim zorunluluğunu da beraberinde getirmiştir. Günümüzde etkinlik ve yurttaşa yakınlık, kamu hizmeti sunumunda en önemli kalite göstergeleri olmuştur. Kamudaki toplam kalite yönetimi anlayışında kalite bir kontrol aracı olmaktan çok, sürdürülebilir başarının anahtarı haline almıştır. Kamu yönetiminde, müşteri odaklılık kavramının yerini de yurttaş odaklılık ifadesi almıştır. Çünkü halk, özel sektördeki gibi bir müşteri değil, kamu hizmetinin alıcısı, denetleyicisidir (Çukurçayır ve Sipahi 2003: 40-42).

Kamu yönetim sistemimizin kaliteye ilişkin en önemli sorunları hizmet kalitesine dair olanlar oluşturmaktadır. Hizmet alıcısı olan halk, birçok kamu kuruluşundan kaliteli ve hızlı hizmet alamamaktadır. Kamuda hizmetlerin kalitesini, bürokrasinin işlerliği, kamu çalışanlarının siyasi baskıdan uzak olup olmamaları gibi unsurlar etkilemektedir.

Kamu yönetiminde çoğu zaman tek bir iş niteliğindeki bir faaliyet çeşitli birimler arasında bölünmüş durumdadır. Bu gibi durumlar işleri yavaşlatan, maliyetleri arttırıp hizmet kalitesini düşüren etkenlerdir.

Örgütlenme açısından da, görev bilincinin yeterince oluşmamış olması, danışma ve uzmanlığa gereken ilginin gösterilmemesi, değişim ve gelişmelere zamanında uyum sağlayamayan bir yönetim anlayışı, eğitimsiz kalan personelin değişime karşı direnci de kamuda kalitenin önündeki önemli sorunlardandır (Saygılıoğlu ve Arı 2002: 111).

Hukuki sorunlarda kalite sorunu olarak ele alınmalıdır. Modern yönetimlerde, yönetim hukuka bağlı olup, hukukun üstünlüğü ve hukuka uygunluk, yönetimin her alanında temel ve vazgeçilmez bir ilke olarak kabul edilmektedir. Devlette gücünü bu ilkedен almaktadır. Ancak ülkemizde ve gelişmekte olan ülkelerde ortak sorun yasama ve yargı gözetiminin yetersiz olmasıdır. Yasa koyucular yeterli bilgiye sahip olamamaktadırlar. Yasalara duyulan saygı ve onları uygulamaya yönelik tutumlar gevşektir. Bu durumda devleti zayıflatmakta ve kamuda kalitenin uygulanmasının önündeki önemli bir engel olarak durmaktadır (Çukurçayır ve Sipahi 2003: 43).

Kamuda var olan bu sorunları arttırmak mümkündür. Toplumdaki sürekli değişim sayesinde hem toplumun hem de toplumu oluşturan bireylerin ihtiyaç ve beklentilerinde de değişimler meydana gelmektedir. Bu beklentilerin karşılanması ve hizmet kalitesinin artırılabilmesi için kamuda vakit kaybetmeden toplam kalite yönetimine geçilmesi gerekmektedir.

7. KALİTE ÖDÜLÜ ALMIŞ VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ BAŞLATMIŞ BAZI KURULUŞLARIN İNCELENMESİ

7.1. Netaş

Netaş 1967 yılında PTT ve Kanada'nın Northern Telecom Limited (NORTEL) ortaklığıyla, Türkiye'nin telekomünikasyon gereksinimini yerli olarak karşılamak üzere kurulmuştur (Parlak 2004: 96). Halen %29,21 oranındaki hissesi İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'nda (İMKB) işlem gören şirketin başlıca ortaklarını Nortel Networks (%53,13) ve Türk Silahlı Kuvvetlerini Güçlendirme Vakfı (%15) oluşturmaktadır (<http://www.kalder.org.tr>).

Netaş'ın temel ilkesi; müşterilerinin, çalışanlarının kendisine hizmet ve ürün sunan kurumların beklentilerini aşmaktır. Netaş 1995 yılında Ulusal Kalite Ödülünü, 1996, 1997 ve 1998 yıllarında ise Avrupa Kalite Başarı Ödülünü

kazanmıştır. Netaş yıllık gelirinin %6 - %9'unu (yaklaşık 20 milyon dolar) Ar-Ge çalışmaları için harcamaktadır. Netaş'ın kazandığı başarıların ve ödüllerin sonucu olarak; on yıl içerisinde Netaş, toplam satışlarını 208,6 milyondan 256,4 milyon dolara yükseltmiştir ve ayrıca gelirlerinde %22 oranında bir artış gerçekleşmiştir (Parlak 2004: 97).

Netaş'ta uygulanan Toplam Kalite Yönetimi ve Mükemmellik Modeli Uygulamaları sayesinde şu gelişmeler kaydedilmiştir;

- 1989'dan bu yana yapılan anketler ile ölçülen müşteri memnuniyetinde %97 memnuniyet oranına ulaşılmıştır.
- Son beş yılda üretimde ve süreçlerde saptanan hatalarda %350 azalma, yeni ürünlerin pazara sunulma sürecinde %25 kısalma sağlanmıştır.
- 1996 yılı sonunda, esas faaliyet karında bir önceki yıla göre %234 artış, net satışlarda %160 artış, ihracat gelirlerinde ise %34 artış kaydedilmiştir (Parlak 2004: 98).

7.2. Arçelik

Arçelik, vizyonu doğrultusunda, güncel ve gelişen teknolojileri kullanarak, tüketici beklentilerini aşarak karşılayan, kolay satın alınabilir ve kullanılabilir, güvenilir, çevre dostu ürünleri geliştirmekte üretmekte ve satış sonrası hizmet vermektedir. Arçelik ISO 9001 standardını yerine getirerek belgelendirmiş ve sürekli iyileştirme içerisindedir (<http://www.arcelikas.com.tr>).

Arçelik'in Ulusal Kalite Ödülü'nü kazandığı 1997 yılını izleyen yıllardaki en büyük başarısı "ilk seferde doğru yapma" oranlarındaki sürekli iyileşme ile kalite maliyetlerinde %40'a varan azalmalar sağlamasıdır. Arçelik 2000 yılında Avrupa Kalite Başarı Ödülüne layık görülmüştür. Nihai ürüne giden tüm süreçlerde mükemmellik anlayışını benimsemiştir. Toplam Kalite anlayışı tüm sistemlerin verimliliğini arttırmıştır. Bunun sonucu olarak müşteriler daha kaliteli ürün ve hizmetlere daha uygun koşullarda sahip olabilmektedirler (Parlak 2004: 105).

Arçelik'te Toplam Kalite çalışmaları, 1980'li yılların başında kalite çemberleri uygulamaları ile başlamıştır. 1990 yılından itibaren Arçelik'in tüm işletmelerinde kalite güvence birimleri oluşturularak, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi standardına uygun çalışma anlayışı getirilmiştir. Bugün itibariyle Arçelik'in tüm üretim tesisleri, TSE tarafından verilen ISO 9001: 2000 Kalite Yönetim Sistemi belgesine sahiptir (<http://www.kalder.org.tr>).

Arçelik 2004 yılında 3,656 milyar dolar konsolide net satış yapmıştır. Bir önceki yıla göre satışlarını %29 oranında arttırmıştır. Bu satışların %44'ünde yurtdışına gerçekleştirilmiştir. Şirket dört ana üründe (buzdolabı-fırın-bulaşık makinesi-çamaşır makinesi) %50'nin üzerindeki pazar payı ile lider durumdadır. 2003 yılında 129 milyon dolar net kar gerçekleştirmiş olan şirket, bu karını 2004 yılında %70 arttırarak 218 milyon dolara yükseltmiştir(<http://www.arçelikas.com.tr>).

7.3. Brisa

Brisa 1990 yılında çıktığı iş mükemmelliği yolculuğunda yönetim sistemleri ve toplam kalite uygulamalarını daima beraber yürütmüştür. 1992 yılında ISO 9001 Kalite Sistem belgesini alan Türkiye'nin ilk kuruluşu olmuştur. Ayrıca çevre konularına da duyarlı olduğunu Brisa 1995 yılında BS-7750 ve 1996 yılının başında da ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemleri belgesini alan dünyadaki ilk kuruluşlardan biri olarak kanıtlamıştır (Parlak 2004: 136).

1999 yılından bu yana 92/93/CE No'lu Avrupa Birliği Tip Onay Direktifinde belirtilen, motorlu taşıt ve römorklarının havalı lastiklerine “yüksek hız” ve “dayanıklılık” testlerini yapabilen resmi onaylı ilk ve tek laboratuvar olan Brisa lastik Deney Laboratuvarı, sistemlerini geliştirerek 2004 yılında TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının yeterliliği için genel şartlar standardına uygunluğunu TSE'nin yapmış olduğu tetkik ile kanıtlanmıştır. 1993 yılında Türkiye'nin ilk Ulusal Kalite Ödülü'nü almıştır. 1996 yılında ise Avrupa

Kalite Yönetimi Vakfı tarafından verilen Avrupa Kalite Büyük Ödülü'ne layık görülmüştür. Bu ödül ile birlikte de Brisa'nın iş mükemmelliği alanında, Toplam Kalite Yönetimi anlayışı ile birlikte ulaştığı nokta, uluslararası platformda en üst düzeyde tescil edilmiştir (<http://www.kalder.org.tr>).

Bütün bu ödüller ve yapılan çalışmalar sonucunda Brisa'nın 2005 Kasım ayı itibarıyla net karı 10.122.875 YTL olmuştur(<http://www.brisa.com.tr>).

İncelediğimiz bu örneklerle de baktığımızda uygulanan TKY'nin ve artırılan verimliliğin hem ülke ekonomisine hem de işletmelere yarar sağladığı açıkça görülmektedir.

7.4. Bursa Defterdarlığı'nda Kalite Ve Toplam Kalite Yönetimi Anlayışının Oluşumu

2000 yılının Kasım ayında Maliye Bakanlığı merkez ve taşra denetim elemanlarına Toplam Kalite Yönetimi eğitim programı düzenlendiği Maliye Bakanlığı Maliye Yüksek Eğitim Merkezi Başkanlığınca bildirilmiştir. Türkiye Sanayi Sevk ve İdare Enstitüsü Başkanlığı'nın Kocaeli Gebze tesislerinde gerçekleştirilen eğitimlerde, temel kalite kavramları, süreç yönetimi, süreç iyileştirme, performans yönetimi, liderlik-motivasyon, takım olabılme ve problem çözme, iletişim teknikleri, bireysel motivasyon ve dünya modelleri örnekleri, konularında bilgiler verilmiştir. Bursa Defterdarlığı da bu konuyu derinlemesine araştırmıştır. Kaliteli hizmet verme özellikle Kaliteli Kamu Hizmeti sunma kurumdan kuruma farklılık gösteren bir sorun olmuştur. Defterdarlık birimlerinde Kaliteli Kamu Hizmeti sunma çalışmalarına, Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dekanı Sayın İsmail EFİL' den akademik bilgiler alarak başlanmıştır. Bu konuda oldukça önemli bilgiler edinilmiştir. Daha sonra Türkiye Kalite Derneği (KAL-DER) Bursa Şubesi Başkan, üye ve uzmanlarıyla çeşitli tarihlerde seri toplantılar yapılarak Ülkemizdeki Kamu Kurum ve Kuruluşlarındaki ve Özel Sektördeki Toplam Kalite Yönetimi yaklaşımları karşılaştırmalı olarak ele alınmıştır.

Toplanılan akademik bilgiler, bilimsel çalışmalar, uzmanların görüş ve önerileri doğrultusunda Bursa Defterdarlığı'nın kurumsal yapısına uygun kalite yönetimi planı tasarlanmıştır. Defterdarlığın gelir, muhasebe, milli emlak, personel birimlerindeki müdür ve müdür yardımcılarının katılımıyla Toplam Kalite Yönetimi anlayışının öğeleri tanıtılarak bir kuruluşa yer alan örgütsel, teknik ve kültürel sistemlerin dengeli ve uyumlu bir şekilde yeni anlayışa ve Maliye Bakanlığı vizyonuna nasıl dönüştürülebileceği katılımcılara anlatılmıştır. Defterdarlığın isteği üzerine toplam kalite yönetiminin bir parçası olan kalite çemberi oluşturmak üzere Bursa Yeminli Müşavirler Odası ile Bursa Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler Odası Başkanlarıyla bir toplantı yapılmıştır. ORGAMER (Organizasyon Gelişim Merkezi) Genel Müdürü Bülent Nizamoglu ve ekibi Defterdarlığa davet edilerek bir görüşme yapılmıştır. Bu toplantıda farklı bir yönetim biçimi olarak kalite yönetimi ana başlığındaki, kalite yönetim ilkeleri, kalite çemberleri ve kalite yönetimi ile toplam kalite yönetimindeki strateji belirleme konularında uzmanlık bilgileri alınmıştır. Daha sonra yukarıda adı geçen Organizasyon Gelişim Merkezine bir alan ziyareti yapılarak bu bilgilerin kurum bünyesine nasıl uyum sağlayacağı konusu tartışılmıştır.

Toplam Kalite Yönetimi anlayışının uygulanmasına esas olmak üzere taslak olarak hazırlanan Maliye Bakanlığı Toplam Kalite Yönetimi Uygulama ve Ödül Yönergesine paralel olarak bu yönetim anlayışının Defterdarlık birimlerinde de başlatılmasının temini için Defterdar Bülent Arslan'ın başkanlığında üye olarak defterdar yardımcıları, personel müdürü, eğitim merkezi müdürü (Koordinatör), muhasebe müdürü, milli emlak müdürü, gelir müdürleri, vergi dairesi müdürleri ile vergi-muhasebe-milli emlak denetmenlerinden oluşan Defterdarlık Kalite Yönetim Kurulu oluşturulmuştur (<http://bursadefterdarligi.org>).

7.4.1. Setbaşı Vergi Dairesi Müdürlüğü ve Kalite Çemberleri Çalışmaları

Hem Defterdarlık ana hizmet binasına yakın olması hem de bağımsız bir binaya sahip olması açısından Setbaşı Vergi Müdürlüğü toplam kalite uygulamaları açısından Defterdarlık Kalite Yönetim Kurulunca Pilot Vergi

Dairesi seçilmiştir. Seçilen Pilot Vergi Dairesi'nde vergi dairesi personeline, Defterdarlığımız Kalite Yönetim Kurulu üyesi ve Eğitim Merkezi Müdürü Ataman AYDINLI tarafından, halkla ilişkiler ve davranış kuralları, toplam kalite yönetimi, konularında periyodik olarak 9-10 ay süreli bilgilendirme toplantıları düzenlenmiştir. Bu toplantıda hedeflenen kamu hizmetlerinin sunumunda, müşteri velinimetimizdir, kuralından hareketle davranış şekilleri olumlu yönde değişmiştir. Bu amaçla vergi dairesinin girişine müşteriyle bütünleşmek için hoş geldiniz yazılı bir levha asılmıştır. Hemen karşısına üzerinde halkla ilişkiler masası konulmuştur. Masada dönüşümlü olarak bütün personele görev verilmiştir. Görev alan personel bu uygulamalar sayesinde çok şey öğrenmiş, daha verimli çalışmaya başlamıştır.

Otoriter yönetim anlayışının tamamen yıkıldığı, temelinde sürekli değişimciliğin, katılımcılığın ve sinerji etkisinin bulunduğu huzurlu bir ortamda her birinde; bir grup lideri ve birde raporör bulunan çeşitli isimlerde 8 üyeli, 14 kalite kontrol çemberi oluşturulmuştur. Yapılan çalışmalar aşağıda belirtilen şekillerde sürdürülmektedir,

Üst yönetim toplam kalite çalışmalarını sürekli desteklemekte ve yürütülen bu çalışmalara bizzat katılmaktadır. Bu çalışmalar vasıtasıyla vergi dairesi çalışanları ile üst yönetim arasındaki diyalog eksiklikleri giderilmiş olup, problemler ve çözümlerine ilişkin somut öneriler karşılıklı olarak çözülmeye başlanmıştır.

Pilot olarak seçilen Setbaşı Vergi Dairesi Müdürlüğü'nde kalite çemberleri çalışmalarından arta kalan sürede vergi dairesi çalışanları kendi bölümleri ve servislerine ait iş ve işlemleri diğer bölüm ve servislerde çalışan arkadaşlarına dönüşümlü olarak anlatılmaya devam edilmektedir. Dönüşümlü olarak bizzat vergi dairesinde gerçekleştirilen bu işlem bölüm ve servisler arası koordinasyonu sağlamakta hem servisler ve bölümler arasında ortaya çıkan sorunların çözümünü kolaylaştırmakta hem de vergi dairesi bir bütündür ilkesini gerçekleştirmektedir.

Setbaşı Vergi Dairesi'ndeki çalışmalara vergi dairesi müdürü Ahmet Aydın'da bizzat katılmakta, belirlenen daire misyonuna ve vizyonuna uygun pratik broşürler hazırlayarak personelin motive olmasına ve takım ruhunun oluşumuna katkıda bulunmaktadır. Ayrıca adı geçen tarafından bölüm müdür yardımcıları ve servis şeflerine hitaben yazılan 06.05.2002 tarih ve 11145 sayılı görev taksimi ve yetki devri konulu yazının 13'ncü maddesinde, "dairesimiz misyonuna ve vizyonuna uygun bir kurumsal kültürün oluşması için tüm bölümler bir takım ruhu içinde çalışacaktır. Bu konudaki eğitim çalışmaları devamlı olacak. Özellikle bütün iş ve işlemlerde ve imza yetkileri kullanılırken beden diline ve iletişim konusuna hassasiyetle önem verilecek, hem personel hem de mükellef memnuniyeti sağlanmaya çalışılacaktır. Hatalardan ve ön yargıdan vazgeçmede ısrarlı olunmayacak, sıfır hatalı bir Setbaşı Vergi Dairesi Müdürlüğü esas vizyonumuz olacaktır." denilmek suretiyle tüm yöneticilerin tüm yöneticilerin bu çalışmaların içinde olması amaçlanmaktadır.

Hizmet anlayışında "Mükellef Müşterimizdir" prensibi hakim olduğundan, çalışanların mükellefe daha güler yüzlü, sıcak ve sevecen davranması, gereken saygı ve ilgiyi göstermesi, nezaket kurallarına uyulması gereği kabul görmüş ve uygulanmaya başlanmıştır (<http://www.isguc.org> 2).

Şeffaf bir vergi idaresi ve eğitimli personelle süratli, doğru ve kaliteli hizmet için, ihtilaf yaratan değil ihtilafları çözücü bir düşünce egemen kılmak için, performansı arttırıcı her türlü tedbir alınmakta, 1-10 yıl arası çalışanlar hizmet içi seminerleri yoğun bir şekilde devam etmektedir.

(<http://www.bursadefterdarligi.org>), (Toplam Kalite Yönetimi Koordinatörü Ataman Aydın ve Defterdar Bülent Arslan ile görüşülmüştür).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE’DE KALİTENİN GELİŞİMİNİN EKONOMİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

Dünya ekonomisindeki serbestleşme, yeni oluşan büyük pazarlar ve bilgi teknolojisindeki gelişmeler uluslararası alanda rekabetin hızını ve yoğunluğunu her geçen gün daha da arttırmaktadır. Bu ortamda başarılı olabilmek için işletmelerde Toplam Kalite Yönetimi uygulanmasının, üretimde de kalitenin artırılmasının ekonominin geneli üzerinde önemli katkıları olacağı açıktır.

1. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE TÜRKİYE EKONOMİSİNE SAĞLAYACAĞI KATKILAR

Toplam Kalite Yönetimi, işletmedeki tüm bölüm ve çalışanların katılımıyla iç ve dış müşteriler tarafından belirtilen ihtiyaçlara göre mal ve hizmetlerin uygunluğunun sağlanmasıdır (Parlak 2004: 42). Klasik yönetim modeline kıyasla çok daha yüksek rekabet gücü sağlayabilen Toplam Kalite Yönetimi, ancak tüm öğeleri ile benimsenip uygulandığı takdirde tutarlı, başarılı ve kalıcı olmaktadır. Bu öğeler insana öncelikle değer vermeyi ve bilimselliği her faaliyette şart koşmayı gerektirmektedir (Kavrakoğlu 1996: 33).

1.1. Toplam Kalite Yönetiminin Temel Boyutları

Toplam Kalite felsefesi ile “Yönetimde Rönesans” dönemi başlamış oldu. Toplam Kalite Yönetimi’ni daha iyi kavrayabilmek için bu yeni yönetim felsefesinin temel boyutlarını ele almak ve tanımlamak gerekmektedir. Bunlar;

1.1.1. Kalite Yönetimi: Organizasyonlarda kalite geliştirme, kalite planlama ve kalite kontrol çalışmalarının yapılması, kalite standartlarının oluşturulması, üst

yönetimin kalite konusuna önem vermesi, tüm çalışanların kalite geliştirme çalışmalarına katılımının sağlanması.

1.1.2. Müşteri Odaklı Yönetim: Organizasyonlarda müşterilerin istek ve beklentilerinin belirlenmesi, müşterilere kaliteli mal ve hizmet sunulmasının amaçlanması.

1.1.3. Adem-i Merkeziyetçi Yönetim: Organizasyonda görev ve yetkilerin paylaşımının sağlanması, emir ve talimatlara dayalı hiyerarşik yapıya son verilmesi; orta düzeydeki yönetici ve çalışanlara görev devredilmesi (delegasyon), yönetici ve çalışanlar arasında iletişimin, güven ve işbirliğinin güçlendirilmesi.

1.1.4. Rekabet Stratejisi ve Stratejik Planlama Yönetimi: Organizasyonda Durum Analizi (SWOT Analizi) yapılması, rakip firmalara karşı üstünlük ve zayıflıkların tespit edilmesi; organizasyonlarda vizyon ve misyon bildirelerinin hazırlanması; stratejik planın uygulamaya konulması (<http://www.canaktan.org> 2).

1.1.5. Benchmarking: Bir organizasyondaki stratejilerin, uygulamaların, süreçlerin, ürün ve hizmet kalitesinin o alanda faaliyet gösteren en iyi organizasyonlarla ve en iyi uygulamalarla karşılaştırılarak organizasyonun performansının yükseltilmesi (Şimşek 2001: 327).

1.1.6. Toplam Katılım ve Sinerjik Yönetim: Organizasyonlarda multi-fonksiyonel çalışma gruplarının oluşturulması ve ekip çalışmasının yaygınlaştırılması, çalışanların karar alma ve yönetim sürecine katılımlarının sağlanması.

1.1.7. İnsan Kaynaklarının Yönetimi: Organizasyonlarda en önemli kaynağın insan olduğunun kabul edilmesi, insana, dolayısıyla tüm çalışanlara değer verilmesi; liyakata dayalı yönetimin uygulanması; organizasyonda yöneticilerin ve çalışanların performanslarının değerlendirilmesi ve ölçülmesi konusunda çalışmalar yapılması, başarının tanınması ve ödüllendirilmesi.

1.1.8. Performans Değerlendirilmesi ve Ölçümü: Organizasyonun başarı performansının değerlendirilmesi, müşteri ve çalışanların memnuniyetinin belirlenmesi, pazar payı, uzun dönemli karlılık, kalite düzeyi, verimlilik vs. konularında veri toplama ve istatistiksel analizlerin yapılması.

1.1.9. Bilgi Teknolojilerine Dayalı Yönetim: Organizasyonlarda yeni bilgi teknolojilerinden azami ölçüde yararlanılması, Araştırma ve Geliştirme (Ar- Ge) çalışmalarına önem verilmesi, bilgisayar destekli üretimin gerçekleştirilmesi (Efil 1999: 85–100).

1.1.10. Sosyal Sorumluluk ve Ahlak: Organizasyonun sosyal sorumluluk ve ödev ahlakı bilincine sahip olması. Yönetim ahlakına önem verilmesi ve bu ilkeler çerçevesinde faaliyette bulunulması.

1.1.11. Performans Standartlarının Oluşturulması: Organizasyonda müşteri ihtiyaçlarının en iyi şekilde ve süratle karşılanması için belirli performans standartları oluşturulması, müşterilere hizmetlerin belirli kalite standartları dahilinde sunulacağının taahhüt edilmesi.

1.1.12. Liderlik ve Yönetim Danışmanlığı: Organizasyonu başarıya götüren en önemli faktörlerden birisinin liderlik ve üst yönetimin katkısı olduğunun kabul edilmesi.

1.1.13. Sürekli Gelişme (Kaizen): Organizasyonda sürekli gelişme felsefesinin benimsenmesi, sürekli eğitime, sürekli bilgi ve beceri geliştirmeye, sürekli araştırma ve geliştirmeye önem verilmesi.

1.1.14. Önceden Problem Çözme ve Sıfır Hata: Organizasyonda doğru işlerin ilk seferde doğru yapılmasına azami çaba gösterilmesi, hataların en aza indirilmesi için problemlerin önceden belirlenerek çözülmesinin amaçlanması.

1.1.15. Tam Zamanında Üretim: Aşırı stok bulundurma ve kitle üretimine yönelme yerine teknolojideki gelişmeler ve müşteri beklentilerindeki muhtemel değişiklikleri dikkate alarak üretim miktarının belirlenmesi, üretimi gerekli olduğu zamanda, gerekli miktarda ve kalitede gerçekleştirme.

1.1.16. Sistematik ve Bütünsel Yönetim: İnsan, makine, malzeme, çevre, kurallar vs. tüm faktörlerin organizasyonun başarıya ulaşabilmesi için önemli olduğunun kabul edilmesi ve bütünsel olarak ele alınması (<http://www.canaktan.org> 2).

Toplam kalite yönetimi tüm bu belirtilen unsurları içeren bir çağdaş yönetim felsefesidir. Toplam Kalite Yönetimi pek çok yönetim tekniğini ve metodunu da içinde barındırmaktadır (Aktan 1998: 58). Değişen çevre şartlarında ve yoğun rekabet ortamının daha verimli, esnek ve rekabet edebilir olmak için daha kaliteli

ürün ve hizmet üretmenin ve yönetimde Toplam Kalite anlayışını yerleştirmenin gün geçtikçe önemini arttırmaktadır (Erdil, Keskin ve Zehir 2003: 43).

Bugün için literatürde toplam kalite, toplam kalite yönetimi, toplam kalite kontrol kavramları çoğunlukla eş anlamlı olarak kullanılmaktadır (<http://www.canakatan.org> 4). Toplam Kalite Yönetiminin amacı; organizasyonda çalışanların, yöneticilerin, faaliyetlerin, süreçlerin, mal ve hizmet kalitesinin sürekli olarak iyileştirilmesini sağlayarak müşteri memnuniyetini gerçekleştirmektir (<http://www.canaktan.org> 3).

Toplam Kalite Yönetimi ticari kuruluşların rekabet gücünü değil, bütün toplumun kalitesini yükseltir. TKY artık günümüzde kamu kuruluşları, belediyeler, hastaneler, sivil toplum kuruluşları dahil insanların yaşamını etkileyen türlü kuruluşların benimsemesi gereken bir yaşam felsefesi olarak yaygınlık kazanmaktadır. TKY'nin Bütçe Kanununa girişi, Milli Eğitim Bakanlığı'nın ve Çalışma Bakanlığı'nın TKY'ni rehber olarak kabul etmesi, Türkiye'de kamusal alanda başlayan reform sürecinin öncü yansımalarıdır (<http://www.kalder.org.tr>).

1950'li yıllarda Amerikalı bir istatistikçi olan Dr.Deming Japonya'ya, Japon yöneticilerine kalite yönetim ilkelerini ve kalite geliştirme yöntemlerini öğretmek için gitmiştir. Japonlar sadece bu ilke ve yöntemleri öğrenmekle kalmamış bunları daha da geliştirmişlerdir. Birkaç yıl içerisinde bu sayede Japon markası üstün kalite ve değer symbolü durumuna gelmiştir. Japon rekabetinin pazarlarını azalttığını gören diğer ülkelerde bu yeni kalite felsefesini benimsemeye başlamışlardır. Örneğin Amerika'da kalite devrimi 1980'li yılların başında otomobil ve elektronik sanayilerinin, Japon ürünlerinin aşırı rekabeti karşısında büyük kayıplar vermesi sonucunda gerçekleşmiştir (Efil 1999: 137).

1980'li yıllarda Japonların TKY tekniklerini kullanarak dünya pazarlarındaki başarısı ABD ve Avrupa Devletleri ile şirketlerinin dikkatini TKY çekmiştir. Bu etkinin Türkiye'ye de yansımaları olmuştur. Bazı işletmelerde irili ufaklı kalite

çalışmaları başlamış, bazı üniversitelerde ise kaliteyle ilgili dersler verilmeye başlanmıştır. 1980 yılından sonra Türkiye'nin ithal ikamesine dayalı politikayı bırakmasıyla birlikte kalite konusundaki çalışmalar hızlanmıştır. İhracat yapabilmenin ön koşulunun ürün ve hizmetlerde kaliteyi sağlamak olduğu düşünülmüştür. Türkiye'de kalite çalışmaları öncelikle; ihracat yapan kuruluşlar, çalıştığı pazarlarda yüksek rekabet içinde olan şirketler ve yabancı ortaklı şirketlerde başlamıştır. Dış pazarlara ihracat yapan şirketler dünyanın talep ettiği kaliteyi sağlayabilmek için kalite çalışmalarına başlamışlardır. Çünkü bu şirketler kalıcı olmak için kaliteli üretim yapmak zorunda olduklarını görmüşlerdir. 1980'li yılların ortalarından itibaren Türkiye'de özellikle holdingler ve büyük ölçekli işletmelerin bir kısmı Kalite Güvence Sistemi kurmaya başlarken, bir kısmı da TKY olarak adlandırılabilir bir takım faaliyetlere başlamışlardır (<http://www.kalder.org.tr>).

1990'lı yıllarda dünya pazarlarında yoğun bir rekabet yaşanmaya başlanmıştır. Bu yüzden kalitesi yüksek ve hatasız mamul ve hizmetler talep edilmeye başlanmıştır. Bu durumda işletmelerde Toplam Kalite Yönetimi uygulamasını zorunlu hale getirmiştir (<http://www.canaktan.org> 1). Örneğin; 1990'lı yılların ilk yarısında New York'ta 1200 cinayet işlenmişken polis teşkilatında uygulanan TKY sayesinde 1995 yılının ilk yarısında bu sayı 585'e düşmüştür. Artık polisler tutukladıkları kişi sayısına göre değil mahallelerindeki suç sayısının azalmasına göre terfi almaktadırlar. Yani yapılan işin niteliği değil kalitesi bu yıllarda dünyada daha da önem kazanmaya başlamıştır (Aral 1995: 434).

Artan rekabet ortamında bir ülkedeki maddi altyapı (ulaşım, telekomünikasyon, enerji), personel altyapı (insan kaynağı) ve kurumsal altyapı (piyasa ekonomisinin genel çerçevesini oluşturan yasalar, normlar ve kurallar) rekabet gücünün artırılması için önem taşımaktadır. Devletin ekonomideki rolü de özel teşebbüslerin uluslararası rekabet gücünü etkileyen önemli bir faktördür. Türk ekonomisinin geleceği için TKY'nin uygulanmasının yanı sıra Türk sanayisinin rekabet gücünü arttıracak ek tedbirlerde gerekmektedir (<http://www.canaktan.org>).

2). Şuanda ülkemizde Toplam Kalite Yönetimi uygulaması tüm şirketler genelinde % 37'dir (Yüreğir 2003: 49).

1.2. Toplam Kalite Yönetimi Uygulanmasının Türkiye Ekonomisine Sağlayacağı Katkılar

Yönetim, insan ve sistem kalitesinin iyileştirilmesi en başta ürün ve hizmet kalitesini arttıracaktır. Kalitenin iyileşmesi verimliliği de beraberinde getirecektir.

Toplam Kalite Yönetiminin yaygınlaşmasına paralel olarak ülkemizde Ar-Ge için daha fazla kaynak ayrılacaktır (<http://www.canaktan.org> 2).

Ar-Ge faaliyetlerine ayrılan kaynakların Gayri Safi Yurt İçi Hasıla içindeki payına bakıldığında bu pay AB ülkelerinde %2, ABD'de %2,8, Japonya'da %3, Türkiye'de ise sadece %0,5'tir (DPT 1996: 70). Ar-Ge'ye ayrılan kaynakların artması sayesinde yeni ürünlerin geliştirilmesi ve pazara sunulmasının yanı sıra, teknolojik yeniliklerde gündeme gelecektir.

Yoğun rekabet ortamında fiyat anlaşmalarının zorlaşması fiyat indirimlerini sağlayacaktır.

Kalitenin artmasının bir sonucu olarak maliyetlerin azalması "maliyet enflasyonu" sorununu ortadan kaldıracaktır.

Toplam Kalite Yönetimi anlayışını uygulayan firmalar çevreyi korumaya, kamu sağlığına ve tüketiciyi korumaya daha fazla önem vereceklerdir.

Toplam Kalite Yönetimi anlayışında kalitenin korunması ve güvence altına alınması büyük önem taşımaktadır (<http://www.canaktan.org> 4).

Toplam Kalite Yönetimi organizasyonda ciddi bir şekilde uygulanırsa firmaların oluşabilecek olan ekonomik krizlerden korunmalarını sağlar. Aynı zamanda yüksek kaliteli ve düşük maliyetli ürün ve hizmet üretimine yardımcı olur (<http://www.canaktan.org> 5).

Kalitenin ödüllendirilmesi kaliteli mal ve hizmet üretiminin teşvik edilmesi için gereklidir. Bunun için Verilen bu ödüller şunlardır; TÜSİAD – KALDER Ödülü, EFQM – Avrupa Kalite Ödülü, TS-EN-ISO 9000 Ödülü, DEMİNG Kalite Ödülü ve MALCOLM BALDRİGE Ödülü verilmektedir (TOSYÖV 1995: 33).

2. KALİTENİN ENFLASYON ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

Bir ekonomide fiyatlar genel düzeyi ve maliyetler yükseldiği zaman enflasyon meydana gelir. En basit tabiri ile enflasyon cari fiyat düzeyinin toplam arzı aşmasıdır. Toplam talep düzeyinin toplam arzı aşması halinde ortaya çıkan talep fazlası, fiyatlar genel düzeyi üzerinde yükseltici bir baskı yaratır (Han 2000: 51). Kuşkusuz enflasyon döneminde tüm fiyat ve maliyetlerin aynı anda yükseldiğini söyleyemeyiz. Çok nadir olarak fiyatlar ve maliyetler birlikte değişir. Genel olarak yüksek fiyatlar enflasyonla karıştırılmaktadır. Ne kadar yüksek olursa olsun istikrar kazanmış bir fiyat düzeyinin enflasyonla hiçbir ilgisi kalmamış demektir (Parasız 1998: 259). Üç tip enflasyondan bahsedebiliriz;

- İlimli yada Sürünen Enflasyon: Fiyatlar genel düzeyi yavaşça yükseldiği zaman ilimli yada sürünen enflasyon söz konusudur. İlimli enflasyon oranı tek rakamlı, yani %10'un altındadır. İlimli enflasyon ortamında insanların beklentileri nispeten istikrarlıdır. Dolayısıyla insanlar nominal koşullarda sözleşme yapmaktan çekinmezler.

- Yüksek Oranlı Enflasyon: %10 ile %200 arasındaki enflasyona yüksek oranlı enflasyon denilmektedir. Yüksek oranlı enflasyonlar süreklilik kazanmış enflasyonlardır. Bu nedenle bu tür enflasyonlarla mücadele etmek oldukça güçtür. Yüksek oranlı enflasyon yaşayan bir ekonomide bazı ciddi ekonomik sapmalar ortaya çıkmaktadır. Genellikle yapılan sözleşmeler bir fiyat endeksine yada yabancı bir paraya endekslenmektedir. İnsanlar mal gömülemekte, konut, arsa satın almakta ve piyasaya faiz oranında ödünç para vermemektedirler.

- Hiperenflasyon: Fiyat artışları aylık %50'ye ulaştığı zaman hiperenflasyon söz konusudur. Bu ölçüdeki enflasyon dolaşımdaki parayı tahrip etmekte, yabancı paraların yada yabancı parayla mevduat hesaplarının yerli paranın yerini almasına neden olmaktadır. Hiperenflasyon sürecinde giderek daha büyük rakamlı kağıt paralar basılmaktadır (Parasız1996:188).

2.1 Enflasyonun Kaynakları

2.1.1. Talep Enflasyonu: Talep enflasyonu ekonomideki toplam talep düzeyinin toplam arzı aşması halinde ortaya çıkar (Ardıç 2003: 198). Talep enflasyonunun nedenini yatırım ve kamu harcama şokları oluşturur. Nedeni ne olursa olsun eğer toplam talep ekonominin tam istihdamda üretebileceği çıktıyı aşarsa, daha fazla para daha az malı kovalayacak ve fiyatlar yükselmeye başlayacaktır. Bu sırada emek piyasasında da fiyatların yükselmesi enflasyon sürecinin bir parçası olacaktır.

2.1.2. Maliyet Enflasyonu: Ekonomide eksik kullanılan kaynaklar varken maliyetler fiyatları yukarı doğru itebiliyorsa, buna maliyet enflasyonu denir. Üretim sürecinde hammadde olarak kullanılan girdilerin ya da diğer üretim faktörlerine ödenen bedellerin artması sonucunda, çıktının satış fiyatının artması da beklenen bir harekettir. Bu bakımdan çıktının üretim maliyetlerinde meydana gelen artışlar da enflasyona yol açan nedenlerden biridir (Han 2000: 52). Maliyetlerin artmasının en önemli nedeni ücretlerin artmasıdır. Ücretler arttığında işçilerin verimlilikleri artmamışsa firmalar ücret artışlarını üretim maliyetlerine yansıtırlar. Bu durumda maliyetlerin artmasına neden olur. Diğer etkenler ise petrol ve diğer hammadde fiyatlarında görülen artışlardır (Parasız 1996:187-190).

2.2. Enflasyonun Kalite ve İktisadi Faaliyetler Üzerindeki Etkileri

Enflasyon, kalite ve iktisadi faaliyetlerin akışını şu yönlerden etkilemektedir;

Gelirlerin dağılımı, haksız bir değişikliğe uğrar. Halktan bir kısmının geliri enflasyon hızından fazla, bir kısmının ise yavaş artar. Zengini daha zengin, fakiri daha fakir yapan bir durum ortaya çıkar. Satın alma gücündeki haksız değişiklikler, sosyal huzursuzluklara yol açar.

Enflasyonun prodüktivite ve kalite üzerinde zararlı etkileri vardır. İş bulma kolaylığı ve kazançların rahatlığı, işçileri ve satıcıları kayıtsız ve rahat davranışlara iter. Kolay kazanan ve kolay harcayan bir toplumun ortaya çıkması, her türlü malı piyasaya sürme fırsatını sağlar. Bu durumda kaliteyi olumsuz etkileyerek piyasada kalitesiz ürünlerin çoğalmasına yol açar (<http://www.hellade.com>).

Enflasyon, dış ödemeler dengesini de sarsar. Sermayeler, para kıymetinin güvenli ve faizin yüksek olduğu yerlere, açık veya gizli yollarla yönelir. Enflasyon hızı diğer ülkelerden yüksek ise, ihracatın tıkanıdığı, ithal mallara rağbetin arttığı görülür (<http://www.finhat.com>).

Buna karşılık enflasyon borçlular için avantajlıdır. Çünkü paranın değeri düştüğü için borçlarını daha kolaylıkla ödeyebilirler.

Enflasyon devam ettiği sürece herkes değeri günden güne düşmekte olan parayı elden çıkarıp mala veya gayrimenkule yatırır. Bu yüzden her çeşit mala karşı talep artar. Bu durumda para değerinin düşmesine sebep olur (<http://tr.wikipedia.org> 1).

2.3. Kalitenin Enflasyon Üzerindeki Etkileri

Kalitenin artmasının bir sonucu olarak maliyetlerin azalması “maliyet enflasyonu” sorununu ortadan kaldırır (<http://www.canaktan.org> 4).

Kalite ve verimliliğin artması enflasyonun düşmesine neden olur bu durumda karlılık azalır ve kaliteli üretim ön plana çıkar (<http://www.izto.org.tr>).

Gelişen rekabet ortamı sonucu kalitenin artması ve imalat sanayindeki verimlilik artışı enflasyonu düşürür (T.C.M.B. 2004: 25).

Tablo 3.1: Yıllar İtibariyle Türkiye’de Enflasyonun Seyri

Yıllar	Enflasyon (%)	Yıllar	Enflasyon (%)
1980	98.7	1994	149.6
1982	26.5	1996	84.9
1984	49.5	1998	54.3
1986	27.9	2000	32.7
1988	64.5	2002	30.8
1990	48.6	2005	7.7
1992	61.4		

Kaynak: <http://www.die.gov.tr>

Tablodan da açık bir şekilde görüldüğü üzere Türkiye’de enflasyon uzun yıllar yüksek bir seyir izlemiştir. Türkiye, 180 ülke içerisinde 2002 yılında %44.8 ile beşinci, 2003 yılında %25.3 ile sekizinci ve 2004 yılında da %10.6 enflasyon oranı ile otuzuncu sırada yer almaktadır. Türkiye son iki yılda dünyada en yüksek enflasyon oranına sahip ilk on ülke arasından çıksa da, OECD ülkeleri içinde yinede en yüksek enflasyona sahiptir (<http://turk.internet.com>).

3. KALİTENİN İSTİHDAM ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

Kelime anlamı ile istihdam, bir kimsenin belli bir iş ya da vazifenin görülmesi amacıyla çalıştırılmasıdır. İktisadi anlamda ise; bir ülkede üretimi gerçekleştirerek, yurtiçi çıktıyı elde etmek amacıyla, üretim faktörlerinin, mal ve hizmetlerin üretim sürecine aktif biçimde dahil edilmesidir (Han 1999: 89-93).

Bir ülkede çalışabilecek durumda olan ve çalışmak isteyen kişilerin bir bölümünün işinin olmamasına işsizlik, bu durumda olan kişilere de işsiz denir. İstihdam edilemeyen iş gücü olması bakımından, işsizlik bir ülkede üretilebilen çıktı ve elde edilebilen milli gelir değerini doğrudan doğruya etkileyen, sosyal etkileri de olan ve özellikle kalkınmakta olan ekonomiler için tahammül edilemez olan bir olgudur. İşsizliğin büyümesi, üretime katılmayan grubun sayısının artmasına ve daha önce üretken olan insanların da tüketici gruba katılmasına yol açacağından çalışmakta olan üretken nüfusun bakacağı insanların sayısını arttırır. Bu da, yatırımlara ayrılacak olan fonların tüketime gitmesine, dolayısı ile iktisadi büyüme ve kalkınmanın yavaşlamasına neden olur (<http://tr.wikipedia.org> 2).

3.1. İşsizlik Türleri

3.1.1. Friksiyonel İşsizlik: Friksiyonel işsizlik emeğin normal yer değiştirmesine, mevcut işini terk edip başka bir iş arayışına bağlı bir işsizliktir. Kişiler pek çok nedenle işlerini bırakırlar. İşlerini bırakanların yeni iş bulması biraz zaman alır. İşte

friksiyonel işsizliği yaratan neden, bir işten ayrılıp bir işe girmek için geçen zamandır (Parasız 1996:198).

3.1.2. Yapısal İşsizlik: Bir ekonomideki iş gücünün yapısal özellikleri ile emek talebinin yapısal özellikleri arasındaki uyumsuzluk nedeniyle ortaya çıkan işsizlik türüne, yapısal işsizlik denir. Emek talebinin özelliklerinde meydana gelen değişmelere emek arz eden işçilerin niteliklerinin intibak sağlayamaması halinde, yapısal işsizlik ortaya çıkar. Yapısal işsizlik durumunda, emek talebinde bir açık olmasına karşın, bu talebi karşılayacak niteliklerde işçi bulunamamaktadır. Yapısal işsizliğin friksiyonel işsizlikten farkı, yapısal işsizlik durumunda iş arayan kimse ile emek talebi arasında mesleki beceri, deneyim, coğrafi konum açısından bir uyumsuzluk bulunmasıdır. Friksiyonel işsizlik durumunda ise, iş arayan kimse ile emek talebi arasında böyle bir uyumsuzluk olmamasına karşın, iş arayan kişi henüz kendisine uygun olan işte istihdam edilmemiştir (Ardıç 2003:189).

3.1.3. Konjonktürel İşsizlik: Tam olarak istihdam edilen emek gücünün ürettiği tüm çıktı için yeteri kadar talep yoksa çalışanlar işlerini kaybetme tehlikesiyle karşılaşır. Çünkü toplam talep düzeyi, firmaların yatırım kararlarını alırken ve bir sonraki dönemin üretim miktarını tayin ederken dikkate aldıkları en önemli veridir. Bu tür işsizlik ekonomide resesyona bir açığın söz konusu olduğu durumlarda ortaya çıkmaktadır (Parasız 1998: 278).

3.1.4. Açık İşsizlik: Açık işsizlik ya da gönülsüz işsizlik adı verilen işsizlik türü, cari ücret düzeyinde çalışmak isteyen, ancak istihdam edilmemiş olan kimselerin karşı karşıya oldukları işsizlik türüdür. Açık işsizlik çoğu zaman işsizlik kavramı ile eş anlamlı olarak kullanılır (<http://tr.wikipedia.org> 2).

3.1.5. Gizli İşsizlik: Bu işsizlik türünde piyasada iş arayanlar olmamasına rağmen , işsizlik saklı, gizli bir nitelik taşır. Bir iş yerinde çalışan işçilerin bir kısmının işe gelmemeleri durumunda üretilen mal miktarında bir değişiklik olmuyorsa o yerde gizli işsizlik var demektir. Bir işe sahip gibi görünen bu insanların üretime katkıları çok az veya hiç yoktur (Han ve Kaya 2002: 140).

3.1.6. Mevsimlik İşsizlik: Nitelikleri gereği, yılın sadece belli aylarında emek talep eden sektörlerde çalışabilecek durumda olan kimseler, söz konusu aylar dışında işsizdirler ve bu kimselerin oluşturduğu işsizlik türü de mevsimlik işsizlik olarak adlandırılır. Ziraat sektöründe ya da inşaat sektöründe çalışan işçilerin yaz ayları dışında işsiz kalmaları mevsimlik işsizliğe örnek olarak gösterilebilir (Ardıç 2003: 187).

3.2. Kalitenin İstihdam ve İşsizlik Üzerindeki Etkileri

Ekonomide meydana gelen işsizlik, çeşidi ne olursa olsun, belli bir ekonomik maliyet taşır. İşsizliğin maliyetlerinden en önemlisi, işsiz kalan emeğin üreteceği çıktıdan yoksun kalınmasıdır. Yapısal işsizliğin ve friksiyonel işsizliğin giderilmesi, istihdam politikaları açısından öncelik taşır. İstihdam politikalarının temel hedefi, devamlı hale gelen işsizliğin önlenmesi ya da devamlı hale gelme tehlikesi içinde olan işsizliğin kontrol altına alınmasıdır. Bu nedenle, işsizliğin süreklilik kazanması anlamına gelen kronik işsizlik ya da kronik eksik istihdamın önüne geçilmesi gereklidir. Türkiye'de istihdamın üç ana sorununu vardır. Bunlar;

- Çalışabilir yaştaki nüfus içinde çalışan sayısı çok düşüktür (%48,4).
 - Çalışanlar içinde tarımın payı çok yüksektir (%34).
 - Çalışanlar içinde ücretlilerin payı çok düşüktür (%50,8)
- (<http://www.vatanim.com.tr>)

Türkiye'de ithal tüketim mallarına harcanan para 25 milyar dolar civarındadır. Kalitenin artmasıyla birlikte döviz ödenerek dışarıdan alınan tüketim malları yerine ülke içinde üretilen malların kullanılması ile bu paranın yurt içinde kalması sağlanacaktır. İç piyasadaki bu talep artışı, iş gücü talebine ve istihdam artışına katkı sağlayacaktır.

Sonraki aşamada ise, yabancı şirketler bu pazar kaybını göze alamayacak ve ülke içinde yatırım yapacaklardır. Bu ülkeler Türkiye açısından ithalatçı konumdan,

üretici konumuna geçeceklerdir. Bu durumda Türkiye'ye yabancı sermayenin gelmesine ve yeni istihdam olanaklarının yaratılmasına yol açacaktır. Artan kalite neticesinde maliyetlerin azalması üreticinin daha fazla kazanmasına neden olacaktır. Daha fazla kazanan üretici yeni yatırımlar yapabilecek, bu da istihdamın artmasına işsizliğin azalmasına neden olacaktır (<http://www.chp.org.tr>).

Araştırmalara göre, satın aldığı bir ürünü beğenen bir tüketici memnuniyetini ortalama 4 kişiye anlatmaktadır. Üründen memnun olmayan kişi ise ortalama 13 kişiye yakınmaktadır. Övgüyü dinleyen kişilerin de başkalarına anlatmaları durumunda sonraki aşamada 16, üçüncü aşamada ise 64 kişi ürünün olumlu yönleri hakkında bilgi sahibi olmaktadır. Şikayet durumunda ise bu sayı ikinci aşamada 169'a, üçüncü aşamada ise 2 bin 197'ye tırmanmaktadır. Kalitesiz üretim yapan üreticiler bu durumda piyasada daha fazla kendilerine yer bulamayacaklar ve iş yerlerini kapatmak zorunda kalacaklardır. Bu da istihdamın azalmasına, işsizliğin artmasına neden olacaktır (<http://www.ekorehber.com>).

Ayrıca Gümrük Birliği'ne girilmesi ile birlikte, imalat sanayi iş yerlerinde ürün kalitesinde rekabete yönelik olarak gelişmeye yol açmış, bu da işgücüne olan talebi arttırmıştır (<http://www.die.gov.tr>).

Tablo 3.2: Yıllar İtibariyle İşgücü Piyasası Verileri

Yıllar	İş Gücüne Katılma Oran	İstihdam	İşsiz Sayısı	İşsizlik Oran
1991	%55,1	18.419	1.547	%7,7
1993	%54,8	19.182	1.601	%7,7
1995	%55	20.394	1.512	%6,9
1997	%52,3	20.505	1.393	%6,3
1999	%52,9	21.414	1.774	%7,6
2001	%51,9	21.875	1.907	%8,7
2005	%48,4	22.197	2.487	%10,1

Kaynak: Okuyan (2000: 1113-1130), http://www.mahfiogilmez.nom.tr/Turkiye_ekonomisi_gozlem_tablosu.xls

İşgücüne katılım oranı Türkiye'de, gelişmiş ülkelere oranla oldukça düşüktür. Gelişmiş ülkelerde bu oran %70-75 arasında iken, Türkiye'de bu oran 2005 yılında %48,4 olarak gerçekleşmiştir (Toprak 2001: 1446).

Türkiye'de işsizlik oranı %10'un üzerinde istikrar kazanmış durumdadır. Uzun dönemli işsizlik oranı %31 düzeyinde olup, bu yüksek oranlar ekonomik büyümenin istihdam dostu olmadığına göstergesidir. Başlı başına bir risk unsuru olan işsizlik, aynı zamanda Türkiye'nin AB üyeliği açısından da dikkat edilmesi gereken önemli bir konudur. AB üyesi ülkeler, %63 oranında istihdamı gerçekleştirmişlerdir. Türkiye'nin de istihdam oranlarını yükseltmesi için, yatırım ve bilgi teknolojileri üretmesi, araştırma-geliştirmeye daha çok önem vermesi, eğitimi hızlandırması ve büyümeyi rekabet üstünlüğü kazandıran büyüme haline getirmesi gerekir (Kalaycıoğlu 2006: 35).

İstihdam ve işsizlik sorunları hızlı büyüme ile çözülebilir. Önceleri ekonomik büyüme ile birlikte ortaya çıkan değişimler ve emek talebinin yapısında yarattığı farklılaşma yapısal işsizliği arttırsa da zaman içerisinde kendisini bu değişime adapte eden emek ile birlikte işsizliğin azalacağı bir gerçektir. Daha açık ifade etmek gerekirse eğer büyüme sürekli hale getirilebilir ve işgücünün kalitesi artırılabilirse, sanayi teknolojisi düşük nitelikteki işçiyi de istihdam edecek şekilde gelişir. İşsizliğin azaltılabilmesi için bu tür yapısal değişikliklere ihtiyaç vardır.

4. KALİTENİN BÜYÜME VE GAYRİ SAFİ MİLLİ HASILA ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

4.1. Büyüme

Ekonomik büyüme, bir ülkede toplam üretim hacminin genişlemesi şeklinde tanımlanabilir (Seyidoğlu 1993: 89). Artan nüfusa bağlı olarak ortaya çıkan talebin giderilmesi ekonomik anlamda büyümeyi gerektirir (Kutlu ve Eşkinat 2002: 10). Ekonominin, nüfus artış hızından daha hızlı büyümesi kişi başına düşen geliri artırır bu da ülkede refah seviyesinin artmasını sağlar. Bir ekonominin büyümesi, mutlaka o ekonomide yapısal değişimi gerektirmez. Büyüme sadece üretimin ve kişi başına

gelirin arttırılması olarak kabul edilebilir (Han ve Kaya 2002: 2). Ekonomik büyümenin gerçekleştirilebilmesi için;

- Üretim faktörlerinin produktivitesi artmalıdır.
- Üretim faktörlerinin stoğu artmalıdır.
- Teknolojik gelişme olmalıdır.

4.1.1. Üretim Faktörlerinin Produktivitesinin Artması

Kısa dönemde produktivite organizasyonun kendi içinde yaptığı bir takım düzenlemelerle sağlanabilir. Örneğin, daha fazla iş bölümüne gidilmesi, daha büyük ölçekli üretime geçilmesi ya da sermaye mallarının daha etkin kullanımı ekonomide üretim faktörlerinin produktivitesini artırır. Uzun dönemde ise produktiviteyi arttıran en önemli etken, eğitim ve sermaye mallarının kullanımına yönelik becerilerin arttırılmasıdır. Yani buna bir anlamda kalifiye elemanların yetiştirilmesi de diyebiliriz (Parasız 1996: 224).

4.1.2. Üretim Faktörleri Stokunun Arttırılması

- Emek girdisinin arttırılması gerekir. Bu da ya kişi başına çalışılan saat miktarının arttırılmasıyla ya da çalışan nüfusun çalışan nüfus içindeki payının artmasıyla mümkün olmaktadır.
- Yeni doğal kaynakların bulunması gerekir. Eğer bir ülkenin topraklarında yeni birtakım doğal kaynaklar bulunursa (petrol, doğal gaz vb.) bu durum ülkenin ekonomik kalkınmasına katkı sağlar.
- Organizasyondaki sermaye mallarına yeni mallar eklenmesi de ekonomik büyümeye katkı sağlar (Parasız 1998: 400-402).

4.1.3. Teknolojik Gelişmenin Gerçekleşmesi

İktisadi büyümenin diğer bir kaynağı da teknolojik gelişmedir. Teknolojik gelişme ya yeni bir üretim yöntemi ya da yeni bir mal icat edilmesi şeklinde kendini gösterir. Emek yoğun yapılan bazı işler teknolojik gelişmeyle yerini makinelere bırakacak buna bağlı olarak ta uzun dönemde produktivite artışları meydana gelecektir (Seyidoğlu 1993: 94-96). Türkiye ekonomisinin gelişimine baktığımızda ise, istikrarlı bir büyüme sürecinden bahsetmek mümkün değildir. Büyüme süreci gerek ekonomik krizler gerekse siyasi istikrarın sağlanamaması sebebiyle sürekli kesintiye uğramış, zaman zaman küçülmek zorunda kalmıştır. Bu durumu aşağıdaki tabloda daha açık bir şekilde görebiliriz;

Tablo 3.3: Türkiye Ekonomisi'nin Yıllar İtibariyle Büyüme Süreci

Yıllar	Büyüme Hızı(%)	Yıllar	Büyüme Hızı(%)	Yıllar	Büyüme Hızı(%)
1976	9.0	1986	6.8	1996	7.9
1977	3.0	1987	9.8	1997	8.0
1978	1.2	1988	1.5	1998	3.8
1979	-0.5	1989	1.6	1999	-6.4
1980	-2.8	1990	9.4	2000	6.3
1981	4.8	1991	0.3	2001	-9.5
1982	3.1	1992	6.4	2002	7.8
1983	4.2	1993	8.1	2003	5.9
1984	7.1	1994	-6.1	2004	9.9
1985	4.3	1995	8.1	2005	7.6

Kaynak: <http://www.belgenet.com/eko/buyhiz.html>, <http://turk.internet.com/haber/yaziyaaz.php?yaziid=13313>,
<http://www.die.gov.tr>

4.2. Gayri Safi Milli Hasıla (GSMH) ve Çeşitli GSMH Kavramları

Gayri Safi Milli Hasıla, bir ülkenin sahip olduğu üretken kaynaklar tarafından, gerek yurt içinde gerekse yurt dışında üretilen tüm nihai mal ve hizmetlerin piyasa fiyatları üzerinden toplam parasal değeridir (Ardıç 2003: 21). GSMH cari ve sabit fiyatlarla hesaplanabilir. GSMH denildiği zaman, hem üretilen miktarlardaki hem de piyasa fiyatındaki değişimler göz önüne alınır. GSMH sabit fiyatlarla hesaplanır. Yani her yıl

üretilem miktartlar belli bir yılın fiyatlarıyla değeriendirilir. Genel olara GSMH Y, reel GSMH y gibi simgelerle gösterilir (Parasız 1996: 126).

- Gayri Safi Yurt İçi Hasıla (GSYİH): Gayri Safi Yurt İçi Hasıla yurtiçinde kazanılmış gelirlerdir. GSYİH'ye yabancıların yurtiçinde elde ettikleri gelirler de dahil edilir. Buna karşılık ülke vatandaşlarının yurt dışında kazandıkları gelirler dahil edilmez. GSMH içinde yer alan yurtdışından gelen mülkiyet gelirlerini çıkartarak GSYİH'yi elde ederiz.

- Safi Milli Hasıla (SMH): Belli bir dönemde üretim süreci sırasında yıpranan aktiflerin değerinin düşülmesinden sonra ölçülen milli hasılaya denir. GSMH'den amortismanlar düşülerek SMH elde edilir. Aşınma, her dönem bir ülkenin mevcut sermaye stokunun ne kadarının kullanıldığını gösterir.

-Milli Gelir (MG): Milli Gelir hanehalkı tarafından satılan üretim faktörlerinin getirisidir. Milli geliri iki yöntemle hesaplamak mümkündür. Birinci yöntem göre; milli gelir, safi milli hasıladan dolaylı vergiler çıkartılarak bulunur. İkinci yöntem göre ise; milli gelir rant, faiz, ücret ve maaş, kar toplamına eşittir.

- Fiili GSMH: Ekonominin o andaki üretim düzeyi ile ilgilidir. Fiili GSMH, cari fiyatlarla ölçüldüğünde buna nominal fiili GSMH, sabit fiyatlarla ölçüldüğünde ise buna reel fiili GSMH denir.

- Potansiyel GSMH: Bir ekonominin tüm üretim kaynaklarının (emek, sermaye, toprak, girişimci) bütün kapasiteleriyle istihdam edilmesi durumunda üretebileceği hasılaya potansiyel GSMH denir. Potansiyel GSMH ile fiili GSMH arasındaki farka GSMH açığı denilmektedir (Parasız 1998: 18).

Tablo 3.4: Yıllar İtibariyle Türkiye'nin GSMH'si

Yıllar	GSMH (Milyar \$)	Yıllar	GSMH (Milyar \$)
1996	185	2002	180.7
1997	194	2003	237.7
1998	206	2004	301.5
1999	187	2005	361.5
2000	200.4	2006(Tahmin)	380.6
2001	143.3		

Kaynak: Ayhan (2000: 9), http://www.mahfiogilmez.nom.tr/Türkiye_ekonomisi_gozlem_tablosu.xls

Son 4 yıldır, Türkiye ekonomisi, kriz öncesi döneme oranla olumlu bir tablo sergilemektedir. Bunda, IMF destekli program ve AB müzakere sürecine hazırlık nedeni ile yapılan reformlar kadar, istikrarlı bir şekilde sürdürülen ekonomi politikalarının önemli rolü olduğu bir gerçektir. Ayrıca hızla artan petrol fiyatlarına rağmen dünya ekonomisinin de olumlu seyretmesi, Türkiye'nin üretimde kaliteyi yakalaması ve ihracatta cumhuriyet tarihinin rekorunu kırması, Türkiye'nin ekonomik açısından uzun yıllar erişemediği başarı hedeflerine ulaşmasını kolaylaştırmıştır. Son yıllarda iyi giden bu ekonomik seyir kişi başına düşen milli geliri de olumlu etkilemiştir. Türkiye'de kişi başına düşen milli gelirin seyri şu şekildedir;

Tablo 3.5: Türkiye'de Kişi Başına Düşen Milli Gelirin Gelişimi

Yıllar	GSMH/Kişi (\$)	Yıllar	GSMH/Kişi (\$)	Yıllar	GSMH/Kişi (\$)
1976	1.040	1986	1.122	1996	2.947
1977	1.172	1987	1.230	1997	3.046
1978	1.258	1988	1.300	1998	3.171
1979	1.345	1989	1.435	1999	2.839
1980	1.287	1990	1.970	2000	2.987
1981	1.012	1991	2.661	2001	2.101
1982	1.132	1992	2.757	2002	2.598
1983	1.140	1993	3.065	2003	3.383
1984	1.200	1994	2.169	2004	4.172
1985	1.150	1995	2.794	2005	5.008

Kaynak: <http://www.die.gov.tr>

4.3. Kalitenin Büyüme ve GSMH Üzerindeki Etkileri

Sürdürülebilir kalkınma ve büyümenin gerçekleştirilebilmesi için kalitenin her alanda hayatın içinde yer alması gereklidir. Günümüzde de sürdürülebilir kalkınma kavramının kapsamı kalite arayışı ile beraber genişlemektedir. Bunu gerçekleştirebilmek için, ekonomi, eğitim, çevre, kamu yönetimi, sağlık, konut, nüfus, güvenlik, doğal kaynaklar, ulaşım vb. konularda iyi ve kaliteli mal ve hizmet üretmek gerekir (Güneş 2005: 5).

Üretimde artan kalite neticesinde rekabet üstünlüğü kazanılması yurt dışına daha fazla ihracat yapmayı sağlayacağından ve yeni pazarlara daha kolay ulaşma olanağı sunacağından GSMH üzerinde de olumlu etkiler gösterir.

Kullanılan her üründe kalitenin artması bu ürünlerin kullanım ömürlerinin daha fazla olmasına ve bunlara harcanacak paraların başka kanallarda değerlendirilmesine bunun da GSMH ve Büyüme üzerinde olumlu katkıları olmasını sağlar.

Türkiye 2004 yılında %9.9 GSMH büyümesiyle yaklaşık 300 milyar dolarlık milli geliri ve 4172\$ kişi başına düşen milli geliriyle dünyada milli gelir büyüklüğünde 20'inci sırayı almıştır. Ancak Türkiye AB'nin yıllık ortalama geliri 100 kabul edildiğinde 29 değerle AB'nin en fakir ülkesi konumundadır. Türkiye'nin milli geliri ABD'nin 1/39'u kadardır. 2001 yılında dünyanın 24'üncü, 2003 yılında 21'inci olan Türkiye, 2004 yılında dünyanın 20'inci büyük ekonomisi konumundadır (<http://turk.internet.com>).

5. KALİTENİN İHRACAT ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

İhracat genel olarak; yabancı ülkelere mal ve hizmet satışı olarak tanımlanabilir. Gümrük mevzuatı açısından ise; ülkenin gümrük sınırlarından dışarı (serbest bölge, serbest liman vb.) mal ve hizmet çıkışı olarak tanımlanabilir. Mal ihracatı, görünür ihracat olarak, buna karşı örneğin ülkeye yönelik turizm hareketi, taşımacılık, sigortacılık vb. hizmet ihracatı görünmeyen ihracat olarak adlandırılır. İhracat ve ithalat değerleri genellikle aynı fiyatlarla gösterilmez. Ülkeler ihracatlarını FOB değeriyle ifade ederlerken, ithalatlarını CIF değeriyle gösterirler. Ülkelerin resmi dış ticaret istatistiklerinde kullandıkları değerler, genellikle sınırı geçiş değerleridir.

5.1. FOB Fiyatı: Fiyatı üzerinde anlaşmaya varılmış olan malın ihracatın yapıldığı ülkede gemiye ya da taşınacağı araca yüklenmesine kadar yapılacak masrafları satıcının ödemesini esas alan fiyattır. Malın alıcıya ulaşması için bundan sonra yapılacak masraflar (sigorta, navlun vb.) ihracatçıyı ilgilendirmez, dolayısıyla ihracat bedeli içinde yer almaz.

5.2. CIF Fiyatı: İthal edilen malın bedeli ile birlikte ithalatta bulunan ülkeye varıncaya kadarki navlun, sigorta vb. gibi masrafları da içeren bir fiyattır. Buna göre ithalat değeri içinde yalnızca malın ihracat değeri yer almamakta , buna öteki masraflarda eklenmektedir (Han 2000: 151).

5.3. Türkiye’de Dış Ticaret Rejimi

Cumhuriyet’in kuruluşundan 1929 yılına kadar Türkiye’de liberal bir ekonomik politika izlenmiştir. 1930 yılından sonra yoğun devlet müdahaleciliğine ve devletçilik uygulamasına geçilmiştir. 1950 yılında liberal bir ekonomi politikası denemesi yapılmış fakat başarılı olunamamıştır. 1963 yılında planlı döneme girilmesiyle ithal ikamesi, açık bir resmi sanayileşme stratejisi durumuna gelmiştir. Başta döviz darboğazı olmak üzere bazı sorunlarla karşılaşmış ve 24 Ocak kararları alınmıştır. Bu önlemlerle, piyasa mekanizmasını geçerli kılma, dış ticareti liberalize etme, ihracatı özendirme ve ekonomiyi dünya ekonomisi ile bütünleştirme gibi amaçlar güdülmüştür. 1981 yılında ithalat kotaları da kaldırılmıştır. Gümrük vergisi oranları düşürülmüş, ithali yasak mallar 1990 İthal Rejimi Kararı ile tamamen kaldırılmıştır. Böylece ithalatta tümünden liberalize edilmiştir. Türkiye’nin dış ticaret yapısı gelişmekte olan ülke özelliklerini taşır. 1980 yılında uygulamaya konulan yeni ekonomi politikaları çerçevesinde ihracatta nispeten hızlı artışlar olmuş ve ihracatın yapısı da tarım ürünlerinden sanayi ürünlerine doğru değişmiştir. Liberal dış ticaret politikaları ithalatı da hızla arttırmıştır. Bu gelişmeler gerek ihracatın gerekse ithalatın milli gelir içindeki paylarını arttırmıştır (Seyidoğlu 1993: 517-518).

Türkiye Aralık ayında 7.3 milyar dolarla Cumhuriyet tarihinin aylık ihracat rekoru kırmıştır. İhracatın ithalatı karşılama oranı %64,5 seviyesine yükselmiştir. Türkiye’nin arka arkaya üç yıl (2003-2004-2005) ihracat artışı %23 olmuştur. Çin’de ise bu oran %24 olarak gerçekleşmiştir (<http://www.ntvmsnbc.com>).

2004 yılı itibarı ile Türkiye mal ticaretinde dünyanın en büyük 34. ihracatçı ve en büyük 22. ithalatçı ülkesi konumuna gelmiştir. Bu sıralama hizmet ticareti itibarı ile yapıldığında, Türkiye'nin en büyük 28. ihracatçı ve 37. en büyük ithalatçı ülkesi olduğu gözükmektedir. Tekstil ihracatçıları itibarı ile ilk 10 ülke içinde yer alması önemlidir. Ayrıca, İthalatın daha çok ihracata yönelik faaliyetlere cevap verecek mallardan oluşması, dış ticaret açığının, ekonomi üzerindeki olumsuz etkisini önlemiştir (Kalaycıoğlu 2006: 38).

Tablo 3.6: Türkiye'nin Dış Ticareti

Yıllar	İhracat(FOB) (Milyon \$)	İthalat(CIF) (Milyon \$)	Dış.Tic.Dengesi	Yıllar	İhracat(FOB) (Milyon \$)	İthalat(CIF) (Milyon \$)	Dış.Tic.Dengesi
1980	2.910	7.909	-4.999	1993	15.345	29.428	-14.083
1981	4.702	8.933	-4.231	1994	18.106	23.270	-5.164
1982	5.746	8.843	-3.097	1995	21.637	35.709	-14.072
1983	5.728	9.235	-3.507	1996	23.224	43.627	-20.403
1984	7.134	10.757	-3.623	1997	26.261	48.554	-22.293
1985	7.958	11.344	-3.386	1998	26.974	45.921	-18.947
1986	7.457	11.105	-3.648	1999	26.587	40.687	-14.100
1987	10.190	14.158	-3.648	2000	27.485	54.150	-26.665
1988	11.662	14.335	-2.673	2001	34.373	38.916	-4.543
1989	11.625	15.792	-4.167	2002	39.147	47.782	-8.635
1990	12.959	22.302	-9.343	2003	50.831	64.765	-13.934
1991	13.593	21.047	-7.454	2004	66.654	90.555	-23.901
1992	14.715	22.871	-8.156	2005	76.595	109.171	-32.576

Kaynak: Ayhan (2000: 964), İyibozkurt (2001: 289), http://www.mahfieğilmez.nom.tr/turkiye_ekonomisi_gozlem_tablosu.xls, <http://www.die.gov.tr>

5.4. Kalitenin İhracat Üzerindeki Etkileri

Son derece rekabetçi bir yapıya sahip küresel pazarlarda başarılı olmak isteyen her ülke ve şirket, mutlaka kendini farklılaştıracak bir şeyler ortaya koymak zorundadır. Bu farklılıkta kaliteli üretim ya da fiyat avantajı sunmak olabilir. Küreselleşen dünyada yeni pek çok rakip piyasaya giriyor. Bu yüzden dünya pazarlarında satılabilir malın ilk niteliği hiç şüphesiz kalitedir. Dünya standartlarına ulaşabilecek bir üretim yapısını her ne kadar yakalamış olsak ta bu seviye yeterli değildir. Türkiye'nin artan ihracat rakamları da bunun açık bir göstergesidir. İhracatın artırılması ve özendirilmesi bir devlet politikası haline gelmelidir. Bunun için devlet şunları yapabilir;

- Dış ekonomik ilişkilerde ihracatçıya destek verebilir.
- Dış ticarete özel risklerin, yani ülkenin, toplumun çıkarlarının söz konusu olduğu riskleri üstlenebilir.
- İhracat kredileri verebilir.
- İhracat sübvansiyonları sağlayabilir.

Türkiye'de piyasa ekonomisi tüm kurum ve kurallarıyla oluşturulmalıdır. Devlet bazı mallarda hala tekel konumunda ve tek fiyat belirleyicidir. Piyasa ekonomisinin

alışmasıyla birlikte tam rekabet şartları da oluşacak, rekabet, kalite, yaratıcılık, teknoloji gibi unsurlar ön plana çıkacaktır. İlerleyen yıllarda yatırımlar ile genişleyen kapasite ardından ihracat daha hızlı artacaktır. Giderek daha st kalite mal gruplarında rekabet gelişmiş ülke ürünleri ile olacak ve ihracat hızı yavaşlayabilecektir. Bu olumsuz durumun ortaya çıkmaması, ürünlerde kaliteye verilen önemin artması ile mümkündür (<http://www.turksae.com>).

İhracatta, kalite faktörüne verilen önem n sırayı almaktadır. Çünkü herşeyden önce küreselleşme neticesinde pazarlarımıza yabancı şirketler ve markalar girmektedir. Bunlarla rekabet edebilmenin yolu kaliteli ürün üretiminden geçmektedir (<http://www.turkishtime.org>).

Uluslararası standartlarda ve kalitede mal üreterek elde edilen başarı ihracatın artmasına neden olacak, ihracatta yoğunlaşan işletmeler zamanla fason iş yaptıracakları sanayiye de geliştirecekler ve bu durum zincirleme bir reaksiyonu tetikleyecektir (Kosgeb 2005: 5). Gerek devletin desteği gerekse özel sektörün çabalarıyla üretilen ürünlerin olabilecek en yüksek seviyede kaliteli olmasına zen gösterilmelidir.

SONUÇ

Genel olarak, “ürün yada hizmetin belirli ihtiyaçları karşılayarak tüketiciyi mutlu etmesi” olarak tanımladığımız kalite, gerek ülkemizde gerekse dünyada her geçen gün önemi artmıştır.

Günümüzde bilimin önemi ve önceliği giderek artmakta, bilgiye sahip olmak sorunların çözümü için gerekli bir araç olmaktadır. Ancak bilgiye sahip olmak bilinçli, bilimsel ve sistemli bir çabayı gerektirmektedir. Bu çabanın sonucunda da kalite ortaya çıkmaktadır. Ülke kalkınmasında kalite bilincinin yerleştirilmesi önemli bir rol oynayacaktır. Ayrıca kaliteli ürün ve hizmet anlayışı yaygınlaştırılmalı, kişilere kalite kavramının; anlamı, önemi, gerekliliği ve kalitenin yüksek ücretlerle ölçülemeyeceği anlatılmalıdır. Üretici ve tüketicilerde kalite ve verimlilik bilinci yaygınlaştırılmalı, ulusal bir kaliteli Türk malı imajı yaratılmalı, gerek yurt içinde gerekse küresel pazarlarda sanayicinin markalaşma çabalarını desteklenmelidir.

Bu anlamda çokta zorlanmamamız gerekir. Çünkü geçmişe dönüp baktığımızda ülkemizde kalite konusundaki gelişmelerin on üçüncü yüzyıla kadar uzandığı görülmektedir. Kalite konusundaki gelişmeler zaman içerisinde ülkemizin siyasal ve sosyal sorunları nedeniyle sekteye uğramıştır. Bunun nedenleri arasında en önemlisi olarak; kalite ile ilgili kuruluşların yetkilerinin zaman zaman çakışması ve bu durumla ilgili düzenlemelerin zamanında yapılmamasını gösterebilir.

Kalite hayatımızın her alanına girmelidir. Hayatımızın her alanında kalitenin yer alması ülkemizin kalkınmasını destekleyecektir. Tüm dünya ülkelerinde olduğu gibi küreselleşme ülkemizde de etkilerini göstermektedir. Bu durumun en belirgin işareti ise acımasız bir rekabet ortamının oluşmasıdır. Artık rekabetsiz yüksek kar marjıyla çalışan kapalı ekonomilerden, maliyetlerin düştüğü, kalitenin arttığı, ürün çeşidinin ve tüketici tercihlerindeki farkın giderek yükseldiği bir dünya düzenine geçiş söz konusudur. Bu yüzden kalite bilinci yerleştirilmeli ve kalite yükseltilmelidir. Bunun

içinde; kalite konusunda teknolojik gelişmelere ulaşılmalı, çağdaş gelişmeler takip edilmeli, koordineli çalışmalar sağlanmalı ve dinamik değerlendirmeler yapılmalıdır.

Kalite bilincini yerleştirme ve kaliteyi yükseltme çabalarına yönelik hedefler ulusal ve uluslararası düzeyde benimsenmeli, kaliteli ürün ve hizmette diğer ülkelerle rekabet edebilir bir düzeye ulaşılmalıdır. Üniversite – Devlet – Sanayi iş birliğine daha çok önem verilerek kalite konusuna bilimsel anlamda da yoğunluk verilmelidir.

Rakiplerinin serbestçe hareket ederek müşterilere ulaştığı, formalitelere boğulmadan tekliflerini ve hizmetlerini sunabildiği bir ortamda, ağır bürokratik işlemlerle Türk Standartları Enstitüsü'nün hareket kabiliyeti daraltılmamalıdır. Son olarak bu bağlamda gerekli kurumsallaşma gerçekleştirilmeli, Ar-Ge faaliyetlerine daha çok kaynak ayrılmalı ve geleceğe yönelik plan ve programlar yapılmalıdır.

Türkiye ekonomisinin orta ve uzun dönemde asıl yüzleşmek zorunda olduğu gerçek, uluslararası piyasalarda, uluslararası standartlara hızlı uyum ve rekabet üstünlüğünü koruma sorunudur. Her ne kadar, gümrük birliği üyeliği, Türk imalat sanayi ürünlerinin AB piyasalarına serbestçe ulaşmasına olanak verse bile, sağlık ve kalite standartları ile bu serbestinin önü her zaman kesilebilir. En yoğun ilişki içinde bulunduğu AB piyasalarına erişim ve giriş engelleri ile karşı karşıya kalması olasılığı, Türkiye için önemli bir sorun olabilir.

İçinde bulunduğumuz yüzyılın bilgi ve rekabet çağı olacağı açıktır. Türkiye açısından, bilgi çağında eğitimin kalitesinin yükseltilmesi şarttır. Çünkü başarıya giden yol ürünleri en kaliteli ve en ucuza üretmek ise, nüfusun alt kesiminin eğitimi önem kazanmaktadır. Çünkü nüfusun bu kısmı yeni geliştirilen ya da icat edilen makineleri işletecek veya kullanacaktır. Kaliteli üretim, keyfi bir uygulama değil, zorunluluk halini almaktadır. Gerek ülkelerinde gerekse dünya pazarlarından pay almak, ekonomik güç oluşturmak isteyen ülkeler ve girişimciler faaliyetlerinde standart ve kaliteye oldukça önem vermektedirler. Türkiye'de bu yarıştan geri kalmamak için standart ve kaliteye kuvvetle sarılmak zorundadır. Vakit kaybedilmeden kalite konusunda gerekli adımların atılması sağlanmalıdır.

KAYNAKÇA

AKBULUT, Erol

2003 “Sayıştay Denetimi ve Yolsuzlukla Mücadeledeki İşlevi” Sayıştay Dergisi, Ankara Üniversitesi Basım Evi: Ankara, Temmuz-Aralık, 50-51: 12

ALP, Esin

2000 ISO 9001: 2000 Işığında Hizmette Toplam Kalite ODTÜ Yayınları: Ankara, Ekonomi, Sosyal Bilimler, Birinci Baskı

AKDERE, Fırat., AKSOY, M.Hakan ve Diğerleri

1994 Toplam Kalite Yönetiminde Türkiye Perspektifi Üniform Matbaacılık: İstanbul, Eylül

AKDOĞAN, Asuman

Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
([http://www.canaktan.org/yonetim/toplam-kalite/toplam-kalitefelsefesi\(akdogan-toplam-kalite.htm](http://www.canaktan.org/yonetim/toplam-kalite/toplam-kalitefelsefesi(akdogan-toplam-kalite.htm) 1) (20.03.2005)

AKTAN, Coşkun Can

1998 “Yönetimde Rönesans” Ekonomik Forum, 1: 58-62

AKTAN, Coşkun Can

“Çağdaş Yönetim Anlayışı: Toplam Kalite Yönetimi”
(<http://www.canaktan.org/canaktan-personal/canaktan-arastirmalari/toplam-kalite/aktan-cagdas-yonetim-anlayisi-pdf> 4) (15.04.2005)

AKTAN, Coşkun Can

“Yeni Yönetim Teknikleri”
(<http://www.canaktan.org/canaktan-personal/canaktan/canaktan-arastirmalari/toplam-kalite/aktan-yeni-yonetim-teknikleri.pdf> 3) (15.04.2005)

AKTAN, Coşkun Can

“Toplam Kalite Yönetimi ve Türkiye Ekonomisine Sağlayacağı Katkılar”
(<http://www.canaktan.org/yonetim/toplam-kalite/turkiyede-tyk/turkiyede-tyk-uygulamaları.htm> 2) (15.04.2005)

AKTAN, Coşkun Can., ŞEN, Hüseyin

“Ekonomik Kriz: Nedenler ve Çözüm Önerileri”

(<http://www.canaktan.org/canaktan-personal/canaktan-arastirmalari/toplam-kalite/aktan-sen-ekonomik-kriz.htm> 5) (15.04.2005)

ARAL, Selami

1995 “Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanmasında karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri” Dördüncü Ulusal Kalite Kongresi Özgeçmişler ve Tebliğler: 2, Kasım, İstanbul

ARDIÇ, Oğuzhan

2003 Makro İktisat Seçkin Yayınları: Ankara

ARDIÇ, Oğuzhan ve YILMAZ, Pınar

2002 Para-Banka/Uluslararası İktisat/Türkiye Ekonomisi Seçkin Yayıncılık: İstanbul, İkinci Baskı, Aralık

AYHAN, Cevat

2001 “Kendini Yönetemeyen Ülke: Türkiye” Yeni Türkiye Dergisi Ekonomik Kriz Özel Sayısı II, 42: 964-972

BOZKURT, Ramazan

1995 “Hizmet Endüstrilerinde Kalite” Verimlilik Dergisi Toplam Kalite Özel Sayısı, Milli Prodüktivite Yayını, 171-212

ÇETİN, Canan., AKIN, Besim. ve EROL, Vedat

2001 Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemi (ISO 9000: 2000 Revizyonu) İkinci Baskı: İstanbul

ÇUKURÇAYIR, M.Akif ve SİPAHİ, Esra B.

2003 “Yönetişim Yaklaşımı ve Kamu Yönetiminde Kalite” Sayıştay Dergisi, Ankara Üniversitesi Basım Evi: Ankara, Temmuz-Aralık, 50-51: 40-43

DEVLET İSTATİSTİK ENSTİTÜSÜ

1990 “64. Yılında T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü'nün Çalışmaları ve Hedefleri” TCBDİE Matbaası, Ankara

DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI

1964 Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı DPT Yayınları: Ankara

DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI

1967 İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planı DPT Yayınları: Ankara

DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI

1973 Üçüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı DPT Yayınları: Ankara Yayın no.DPT: 1272

DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI

1979 Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı DPT Yayınları: Ankara Yayın no.DPT: 1664

DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI

1976 “Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı Standart ve Kalite Kontrol Özel İhtisas Komisyonu Raporu” T.C. Başbakanlık DPT Yayınları, Yayın No: DPT: 1522 – ÖİK

DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI

1985 Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planı DPT Yayınları: Ankara Yayın no.DPT: 1974

DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI

1985 “Beşinci Beş Yıllık Plan Destek Çalışmaları: 2” Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Sektörel Gelişmeler 1985 – 1989 DPT Yayınları: Ankara, No: 1975

DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI

1990 Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı DPT Yayınları: Ankara Yayın no.DPT: 2174

DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI

1995 Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Öncesinde Makroekonomik Gelişmeler 1990-1994, Haziran

DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI

1996 Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı DPT Yayınları: Ankara

DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI

1996 “Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Özel İhtisas Komisyonu Raporu, Sanayileşme Politikaları” DPT Yayını: Ankara Yayın No: DPT: 2438 – ÖİK: 495

DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI

2001 Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı DPT Yayınları Ankara (<http://www.ekutup.dpt.gov.tr/planviii/plan8str.pdf>) (25.05.2005)

DOLGUN, Uğur

2003 Girişimcilik, Alfa Yayınları: İstanbul

DOTTO, Steffano

2002 Avrupa Birliği'nin; Gümrük Birliği, Malların Serbest Dolaşımı, Ortak Dış Ticaret Politikaları ve Türkiye'nin Uyumu, İktisadi Kalkınma Yayınları: İstanbul, Mart

DİNLER, Zeynel

2000 Tarım Ekonomisi Ekin Kitabevi Yayınları: Bursa, Gözden Geçirilmiş Beşinci Basım

EFİL, İsmail

1994 Yönetimde Kalite Kontrol Çemberleri ve Uygulamadan Örnekler Uludağ Üniversitesi Basım Evi: Bursa, İkinci Baskı

EFİL, İsmail

1996 Toplam Kalite Yönetimi ve Toplam Kaliteye Uygulamada Önemli Bir Araç Uludağ Üniversitesi Yayınları: Bursa

EFİL, İsmail

1999 Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi Alfa Yayınları: 608, Dizi No: 031, Genişletilmiş Dördüncü Baskı, Ekim, İstanbul

EKİN, Nusret

“Türkiye'nin Vizyonu: XXI. Yüzyılda Çağı Yakalamak”

(http://www.ısguc.org/arc_viev.php?ex=168) (10.06.2005)

ERDİL, Oya., KESKİN, Halit ve ZEHİR Cemal

2003 “Firma İçi Kalite Bilgisi Kullanımı, İşgören Katılımı ve Tasarımda Kalite Yönetimi İle Ürün Performansı Arasındaki İlişkiler: Deneysel Bir Çalışma” Doğuş Üniversitesi Dergisi, IV,1: 43-54

EROĞLU, Hamza

1988 Atatürk ve Devletçilik Atatürkçülük İkinci Kitap Milli Eğitim Basımevi: İstanbul

ERTEN, Behzat

2003 “Türkiye’de tarımsal Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuat” Standart Dergisi: Ankara, 498: 27-35

GÖKTAŞ, Abdülkadir

2000 Küresel Kriz ve Türkiye’de Küreselleşmenin Denetimi: Türk Ekonomisinin Yeniden Yapılandırılması, IMF ve AB ile İlişkiler, Ankara, Özen Yayıncılık

GÜNEŞ, İsmail

2005 “Sürdürülebilir Kalkınma” Son Baskı, 3: 5-8, Mart

GÜVEN, Selim

1992 “ISO 9000 ve Kalite Sistemlerinin Belgelendirilmesi” Önce Kalite Dergisi, Kalder Yayınları, 1: 14, Kasım

HAN, Ergül

1999 İktisada Giriş 1 Etam A.Ş. Matbaası, 4.Baskı: Eskişehir

HAN, Ergül

2000 İktisada Giriş 2 Etam A.Ş. Matbaası, 4. Baskı: Eskişehir

HAN, Ergül ve KAYA, A.Ayşen

2002 Kalkınma Ekonomisi Etam A.Ş. Matbaası, 4. Baskı: Eskişehir

İLYAS, Atilla

1998 Asya Krizi, İstanbul, İTO Yayınları

İYİBOZKURT, Erol

2001 “Türkiye’nin Ekonomik Krizi ve Çözüm” Yeni Türkiye Dergisi Ekonomik Kriz Özel Sayısı I, 41: 289-298

JULİN, Andreas

2000 “ISO 9000 ve Avrupa Birliği” (Çev: Ali Osman Solak)

Standart Dergisi: Ankara, 458: 20-28

KALAYCIOĞLU, Sema

2006 “2006’da Türkiye Ekonomisi ve Beklentiler” Aksiyon, 581: 35-40

KALDER

“Kalitenin Seyir Defteri”

(<http://www.kalder.org.tr/page.asp?Page/D=108>) (13.06.2005)

KARA, Cemal ve TAYRAN, Bahri

1998 “HACCP – Tehlike Analizleri ve Kritik Kontrol Noktaları” Önce Kalite Dergisi, Kalder Yayınları: İstanbul, 25: 16-20

KARLUK, Rıdvan

1996 Türkiye Ekonomisi Beta Basım: İstanbul

KAVRAKOĞLU, İbrahim

1996 “Toplam Kalite Yönetimi” Kalder Yayınları: İstanbul Rekabetçi Yönetim Dizisi No: 3

KAVRAKOĞLU, İbrahim

1997 “Değişim ve Yaratıcılık” Kalder Yayınları: İstanbul Rekabetçi Yönetim Dizisi No: 4

KEPENEK, Yakup

1984 “Türkiye’nin Sanayileşme Süreçleri” Cumhuriyet Dönemi Türkiye Asiklopedisi, VII, 1759-1796

KONGAR, Emre

1993 İmparatorluktan Günümüze Türkiye’nin Toplumsal Yapısı Remzi Kitabevi: İstanbul, I-II

KUTLU, Erol ve EŞKİNAT, Rana

2002 Dünya Ekonomisi T.C. Anadolu Üniversitesi, Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı, Yayın No: 150, Eskişehir

KOSGEB

2005 Stratejik Yol Haritası Hazırlama Rehberi Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı, T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Milli Prodüktivite Merkezi (MPM)

1976 “Kalite Kontrolü Yöneticiler Toplantısı ve Sempozyumu” MPM Yayın: 177, Ankara

MULUK, F.Zehra, BURCU, Esra ve DANACIOĞLU, Nazan

2000 Türkiye’de Kalite Olgusunun Gelişimi (1299–1990) Kalder Yayınları: İstanbul, No: 30, Kasım

MULUK, F.Zehra, BURCU, Esra ve DANACIOĞLU, Nazan

1999 Türkiye’de Standartlar ve Kalite Konularındaki Gelişmeler

1. İstatistik Kongresi Bildiriler Kitabı

MULUK, F.Zehra ve Diğerleri

1998 “Taguchi Üzerine Bir Araştırma” DPT Tarafından Desteklenen 94K12034012 Numaralı Proje Raporu

OKUYAN, Yaşar

2001 “Ekonomik Kriz ve İstihdam” Yeni Türkiye Dergisi Ekonomik Kriz Özel Sayısı II, 42: 1113-1130

ÖNSOY, Rıfat

1998 Tanzimat Dönemi Osmanlı Sanayi ve Sanayileşme Politikası Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları: Ankara

ÖZGÜVEN, Ali

2001 “İktisadi Krizler” Yeni Türkiye Dergisi Ekonomik Kriz Özel Sayısı 1,41: 56-63

PALAMUT, Mehmet E. ve GİRAY, Filiz

2001 “Cumhuriyetten Günümüze Yaşanan Mali Krizler ve Uygulanan Politikalar” Yeni Türkiye Dergisi Ekonomik Kriz Özel Sayısı 1, 41: 20-34

PARASIZ, İlker

1996 İktisadın A B C’si Ezgi Kitabevi Yayınları, 1.Baskı, Bursa

PARASIZ, İlker

1998 Makro Ekonomi Ezgi Kitabevi Yayınları, 7. Baskı, Bursa

PARLAK, Sıdıka

2004 İşletmelerde Toplam Kalite Yönetimi Ekin Kitabevi: Bursa

RESMİ GAZETE

2003 “Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu” 24 Aralık 2003

SAYGILIOĞLU, Nevzat ve ARI, Selçuk

2002 Etkin Devlet Sabancı Üniversitesi Yayını: İstanbul

SEYİDOĞLU, Halil

1993 Uluslararası İktisat Güzem Yayınları, Geliştirilmiş 9. Baskı, No: 7, İstanbul

SOYLU, Fuat ve Diğerleri

1998 “Toplam Kalite Yönetimi Sözlüğü Terimler ve Tanımlar” Beyaz Yayın: İstanbul

SÜMERBANK

1943 “Sümerbank 11.7.1933 – 11.7.1943” Cumhuriyet Matbaası: İstanbul

ŞİMŞEK, Muhittin

2001 Toplam Kalite Yönetimi Alfa Yayınları: 938: İstanbul, Dizi No: 77,
Üçüncü Baskı, Temmuz

TAK, Bilçin

1996 “Toplam Kalite Yönetimine Stratejik Bir Yaklaşım ve Toplam Kalite Yönetiminin İşletmelerin Rekabet Gücü Üzerindeki Etkisini İnceleyen Bir Araştırma” Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yayınlanmamış Doktora Tezi: Bursa

Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası

2004 “72. Hissedarlar Genel Kurul Olağan Toplantısı Açılış Konuşması: Süreyya Serdengeçti” Nisan: Ankara

TİBUK, Besim

2001 “Ekonomi” Yeni Türkiye Dergisi Ekonomik Kriz Özel Sayısı I, 41: 259-261

TOPRAK, Metin

2001 “Türkiye’nin Ekonomi Politikası ve Mali Krizler” Yeni Türkiye Dergisi Ekonomik Kriz Özel Sayısı II, 42: 1423-1479

Türkiye Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler, Serbest Meslek Mensupları Vakfı (TOSYÖV)

1995 “European Committee For Consulting Services – Quality Management and Consultancy Services” Eylül İstanbul

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği

1990 “TOBB Rehberi” TOBB Yayınları: Ankara, No: Genel: 163, OBD: 13, Afşaroğlu Matbaası

Türk Standartları Enstitüsü

2003 “TSE” TSE Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı: Ankara
Türk Standartları Enstitüsü

1994 “Satın Alma Rehberi’ 94” Eydo Araştırma – Yayıncılık: Ankara

Türk Standartları Enstitüsü

2001 “Binyılın Sloganı Kalite, Türkiye’nin Yıldızı TSE” Standart Dergisi: Ankara, 476: 44-49

Türk Standartları Enstitüsü

2002 “Standartların Önemi” Standart Dergisi: Ankara, 486: 16

Türk Standartları Enstitüsü

2004 “TSE’nin 43. Genel Kurulu Yapıldı” Standart Dergisi: Ankara, 510:
3-11

Türk Standartları Enstitüsü

2005 “Meclisin Yönetim Kalitesi Değişiyor” Standart Dergisi: Ankara, 517:
49-51

Türk Standartları Enstitüsü

2005 “ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi” Standart Dergisi: Ankara, 521:
37-41

Türk Standartları Enstitüsü

2000 Kalite Yönetim Sistemleri Temel Eğitim Notu K-Q TSE-ISO-EN 9000
TS-EN-ISO 9001: 2000

Türk Standartları Enstitüsü

“Standardizasyonun Mahiyeti ve Önemi”

(<http://www.tse.org.tr/turkish/Standard/Genel.asp?sıra=1&Islem=B1>)

(13.06.2005)

Türk Standartları Enstitüsü

“TS-EN-ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi”

(<http://www.tse.org.tr/turkish/kaliteyonetimi/14001bilgi.asp?sıra=1&Islem=B4>)

(13.06.2005)

Türk Standartları Enstitüsü

“18001 (OHSAS) İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi”

(<http://www.tse.org.tr/turkish/kaliteyonetimi/18001bilgi.asp?sıra=1&Islem=B5>)

(16.06.2005)

Türk Standartları Enstitüsü

“TS 13001 Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları (HACCP) Yönetim
Sistemi”

(<http://www.tse.org.tr/turkish/kaliteyonetimi/13001bilgi.asp?sıra=1&Islem=B6>)

Türk Standartları Enstitüsü

“CE İşareti”

(<http://www.tse.org.tr/turkish/duyuruyayin/ce4.asp> 7) (25.06.2005)

Türk Standartları Enstitüsü

“Türkiye’nin Bu Günkü Manada İlk Standardı”

(<http://www.tse.org.tr/turkish/standart/ilkstd.asp?sıra=1&Islem=B> 8)

(25.06.2005)

Türk Standartları Enstitüsü

“TSE’nin görev ve Yetkileri”

(<http://www.tse.org.tr/Turkish/tse/kurulus.asp?sıra=1&Islem=B> 9) (27.06.2005)

Türk Standartları Enstitüsü

1964 Türkiye’de Standardizasyon ve Türk Standartları Enstitüsü Ankara

Türk Standartları Enstitüsü

1994 “Kalite Notları”, Ankara

Türkiye Ticaret, Sanayi, Deniz ve Ticaret Odaları ve Ticaret Borsaları Birliği

1983 “Türkiye’de ve Dünyada Sanayi Bölgeleri ve Uygulamaları” Sanayi Dairesi Sanayi Bölgeleri Müdürlüğü No: 311/1983-1

ULUSOY, Şule

2001 “Gıda Sektöründe Kalite Güvence Sistemleri ve Fayda Masraf Analizi”

Uludağ Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Tarım Ekonomisi Anabilim Dalı Yayınlanmamış Doktora Tezi: Bursa

United State Department of Agriculture

1999 Guidebook For The Preparation of HACCP Plans September Safety And Inspection Service

Türkiye Ekonomik ve Toplumsal Tarih Vakfı

1998 Üç Kuşak Cumhuriyet, İstanbul

ÜLKEN, Yüksel

1988 Atatürk’ün İktisadi Düşüncesi ve Politikası Atatürkçülük İkinci Kitap

Milli Eğitim Basımevi: İstanbul

YAYLA, Nedret

1998 “20. Yüzyılda Kalite Kavram ve Sistemlerinin Evrimi” Önce Kalite Dergisi, Kalder Yayınları: İstanbul, 27: 28-34

YENERSOY, Gönül

1997 “Toplam Kalite Yönetimi; Mükemmeli Arayış Yolculuğunda İlk Adım”
Rota Yayınları: İstanbul

YÜREĞİR, Oya

2003 “Türkiye’deki Tekstil İşletmelerinde Bilgi ve Bilişimin Yeri” Standart Dergisi: Ankara, 497: 39-49

ZEYTİNOĞLU, Emre

1976 Türkiye Ekonomisi Mat/Er Matbaası: İstanbul

http://www.isguc.org/arc_view.php?ex = 10 (10.06.2005)

<http://www.isguc.org/pritout.php?id=146> (2) (10.03.2006)

<http://www.mpm.org.tr/default.asp?menuid=1> (1) (12.09.2005)

<http://www.mpm.org.tr/default.asp?menuid=10> (2) (12.09.2005)

http://www.ttgiv.org.tr/tur/02_ttgiv_hakkinda/21.htm (11.08.2005)

<http://www.ume.tubitak.gov.tr/ume.html> (04.07.2005)

<http://www.sanayitesisleri.com/Turkiye'de%20Sanayi%20.asp> (15.10.2005)

<http://www.arcelikas.com.tr/Cultures/tr-TR/Kurumsal/ArcelikKalite>

[Yolculugu/Kalite YönetimSistemi/?MENUID=1](http://www.arcelikas.com.tr/Cultures/tr-TR/Kurumsal/ArcelikKalite) (17.10.2005)

http://www.brisa.com.tr/03_ismukemmelligi_yolculuk.html (22.10.2005)

<http://www.foreigntrade.gov.tr/DUNYA/kriz/blmi4.htm> (15.12.2004)

<http://www.todaie.gov.tr/> (14.11.2005)

<http://www.tse.org.tr> (21.06.2005)

<http://www.dpt.gov.tr> (23.07.2005)

<http://www.kalder.org.tr> (13.06.2005)

<http://www.ekalite.com.tr> (19.08.2005)

<http://www.qualityclinics.com/> (13.05.2005)

<http://www.Eoq.org/start.Asp> (13.05.2005)

<http://www.nphq.org/> (13.05.2005)

<http://www.aworldofquality.com/content/A%20World%20of%20Quality.asp>
(12.05.2005)

<http://tr.wikipedia.org/wiki/Enflasyon> (1) (30.01.2006)

<http://tr.wikipedia.org/wiki/%C4%B0%C5%9Fsizlik> (2) (30.01.2006)

http://www.mahfiertilmez.nom.tr/turkiye_ekonomisi_gozlem_tablosu.xls
(08.02.2006)

http://www.finhat.com/finhat/menu_1/enf.html (10.02.2006)

<http://turk.internet.com/haber/yazyaz.php3?yaziid=13331> (15.02.2006)

<http://www.belgenet.com/eko/buyhiz.html> (13.02.2006)

<http://vatanim.com.tr> (20.02.2006)

<http://www.chp.org.tr> (03.03.2006)

<http://hellad.org/20/Enflasyon.php> (04.03.2006)

<http://www.ekohaber.com/haber.php?haberno=15019> (07.03.2006)

http://www.turkishtime.org/sector_3/22_tr.asp (08.03.2006)

<http://www.turksae.com> (08.03.2006)

<http://www.izto.org.tr> (08.03.2006)

<http://www.hukuki.net/kanun/5018.15text.asp> (01.03.2006)

<http://www.idealhukuk.com> (02.03.2006)

<http://www.dunyagazetesi.com.tr> (02.03.2006)

<http://www.bursadefterdarligi.org/html/kalite.html=1> (10.03.2006)

