

T.C.
DÜZCE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

YENİ KALİTE PRENSİPLERİNİN YABANCI DİL EĞİTİMİ
ÜZERİNE ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ONUR BAĞIRAN

DÜZCE

AĞUSTOS, 2019

T.C.
DÜZCE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

YENİ KALİTE PRENSİPLERİNİN YABANCI DİL EĞİTİMİ
ÜZERİNE ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ONUR BAĞIRAN

Danışman: Doç. Dr. Nurullah KURUTKAN

DÜZCE
AĞUSTOS, 2019

ONUR BAĞIRAN
Düzce Üniversitesi, SBE
Yüksek Lisans Tezi
Ağustos, 2019

YENİ KALİTE PRENSİPLERİNİN
YABANCI DİL EĞİTİMİ ÜZERİNE
ETKİSİ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Bu çalışma jürimiz tarafından Anabilim
Dalında oy birliği / oy çokluğu ile YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başkan (imza)

Akademik Unvanı, Adı – Soyadı

Üye (imza)

Akademik Unvanı, Adı – Soyadı

Üye (imza)

Akademik Unvanı, Adı - Soyadı

Onay,

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

.../.../2019

Doç. Dr. Ali ERTUĞRUL
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

ÖNSÖZ

Toplam Kalite Yönetimi'nin başlıca amacı, müşterilerin gereksinimlerini ve ihtiyaçlarını belirleyip, bu ihtiyaçlara yönelik üretim yaparak ve gerekli hizmetleri sunarak müşteriye memnun etmek ayrıca işletmenin temel süreçlerine yoğunlaşarak süreçlerin ve tüm çalışanların sürekli geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapmaktır. Toplam Kalite Yönetimi'nde sürece yönelik olma, sürecin iyileştirilmesi, sıfır hata, insana saygı, takım çalışması esastır. Toplam Kalite Yönetimi'nde yeni bir organizasyon kültürü yaratma esastır. Bu kültürün ana yapısında herkesin katılımı ve öğrenen organizasyona dönüşüm gibi özellikler bulunmaktadır. Bunu sağlamanın yolu ise koşulsuz müşteri memnuniyetini amaç edinen Toplam Kalite Yönetimi'nden geçer. Bu sistemin tüm özelliklerini incelediğimizde eğitim alanında da uygulanabilir olduğunu görmekteyiz. Milli Eğitim Bakanlığı'nda toplam kalite yönetimi'nin işlevinin etkinliğini ve verimliliğini artıracak, tasarruf ve müşteri memnuniyeti sağlayacak bir araç olarak tanımaktadır. Bu çalışmamızda araştırmamızı daha özele indirerek yabancı dil eğitiminde toplam kalite yönetimi'nin rolü araştırılmıştır. Yabancı dilde eğitim hizmetlerinin kalitesinin artırılması ve kaliteli bir yönetimin oluşturulabilmesi için başarısı son yıllarda birçok uygulama ile ortaya konan toplam kalite yönetimi'nin yeni kalite prensiplerinin yabancı dil öğretimi üzerine etkisini tez konusu olarak belirlenmiştir. Araştırma ile Düzce İl Milli Eğitim Müdürlüğü'ne bağlı temel eğitim kurumlarında görev yapan yabancı dil öğretmenlerinin toplam kalite yönetimi algılarının ölçülmesi, değerlendirilmesi ve tespit edilen olumlu ve olumsuz etkenleri belirleyip, bu etkenlere yönelik önerilerde bulunulması amaçlanmıştır.

Onur BAĞIRAN

ÖZET

YENİ KALİTE PRENSİPLERİNİN YABANCI DİL EĞİTİMİ ÜZERİNE ETKİSİ

Onur BAĞIRAN

Yüksek Lisans Tezi

Toplam Kalite Yönetimi Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Nurullah KURUTKAN

Ağustos, 2019

Ülkemizin yabancı dil öğreniminde istenilen seviyeye ulaşamaması yıllardır tartışılan bir olgudur. Dünya ile uyum sağlamak isteyen her ülkenin çözmesi gereken bir sorun olan yabancı dilde istenilen seviyeye ulaşamama konusu özellikle Milli Eğitim Bakanlığı'nda çözüm bekleyen en önemli sorunlardan biridir.

Bu çalışmada toplam kalite yönetimi uygulamasının yabancı dil eğitimine sağlayacağı katkılar ve öğretmenlerin toplam kalite ilkelerine karşı tutum ve algıları araştırılmıştır. Anket yoluyla Düzce ilinde çalışan ilköğretim ve ortaöğretim kurumlarındaki yabancı dil öğretmenlerinin görüşleri alınmaya ve yabancı dil öğretmenlerinin toplam kalite yönetimine yönelik algıları saptanmaya çalışılmıştır.

Araştırmanın evrenini Düzce ilinde temel eğitim kurumlarında görev yapan yabancı dil öğretmenleri oluşturmaktadır. Örneklemi ise, evrenden tesadüfi örneklem yöntemi ile seçilen 127 öğretmen oluşturmaktadır. Katılımcılardan ölçek yöntemi ile bilgiler toplanmış ve bu bilgiler İstatistik Paket Programı (Statistical Package for Social Sciences) yardımı ile analiz edilmiştir. Veri toplama aracı olarak araştırmacı tarafından geliştirilen “Yabancı Dil Öğretiminde Önemli Unsurlar Ölçeği” kullanılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Yeni Kalite Prensipleri, Yabancı Dil Eğitimi Unsurları, Liderlik

ABSTRACT

THE EFFECT OF NEW QUALITY PRINCIPLES ON FOREIGN LANGUAGE EDUCATION

Onur BAGİRAN

Master Thesis, Department of Total Quality Management

Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Nurullah KURUTKAN

August, 2019

The fact that the desired level of foreign language learning in our country is not reached is a phenomenon that has been discussed for years. The problem of not reaching the desired level in a foreign language, which is a problem that every country that wants to integrate with the world, has to solve, is one of the most important problems waiting for a solution especially in the Ministry of Education.

In this study, contributions of total quality management to foreign language education and teachers' attitudes and perceptions towards total quality principles were investigated. Through the survey, the opinions of foreign language teachers in primary and secondary schools working in Düzce province were tried to be obtained. In addition, the perception of foreign language teachers towards total quality management was tried to be determined.

The population of the study consists of teachers working in primary and secondary schools in Düzce. The sample, with a random sampling of the population comprises of 127 selected teachers. Information was collected from the participants by scale method and this information was analyzed with the help of Statistical software package. Developed by the researcher “Scale of Important Elements in Foreign Language Teaching” was used as data gathering tool.

Keywords: New Quality Principles, Foreign Language Education Elements, Leadership

İTHAF

Yüksek lisans öğrenimim ve bu tezin hazırlanması süresince gösterdiği her türlü yardım ve destekten dolayı çok değerli hocam Doç. Dr. Nurullah KURUTKAN'a en içten dileklerle teşekkür ederim.

Ayrıca ihtiyacım olduğu her anda benden desteğini esirgemeyen sınıf arkadaşım Elif ÖZTÜRK ve iş arkadaşım Özgür SİREM'e teşekkürü bir borç bilirim.

Bu çalışma boyunca yardımlarını ve desteklerini esirgemeyen sevgili eşime ve çalışma arkadaşlarıma sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

JÜRİ ÜYELERİ İMZA SAYFASI.....	i
ÖNSÖZ.....	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT.....	iv
İTHAF.....	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
TABLolar LİSTESİ.....	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xi
KISALTMALAR.....	xii
BÖLÜM I.....	1
1.GİRİŞ.....	1
1.1.Problem.....	1
1.2. Araştırmanın Amacı.....	2
1.3. Araştırmanın Önemi	2
1.4. Araştırmanın Sayıltıları.....	3
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	3
1.6. Tanımlar.....	3
BÖLÜM II.....	5
2.LİTERATÜR.....	5
2.1 Kalitenin Kökenleri ve Anahtar Kavramları.....	5
2.1.1. Kalite Hareketine Tarihsel Bakış	7
2.1.2. Standartlar Açısından Kalite	8
2.1.3. ISO Standartlarına Göre Kalite	9
2.1.3.1.Yeni Kalite Yönetim İlkeleri:.....	14
2.1.3.1.1.Müşteri Odaklılık	15
2.1.3.1.2.Liderlik.....	16
2.1.3.1.3.İnsanların Katılımı	17
2.1.3.1.4.Süreç Yaklaşımı	18
2.1.3.1.5.İyileştirme	19
2.1.3.1.6.Kanıta Dayalı Karar Verme	20
2.1.3.1.7.İlişki Yönetimi	21

2.2. Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitim Alanı.....	22
2.2.1. Türkiye’de Eğitim Alanında Yapılan Kalite Çalışmaları	22
2.2.2 Toplam Kalite Yönetiminin Eğitim Sistemine Uygulanabilirliği	24
2.2.3. Etkili Okullar ve Kalite Yönetimi	28
2.2.4. Örgün Eğitimde Yabancı Dil Öğretimi	34
2.2.5. Kalite ve Öğretmenler	40
2.2.6. Etkili Öğretmenlerin Genel Özellikleri	41
2.3. Kalite Uygulamasının Kısıtlamaları	44
2.4. Dil Eğitiminde Kalite Standartları ve Genel Bakış.....	47
2.4.1. Ana Dil ve Yabancı Dil Öğrenim Basamakları.....	49
2.4.2. Dil Öğretiminde Kalite Yapısı	53
2.4.3. Dil Öğrenim Sürecindeki Belli Başlı İhtiyaçlar	56
2.4.4. Yabancı Dil Öğreniminde Toplam Kalite Yönetim Felsefesinin Yararları	58
2.4.5. Hizmet Öncesi ve Hizmet İçi Öğretmen Eğitiminin Kaliteye Etkisi ...	59
2.4.6. Yabancı Dil Eğitimi Standartları.....	63
2.4.7. Beş (5) C Yabancı Dil Öğrenimi Standardı	63
2.4.7.1. Communicate(İletişim) Türkçe dışındaki dillerde iletişim kur.....	64
2.4.7.2. Culture (Kültür) Bilgileri Al ve Diğer Kültürleri Anla	64
2.4.7.3. Connections (Bağlantılar) Diğer Disiplinlerle İlişki Kur ve Bilgi Edin	64
2.4.7.4. Comparisons (Karşılaştırmalar) Dil ve Kültürün Doğası İçerisinde Bilgi Edinme	65
2.4.7.5. Communities (Topluluklar) Dünyada ve Kendi Ülkesinde Çok Dilli Topluluklara Katılır.....	65
BÖLÜM III	66
3. YÖNTEM	66
3. 1. Araştırmanın Modeli.....	66
3.2. Hipotezler.....	68
3.2.1. Ana Hipotezler	68
3.2.2. Alt Hipotezler.....	68
3.3. Evren ve Örneklem	69
3.4. Veri Toplama Araçları	72

3.5. Verilerin Toplanması	73
3.6. Verilerin Analizi	73
BÖLÜM IV	75
4.BULGULAR VE YORUMLAR.....	75
4.1. Demografik Bulgular	75
4.2. Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri ve Yabancı Dil Eğitimi Unsurları Ölçüm Bilgilerine İlişkin Bulgular ve Yorumlar.....	77
4.2.1. Ana Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar	79
4.2.2. Birinci Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar.....	82
4.2.3. İkinci Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar	84
4.2.4. Üçüncü Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar	86
4.2.5. Dördüncü Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar.....	88
4.2.6. Beşinci Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar.....	90
4.2.7. Altıncı Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar.....	91
4.2.8. Yedinci Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar	92
4.2.9. Sekizinci Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar	94
4.2.10. Dokuzuncu Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar	96
4.2.11. Onuncu Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar	97
4.2.12. On Birinci Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar.....	98
BÖLÜM V	100
5.SONUÇ ve ÖNERİLER.....	100
5.1. Sonuç	100
5.2. Öneriler	106
6. KAYNAKÇA.....	108
EKLER.....	118
Ek 1. Anket Formu	118
Ek 2. Dilekçe	122
Ek 3. Araştırma İzni	124

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1- TKY'nin Eğitim Sisteminde Uygulanmasının Olası Sonuçları.....	6
Tablo 2- Toplam Kalite Yönetiminin Evrimi (Tarihçe).....	8
Tablo 3- Milli Eğitim Bakanlığının TKYP'yi Uygulama Amacı.....	23
Tablo 4- TKY Felsefesinin Eğitim Kurumları İçin Bazı Katkıları.....	25
Tablo 5- Okul Gelişim Modeli Uygulamaları İle MEB'in Amacı	30
Tablo 6- Deming'in Eğitimde Sürekli Gelişim Uyarlaması.....	33
Tablo 7- Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin Sınıf Ortamındaki Görünümü	34
Tablo 8- Dünyada Konuşulan En Yaygın Diller	35
Tablo 9- İlk Yabancı Dil Başlama Sınıfı	37
Tablo 10- Türkiye'de Uygulanan Yöntem Ve Teknikler	38
Tablo 11- İngilizce Öğretiminde Kullanılan Bazı Yöntemler	39
Tablo 12- Etkili Bir Öğretmende Bulunması Gereken Nitelikleri	42
Tablo 13- Yabancı Dil Öğretmenlerine Yönelik Yapılması Planlanan Çalışmalar ...	43
Tablo 14- Okullarda TKY Uygulama Sürecindeki Değişimler.....	46
Tablo 15- 2014 İngilizce Yeterliliğine Göre Avrupa Sıralamaları (EPI 2014).....	47
Tablo 16- 2016 İngilizce Yeterliliğine Göre Avrupa Sıralamaları.....	48
Tablo 17- Düzce İl Merkezinde Görev Yapan Öğretmen Sayıları ve Uygulanan Kişi Sayısı-İlkokullar	70
Tablo 18- Ortaokullar	70
Tablo 19- Liseler	71
Tablo 20- Yabancı Dil Öğretmenlerinin Özellikleri ile İlgili Bulgular.....	75
Tablo 21- Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri Ölçeğinin Betimsel İstatistikleri	77
Tablo 22- Yabancı Dil Eğitimi Unsurları Ölçüm Verilerine İlişkin Betimsel İstatistikler.....	78
Tablo 23- Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri ile Yabancı Dil Eğitimi Unsurları Ortalamaları Arasında Basit Korelasyon Analiz Sonuçları	79
Tablo 24- Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin, Yabancı Dil Eğitimi Unsurları Üzerinde Anlamlı Etkisine İlişkin Basit Regresyon Analiz Sonuçları	80
Tablo 25- Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin, Yabancı Dil Eğitimi Unsurlarından İçerik Boyutu Üzerinde Anlamlı Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları	82
Tablo 26- Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin, Yabancı Dil Eğitimi Unsurlarından Öğretmenler Boyutu Üzerinde Anlamlı Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları	84
Tablo 27- Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin, Yabancı Dil Eğitimi Unsurlarından Diğer Sektörlerle İşbirliği Boyutu Üzerinde Anlamlı Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları.....	86
Tablo 28- Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin, Yabancı Dil Eğitimi Unsurlarından Kurum Boyutu Üzerinde Anlamlı Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları	88

Tablo 29- Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin, Yabancı Dil Eğitimi Unsurlarından Sınıf Boyutu Üzerinde Anlamli Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları	90
Tablo 30- Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin, Yabancı Dil Eğitimi Unsurlarından Değerlendirme Boyutu Üzerinde Anlamli Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları	91
Tablo 31- Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin, Yabancı Dil Eğitimi Unsurlarından Akademik Sonuçlar/İletişimsel Yeterlilik Boyutu Üzerinde Anlamli Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları.....	92
Tablo 32- Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin, Yabancı Dil Eğitimi Unsurlarından Akademik Olmayan Sonuçlar Boyutu Üzerinde Anlamli Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları.....	94
Tablo 33- Cinsiyet Değişkeni Gruplarına İlişkin Bağımsız Örneklemeler t Testi Analiz Sonuçları	96
Tablo 34- Yaş Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları.	97
Tablo 35- Mesleki Kıdem Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları	98

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1-ISO 9001 Yeni Toplam Kalite Yönetim İlkeleri	13
Şekil 2-Kaizen Şemsiyesi	26
Şekil 3-P-Y-S-U Metodolojisi	27
Şekil 4-Okul Gelişim Modeli.....	29
Şekil 5- Müfredat Laboratuvar Okulu Modelinin Geliştirilmesinde İzlenen Süreç ..	31
Şekil 6-Müfredat Laboratuvar Okullarının Özellikleri	32
Şekil 7- New Jersey Yabancı Dil Öğrenim Standartları	63
Şekil 8-Araştırma Modeli	67
Şekil 9-Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri ile Yabancı Dil Eğitimi Unsurları Ölçüm Verilerine İlişkin Saçılım Grafiği.....	80



KISALTMALAR

EAQUALS	: European Association for Quality Language Services (Avrupa Kalite Dil Hizmetleri Derneği)
EFQM	: European Foundation For Quality Management (Avrupa Kalite ve Mükemmellik Modeli)
EPI	: English Proficiency Index (İngilizce Yeterlilik Endeksi)
ISO	: İnternational Organization for Standardization (Uluslararası Standardizasyon Örgütü)
KYİ	:Kalite Yönetim İlkesini
MEB	: Milli Eğitim Bakanlığı
MLO	: Müfredat Laboratuar Okulu
NATO	: North Atlantic Treaty Organization (Kuzey Atlantik Antlaşması Örgütü)
OECD	: Organisation for Economic Co-operation and Development (Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü)
OGM	: Okul Gelişim Modeli
OGYE	: Okul Gelişim Yönetim Ekibi
TEPAV	:Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı
TKY	: Toplam Kalite Yönetimi
YDEU	: Yabancı Dil Eğitim Unsurları

BÖLÜM I

1.GİRİŞ

Bu bölümde araştırmanın problemi, amacı, önemi, sınırlılıkları, sayıtları ve tanımları üzerinde durulacaktır.

1.1.Problem

Günümüzün küreselleşen dünyasında eğitimin önemi yadsınamaz bir gerçektir. İnsan Hakları ve Sorumlulukları Beyannamesi 26. maddesinde eğitimin, evrensel bir hak anlamına geldiği anlaşılan temel bir insan hakkı olarak kabul edilmektedir (İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi, 2002). Eğitim hakkı, eğitim sisteminin tüm seviyelerinde ayrımcılıktan vazgeçme, asgari standartları oluşturma ve eğitim kalitesini geliştirme yükümlülüklerini kapsamaktadır. Mesele, eğitimin kalitesinin asgari standartlarının ne olduğunu ve bu standartların ne ölçüde ve ne şekilde başarıldığıdır. İncelemedeki ana vurgu, Toplam kalite Yönetimini (Bundan sonra TKY) araştırmadan ziyade, yeni TKY prensiplerinin yabancı dil öğretimi ne ölçüde etkilediğini anlamaya çalışmaktır. Çünkü TKY'nin, yabancı dil üzerine öğrenci başarısını veya öğretim pratiğini nasıl etkilediği üzerine çok az araştırma vardır. Yapılan literatür taramalarında yabancı dil öğretimi üzerine TKY konusu ile ilgili bilimsel çalışmaların sayısı bir elin parmaklarını geçmemektedir. Avrupa ağırlıklı olarak TKY uygulamalarına yoğunlaşmaktadır.

İki yüzyılı aşkın bir süredir Türkiye de dil eğitimi konusunda yoğun çaba gösterilmektedir. Bu süre boyunca pek çok eğitim politikası uygulanmış, farklı yabancı dil öğrenme yolları denenmiştir. Ne yazık ki birkaç yıl öncesine kadar ortaokul düzeyinde başlayıp yükseköğretim sonuna kadar devam eden süreçte istenilen düzeyde yabancı dil öğretimi sağlanamamıştır.

Bu sorundan yola çıkarak W. Edwards Deming tarafından endüstriyel birimlerin yönetiminin daha iyi hale getirilmesi için geliştirilen TKY teorisi, eğitime özgü olan kavramların daha iyi anlaşılması ve benimsenmesi amacıyla eğitim sürecine de uygulanabilirliği araştırılmıştır.

Problem cümlesi

Yeni Toplam Kalite Yönetim Prensiplerinin Yabancı Dil Eğitim Unsurları ile ilgisi ve etkisi var mıdır sorusu, bu araştırmanın problem cümlesidir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı yeni kalite prensiplerinin yabancı dil eğitimi unsurları üzerinde ne kadar etkili olduğunu tespit etmektir. Tali amacımız ise her iki boyutu temsil eden ölçeklerin aralarındaki ilişki düzeyinin yönünü tayin etmektir.

Çalışma sonunda edinilen bulgular ışığında, yabancı dil öğretmenlerine TKY ilkeleri yoluyla kendilerini geliştirme ve daha pozitif öğrenme ortamı sağlamaları yönünde gerek duyabilecekleri eğitimler verilmesi ve onların kendilerini sürekli geliştiren öğrenciler yetiştirmelerinin sağlanması öngörülmektedir. Bu hedefleri gerçekleştirmek için bağımsız değişken olan TKY ilkeri ile bağımlı değişken olan yabancı dil öğretimi unsurları arasındaki ilişki incelenmiştir.

1.3. Araştırmanın Önemi

Dil eğitiminde kalitenin incelenmesi bir dizi engel ve zorlukla karşı karşıyadır. Toplam Kalite Yönetimi ile ilgili alanlar, büyük ölçüde dil öğrenme ve öğretme alanının dışında gelişmiştir ve TKY ile ilgili teoriler ve uygulamalar, dil eğitimi ile birleştirilmesinden ziyade genel eğitime odaklanmıştır. Genel olarak, TKY çalışmaları çoğu durumda özel olarak dil dersi veren kurumlar üzerinde yoğunlaşmıştır ancak içinde dil müfredatı, öğretim, öğrenim gibi belirli kalite kriterleri ve standartlarının olduğu nispeten az örnekler vardır. Bu olumsuzlukların üstesinde gelmek adına çalışmamızda özgünlük yakalanmaya çalışılmış ve daha önce üzerinde çalışılmamış olan TKY'nin yedi yeni ilkesinin yabancı dil eğitime katkısı açısından araştırma çalışması yapılmıştır.

Hem öğretmen hem de öğrenci açısından TKY ilkelerinin incelenmesi ve eğitime uygulanması ile yabancı dil öğreniminin kalitesi artırılabilir. Özellikle ülkemizde yabancı dil öğrenimde yaşanan sorunların çözüme kavuşması ve nispeten uzun bir süreç olan yabancı dil öğreniminin sürekli gelişim ilkesi yönünden incelenmesi önem arz etmektedir. Bu bahsedilen sebeplerden dolayı bu çalışmanın yapılmasına ihtiyaç duyulmuştur.

1.4. Araştırmanın Sayıltıları

- Öğretmenlerin TKY ilkelerine yönelik hazırlanan ankete samimi cevaplar verdiği varsayılmıştır.
- Yabancı dil eğitiminde TKY'nin öneminin öğretmenler tarafından anlaşıldığı varsayılmıştır.
- Araştırmanın örnekleminin evreni temsil edici nitelikte olduğu kabul edilmektedir.

1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

- Bu araştırma 2018-2019 yıllarında Düzce ili merkez ilköğretim ve ortaöğretim okullarında çalışan yabancı dil öğretmenlerinin görüşleriyle sınırlıdır.
- Araştırma yabancı dil öğretiminde toplam kalite yönetimi ilkelerinin önemi üzerinde ilerlemiştir ancak çoğunlukla İngilizce ile sınırlıdır.
- Veri toplama aracı kişisel bilgiler ve “Yabancı Dil Eğitiminde Önemli Unsurlar Ölçeği” olmak üzere iki bölümden oluşan “Toplam Kalite Yönetimi Algı Ölçeği” ile sınırlıdır.

1.6. Tanımlar

Toplam Kalite Yönetimi (TKY): Temel tanımı, mal ya da hizmet alan paydaşların memnuniyeti ile sürekli başarıya yönelik yönetim yaklaşımıdır. TKY, bir örgütün tüm üyelerinin, işin sürecini, ürünlerini, hizmetlerini ve çalıştıkları kültürü geliştirmeye çalışmalarıdır.¹

¹ <https://asq.org/quality-resources/quality-glossary/t>,

Yabancı Dil: Bir ulusun kendi ülkesinde insanların iletişim için kullanmadığı, fakat başka bir ulusla iletişime geçmek için o ulusun konuştuğu dildir (Barbaros, 2012).

Yabancı Dil Eğitim Standartları: Eğitimciler tarafından hemfikir olunan yabancı dil öğreniminde yapılması uygun görülen yol ya da yöntemler.²

Ana Dil: Bir dilin orijinalinden başka diller ya da lehçeler ortaya çıkmış olan dil (TDK, 1969).

Kalite: Eksikliklerden kurtulma, daha az maliyetle daha fazla müşteri memnuniyetidir (Juran ve Godfrey, 1999: 26-27).

² World Readiness Standards For Learning Languages, 2015

BÖLÜM II

2.LİTERATÜR

Bu bölümde toplam kalite yönetimi kavramı ve yabancı dil öğrenme-öğretme aşamaları incelenmiştir. Aynı zamanda bu kavramalarla ilişkili diğer kavram ve konulara da yer verilerek konunun detaylı bir şekilde açıklanması amaçlanmaktadır.

2.1 Kalitenin Kökenleri ve Anahtar Kavramları

Bir kalite gurusu olan Juran kaliteyi, kullanıma uygunluk şeklinde tanımlamıştır (Ateş ve Batuk, 2007: 3). 1920'li yıllarda bir işten sorumlu son kişi kaliteden sorumlu olarak tanımlanmaktaydı ve kalite, muayene ve kontrol işlemi ile sağlanıyordu. Muayenede arzulanan nitelikleri karşılayan ürünler kaliteli, sağlamayanlar kalitesiz olarak tanımlanıp ayrılarak kaliteli ürünler belirlenmekteydi (Boran, 2000: 6).

Kalite programlarının uygulanması, yıllar boyunca dünya çapında üretim üzerinde giderek artan bir etkiye sahip olmuştur ve giderek artan oranda hizmet sektöründe kullanılmaktadır. Özel işletmelerdeki başarısı göz önüne alındığında, hükümetler için ticaret ve endüstride yaygın olarak kullanılan ilke ve sistemlerin eğitim dâhil kamu sektörlerine tanıtılmasını teşvik etmek mantıklı görünebilir (Smyth, 1997: 38-43).

Bugün Avrupa'da, kalite hareketinin yaygınlaşması, ISO 9000³ serisi veya European Foundation For Quality Management adıyla bilinen Avrupa Kalite ve Mükemmellik Modeli (EFQM) ve Avrupa Kalite Ödülü dahil olmak üzere kalite belgelendirme yapılarını benimsemiş hem kamu ve özel sektör hemde hizmet sektörlerinde artan sayıda kuruluşta uygulandığı görülebilir. Bununla birlikte, bu yayılmaya rağmen, kalitenin, özellikle devlet okulu sistemi gibi kâr amacı gütmeyen

³ Uluslararası Standardizasyon Örgütü'nün adıdır ve Yunanca eşit anlamına gelir.

kuruluşlarda uygulanması ile ilgili olarak ortaya koydukları çeşitli ve bazen de birbiriyle çelişen fikirler ortaya çıkmaktadır (Hughes, 2007: 24).

Toplam kalite yönetiminin bir başka tanımında, müşteri memnuniyeti ile sürekli ve devamlı başarıya yönelik yönetim yaklaşımının bütünü olduğudur. Toplam kalite yönetiminde, bir örgütün tüm üyeleri, o örgütün iş süreçlerini, ürünlerini, hizmetlerini ve çalıştıkları kültürü geliştirmeye çalışırlar.⁴

“Kalite kullanıma uygunluktur” (Mitra, 1993: 7). Eğitimde kalite kavramını detaylandırarak olursak eğitimi planlama ve toplumun amaçları için kalite kavramını işlevsel olarak başlatmaya teşebbüs edebilmesidir (Adams ve Cemaloğlu, 1998: 2).

Özdemir (2005: 5-6) eğitim sisteminde TKY'nin kullanılması ile olası yararları şu şekilde sıralamıştır:

Tablo 1-TKY'nin Eğitim Sisteminde Uygulanmasının Olası Sonuçları

Eğitimde kalite kavramının ve bilincinin oluşması
Öğrenci, öğrenci velisi ve işveren odaklı örgüt kültürünün oluşması
Öğrenen bir okulun oluşması
Okullarda toplumun ve işverenlerin istediği kaliteli insan yetiştirilmesi
Eğitim örgütlerinde ekip çalışmasıyla örgütsel sorumluluğun gelişmesi
Eğitim yönetiminde toptan katılımcılığın sağlanması
Eğitim örgütlerinde işlevsel bir örgüt yapısının kurulması
Eğitimde kaliteye dayalı performans ve performans değerlendirme anlayışının oluşması
Eğitim iş görenlerinin hizmet içi eğitiminin sürekli olması
Eğitim araştırmalarının değişimi belirleyen motor bir güç olması

Bu kavramın eksiksiz ve anlaşılır bir tanımını yapmak oldukça güçtür ve eğitimde kalite sisteminin olası uygulamasının tarifi ise daha da zorlu bir iş olabilir.

⁴ <http://asq.org/learn-about-quality/total-quality-management/overview/overview.html>

Terim, eğitim alanında çalışan tüm öğretmenlere kuşkusuz bir şekilde aşina olmakla birlikte, bu alandaki olası bir iyileştirme aracı olarak uygulanabilirliği daha az bilinmektedir.

Bu kavramla ilgili olası kafa karışıklığı engellemek ve dil eğitiminde kalitenin teorik ya da pratik uygulamalarını eleştirel olarak değerlendirebilmek için bazı temel prensiplerin ve genel eğitimde şu anda uygulanan kalite yaklaşımlarının kısa bir açıklamasını yapmak yararlı olacaktır.

2.1.1. Kalite Hareketine Tarihsel Bakış

TKY tarihi, başlangıçta, Japon konsepti yönetim anlayışını tanımlamak için Japon Deniz Hava Kuvvetleri Komutanlığı tarafından belirlenen bir yapı olarak ortaya çıktı. Tüm süreçlerin kalitesini devamlı olarak iyileştirmek için bir şemsiye metodolojisi oluşturuldu. Bunlar:

- Davranış bilimleri
- Ekonomi teorileri
- Nicel ve nitel olmayan verilerin analizi
- Süreç analizi

Toplam Kalite Yönetiminin bilinen en erken adımları ise Henry Ford sayesinde atılmış ve 1926 yılında kendi kitabı *My Life and Work*'de bu sistemi tanımlamıştır. Amerika'da ilgi görmeyen bu yeni sistem daha sonra Japonlar tarafından uygulamaya konulmuştur. O dönemde kalitesizliği ile bilinen Japon malları beş yıl sonra piyasayı domine etmeyi başarmıştır.⁵

TKY'deki büyük dönüşüm süreçleri beş ana başlıkta tablolandırılmıştır. 1920, 1930, 1950, 1968 ve günümüze yakın dönem açısından ilgili tarihlerde TKY'nin en başat unsurları ön plana çıkartılmıştır. Daha geniş bilgi tabloda verilmiştir.

⁵ <http://www.toplamkaliteyonetimi.org/>

Tablo 2-Toplam Kalite Yönetiminin Evrimi (Tarihçe)

1920'ler	<ul style="list-style-type: none"> • Kalite yönetiminin ilk adımlarından bazıları, ABD endüstrisi tarafından yürütülen bilimsel yönetim ilkeleri olarak atılmıştır. • İşletmeler planlamayı ve planı gerçekleştirme süreçlerini birbirinden ayırdı ve işçilerin, çalışma koşullarında herhangi bir söz hakkına sahip olmadıkları için sendika kavramı ortaya çıktı. • 1920'lerin sonlarındaki Hawthorne deneyleri, çalışan verimliliğinin, çalışanları işin içine katınca ve onların fikirlerini alınca ne derece etkilenebileceğini gösterdi.
1930'lar	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Walter Shewhart</u> istatistiksel analiz ve kalitenin kontrolü için yeni metotlar geliştirdi.
1950'ler	<ul style="list-style-type: none"> • <u>W. Edwards Deming</u> Japon mühendis ve yöneticilere istatistiksel analiz ve kalite kontrolü ile ilgili yöntemleri öğretti. Bu, TKY'nin kökeni olarak düşünülebilir. • <u>Joseph M. Juran</u> kalite ve yönetsel atılımı kontrol etme kavramlarını tanıttı. • <u>Armand V. Feigenbaum</u>'un mevcut TKY anlayışı için kılavuz olan Toplam Kalite Kontrolü adlı kitabı yayınlandı. • <u>Philip B. Crosby</u>'in sıfır hata yapma teşviki birçok şirkette kalite iyileştirme çalışmalarının önünü açtı.
1968'ler	<ul style="list-style-type: none"> • Japonlar, toplam kaliteyi şirket çapında kalite kontrolü olarak adlandırdılar. Bu süre zarfında kalite yönetim sistemleri peyderpey ortaya çıktı. • Kaoru Ishikawa'nın bu felsefeyi sentezlemesi, Japonya'nın kalitede lider olarak yükselmesine katkıda bulunmuştur.
Günümüz	<ul style="list-style-type: none"> • TKY, örgütsel kalitenin yönetilmesinde geniş ve sistemli bir yaklaşım felsefesinin adıdır. • ISO 9000 serisi, Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü ve Deming Ödülü gibi kalite standartları ödüllendirme programları, TKY'yi oluşturan unsurları belirler.

Kaynak: <http://asq.org/learn-about-quality/total-quality-management/overview/tqm-history.html>

2.1.2. Standartlar Açısından Kalite

Kalite guruları Crosby (1979), Feigenbaum (1983), Ishikawa (1985), Juran (1986), Deming (1986), Taguchi (1986) ve diğerleri, toplam kalite uygulamasına bir felsefe ve anlayış sağlayan farklı yaklaşımlar geliştirdiler. Genel anlayışa göre toplam kalite yönetim ilkeleri, doğru olarak kabul edilen ve TKY için bir temel

olarak kullanılabilen bir dizi temel inançlar, normlar, kurallar ve değerler bütünüdür (El Leithy, Boraei ve Hussein, 2017: 4).

Pujo ve Pillet (2002: 3), kalite güvence sistemlerinin oluşturduğu bu bileşenlerin genellikle terimlerle bir çelişki oluşturduğunu ifade etmektedir. Bu yazarlar için, kalite “belirtilen veya istenilen ihtiyaçları karşılama yeteneğini taşıyan bir mal veya hizmetin niteliklerinin birleşimi” olarak tanımlanır. Diğer taraftan kontrol, bir “üretim varlığının kullanımının verimliliğini optimize etmeyi amaçlayan bir işlev” olarak tanımlanmaktadır.

Kalite kontrolüyle yakından ilişkili olan bir terimde kalite güvence kavramıdır. Adından da anlaşılacağı gibi, kalite güvencesi, kullanılan belirli süreçlerin ve çıktıların belirli kabul edilebilir seviyelere ulaştığı konusunda sertifikalı bir garantinin sağlanmasıyla ilgilidir. Bu, esas olarak bir dış denetim süreci ile gerçekleşir ve normal şartlar altında, sadece önceden belirlenmiş standartları yerine getiren kuruluşlar sertifikasyon alırlar. Her iki süreç, kalite kontrol ve kalite güvencesinin, ISO 9000 serisi olarak bilinen uluslararası kalite sertifikasyonunun temelini oluşturduğu görülebilir.

Bu kavrama daha yakından bakmak gerekirse, 1950'lerde ABD askeri endüstrisinin gelişimine kadar uzanan ISO sistemi, Avrupa endüstrisindeki birçok sektör için ana fiili kalite standardı haline gelmiştir (Van den Berghe, 1998: 15). Birleşik Krallık tek başına yaklaşık 80.000 ila 90.000 ISO kayıtlı şirkete sahiptir. Belki de bu sistemin temel avantajı, içerdiği standartların uluslararası bazda tanınması ve kullanılan spesifik standarda bağlı olarak, tüketicileri yurtiçinde ve yurtdışında alınan bir hizmet ya da maldan elde ettikleri performansı öngörmeye yaramasıdır. Ayrıca şirketler açısından bakıldığında ISO sertifikası firmalara güvenilirlik imajı da verir (Bendell ve Boulter, 2004: 295).

2.1.3. ISO Standartlarına Göre Kalite

ISO 9000 standartları kontrol ve dokümantasyona odaklanarak kalite olgusunu önemseyen şirketler için bir dizi kılavuzdur. ISO 9000 standartlarının, şirketlerin ya da diğer kuruluşların hataları tanımlamasına, operasyonlarını düzene

koymasına ve istikrarlı bir kalite düzeyini yakalamasına yardımcı olur (Karth, 2002:1).

Uluslararası Standardizasyon Örgütü (ISO), 1987'de ilk kez ISO 9000 serisini yayınladığı zaman, bu kalite yönetim sistemi dünya çapında dikkat çekmiş ve ISO 9000 standartlarına yönelik kurumların ilgisi ve sertifikasyon süreci hızla artmıştır (Dick 2000: 365).

Özellikle Batı Avrupa'da "ISO 9000 ve ISO 14000 Sertifikaları Araştırması" başlıklı istatistikler, 31 Aralık 2000 tarihine kadar, Avrupa'da verilen ISO 9000: 1994 sertifikalarının her yıl düzenli olarak arttığını göstermektedir. 1997 yılında Avrupa'da, bir önceki yıla göre 29.879 adetten daha fazla sertifika verildiği ve 2000'de 220,127 adet kalite sertifikasına ulaşıldığı belirlenmiştir. Bu rakamlar, özellikle Avrupa Birliği'nde Avrupa'daki ISO 9000 standartlarına yönelik sertifikasyonun hızlı bir şekilde artmasına işaret etmekte ve bölgede söz konusu sertifikasyonun hızlı bir şekilde artmasının muhtemel olduğunu göstermektedir (Dick, 2000 ve ISO, 2002: 1-2).

Günümüze gelindiğinde ise Avrupa'da ISO sertifikasyonu kuralları bir nebze değişmiş olmasına rağmen 389.485 adet kalite sertifikasyonu verilmiştir.⁶ Tarihi süreç açısından bakıldığında ISO 9001 serisi aşağıdaki kısımlardan oluşmakta idi. Bunlar 9000- 9004 arası birbirini destekleyen standartlar setidir. Şimdi kısaca bu standartlar nelerdi ona bakmakta fayda vardır.

ISO 9000 Bileşenleri (Hughes, 2007: 58):

- **ISO 9000:** Bu kalite yönetim standartlarının ana hatlarını sunar, kalite ile ilgili temel kavramları tanımlar ve ISO 9001, 9002 ve 9003 için öncü bilgiler verir.
- **ISO 9001:** Bu bölüm, kapsamlı bir sertifikasyon standardı sunar ve tasarım, geliştirme, üretim, kurulum ve servis hizmetleri ile ilgili faaliyetler için bir kalite güvence modelinin ayrıntılı bir açıklamasını

⁶ ISO Survey of certifications to management system standards

yapar ve bu standartlara sahip mal ya da hizmet sağlayıcılar, ISO 9001 kalite koşullarını karşılamalıdır.

- **ISO 9002:** Bu bölüm, montaj ve üretim sırasında ortaya çıkabilecek sorunların önlenmesi, tespit edilmesi ve düzeltilmesi ile ilgilidir.
- **ISO 9003:** Bu bölüm test ve kontrol faaliyetlerini gerçekleştiren ve problemlerin tespiti ve kontrolü ile ilgilenen şirketlere yöneliktir.
- **ISO 9004:** Bu bölüm, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi ve uygulanmasında rehberlik sunmaktadır.

Bu genel İSO standartları dahilinde eğitim konusuna değinecek olursak henüz 2018 yılı Mayıs ayında İSO komitesi tarafından yeni bir kalite standartları ilkelerini içeren 21001 adlı eğitimde kalite gereksinimlerini içeren bir belge yayımlanmıştır.

Dünyanın bu ilk uluslararası yönetim sistemi standardının ardındaki amaç, eğitimcilerin daha iyi bir hizmet vermelerine yardımcı olmaktır. Çünkü okul öncesinden üniversiteye, mesleki eğitimden öğrenci koçluğuna kadar, eğitim dünyası sürekli değişmekte ve gelişmektedir. Geleneksel müşteri-tedarikçi ilişkisinden işbirlikçi bir ortaklığa doğru hareket etme eğilimi sürdükçe, öğrencilerin beklentileri de artırmaktadır. Eğitimciler artık bu yeni çalışma yöntemlerine uyum sağlamaya ve aynı zamanda yüksek kalitede hizmet vermeye yönelmektedirler.

ISO 21001, eğitim örgütleri için yönetim sistemleri, eğitimcilerin, öğrencilerin ve diğer paydaşların bu sistemi kullanmak için ihtiyaç duydukları gereksinimleri karşılamak için oluşturulmuş bir eğitim yönetim sistemidir (Hughes, 2007).

ISO / PC 2881 proje komitesi tarafından geliştirilen bu yeni Uluslararası Standart, eğitim kurumu, öğrenci ve diğer paydaşlar arasındaki özel etkileşime odaklanmaktadır. Eğitim kurumları, örgütün kendi misyonu ve vizyonu ile uyumlu, daha etkili ve uygun bir öğrenme deneyimi sunarak bu ilkelerden faydalanacaklardır. Öğrenciler bu ilkelerden daha fazla fayda sağlayacaklar çünkü aldıkları eğitim hizmeti daha kaliteli daha kişiselleştirilmiş ve ihtiyaçları için daha uygun olacaktır ve bunun sonunda daha iyi öğrenme çıktıklarına elde edilebilecektir.

Eğitim hizmeti veren kurumların tümünde geçerli olan ve kapsamlı bir dizi uygulama sunan, ISO 21001, daha güçlü bir eğitim sektörü oluşturma, inovasyon ve ekonomiyi canlandırma açısından olumlu bir etki bırakmaya yardımcı olacaktır (Naden C, 2018). Dünya çapında eğitim kurumları ve öğrenciler bu belgenin ana yararlanıcıları olmasına rağmen, ilgili tüm taraflar eğitim kurumlarında standartlaştırılmış yönetim sistemlerinden yararlanacaklardır.

Bu belgeye göre hareket eden eğitim organizasyonları için sisteminin potansiyel faydaları şunlardır:

- Kurumun politikası ile amaç ve faaliyetlerin daha iyi uyumlaştırılması (misyon ve vizyon dahil)
- Herkes için kapsayıcı ve eşit kalitede bir eğitim sağlayarak sosyal sorumluluğu arttırmak
- Tüm öğrencilere ve özellikle özel eğitim ihtiyaçları olan öğrencilere, uzaktan eğitim alan öğrencilere hayat boyu daha kişiselleştirilmiş öğrenme ve etkili cevap verme olanağı sağlamak
- Etkinliği ve verimliliği geliştirmek ve arttırmak için değerlendirme araçları oluşturmak
- Organizasyonun artan güvenilirliği sağlamak
- Eğitim kurumlarının etkili eğitim yönetimi uygulamalarına olan bağlılıklarını göstermelerini sağlayan bir araç olması
- Örgütsel iyileştirme için bir kültür olması
- Bölgesel, ulusal ve diğer standartların uluslararası bir çerçevede uyumlaştırılması
- İlgili tarafların geniş katılımı
- Mükemmellik ve inovasyonun arttırılması.

Bu belge, ISO 9001 ile uyumlu bir yönetim sistemi standardıdır. Eğitim kurumlarının yönetim sistemlerine ve bunların öğrencilerin ve ilgili diğer paydaşların birbirlerine olan etkilerine odaklanır (ISO, 2018).

ISO 21001 standardı, eğitim sağlayıcılarının ürün ve hizmet kalitesini yükseltmek için mükemmel bir temel sağlar. Buna karşın, eğitim alanlarının standartlaştırılmış performans testleri ve onu çevreleyen tartışmalı alanlara duyulan güvensizlik nedeniyle, standardizasyon konusunda genel bir ön yargı olabilir. Bununla birlikte, eğer bu standartlar uygulanmışsa ve eğitim alanındaki en iyi uygulamalarla tamamlanmışsa, kuruluşlar, öğrenciler, ebeveynler ve diğer paydaşlar için olumlu sonuçlar ortaya çıkmasına yardımcı olacaktır (Hoxha, 2018).

TKY standartları ortalama her beş yılda bir büyük revizyonlar geçirmektedir. En son yapılan değişiklik 2015 yılında gerçekleşmiştir. Daha önce sekiz kalite prensibi (Liderlik, Müşteri Odaklılık, Herkesin Katılımı ve İletişim, Sürekli İyileştirme, Hedeflerle ve Verilerle Yönetim, Süreç Yönetimi, Önlemeye Dönük Yaklaşım, Sürekli Eğitim) bulunurken yeni standart ise bazı prensipler standartta yer bulamamış ve bazı yeni prensiplerde dönüşüme uğramıştır. Ayrıca yeni prensipler de ihdas edilmiştir ve yedi yeni kalite standardı ortaya çıkmıştır. Şekil 1 bu standartları şu ilkeleri göstermektedir (ISO 9001, 2015: 3).

Şekil 1-ISO 9001 Yeni Toplam Kalite Yönetim İlkeleri



Yukarıdaki şekilde gösterildiği gibi ISO 9000, ISO 9001 ve bu yapılarla bağlantılı ISO standartları yedi TKY ilkesi üzerine inşa edilmiştir. Bu ilkeler ISO'nun TKY standartlarının geliştirilmesi ve sürdürülmesinden sorumlu olan ISO / TC 176 tarafından geliştirilmiştir. ISO / TC 176 merkezi Kanada'nın Toronto şehrinde bulunan ve 1979 yılında kurulan ISO standartları teknik yönetim kurulunun kısa adıdır.⁷

2.1.3.1.Yeni Kalite Yönetim İlkeleri:⁸

Bu bölüm yedi kalite yönetim ilkesini (KYİ) tanıtmaktadır. ISO 9000, ISO 9001 ve bunlarla bağlantılı ISO kalite yönetimi standartları bu yedi KYİ'ne dayanmaktadır. Bir "ilkenin" tanımlarından biri de, bir şeyin yapıldığı yolda önemli bir etkisi olan temel bir inanç, teori veya kural olmasıdır. "Kalite yönetim ilkeleri", doğru olarak kabul edilen ve kalite yönetimi için temel olarak kullanılabilir bir dizi temel inanç, norm, kural ve değerdir. Kalite Yönetim İlkeleri (KYİ)'nden, bir kuruluşun performans iyileştirmesine katkıda bulunmakta yararlanılabilir. ISO kalite yönetim standartlarını geliştirmek ve sürdürmekle sorumlu olan ISO / TC 176 uluslararası bilirkişiler tarafından geliştirilmiş ve güncellenmiştir.

Bu belge her bir KYİ için şunları sağlar:

- Açıklama: İlkenin tanımı
- Gerekçe: İlkenin kurum için neden önemli olduğunun izahı
- Temel faydalar: İlke ile ilgili yararların modelleri
- Yapabileceğiniz işlemler: İlkeyi yerine getirirken kurumun performansını iyileştirmek için gerekli eylem örnekleri

Yedi kalite yönetimi prensibi:

- 1 - Müşteri odaklılık
- 2 - Liderlik
- 3 - İnsanların katılımı
- 4 - Süreç yaklaşımı

⁷ <https://www.iso.org/committee/53882.html>

⁸ Toplam yedi prensip, ISO 9001 Toplam Kalite Yönetim İlkeleri: ISO 9001:2015 Quality management principles adlı eserden yararlanılarak önemine binaen geniş bir özet şeklinde yazılmıştır.

- 5 - İyileştirme
- 6 - Kanıta dayalı karar verme
- 7 - İlişki yönetimi

Bu ilkeler öncelik sırasına göre sıralanmamıştır. Her ilkenin göreceli önemi örgütten örgüte değişecektir ve bu ilkelerin zaman içinde değişmeside muhtemeldir.

2.1.3.1.1. Müşteri Odaklılık

Açıklama: Kalite yönetiminin odaklandığı temel değer, müşteri ihtiyaçlarını karşılamak ve müşteri beklentilerinin üzerinde hizmet vermektir.

Gerekçe: Bir kuruluş, alıcıların ve ilgili paydaşların güvenini sağladığında başarı elde eder. Müşteri ile etkileşim kurdukça bu size daha fazla değer oluşturma olanağı sunar. Müşterilerin ve diğer paydaşların mevcut ve gelecekteki ihtiyaçlarını anlamak, kurumun sürekli başarısına katkıda bulunacaktır.

Temel Faydalar:

- Müşterinin Kıymetinin Artması
- Müşterinin Memnuniyetinin Artması
- Müşterinin Sadakatının Artması
- Tekrar İş Yapma Olanağının Artması
- Kurumun Saygınlığının Artması
- Daha Fazla Müşteri Artışı
- Artan Gelir ve Pazar payı

Yapabileceğiniz İşlemler:

- Müşterileri ister doğrudan ister dolaylı olsun kuruluşunuzun bir değeri olarak tanıyın,
- Müşterilerin şimdiki ve ilerideki ihtiyaçlarını ve isteklerini anlamaya çalışın,
- Kuruluşun hedeflerini müşteri ihtiyaçlarına ve beklentilerine bağlayın,
- Örgüt genelinde müşteri ihtiyaç ve beklentilerini herkese anlatın,

- Müşteri ihtiyaçlarını ve isteklerini yerine getirebilmek için ürün ve hizmetleri belirleyin, dizayn edin, üretin ve nasıl destek olacağınızı planlayın,
- Müşterilerin memnuniyet seviyelerini izleyin ve memnuniyeti geliştirmek için uygun önlemleri alın,
- Müşterilerin memnuniyetini sekteye uğratacak konularda ilgili tarafların ihtiyaçlarını ve beklentilerini belirleyin ve bunları yapmak için harekete geçin,
- Sürekli başarıya ulaşmak için müşterilerle ilişkileri etkin ve verimli bir şekilde yönetin.

2.1.3.1.2.Liderlik

Açıklama: Her ne seviyede olursa olsun liderler, kurumda amaç birliği kurar ve kurumun kalite hedeflerine ulaşmada insanların dahil olduğu uygun koşulları oluştururlar.

Gerekçe: Hedef birliğinin oluşturulması ve insanların katılımı, bir örgütün hedeflerine ulaşmak için yol haritasını, politikalarını, iş ve işlemlerini ve kaynaklarını geliştirmesine olanak tanır.

Temel Faydalar:

- Kuruluşun hedeflerini kalite açısından karşılamada artan etkinlik ve verimlilik
- Kuruluşun proseslerinin daha iyi koordine edilmesi
- Örgütün bölümleri ve işlevleri arasında sorunsuz iletişim
- Örgütün ve insanların beklenen çıktıları kazanma kabiliyetinin geliştirilmesi ve genişletilmesi

Yapabileceğiniz İşlemler:

- Kuruluşun misyonu, vizyonu, stratejisi, politikaları ve süreçlerini kuruluş çapında yayın,

- Kurumun her seviyesinde uygun davranış modelleri ve etik kurallar oluşturun ve bunların devamlılığını sağlayın,
- Güven ve dürüstlük kültürü oluşturun,
- Örgüt çapında bir kalite teşvik yapısı oluşturun,
- Kuruluştaki her bölüm liderinin, kuruluştaki insanlara olumlu birer örnek olduğundan emin olun,
- İnsanların yaptıkları eylemleri, sonucu düşünerek yapabilmeleri için gerekli kaynakları, eğitimi ve yetkileri onlara verin,
- İnsanların kuruma katkılarına destek olun ve onları teşvik edin.

2.1.3.1.3. İnsanların Katılımı

Açıklama: Örgütün tüm bölümlerindeki yetenekli, yaratıcı ve iş yapmaya istekli kişiler, örgütün gelişimi için gereklidir.

Gerekçe: Bir örgütü etkin ve verimli bir şekilde yönetmek için, tüm insanları işe her düzeyde dahil etmek ve onlara birey olarak saygı duymak önemli bir dönüm noktasıdır. Kurumun kapasitesinin bilinmesi, kurum yapısının güçlenmesi, kurumun kalite hedeflerine ulaşmasında insanların katılımını teşkil eder.

Temel Faydalar:

- Kuruluşun hedeflerinin kalite açısından örgütteki insanlar nezdinde daha iyi benimsenmesi ve insanların bunları başarma motivasyonunun artması,
- İyileştirme faaliyetlerinde insanların daha fazla işe katılması,
- Geliştirilmiş kişisel gelişim, faydalı girişimler ve yaratıcılık,
- Gelişmiş insan memnuniyeti,
- Örgüt genelinde güven ve işbirliğinin gelişimi,
- Örgüt genelinde ortak değerlere ve kültüre artan ilgidir.

Yapabileceğiniz İşlemler:

- Bireysel katkılarının ne kadar önemli olduğunu onlara hissettirmek adına insanlarla iletişime geçin,

- Örgüt bütününde birlikteliği tetikleyin,
- Herkesin katılabileceği beyin fırtınası yöntemini kurum içinde yayın, bilgi ve deneyimin paylaşılmasını kolaylaştırın,
- İnsanların, performans kısıtlamalarını belirlemelerine ve korkmadan inisiyatif almalarına yardımcı olun,
- İnsanların katkılarını, kişisel gelişim düzeylerini ve kurum için yaptıkları faydalı işleri belirleyin ve bunu onlara hissettirin,
- Kişisel hedeflere karşı çalışanın kendi performansını kendisinin değerlendirmesini sağlayın,
- İnsanların memnuniyetini değerlendirmek ve olumsuzluklara karşı uygun önlemleri almak için anketler yapın.

2.1.3.1.4.Süreç Yaklaşımı

Açıklama: Tutarlı, öngörülebilir sonuçlar ve faaliyetler tutarlı bir sistem ve etkili bir süreç yönetimi varsa ve bu sistem etkili yönetiliyorsa daha verimli bir şekilde iş gerçekleştirilir.

Gerekçe: Birbiriyle ilişkili süreçlerden oluşan yapı kalite yönetim sistemidir. Sistemin bahsedilen ilişkili süreçleri ne şekilde ürettiğini anlamak, bir örgütün performansının geliştirilmesine olanak tanır.

Temel Faydalar:

- İnsanların dikkatini kilit süreçlere ve iyileştirme fırsatlarına odaklar,
- Birleştirilmiş süreç sistemi ile bağlantılı ve hesaplanabilir sonuçlar oluşturur,
- Verimli süreç yönetimi, olanakların etkin kullanımını sonucunda optimum performans sağlar,
- Kuruluşun tutarlılığına, etkinliğine ve verimliliğine ilişkin olarak ilgili taraflara güven verir.

Yapabileceğiniz İşlemler:

- Sistemin hedeflerini ve bunları başarmak için gerekli işlemleri tanımlayın,
- Süreçleri ve işleri idare etmek için sorumluluk, yetki ve hesap verebilirlik oluşturun,

- Kuruluşun kabiliyetlerini farkedin ve eyleme geçmeden önce eksiklikleri belirleyin,
- İşlerin nelere bağlı olduğunu belirleyin ve değişikliklerin sistem üzerindeki bireysel süreçlere etkisini yordamaya çalışın,
- Örgütün kaliteyle ilgili hedeflerini etkin ve verimli bir yolla uygulayabilmek için yapılacak işlemleri ve bunların karşılıklı ilişkilerini belirleyin,
- Süreçleri yürütmek ve geliştirmek, genel sistemin durumunu izlemek, çözümlenmek ve bir sonuca varmak için gerekli bilgilerin elinizde olduğundan emin olun,
- Süreçlerin sonuçlarını ve kalite yönetim sisteminin genel çıktılarını tehlikeye düşürecek riskleri belirleyin.

2.1.3.1.5. İyileştirme

Açıklama: Başarılı kuruluşlar iyileştirmeye odaklanmaktadır.

Gerekçe: Bir örgütün mevcut performans düzeyini geliştirmeyi sürdürmesi, hem iç hem de dış koşullardaki değişikliklere yerinde müdahale edebilmesi ve yeni fırsatlar oluşturması için iyileştirme şarttır.

Temel Faydalar:

- Gelişmiş süreç performansı, örgüt yönetim yeterliliği ve müşteri memnuniyeti sorunun en baştan araştırılması ve tespitine daha fazla odaklanma, ardından önleme ve düzeltici eylemler,
- İç ve dış riskleri ve fırsatları öngörme ve bunlara tepki verme konusunda gelişmiş yetenek,
- Sürekli artan gelişimin değerlendirilmesi,
- Yenilik için yöntem geliştirme olanağı

Yapabileceğiniz İşlemler:

- Örgütün her seviyesinde sürekli iyileştirme yapmaya çalışın,

- İyileştirme hedeflerine ulaşmak için hangi bölümde olursa olsun temel araçları ve metodolojileri nasıl uygulayacakları konusunda çalışanları bilgilendirin,
- İyileştirme hedeflerine başarılı bir şekilde ulaşabilmek için insanlara gerekli eğitim ve desteği verin,
- Örgüt genelinde iyileştirme projeleri uygulamak için uygun fırsatlar oluşturun,
- Projelerinin planlamasının yapılması, uygulanması, tamamlanması, sonuçlarının izlenmesi, gözden geçirilmesi ve denetlenmesi işlerini aksatmayın,
- Yeni malların, ve hizmetlerin geliştirilmesine olanak tanımak için sürekli iyileştirme olgusunu bu süreçlere entegre edin,
- Gelişimi izleyin ve gerekli düzeltmeleri yapın.

2.1.3.1.6.Kanıtı Dayalı Karar Verme

Açıklama: Verilerin analiz ve değerlendirmesine dayanan kararların, istenen sonuçları üretme olasılığı daha yüksektir.

Gerekçe: Karar verme sofistike bir süreç olabilir ve bazen bazı belirsizlikleri içerir. Genellikle, birden fazla tür ve girdi ile bunların öznel olabilen yorumlanmasını içerir. Sebep-sonuç ilişkilerini ve olası istenmeyen sonuçları anlamak bu süreçte önemlidir. Gerçek bilgiler, kanıtlar ve veri analizi, karar almada daha fazla doğru ve güvenli bilgi edinilmesine olanak sağlar.

Temel Faydalar:

- Gelişmiş karar verme süreci,
- Süreç performansının iyileştirilmiş bir çıktısı ve hedeflere ulaşma becerisi,
- Gelişmiş operasyonel etkinlik,
- Görüş ve kararları gözden geçirme, kendine güven ve olayları değiştirebilme yeteneğinin arttırılması,
- Geçmiş kararların etkinliğini gösterebilme ve analiz edebilme yeteneği.

Yapabileceğiniz İşlemler:

- Örgütün performansını izlemek için temel göstergeleri belirleyin, onları ölçün ve izleyin,
- Gerekli tüm bilgileri ilgili kişiler tarafından kolayca anlaşılır hale getirin,
- Verilerin yeterince doğru ve güvenilir olduğundan emin olun,
- Uygun yöntemleri kullanarak veri ve bilgileri analiz edin ve değerlendirin,
- Çalışanların verileri gerektiği gibi analiz etme ve değerlendirme konusunda bilgili olduklarından emin olun,
- Karar vermekten korkmayın ve deneyimleriniz ve içgüdülerinizle sentezlenmiş kanıtlara dayalı eylemler yapın.

2.1.3.1.7. İlişki Yönetimi

Açıklama: Kuruluşun sürdürülebilir başarıyı sağlayabilmesi için, tedarikçiler ve diğer paydaşlarla olan ilişkilerini iyi yönetebilmesini sağlayabilir.

Gerekçe: Kuruluşun iş yaptığı herkes o kuruluşun performansını etkiler. Örgüt, performansı ile ilgili etkilerini en üst seviyeye çıkarmak için tüm ilgili taraflarla ilişkileri iyi yönettiğinde, başarının elde edilmesi olasıdır. Tedarikçiler ve ortaklar ile ilişki yönetimi özellikle önemlidir.

Temel Faydalar:

- İlgili tarafların her biri ile ilgili olası fırsat ya da olumsuzluklara cevap vererek, kurumun ve ilgili performansının geliştirilmesi,
- İlgili taraflar nezdinde müşterek hedef ve değerler zihniyetinin gelişmesi,
- Kuruluşun kaynaklarını ve yapabileceği işleri pay ederek ve kalite açısından riskleri en aza indirerek ilgili taraflar için değer oluşturma becerisinin artırılması,
- Sürekli akışı sağlanan mal ve hizmetlerin, iyi yönetilen bir tedarik zincirinin oluşturulması.

Yapabileceğiniz İşlemler:

- İş ile ilgili paydaşları (müşteriler, ortaklar, tedarikçiler) ve onların şirketinizle olan bağlarını anlayın,

- İdare edilmesi gereken kurum içi ilişkileri ortaya çıkarın ve bunları önceliklendirin,
- Kısa vadeli kazanımları uzun vadeli düşüncelerle sentezleyen planlar yapın,
- Kurum ile ilgili taraflarla bilgi havuzunu, elde edilen uzmanlığı ve kurum kaynaklarını paylaşın,
- İyileştirme yapısını üst seviyede tutmak için, performans ölçümü yapın ve ilgili taraflara performans geri bildirimini sağlayın,
- Mal sağlayıcılar, partnerler ve diğer ilgili taraflarla işbirliğine dayalı iyileştirme faaliyetleri oluşturun,
- Tedarikçileri ve ortakları başarılı işler yapabilmeleri ve yeni iş fırsatları oluşturabilmeleri yönünde özendirin.

2.2. Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitim Alanı

Sohel Uz Zaman ve Anjalın, U. (2016:1) eğitimcilerin, politikacıların, akademisyenlerin ve araştırmacıların, sürekli gelişim, müşteri memnuniyeti ve organizasyonel mükemmellik için etkili bir yönetim felsefesi olarak kabul ettiği toplam kalite yönetimine olan ilginin her geçen gün arttığını belirtmiştir. Dünyada da her geçen gün artan ilgiyle araştırmalar yapılan TKY'nin eğitimde uygulanabilirliği konusunu daha özel bir bakış açısıyla incelemek için ülkemizde yapılan çalışmalara göz atmamızda yarar vardır.

2.2.1. Türkiye'de Eğitim Alanında Yapılan Kalite Çalışmaları

Sürekli iyileştirme yolu ile ortaya çıkan mal veya hizmetin kalite kontrolünü işin en sonunda yapmaktansa, çalışanların işbirliği ile işi en başında ve her aşamasında kaliteli yapmaya özen göstermeyi şart koşan yapı TKY'dir. Onun bu niteliği ile eğitim kurumlarında bu yaklaşımın uygulanması neticesinde ülkelerin ihtiyacı olan yeterlilik düzeyi artmış, kalite ve nitelik elde etmiş, amaçlarına ulaşabilen insan yetiştirilmesi amaçlanmaktadır (Peker Ö, 1994: 77-78).

Diğer birçok bakanlıkta olduğu gibi, Milli Eğitim Bakanlığı'nda yeniliklere ayak uydurmaya ve eğitimde yeni yöntem ve teknikler uygulamaya çalışmaktadır. Bu girişimlerden biri de, Türkiye'deki okullarda TKY ilkelerinin uygulanmasıdır. Bu

şekilde, Milli Eğitim Bakanlığı eğitim sisteminin örgütsel yapısında bir değişiklik yapmak istemektedir (Özbebek E, 2006: 2).

Bu değişikliklere ulaşmak için 2000'li yıllardan itibaren MEB dünyada sıklıkla kullanılan ve istenilen yapıya oturan Toplam Kalite Yönetimi modelini uygulamak için "Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Projesi"ni (TKYP) ortaya koymuştur (Bozdemir ve Sezer, 2016: 5).

Tablo 3-Milli Eğitim Bakanlığının TKYP'yi Uygulama Amacı

Çağın getirdiği değişim ve gelişmeleri yakından izleyip değerlendirme
Personelin sürekli eğitimi ile niteliklerini yükseltme
Hizmet sorumluluğundaki kaliteyi artırma
Eğitim hizmetinden yararlananların memnuniyetini sağlama
Problemlerin çözümünde ve eğitim yönetiminde karar alma süreçlerine paydaşların tam katılımıyla gerçekleştirme
Karar almada veri kullanmayı genele yayma
Verilerle yönetim anlayışını hâkim kılma

(Kaynak: Meb, 2002).

Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı Mükemmellik Modelini (EFQM) merkeze alan projede derinlemesine analiz yapılmaktadır. Bu projede bulunan kriterlerden beşi girdi ile ilgili olup, kurumda nelerin, nasıl yapıldığını belirtmektedir. Diğer dört kriter ise sonuç kriterleri olarak açıklanmakta ve kurumun bu faaliyetleri sonucunda ulaştığı durumu göstermektedir (Üstün, 2006: 23).

Milli Eğitim Bakanlığı bu proje ile okulda ve sınıfta kaliteyi yakalamayı hedef olarak belirlemiştir. TKY projesi ve Uygulama Yönergesi 19 Ekim 1999 tarihinde uygulamaya konmuştur. Proje ile merkez yapıda ilk kısımda (01 Kasım

1999) 12, ikinci kısımda (01 Mart 2000) 12 ve son kısımda (01 Haziran 2000) toplam 19 birimde yürürlüğe konulmuştur. 25 Kasım 1999 tarihinde İyi Niyet Bildirgesi anlaşması Kalite Derneği (KalDer) ile yapılmış ve KalDer'in öncüsü olduğu Ulusal Kalite Hareketi'ne dahil olunarak "Kalite" bilincinin ülke genelinde yaygınlaştırılması hedeflenmiştir. Milli eğitim bakanlığında TKY uygulamaları, EFQM Mükemmellik Modeli örnek alınarak uygulamaya konmuştur (MEB, 2002:12).

Uryan, (2002) ayrıca MEB'in TKY'yi yaygınlaştırma çalışmaları neticesinde, eğitimde TKY Uzmanlık Grubu kurulmuştur. Amaç, TKY'nin yurt genelindeki eğitim örgütlerinde tanınması, tüm paydaşlar tarafından özümsemesi ve bu sayede eğitimin kalitesinin yükseltilmesidir. Bunun yanında 2000 yılında TKY Uzmanlık Grubu üyeleri, veliler ve yöneticilerden oluşan 7 çalışma grubu belirlenmiş ve bu grup TKY'nin uygulanabilirliği konusunda çalışmalar ve planlar üzerinde çalışmıştır.

Milli Eğitim Bakanlığı bu tarihten sonra okullarda çeşitli çalışmalar yapmış olsa da ne yazık ki yapılan çalışmalar takip edilmemiş ve tutulan raporlar sadece kâğıt üstünde kalmaktan öteye gidememiştir. Okullardan istenen toplam kalite ile ilgili yapılan çalışmaları gösteren raporlar ilk yıllarda okul müdürlüklerinden sıklıkla istenmiş olsa da son yıllarda toplam kalite ile ilgili az sayıda kurumda az sayıda çalışma yapılmaktadır.

2.2.2 Toplam Kalite Yönetiminin Eğitim Sistemine Uygulanabilirliği

Dağlı (2003:9)'ya göre TKY çevre ile etkileşim içerisinde, çevrenin gereksinimlerini takip eden, okulu etkileyen unsurlar arası uyumu sağlayan, değişime açık, okul içerisinde öğretmen, öğrenci ve personel arasında uyumu sağlayan, iyi ilişkiler kuran, demokratik, hoşgörülü, anlayışlı, klasik doğrulara bağlı olmayan geniş görüş açısına sahip, eldeki kaynakları ölçülü kullanan bir yönetim uygulamasıdır. TKY'nin eğitimde uygulanabilmesi, ancak okul yöneticilerinin bu kavramı benimsemesiyle gerçekleşebilecektir.

Bu bağlamda Uryan (2002) sürekli değişen dünya koşulları ile birlikte eğitime yönelik yeni bakış açısı oluşturulması gerektiğini savunmaktadır. Eğitim sistemi yeniden düzenlenmeli, okullar yeniliklerin uygulandığı, değişimin

desteklendiği, öğretmenlerin yenilikçi olduğu, okul üyelerinin ise değişime ayak uydurduğu; en önemlisi baskıcı yapıdan vazgeçilerek, sisteme verimlilik kazandıracak yöntemlerin izlendiği bir eğitim sisteminin kurulması gerektiğini belirtmektedir.

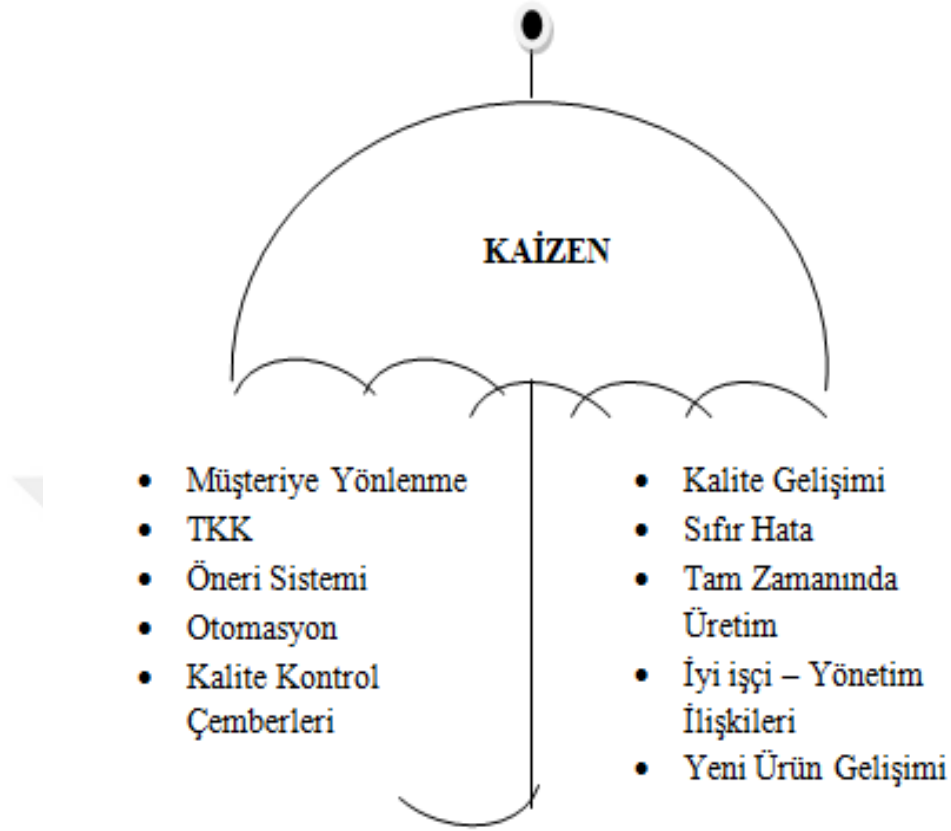
Bu nedenle TKY felsefesini eğitimde kullanmanın bazı faydalarından bahsedilebilir.

Tablo 4-TKY Felsefesinin Eğitim Kurumları İçin Bazı Katkıları⁹

Kurumun tüm etkinliklerinde bir canlılık meydana getirmesi
Topluluğun aynı amaç ve hedef doğrultusunda çalışmasını sağlaması
Birimlerin kendi işlerini daha etkili ve verimli bir biçimde yürütmesini sağlaması
Etkileşim içinde olan birimlerin sorunlarını kısa yoldan ve kalıcı bir biçimde çözümlenmesine olanak sağlaması
Çalışanların bilgi ve beceri seviyesini yükseltmesi
Motivasyonu artırması
Verimlilik ve diğer ana rekabet unsurlarında daha hızlı bir gelişme göstermesi.

Aynı zamanda eğitimde bu değişime ayak uydurmak için TKY felsefesinin ilkelerinden biri olan sürekli gelişim(kaizen) ilkesinden faydalanmak eğitim kurumları için bir artı değer olacaktır. Bununla birlikte Kazein (sürekli gelişim şemsiyesi) iş ya da hizmet alanlarında yapılacak işlemlerde uygulayıcılara yol göstermek için kullanılabilir.

⁹ <http://www.liderlikokulu.com.tr/kaizen/>

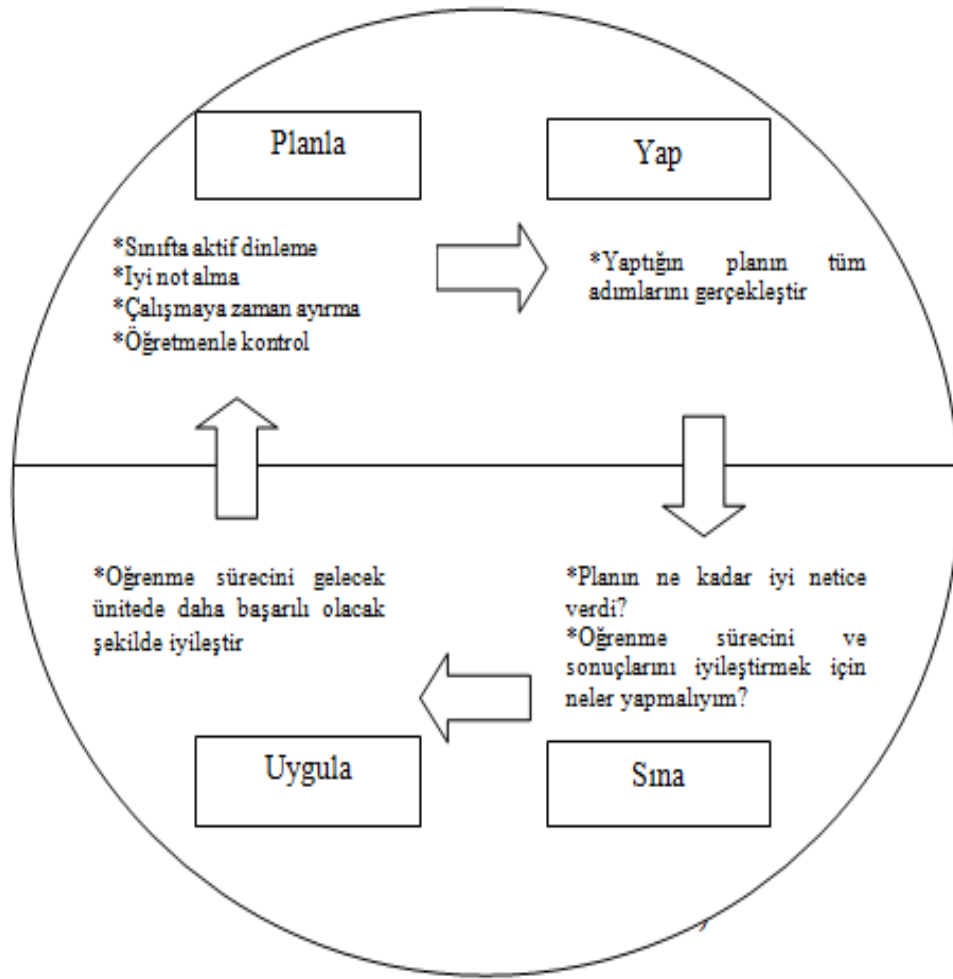
Şekil 2-Kaizen Şemsiyesi¹⁰

TKY ilkelerini eğitim sistemine uygularken yöneticilerin sorunlara çözüm bulma yöntemlerinden biride Deming'in oluşturduğu ‘planla-yap-sına-uygula’ (PYSU) Plan-Do-Check-Act (PDCA) adını verdiği modeldir ve bu model hem bir öğrenme modeli olduğundan hem de öğrencilere herhangi bir isi yaparken kullanılan işleri bir araya getirmede de yardımcı olduğundan önemlidir.

TKY'nin çok amaçlı döngülerinden biri olan PYSU döngüsü, etkili ve verimli zümre toplantıları, yönetim kurumları, okul gezilerinin planlanması gibi yerlerde süreci inceleme ve olumlu yönde geliştirme amacıyla kullanılır.

¹⁰ <https://sezencakirkaya.wordpress.com/2012/01/19/kaizen-felsefesi-nedir/>

Şekil 3-P-Y-S-U Metedolojisi



(Kaynak: Öksüz, 2007: 72-73)

Hergüner, (1998: 4-5)'e göre bu etapların oluşabilmesi için yöneticilerin TKY eğitiminden geçmiş olmalarının önemlidir.

Sanayide ürünün iyileştirilmesi ve müşterinin talebine uygun olması için ortaya koyulan çalışmaların eğitim sektöründe hem yönetim süreçlerinin hem de eğitimin kalitesinin iyileştirilmesi yönünde de yapılabileceğini ve kurumun yönetim sürecinin iyileştirilmesinde Kalite Konseyinin kurulmasını ve bununla birlikte Kalite Geliştirme Ekipleri ve Kalite Çemberlerinin oluşturulmasının önemli rol oynadığını belirtir. Kalite Konseyleri'ni organizasyonun liderlerinin oluşturduğunu ve bu şekilde onların başarıya ulaşmak için gerekli çabayı göstermede ve organizasyonun başarısı

için önemli olacak konuları belirlemede öncü olduklarını söyler. Ayrıca Kalite Konseylerinin paydaşlara liderlik ettiğini ve TKY sisteminin iletişimini oluşturduğunu söyler.

2.2.3. Etkili Okullar ve Kalite Yönetimi

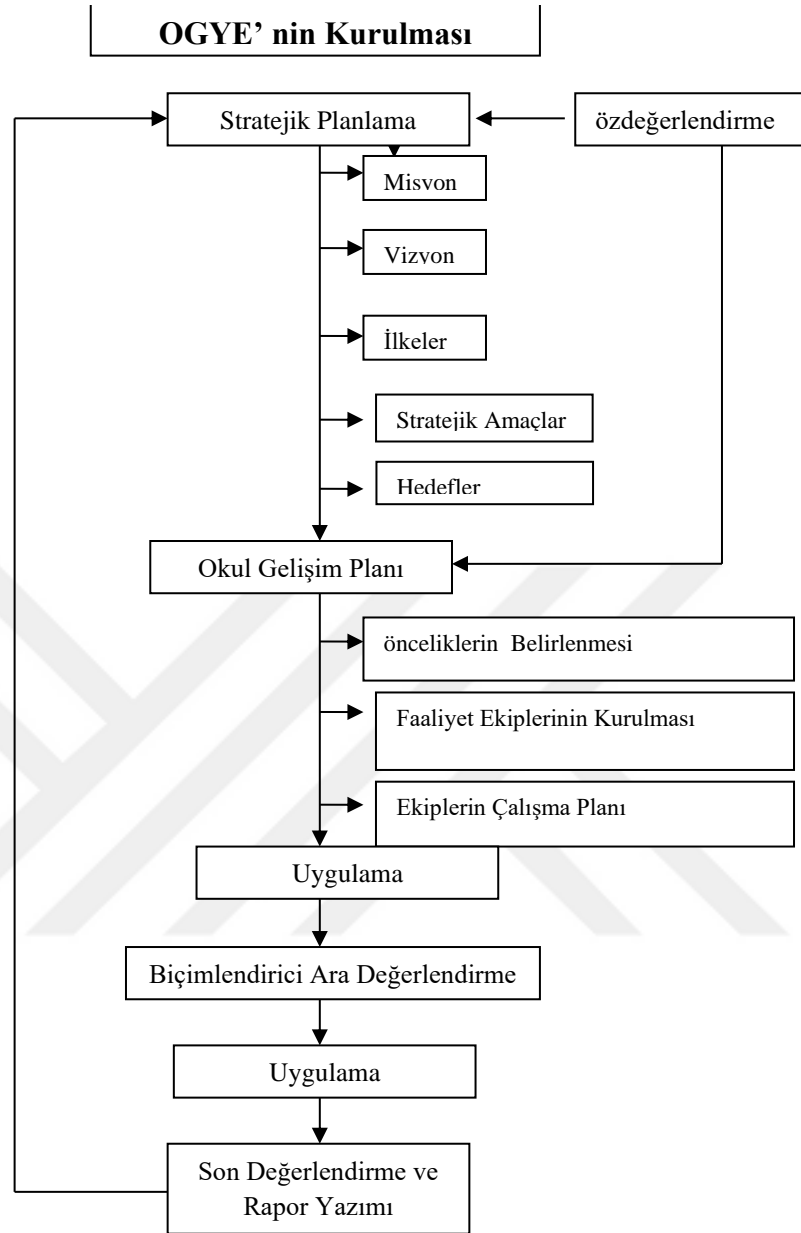
Etkili bir okulun evrensel bir tanımını yapmak kolay bir iş değildir. İş dünyasında bir şirketin büyüme, üretim ve kârlılık seviyelerine göre etkinliğini göreceli olarak görebilmemize rağmen, eğitim kurumları için aynı şey söylenemez. Bununla birlikte, etkili okul araştırması ve okul geliştirme hareketinin gelişimi otuz yılı aşkın bir süredir eğitimde mevcuttur ve bu alanların incelenmesi, okul süreçlerinin iyileştirilmesi açısından neyin başarılı olup olmadığını görmek için yararlı bir başlangıç noktası olabilir.

Ekonomik gelişimde öne çıkan batılı ülkeleri inceleyen Uluğ (2003: 70) refah ve sosyal talep başlıklarının öne çıktığını belirtmektedir. Öğretmenin, bilgiyi önüne konulmuş paketler biçiminde öğrencinin anlamasını bekleyen “sunucu” rolünden, öğrencinin öğrenmesini daha verimli hale getirebilmesi için öğrenme ortamlarını daha etkili hale getiren bir “danışman” rolüne doğru evrildiğini söyler. Burada öğretmenin bilgiyi veren değil, bilgiyi bulmayı öğreten bir yola girmesi gerektiği anlatılır.

MEB’in kendi kurumlarında toplam kalite anlayışını geliştirmek ve etkili okulları yaygınlaştırmak için yapmış olduğu bazı çalışmalar mevcuttur. Bu çalışmalardan biride Okul Gelişim Modelidir. Okul Gelişim Modeli bilgiye kendisi ulaşabilen bireyler yetiştiren okul anlayışının temelini oluşturan, işbirlikçi yönetim anlayışı ve yardımlaşmaya dayalı bir çalışma sistemi esas alınarak uygulanır (Mevkoleji, t.y.).

Okul Gelişim Modeli, okulun fiziksel yeterliliğini ve insan kaynaklarını kullanarak eğitim öğretim sürecini geliştirmeyi amaçlamaktadır. Okullarda herkesin işe katılımını, iyi planlama yapmayı ve takım çalışması yapmayı teşvik etmektedir (Özbebek, 2006).

Şekil 4-Okul Gelişim Modeli



(Kaynak: Eroğlu, Erden ve Demirkaya, 2003)

Şekil 4'de okul yönetiminin bu modeli uygularken takip etmesi gereken aşamalar gösterilmiştir.

Ayrıca kurumların yeni bir anlayış ve çalışma sistematiği olgularını kazanması için MEB'in oluşturduğu Okul Gelişim Modeli TKY uygulamalarını tabandan tavana yaymayı amaçlamaktadır. Bu modele ilişkin tablo aşağıda gösterilmektedir (Özbebek, 2006).

Tablo 5-Okul Gelişim Modeli Uygulamaları İle MEB'in Amacı

Değişen durumlara uyum sağlaması
Orta ve kısa vadeli planlar yapması
Bu planları uygulayabilmesi
Yıllık hedefler belirlemesi
Hedeflere ulaşma düzeylerini ölçmesi
Alternatif senaryolar oluşturması

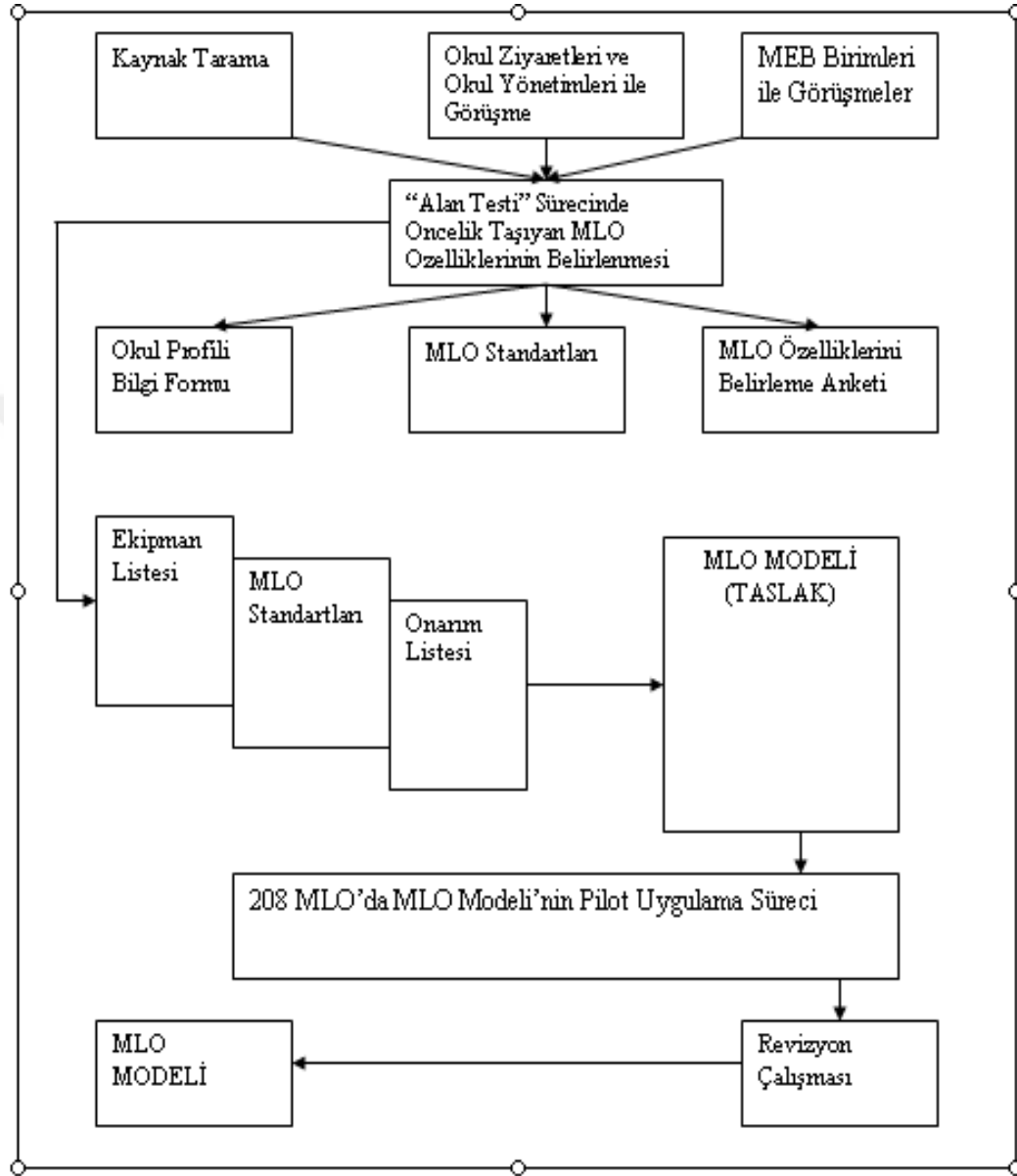
Eroğlu, Erden ve Demirkaya (2003: 4-7)'ya göre amaçlarda dikkat edilmesi gereken nokta, her basamağın titizlikle takip edilmesi ve bir basamağı uygulamadan diğer basamağa geçilmemesidir.

MEB Okul Gelişim Modelinden sonra, eğitim-öğretim sürecini TKY felsefesine dayandırmak için Müfredat Laboratuvar Okulları (MLO) projesini geliştirdi. Öğretmenlerin bu okullarda kazandığı deneyimler daha sonra Türkiye'deki eğitim sisteminde değişiklik yapmak için kullanılabilirdi (Özbebek, 2006).

Bu proje doğrultusunda, ülkemizin 18 Mayıs 1990 tarihinde Dünya Bankası ile bir anlaşma yapmıştır. Millî Eğitimi Geliştirme Projesi ile farklı şehirlerden Müfredat Laboratuvar Okulu seçilen 208 okul belirlenmiştir. Bu çalışmaları MEB Eğitimi Araştırma Geliştirme Dairesi Başkanlığı yürütmüş ve TKY felsefesini ülke çapında yaygınlaştırabilmek için önce bu okullarda denemiştir. Bu okullar dünya bankasının desteği ile gelişen ve Türkiye standartlarının üstüne çıkan okullardır.¹¹

¹¹ <https://eksisozluk.com/mlo--404016>

Şekil 5- Müfredat Laboratuvar Okulu Modelinin Geliştirilmesinde İzlenen Süreç

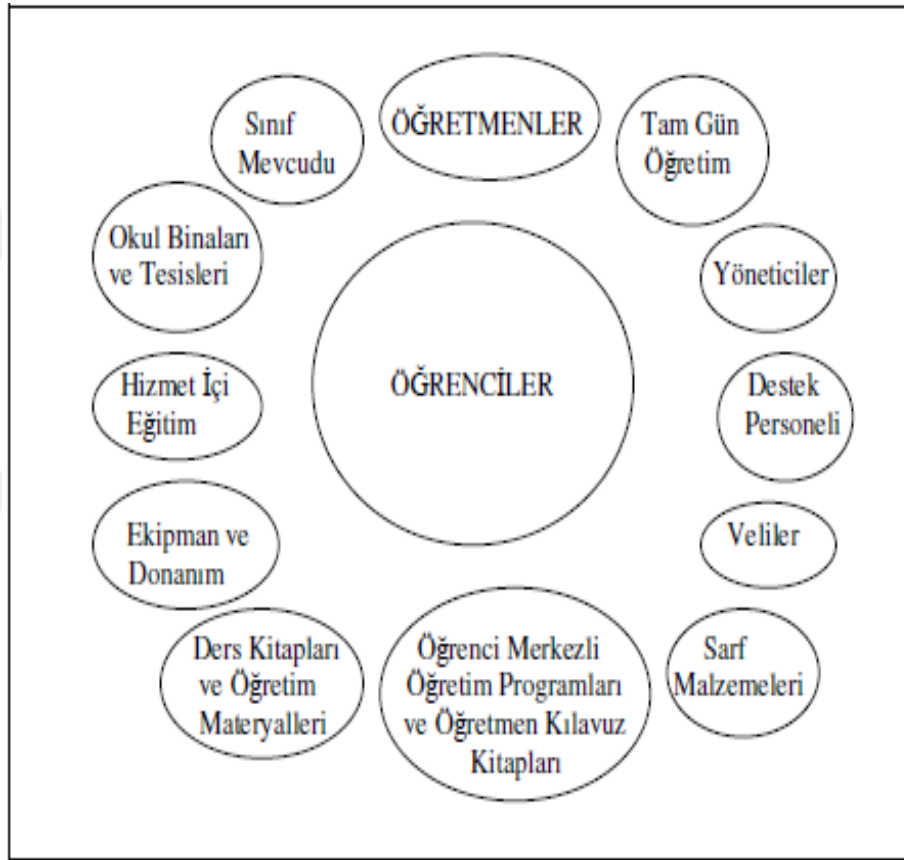


(Kaynak: Yılmaz 2011: 6)

Şekli inceleyecek olursak, MLO modelinin gelişim aşamasında bir takım işlemlerden geçtiğini söyleyebiliriz. Şeklin son bölümüne bakarsak 208 pilot okulda uygulama gerçekleştirildikten sonra değerlendirme yapılmış ve bu değerlendirmeler sonucu MLO adlı model ortaya çıkmıştır.

Bu okulların en önemli özelliği arasında öğrenciyi merkeze alan ve tüm yapının öğrencinin başarısı ve mutluluğu için çalışan bir yapının olmasıdır. Şekil 6'da MLO'nın özellikleri gösterilmektedir.

Şekil 6-Müfredat Laboratuvar Okullarının Özellikleri



(Kaynak: Şahin, 2006: 84)

Tüm bu bilgiler ışığında, etkili okul ve kalite yönetimini bir potada eritmek istersek bunu en iyi Deming'in Görüşlerinin Eğitimde Sürekli Gelişime Uyarlanması adı altında sıralayacağımız maddelere bakarak yapabiliriz (Doherty, 2005: 166–167).

Tablo 6-Deming'in Eğitimde Sürekli Gelişim Uyarlaması

Bölümler arasındaki engellerin kaldırılması
Herkes için güçlü bir eğitim ve kişisel gelişim programı oluşturulması
İnsanları derecelendirme-sıralama ve bu sıralamanın doğurduğu zararlı etkilerin yok edilmeye çalışılması
Kaliteyi başarmada test etmeye olan bağlılığın bırakılması
Kaygının giderilmesi
Kusursuz performans ve yeni verimlilik düzeyleri isteyen öğretmenler ve öğrenciler için sloganların, kışkırtıcıların ve hedeflerin kaldırılması
Liderlik
Okuldaki herkesin dönüşümü başarmasının sağlanması
Öğrenci başarı ve öğrenci hizmet sistemlerinin sürekli ve tutarlı bir şekilde geliştirilmesi
Öğrenci, öğretmen, ilgili personel ve yöneticilere yönelik iş üzerinde eğitim ve öğrenme durumlarının oluşturulması
Öğrencilerin daha önce geldikleri eğitim kurumlarıyla işbirliği yapılması
Öğrencilerin ve sunulan hizmetin geliştirilmesine yönelik tutarlı bir amacın oluşturulması
Öğrencilerin, öğretmenlerin, yönetimin ve okul personelinin çalışan bireyler olarak yaptıkları işten zevk alma haklarını engelleyen faktörlerin yok edilmesi
Öğretmen ve öğrenciler üzerindeki çalışma standartlarının ve iş kotalarının kaldırılması
Yeni felsefenin benimsenmesi

Okçu (2008:287)'ya göre okullarda yürütülen toplam kalite uygulamalarını sınıf bazında yürütülen etkinliklerden ayırmak mümkün değildir. Öğretmenler başarılı eğitim liderleri olarak sınıflarda TKY uygulamalarına olanak tanıyacak etkinlikleri yürütmelidirler. Bu şekilde eğitimin kalitesine ve sürekliliğine katkı sağlanmış olunur. Toplam kalite yönetiminin ilkeleri sınıf ortamına uygulanmasıyla, öğrencilerde istenen davranışların üst düzeyde kazandırılmasına olanak sağlandığını ifade etmektedir.

Tablo 7-Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin Sınıf Ortamındaki Görünümü

İnsana saygı	Motivasyona ve iletişime önem verme, istenmeyen davranışların yönetiminde başarı
İstatistikten yararlanma	Öğrencilerin genel başarı durumlarının sayısal olarak ifade edebilmek için istatistik tekniğinden yararlanma
Müşteri merkezilik	Öğrenci merkezli eğitim anlayışı
Önleyici yaklaşım	İstenmeyen davranışları cezalandırma yerine, bu davranışların ortaya çıkmasını engelleme
Sıfır hata	Tam öğrenme
Süreç odaklı olma	Eğitim öğretim sürecinin amaca uygun olup olmadığını sürekli kontrol etme
Sürekli gelişme	Öğrenciye öğrenmeyi öğretmek, hayat boyu öğrenme bilincini kazandırmak
Tam katılım	Bütün öğrencilerin katılımının sağlandığı aktif öğrenme ortamı. Ayrıca kalite çemberi görünümünde çalışma
Tedarikçilerle işbirliği	Aileler ile ve bir önceki eğitim kademesi ile işbirliği
Üst yönetimin liderliği ve sorumluluğu	Öğretmenin sınıf içinde lider öğretmen olarak kalite artırıcı etkinlikleri uygulamaya geçmesi

(Kaynak: Okçu 2008:287)

Her öğrenciyi öğrendiği şey üzerinden incelemek zaman alır. Bunun yerine öğrenciyi sınıfta süreç içinde incelemek zamandan tasarruf sağlar. Ayrıca TKY ilkesi ile her öğrencinin sınıftan tam öğrenmiş olarak ayrılması sağlanarak sıfır hata ilkesi gerçekleştirilmiş olunur (Crawford ve Shutler, 1999:4-5).

2.2.4. Örgün Eğitimde Yabancı Dil Öğretimi

Ülkemizde yabancı dil öğretimi 19. yy'ın başlarında ortaya çıkmaya başladığı söylenebilir. Batı'nın üstünlüğünü daha çok hissetmeye başlayan Osmanlı aydınları batı dillerinin öğretilmesine karar vermiştir. Batı dillerine ilgi duyulmasının bir başka sebebi ise bu tarihe değin sıklıkla kullanılan Arapça'nın düşünsel alanda varlık gösterememesidir (Özdemir, 2006: 29).

Ayrıca Türkiye'nin üyesi olduğu, Birleşmiş Milletler, Avrupa Konseyi, OECD ve NATO gibi birçok kuruluş vardır. Bu kuruluşlara çok az ulusun, genel olarak batılı ulusların konuştuğu dil hakimdir. Kaçınılmaz olarak batı dilleri özellikle İngilizce öğrenme ihtiyacı ortaya çıkmıştır (Suna ve Durmuşçelebi, 2013: 9).

Yabancı dil olarak İngilizce dünyadaki en yaygın dillerden birisidir. Ana dil olarak konuşulan en yüksek dil Çince (Mandarin) ve İspanyolcadır. Diğer taraftan, ana dili İngilizce olmayan ülkeler arasında konuşulan en yaygın dil İngilizcedir Tepav, (2013: 30).

Tablo 8-Dünyada Konuşulan En Yaygın Diller

Sıralama	Dil	1. Dil	2. Dil	Toplam
1	Çince (Mandarin)	897 Milyon	193 Milyon	1.09 Milyar
2	İngilizce	371 Milyon	611 Milyon	983 Milyon
3	Hindustani	329 Milyon	215 Milyon	544 Milyon
4	İspanyolca	436 Milyon	91 Milyon	527 Milyon
5	Arapça	290 Milyon	132 Milyon	422 Milyon
6	Malayca	77 Milyon	204 Milyon	281 Milyon
7	Rusça	153 Milyon	113 Milyon	267 Milyon
8	Bengalce	242 Milyon	19 Milyon	261 Milyon
9	Portekizce	218 Milyon	11 Milyon	229 Milyon
10	Fransızca	76 Milyon	153 Milyon	229 Milyon

(Kaynak: <https://www.tech-worm.com/10-dunyada-en-cok-konusulan-diller/>)

Tablodan da anlaşılacağı üzere İngilizce konuşan insan sayısı yadsınamayacak kadar fazladır. Kaldı ki uluslararası ticaret, finans ve eğitim dili olan İngilizcenin önemi gün geçtikçe artmakta ve ülkemizde bu konuda geri kalmamak

için bazı çalışmalar yapılmaktadır. Son yıllarda anlaşılmıştır ki yabancı dil öğretimine erken yaşta başlamak önemlidir. Uzmanlara göre bilişsel gelişime katkıda bulunması açısından küçük yaşta dil eğitimine başlamak önemlidir. Böylece çocuk hem yabancı dil öğrenir hem de anadilini geliştirme fırsatı bulur (İlter ve Er, 2007: 21-22)

Haznedar (2010: 748) dil öğretiminde dünyaya ayak uydurmak için ülkemizde erken yaşta dil öğretimine 1997 yılında başladığını söyler. Ona göre bu uygulamaya başlamada geç kalınmış olsa da ikinci dile başlama yaşı hayati bir unsurdur. Yetişkinlikte dil öğrenimine başlayanlara göre erken yaşta dil öğrenimine başlayanların daha avantajlı oldukları bir gerçektir. Bunun sebebinin dil öğrenmede kritik bir yaş olduğu uzmanlar tarafından tartışılmaktadır. Ancak, yapılan çalışmalar göstermiştir ki bu varsayımlar bir yana, araştırmacılara göre dili öğrenmeye başlama yaşının önemi günümüzde tüm çevrelerce kavranmıştır.

Buna ek olarak, 2012-2013 eğitim öğretim yılından itibaren İngilizce eğitimi ilkokul 2. sınıfta başlamış olması sevindirici bir gelişmedir. Hatta kreş seviyesine incek olursak artık 3 yaşından itibaren çoğu kreşte İngilizce eğitimi verilmektedir.

2018 yılında başlayan ‘yabancı dil hazırlık sınıfı’ uzun yıllardır yabancı dil yeterliliğinin istenilen düzeye getirilememesi nedeniyle eğitimciler tarafından ‘devrim’ olarak nitelendirilmektedir. 5. Sınıftan itibaren başlayan bu uygulama İngilizce öğretmeni yetersizliği nedeniyle birkaç ilde pilot uygulama şeklinde başlamıştır. 15 saat İngilizce eğitimin yanında Türkçe Matematik gibi derslerinde eğitim öğretime katkı sağlanması hedeflenmektedir (Kolcu, 2017).

Tabloda 9’da Kuzey Avrupa ülkelerinin nispeten yabancı dil öğrenme çalışmalarına erken yaşta başladıklarını görebiliriz. Şuanda Türkiye’nin bu tabloda ki yeri fena değildir. Resmi olarak 2. Sınıfta eğitim başlamaktadır fakat uygulanan yöntemlerde sorunlarımızın olduğu unutulmamalıdır.

Tablo 9-İlk Yabancı Dil Başlama Sınıfı

Ülkeler	Başlangıç		
İrlanda	9	Bulgaristan	2
Birleşik Krallık (İngiltere)	6	Litvanya	2
Birleşik Krallık (Wales)	6	Linkeştayn (Primary + 2 Gymnasium)	2
Birleşik Krallık (Kuzey İrlanda)	6	Belçika (German)	1
Belçika (French)	5	Belçika (Flemish)	1
Portekiz	5	Estonya	1
Danimarka	4	İspanya	1
Güney Kıbrıs	4	Fransa	1
Macaristan	4	İtalya	1
Slovenya	4	Lüksemburg	1
Slovakya	4	Malta	1
Almanya (rundschule+Hauptschule)	3	Hollanda	1
Yunanistan	3	Avusturya	1
Letonya	3	Polonya	1
Romanya	3	İsveç	1
Finlandiya	3	Birleşik Krallık (İskoçya)	1
		İzlanda	1
		Norveç	1

(Kaynak: <http://slideplayer.biz.tr/slide/2789270/>)

İngilizce dil eğitimi, çeşitli nedenlerle bugün en önemli eğitim konularından biri haline gelmiştir. Bu bilgi çağında, İngilizceyi birinci ve ikinci dil olarak kullanan kişi sayısı günden güne çoğalmaktadır. Bu, hem öğrenci hem de öğretmen sayısında bir artışa yol açmıştır. Aslında, İngilizce bugün ortak dil olarak kullanılmaktadır. Ayrıca kitle iletişim araçları, sosyal medya araçları ve iletişim teknolojilerinin kullanımında hızlı bir değişim söz konusudur (Özbebek, 2006: 3-4).

Ancak genel olarak ortaokul ve lise eğitiminde İngilizce öğretimine baktığımız zaman durum bu kadar sevindirici değildir. Bazı özel kurumlar hariç İngilizce öğretim genellikle Dilbilgisi-Çeviri yöntemi ile yapılmakta, konuşma ve dinleme olgularına yeterince zaman ayrılmamaktadır. Bunun sonucu pratik yapma fırsatı bulamayan öğrenci öğrendiği yabancı dili konuşma zorluğu yaşamaktadır.

Bu zorluğun hatırı sayılır bir kısmı gerek ortaöğretimde gerekse yükseköğretimde uygulanan çeşitli öğretim yöntem ve teknikler nedeniyle yaşanmaktadır.

Tablo 10-Türkiye’de Uygulanan Yöntem Ve Teknikler

Dilbilgisi-Çeviri yöntemi (Grammar-Translation Method),
Düz varım Yöntemi (Direct method),
Kulak-Dil Alışkanlığı Yöntemi (Audio-lingual Method),
Bilişsel Öğrenme Yaklaşımı (Cognitive-Code Method),
Doğal Yöntem (Natural Method)
İletişimci Yaklaşım (Communicative Method),
Seçmeli Yöntem (Eclectic Method)
Tüm Fiziksel Tepki Yöntemi

Tablo 10’da günümüzde kullanılan yöntemlerin hepsi birarada olmasada, hangi yöntemin kullanılacağı tartışması hala devam etmekte ancak yabancı dil öğretimini hem bir sanat hem de bilim olabileceği düşüncesi yaygınlaştıkça, bu yolda önemli bir yol alınabilecektir. Yabancı dil öğretiminin tek bir yöntemle yapılamayacağı anlaşılmış, bunun yerine farklı yöntemlerin kullanılmasının yararlı olacağı benimsenmiştir (Arslan ve Akbarov, 2010: 184).

Bu değişime paralel olarak İngilizce dil öğretimi geleneği de, özellikle yirminci yüzyıl boyunca muazzam bir değişikliğe maruz kalmıştır. Belki de başka herhangi bir disiplinden daha fazla, bu gelenek yüzyıllardır tüm dünyadaki dil sınıflarında çeşitli şekillerde uygulanmaktadır. Matematik ya da Fizik öğretimi, yani, Matematik ya da Fizik öğretme metodolojisi büyük oranda aynı kalırken, bu İngilizce ya da genel olarak dil öğretimi için geçerli değildir. Geçmişten günümüze gelen pek çok yöntem ve metot ise şu şekilde sıralanmaktadır.¹²

¹² <https://www.englishclub.com/tefl-articles/history-english-language-teaching.htm>

Tablo 11-İngilizce Öğretiminde Kullanılan Bazı Yöntemler

Yöntem	Odak Noktası	Özellikleri
Grammar Translation (Dilbilgisel Yol)	Yazılı edebi metinler	İngilizceyi kendi dilinize çevirin
Direct Method (Doğal Metod olarak da adlandırılır)	Günlük konuşulan dil	Öğrenci kelimenin anlamını doğrudan İngilizce olarak öğrenir.
Audio-Lingual Method (Ses ve Dil Yolu)	Cümle ve ses kalıpları	Sadece İngilizce dilinde dinleme ve konuşma alıştırmaları ve örnek alıştırmalar yapılır
Cognitive Code Approach (Bilişsel Kod Yaklaşımı)	Dil bilgisi kuralları	İngilizce dilbilgisi kuralları öğrenilir ve pekiştirilir.
İnsancıl Yaklaşımlar - 4 Popüler Örnek:		
The Silent Way (Sessiz Yol)	Öğretmen yerine öğrenci etkileşimi	Öğretmen, İngilizcenin nasıl konuşulduğunu öğrencinin kendi kendine anlamasını sağlamak için sessizdir
Suggestopedia (Öneribilim)	Anlamli metinler ve kelime hazinesi	Müzik ile rahat bir atmosfer sağlanır. İngilizcenin bilinçaltı öğrenimini teşvik eder
Community Language Learning (Topluluk ile dil öğrenme yolu)	Öğrenci etkileşimi	Öğrencilerin birlikte etkileşim yoluyla İngilizceyi anlamaları
Communicative Language Teaching (İletişimsel dil öğretimi)	Etkileşim, özgün iletişim ve müzakere yapma	Aktif öğrenci etkileşimi yoluyla İngilizceyi anlama. Örneğin rol oynamak, oyunlar, bilgi boşlukları v.b

(Kaynak: <https://blog.tjtaylor.net/teaching-methods>)

Daha önce Türkiye’de kullanılan yöntemlerin bazılarında bahsetmiştik. Genel olarak modern sınıf yönetimini benimsemiş bir öğretmen yukarıdaki yöntemlerden sadece belli başlı olanları kullanmaz. Bu yöntemleri öğrencinin ilgi ve

ihtiyaçlarına göre seçer ve gerekirse birden fazla yöntemi birleştirerek eğitim öğretim faaliyetlerini yürütür (Anderson, 2004).

Bu tartışmalar ışığında, Özbebek (2006: 2-3)'e göre yabancı dil alanında çalışan insanlar ve bu kurumlara giden öğrenciler kaliteli okullarda bulunmak isterler, ancak hem devlet okullarında hem de özel okullarda kaliteli öğrenme ve öğretim süreçlerini engelleyen bazı sorunlar vardır. Örneğin, bazı kurumlar, eğitim öğretimde başarılı olabilmek için ihtiyaç duydukları yönetim desteğine sahip değildirler (Köksal, t.y.). Bazı okullar ise, hem çalışanlar hem de müşteriler (öğrenciler) için kaliteli plan ve program oluşturmakta zorlanmaktadır. Dahası, bazı öğretmenler ve idareciler, öğrencilerin yani müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılayan “etkinlikleri tasarlamayı” bilmemektedirler. Öğrencilerin sınıftaki tüm etkinliklerin odağı olması gerektiğinin farkına bile varamamaktadırlar.

2.2.5. Kalite ve Öğretmenler

Pek çok ülkede (% 70 ile % 90 arasında) eğitim bütçesinin büyük bir kısmı öğretmen maaşlarına aktarılmakta ve eğitimin kalitesinin genellikle öğretmen figürüne bağlı olduğu düşünüldüğünden, etkili öğretmen profillerinin belirlenmesine büyük yatırımlar yapılmaktadır (Anderson, 2004: 11).

Nerede olursa olsun kaliteli bir eğitim kurumunun yapı taşı öğretme ve öğretmenlerdir. Bu nedenle, özellikle ikinci yabancı dil olarak çok kullanıldığı için yüksek kalitede İngilizce dil eğitimi vermenin önemi nedeniyle, İngilizce öğretiminde profesyonel öğretmenler yüksek önceliğe sahiptir. İngilizce öğretmenleri İngilizce eğitim veren kurumların köşe taşıdır. Katılımcılar, sınıf yöneticileri, danışmanlar ve kontrolörler olarak işlev görürler. Araştırmalar, öğretmenin öğrenci başarısını etkileyen en önemli faktörlerden biri olduğunu göstermiştir. Bu nedenle, İngilizce öğretmenlerinin etkinliğini artırarak, İngilizce eğitim veren kurumların dil eğitimini iyileştirmek için neler yapılabileceğinin araştırılması gerekliliği yadsınamaz bir gerçektir (El Leithy, Boraie ve Hussein, 2017: 12). Belirtilen bu olguları sadece İngilizce dilini öğrenmeye değil bir bütün olarak yabancı dil öğrenme amacına genelleyebiliriz.

Bu noktaya kadar, bu çalışmanın temel kaygısı, kalite ve yabancı dil öğrenme kavramları arasında bağ kurmaya çalışmak olmuştur. Bu bölümde, öncelikle iyi öğretmenlerin özellikleri olarak kabul edilen unsurlara ve aşağıdaki bölümde özel kalite göstergelerine bakarak, öğretmenlerin özelliklerine ve etkililiğine ilişkin bir takım hususlara dikkat edilecektir.

2.2.6.Etkili Öğretmenlerin Genel Özellikleri

Anderson (2004: 22-23), öğretmen etkinliğini iki bileşenden oluştuğunu belirtir: bunlardan ilki, öğretmenin yeteri kadar bilgi ve beceriye (yetkinlik) sahip olması, ikincisi, bilgi ve becerileri aynı bağlamda kullanma becerisine (performans) sahip olmasıdır. Bu iki temel öge, öğretmenlerin etkinliğini incelemek için teorik bir temel sağlar ve öğretmenin yapıcı bir hedefinin olması performans tanımına eklenebilir.

“Etkili öğretmenler, kendileri için belirledikleri ya da başkalarının onlar için belirledikleri amaçlara ulaşan kişilerdir. Sonuç olarak, öğretmenlerin etkililiğini geliştirmeye çalışanlar hem öğretmenlerin uyguladıkları hedefler hem de kendi hedefleri hakkında bilgi sahibi olmalıdırlar” (Anderson, 2004: 22)

Türkiye, öğretmenlere verilen değer bakımından dünyanın önde gelen ülkelerinden biridir. Küresel Öğretmen Durumu Endeksi'ne göre, Türkiye, toplumdaki öğretmenlerin saygınlığı bakımından dünyada üçüncü sırada yer almaktadır. Türkiye Mesleki İtibar Araştırması, Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu tarafından desteklenmektedir ve tüm meslekler arasında toplumun dördüncü en yüksek statüsüne sahip olduğu belirtilmektedir. 2006 PISA datalarına göre, onbeş yaşındaki öğrenciler içinde öğretmen olma planını dile getirenlerin oranı % 25'tir. Türkiye, OECD ülkeleri arasında bu oranla ilk sırada yer alıyor (Ministry National Education Republic Of Turkey, 2017: 6)

Darling-Hammond (2000: 6-7)'a göre, öğrencinin öğrenmesi ile bağlantılı olan ve öğretmen kalitesinin göstergeleri olarak kullanılan çeşitli özellikler vardır. Öğrenme ve öğrendiğini öğretebilme bilgisi öğrenci üzerinde olumlu bir etkiye sahipken öğretmenin tecrübesinin ve deneyiminin bazı durumlarda diğerlerine göre

daha az etkili olduğu görülmektedir. Genç öğretmenler mesleğe yeni başlama heyecanı ile ilk yıllarda mesleklerinde başarılı olmak isterler, sürekli gelişim içinde olurlar ancak özellikle beş yılın sonunda bu durumda bir düşüş görülür. Yaşlanmaya başlayan öğretmen artık kendini geliştirmemeye başlar ve modern dünyanın ona dayattığı gelişmeler içinde kalır.

Özkan ve Arslantaş (2013: 313)'a göre istenilen sınıf ortamının ve öğrenci başarısının elde edilmesinde sorumluluk öncelikle öğretmendedir. Bu hedefi yerine getirmek için öğretmenin pek çok özelliği bir arada barındırması gerekir. Bu özellikler konusunda ortak bir noktada buluşulamamışsada, yapılan çalışmalar neticesinde etkili öğretmen nitelikleri saptanmıştır. Çelikten, Şanal ve Yeni (2005) etkili bir öğretmende bulunması gereken nitelikleri şu şekilde sıralamışlardır:

Tablo 12-Etkili Bir Öğretmende Bulunması Gereken Nitelikleri

Eğitim bilimlerinin temel kavramlarını tanıy ve öğrenmeyi kolaylaştırır. Sınıfta yapıcı ve eğitsel bir disiplin oluşturur.
Liderlik özelliklerine sahiptir. Arabuluculuk, hakemlik, temsilcilik özelliklerine sahiptir.
Başarıya odaklanmıştır, öğrenciden yüksek başarı beklentisi içinde, destekleyicidir.
Cesaretlendirici ve destekleyicidir. Verdiği ödevleri takip ve kontrol eder. Öğrencileri güdüleyici özelliklere sahiptir.
Düşünce ve davranışlarıyla öğrenciler için modeldir. Sorunlardan yakınmak yerine çözüm bulmak için çaba harcar.
Farklı inanç, görüş ve gruplara saygılı ve uzlaştırıcıdır. Öğrencilere karşı güvenilir, dürüst, objektif, sırdaş ve dosttur.
İyi bir gözlemcidir, kendini sürekli yenileme gayreti içindedir. Kendini geliştirmeye ve eleştirmeye açıktır.
Kişisel sorunlarıyla sınıfta ve okulu meşgul etmez. Sevecen, anlayışlı ve esprilidir.
Kılık kıyafetine, temizlik ve düzene özen gösterir. Öğrencilere karşı güler yüzlü, hoşgörülü ve sevecendir.

Belirtilen bu özelliklerin tümü her öğretmende bulunmayabilir fakat öğretmenin akademik başarıya etkisini yanı sıra dolaylı yoldan ülkeler içinde çok önemli bir yapı taşı olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Eğitim ve kalkınma arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalarda, ülkelerin gelişiminin, eğitime ayrılan kaynaklara bağlı olduğu uzun yıllardır vurgulanmaktadır. Buna ek olarak, son zamanlarda yapılan bazı

çalışmalar, gelişmişlik düzeyi ile eğitim kalitesi arasındaki ilişkiyi ele alınmıştır. Eğitimde meydana gelen herhangi bir değişiklik, öğretmenler ve ilgili kurumlar tarafından yeniden yapılandırılarak anlam kazanmaktadır. Bu nedenle, öğretmenler eğitim kalitesi üzerinde doğrudan etkiye sahiptir. Bu nedenle, iyi yetişmiş öğretmenlerin bulunması eğitim alanındaki değişimin ön şartıdır. Böyle bir anlayıştan dolayı, birçok ülke uzun vadeli hedeflerine ulaşmak için öğretmenlerinin niteliklerini belirlemeye çalışıyor. Sürekli değişim, her ülkenin, kendi koşulları ve eğitim felsefeleri çerçevesinde, öğretmenlerin olmazsa olmazı bilgi, beceri, değer ve tutumları içine alan yeterlikleri bağımsız olarak belirlemesini gerekli kılmıştır. Mevcut ihtiyaçlara göre revize edilmesi gereken dinamik bir varlığa sahip olarak yeterliklerin dikkate alınması gerekmektedir (Ministry National Education Republic Of Turkey 2017: 6-7).

Bu kapsamda 2023 Eğitim Vizyonu belgesinde Milli Eğitim Bakanlığı bu konuya yer ayrılmış özellikle yabancı dil öğretmenlerine yönelik yapılması planlanan birtakım amaçlara değinilmiştir (MEB 2023 Eğitim Vizyonu Belgesi (2018: 70)

Tablo 13-Yabancı Dil Öğretmenlerine Yönelik Yapılması Planlanan Çalışmalar

Eğitim Malzemeleri Komisyonu kurulacağı
Merkezi Sınavlar Komisyonu kurulacağı
Nitelikli yabancı dil eğitimi için, yabancı dil eğitiminde dil politikalarını, dil öğretim standartlarını ve sınıf içi uygulamalar ile öğretmen yeterliklerini belirleyecek olan bir Ulusal Yabancı Dil Eğitimi Konseyi oluşturulacağı
Öğretmenler ve eğitici yaz tatilinde yurt dışı öğretmen eğitimi sertifika programlarına gönderileceği
Öğretmenlerin alan metodolojisine hâkim olmalarının yanı sıra, dijital kaynakları kullanmalarına yönelik imkânlar sağlanacağı
Uluslararası kuruluşlar, yükseköğretim kurumları, STK'lar desteğiyle yabancı dil öğretmenlerinin tümü için üç yıllık bir projeksiyonda yüksek lisans, uluslararası sertifikalandırma, temalı sertifikalar ve benzeri eğitim çalışmaları çevrimiçi, çevrim dışı ve yüz yüze gerçekleştirileceği
Yabancı dil öğretmenlerine Yaşam Boyu Öğrenme felsefesi doğrultusunda çevrimiçi ve yüz yüze eğitimler verilecek, ana dili İngilizce olan öğretmenlerle çalışmaları sağlanacağı

2.3. Kalite Uygulamasının Kısıtlamaları

Bu noktaya kadar, toplam kalite yaklaşımının eğitime etkililiği hakkında konuşuldu ancak toplam kalite yaklaşımının standart eğitime karşı olası tehlikeleri ile ilgili kanıtlar açısından nispeten az bir şey söylendi. TKY yönergelerine, özellikle eğitimde çok fazla hakim olmayan yöneticiler bu sistemden faydalanmak yerine bilmeden de olsa bazı olumsuzluklarla karşılaşabilirler.

Kalite, hesap verebilirlik ve performansla eşanlamlı olarak düşünülür, ancak kalite uğruna adalet ve eşitlik değerlerini hiçe saymamalıdır. Kaliteye karşı aşırı düşkünlüğün bazen sosyal adalet ve demokrasiye karşı hareket edebileceği iddia edilmiştir (Hughes, 2007:104). Ayrıca kamu örgütlerinde toplam kalite uygulanması esnasında oluşabilecek sorunlardan biride hizmet ve ürün ayırımıdır. TKY başlarda, imalat sanayisine yönelik düzenlenmiş ve bu sektöre göre oluşturulmuş bir yapıdır. Çoğu kamu örgütü ise mal yerine hizmet sunduğu için, TKY'yi kamu kurumlarında tatbik etmek bazı problemleri de beraberinde getirebilir (Balci, 2005: 201).

Harvey (2005: 263-271) tarafından verilen eğitimde kalite güvencesinin uygulanmasına atfedilen diğer sorunlar şunlardır:

- Toplam kalite uygulaması meşakkatli ve sürekli devam eden bir süreçtir
- Uyum sağlama ve hesap verebilirliğe yüksek derecede dikkat eder
- Öğrenme ve dönüşüm üzerine düşük derecede bir dikkat vardır
- Kalite süreçlerine tabi çalışanlar arasında güven eksikliği olabilir
- Yapılan öz değerlendirmeler sonucu iş yükü katlanır
- Personel bu işi bir zorlamayla yaparsa iş yüzeysel kalır

Dahası, Harvey (aynı yerde) kalite güvence denetimlerinde uygulanan denetimlerin sadece günü kurtardığı ve öğretmen ya da memurların da bu denetimler geçtikten sonra bir gevşemenin olabileceğini belirtmektedir. Eğitimde kalite sistemlerine verilen önem artmış olmasına rağmen, uygulanan aşamalar karşılıklı güvene önem vermedikçe ve mesleki eğitim ve gelişimin altını çizmedikçe, geliştirmenin gerçekleşmesi olası değildir.

Eğitim kavramı TKY içerisinde de önemli yere sahiptir. Bu nemi Japonya'nın en önde gelen kalite otoritesi ishikawa (1985)'dan aktaran Bozdemir ve Sezer, (2016: 5-3) "Kalite kontrol eğitimle başlar ve eğitimle sona erer ve kaliteyi iyileştirmek için kalite eğitiminin, genel müdürden en alt kademedeki çalışana kadar bütün çalışanlara verilmesi" gerektini belirtmişlerdir

Durdağı ve Savaş (2014: 3)'a göre kaliteli eğitimin oluşumuna etki eden çeşitli değişkenler vardır. Örneğin; yüksek manevi değerler, kusursuz sınav sonuçları, ğrenci velileri, sivil toplum örgütlerinin desteği, yeterli kaynak, yeni nesil uygulamalar, güçlü liderlik, öğrencilere yönelik ilgi, dengeli ve amaçlara hizmet eden müfredat olarak sıralanabileği vurgulanmıştır. Pekçok ülkede olduğu gibi ülkemizde de kaliteli eğitim konuşulmuştur ve kaliteyi arttırmak için farklı yöntemlerin denendiğinden bahsedilir. Kaliteli eğitim arayışlarının birçok ülkenin eğitim sistemini yeniden düzenlemeye zorladığını ve ülkemizde de bu amacı hayata geçirmek için toplam kalite yönetimi uygulamasına geçildiğini belirtirler. Müşteri memnuniyeti, sürekli iyileştirme ve hata yapmama görüşüne dayanan ve modern bir yönetim biçimi olan Toplam Kalite Yönetiminin eğitime uygulanması ülkemizin eğitim yönetimi alanında uyguladığı en kapsamlı değişim projeleri içinde olduğunu vurgularlar.

MEB'in Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Yönergesinde, planlı olma, insan memnuniyetini ön plana alma, ekip çalışması, öğrenen örgüt, sürekli gelişme, denge, zm odaklı olma, değişim kavramlarını içeren bir fikir birliğinin varolduğu görülmektedir. Ödül sürecinde ise, planlı olma, rekabet ortamı oluşturma, her kuruma açık olma, kalite bilinci kazandırmayı amaçlayan tarafsız ve kuruma fayda sağlayıcı bir değerlendirme sürecinin olması anlayışının olduğu belirtilmektedir (MEB, 1999).

Ancak yinede yapılan bazı araştırmalarda TKY anlayışının olumsuzluklarından bahsedilmektedir. Bunlardan birine örnek vermek gerekirse, TKY yönetim uygulaması özellikle ilköğretim okularında görev yapan yöneticiler tarafından kısmen yeterli bulunurken, aynı kurumlardaki öğretmenler tarafından yetersiz bulunmaktadır. Ayrıca TKY uygulamalarının mesleki ve teknik ortaöğretim

okullarında özellikle öğrencilerin ders ve sosyal başarılarına etkilerinin orta düzeyde olduğunu vurgulayan çalışmalar da mevcuttur (Şentürk, H., Türkmen, Ö. 2009).

Her şey bir yana, TKY felsefesinin eğitim kurumlarında uygulanmasının yararlı olacağı düşüncesinde mevcuttur. Öğretmen, yönetici ve öğretim programının etkisini yoğunlaşma ve değerlendirme boyutları açısından karşılaştıran Spanbauer ve Hillman'ın görüşleri TKY öncesini ve sonrası olarak Tablo 14'de gösterilmektedir

Tablo 14-Okullarda TKY Uygulama Sürecindeki Değişimler

	TKY'den Önce	TKY'den Sonra
Değerlendirme	Normal dağılıma dayalı	Tam öğrenme ölçütüne dayalı
Öğretim Programı	Tek metne dayalı	Yetişkin yaşamının sorumlulukları ile tanımlanmış yeterlilikler
Öğretmen	Bilgi yayıcısı	Öğrenmeyi kolaylaştıran
Öğretmen	Sınıfa ilişkin tek karar verici	Başkalarıyla birlikte takım üyesi
Öğretmen	Denetleyici	Destekleyici, hizmet sunucu
Yoğunlaşma	Kendisi üzerinde	Öğrenci ve ilgililer üzerinde
Yönetici	Denetleyici	Destekleyici, hizmet sunucu

(Kaynak: Yıldırım, 2016: 32)

Milli Eğitim Bakanlığı'nda aktif olarak çalışan bir öğretmen olarak söyleyebilirim ki günümüz eğitim sisteminde toplam kalite uygulaması tamamen terk edilmiştir. Milli eğitim bakanlığı zaman zaman okullardan toplam kalite yönetimi ile ilgili yapılan çalışmaların raporlarını istemekte olsa da bu raporlar yapılmayan işleri yapmış gibi göstermekten öteye gidemeyen boş kağıt parçaları olmaktan kurtulamamıştır. Ayrıca okullar da toplam kalite felsefesini uygulayabilecek ilgili bir bölüm ya da sorumlu bulunmamaktadır.

2.4. Dil Eğitiminde Kalite Standartları ve Genel Bakış

Thomas'a göre (2003: 234) İngiliz Dili Öğretiminde kalite kavramı eğitim literatüründe nadiren karşımıza çıkmaktadır. Kalite kavramı genel eğitimde bir şekilde kullanılırken, dil eğitiminde kaliteye özel bir atıf bulmak zordur. Hughes (2007) kalite kavramının birkaç ülke haricinde çok az ilgi gördüğünü ve özellikle dil öğretiminde yeteri kadar uygulanmadığını belirtmektedir.

Yapılan araştırmalarda Türkiye'nin konumunun Tablo 15'de görüldüğü gibi 2012 yılından günümüze kadar fark yaratamadığı görülebilir. 2014 yılının İngilizce Yeterlilik Endeksi'ne (English Proficiency Index) göre Türkiye, dünyada 47'inci, Avrupa ülkesi arasında sonuncudur.

Tablo 15-2014 İngilizce Yeterliliğine Göre Avrupa Sıralamaları (EPI 2014)

Avrupa Sıralaması	Dünya Sıralaması	Ülke	Avrupa Sıralaması	Dünya Sıralaması	Ülke
1	1	Danimarka	13	16	Romanya
2	2	Hollanda	14	17	Macaristan
3	3	İsveç	15	18	İsviçre
4	4	Finlandiya	16	19	Çekya
5	5	Norveç	17	20	İspanya
6	6	Polonya	18	21	Portekiz
7	7	Avusturya	19	22	Slovakya
8	8	Estonya	20	27	İtalya
9	9	Belçika	21	29	Fransa
10	10	Almanya	22	36	Rusya
11	11	Slovakya	23	44	Ukrayna
12	14	Litvanya	24	47	Türkiye

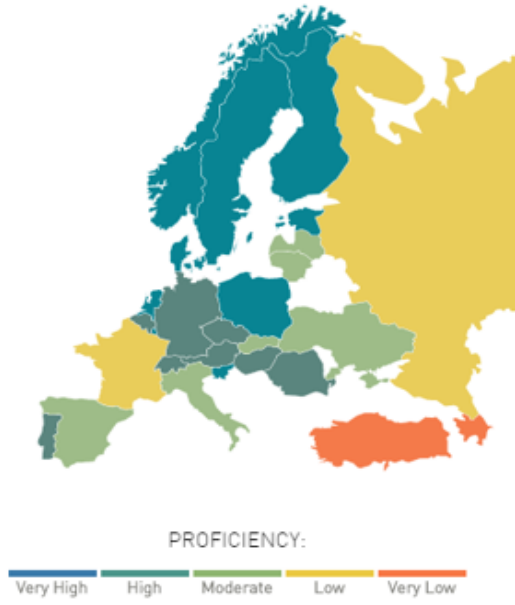
(Kaynak: Tepav, 2015:27)

Sonraki yıllarda yapılan İngilizce Yeterlilik Endeksi'ne göre ise durum çok daha kötü durumdadır. 2016 yılında yapılan ve Tablo 16'da gösterilen İngilizce Yeterlilik Endeksi araştırmasına göre Türkiye tüm Avrupa ülkelerini gerisinde kalmış, 26 ülke arasında 25. sırada kendine yer bulabilmiştir.

Avrupa ülkelerinin ortalama skoru 53.49 iken, tablonun en başında yer alan Hollanda'nın skoru 72.16, son sıradaki Azerbaycan'ın ise yeterlilik skoru 46.90 olarak belirlenmiştir. Türkiye ise Avrupa ortalamasının altında kalarak 47.89 yeterlilik skoruna ulaşabilmiştir.

Tablo 16-2016 İngilizce Yeterliliğine Göre Avrupa Sıralamaları

EF EPI Average:
53.49



Netherlands	72.16	Very High
Denmark	71.15	Very High
Sweden	70.81	Very High
Norway	68.54	Very High
Finland	66.61	Very High
Luxembourg	63.20	Very High
Austria	62.13	High
Germany	61.58	High
Poland	61.49	High
Belgium	60.90	High
Switzerland	60.17	High
Portugal	59.68	High
Czech Republic	59.09	High
Serbia	59.07	High
Hungary	58.72	High
Romania	58.14	High
Slovakia	57.34	Moderate
Bulgaria	56.79	Moderate
Spain	56.66	Moderate
Bosnia and Herzegovina	56.17	Moderate
Italy	54.63	Moderate
France	54.33	Moderate
Russia	52.32	Low
Ukraine	50.62	Low
Turkey	47.89	Very Low
Azerbaijan	46.90	Very Low

(Kaynak: Breene, 2016)

2017 yılına gelindiğinde ise Türkiye karşılaştırmaya giren 80 ülke arasında 62. sırada, 27 Avrupa ülkesi arasında ise 26. Sıradadır.¹³

¹³ <https://www.ef.com.tr/epi/regions/europe/turkey/>

Ortalama olarak, Avrupa ülkelerinde İngilizce dil yeterliliği diğer bölgelere göre daha yüksektir, ancak bu yeterlilik yerinde saymaktadır. Avrupa'nın en büyük ekonomilerinden birinde, yetişkinler için İngilizce dil yeterliliği, işyerlerinde etkili iletişim kurulabilmesi açısından hala çok düşük. Özellikle Fransa, İtalya ve İspanya, İngilizcenin okullarda, özel İngilizce eğitim kurumlarında, üniversitelerde ve halka açık alanlarda kullanılmasıyla ekonomilerine büyük katkı sağlayacaklardır. İnsanlar bu sayede kariyerlerinde yükselme şansı elde edebileceklerdir. Avrupa sınırlarında yer alan bazı ülkeler çok düşük seviyede İngilizce yeterliliğine sahiptir. Buda entegrasyonu ve değişimi engelleyebilmektedir. Örneğin Rusya, Türkiye ve Ukrayna'daki insanlar, Litvanya, Yunanistan, Bulgaristan ve Romanya'daki insanlardan çok daha az İngilizce konuşuyorlar. Küreselleşmeyi reddeden ve yerel dilleri önemseyen milliyetçi politikacıların yükselişi, okullarda ve üniversitelerde İngilizce eğitimini de tehdit edebilir. Bu ülkeler İngilizce yeterliliklerini ihmal etmeye devam ettikleri sürece, Avrupa'nın başka yerlerindeki daha yetkin meslektaşlarıyla rekabet ederken dezavantajlı durumda kalacaklardır (Ef English Proficiency Index, 2017: 19).

Uluğ (2003: 71)'a göre kalite öncelikle "insanın yaşam biçimi" olarak düşünülmelidir. Eğer amaç kurumu kaliteli hale getirmek ise, "sonuç yaklaşımı" bakımından kaliteli eğitimin çıktısı olan öğrenciyi, üstün beceri ve yeterliliklerle donatabilmek ana hedefimiz olmalıdır. Hiç şüphesiz bunun yolu eğitim sürecinin kaliteli olarak şekillendirilmesinden geçmektedir. Tamda bu noktada can alıcı bölüm ise, herkesin yapabileceğinin en iyisini yapmasına fırsat verecek ortamlar sağlamak olacaktır

2.4.1. Ana Dil ve Yabancı Dil Öğrenim Basamakları

Bir çocuk ana dil edinimini neredeyse mucizevi bir şekilde doğal yollarla öğrenir. Ebeveynleri tarafından yönlendiren bireyin dil edinimi belirgin bir hız ve doğrulukla gelişir. Eğitimsel bir yaklaşımla insani gelişime inanan Montessori eğitiminden sorumlu İtalyan bir hekim ve eğitimci olan Maria Montessori şöyle demiştir; "İnsanların bebekliklerinde öğrendikleri dil tam ve mükemmel olarak öğrendikleri tek dildir. Onlara her şeyi öğretin!" (O'Grady ve Cho, 2011: 326).

Dil ediniminde ana dili ve ikinci dili, öğrenmenin benzerlik ve farklılıkları vardır. Bu benzerlik ve farklılıkları açıklayan Davranışçı kuram, Doğuşancı kuram ve Etkileşimci kuram bunların en bilinenleridir. Davranışçılar ana dil'i edinmeyi ve ikinci dili öğrenmeyi taklit etme ve alışkanlık oluşturma süreciyle başarmaya çalıştıklarını açıklamaktadır. Öte yandan, Innatistler (Doğuşancı) bir dilin başarılı bir şekilde öğrenilmesinin, insanların beynindeki ana dil ve ikinci dili temsil eden yerleşik zihinsel veya bilişsel süreçler sayesinde gerçekleştiğini kabul ederler. Etkileşimciler ise, grup içinde yapılan etkileşimin dil edinimini etkilediğini savunurlar. Onların teorileri, dilsel yetkinlik ve dilsel performansın yanı sıra iletişimsel yeterlilik veya pragmatik yetkinliğinde de olması gerekliliğidir.

Dil edinim süreci daha iyi anlayabilmek adına bu kuramlara daha geniş bir açıdan bakmakta fayda vardır. Davranışçı kurama göre: bireyler dili, taklit yoluyla öğrenirler. Bebeklerin seslerinin amaçlarına ulaştığını gördüklerin de o sesleri yeniden çıkarma eğilimi ile dil edinimi başlar. Bebekler sesleri tekrarlarlarken, her zaman söyledikleri sözcükler gibi sesler çıkardıklarında, anne babaları tarafından pekiştirilirler. Böylelikle bebek, söylediği sözler pekiştirildiği zaman onu daha sık kullanmada istekli olur. Eğer çocuğu pekiştirmesiniz konuşma söner bu yolla konuşmayı öğrenme gerçekleşir. Ödül ve cezadır bu kuramda en önemlidir. Çocuğun çıkardığı sesler neticesinde bu davranış etraftakiler tarafından pekiştirilirse bu davranış tekrarlanır ve sonuçta konuşma öğrenilmiş olur. Tekrar ve pekiştirme bu kuramda çok önemlidir. Dilin kazanımı büyük oranda çevrenin etkisiyle oluşur (Yücel, 2014: 4).

Dil edinimi konusunda bir başka görüş ise en tanınmış Innatistlerden (doğuştan öğrenmeci) biri olan Krashen (1982), ana dil edinimi ile ikinci dil edinimini ayırt etme girişiminde bulunmakta ve dilin yetkinliğini geliştirmenin iki yolu olduğuna inanmaktadır. İlk olarak, ana dil edinimi bilinçaltında yapılır. Dil edinen kişiler genellikle, bir dil öğrendiklerinin farkına varmazlar.

İkincisi, öğrenme sürecinin bilinçli olarak yapıldığı dil öğrenimi yoluyla gerçekleşir. İkinci dil öğrencileri dil kurallarını öğrenir ve bilir, bu kuralların farkındadır ve onlardan bahsedebilir. Bazı insanlar ikinci dil öğrenimine örgün öğrenme veya açık öğrenme diyorlar. Yani bir okulda ya da bir dil kurumunda

öğrenildiğine inanıyorlar. Bunun aksine, dil edinimi aynı zamanda informal öğrenme veya örtük öğrenme olarak da gerçekleşebilir.

Etkileşimci yaklaşım ise, dilin nasıl geliştiğini açıklamak için fikirleri sosyoloji ve biyolojiden birleştirir. Bu teoriye göre, çocuklar dillerini çevrelerindeki dünyayla iletişim kurma isteği sonucu geliştirirler. Dil, sosyal etkileşimden doğar ve ona bağlıdır. Etkileşimci yaklaşım, dil yeteneğimizin iletişim kurma arzusu sonucu geliştiğini ve dil gelişiminin iletişim kurmak istediğimiz kişiye bağlı olduğunu iddia eder. Bu, içinde büyüdüğünüz ortamın ne kadar iyi ve ne kadar hızlı konuştuğunuzu büyük ölçüde etkileyeceği anlamına gelir. Örneğin, sadece anneleri tarafından yetiştirilen bebeklerin “anne” kelimesini öğrenmesi sonucu “baba” kelimesini öğrenme olasılığı daha düşüktür. Öğrendiğimiz ilk kelimeler arasında dikkat çekme ya da yiyecek talep etmekte kullandığımız kelimeler vardır. Yeni bir dil öğrenmeye çalıştıysanız, bu teorinin etkisini kabul edebilirsiniz. Dil sınıfları genellikle sık kullanılan kelime ve kelime öbeklerini öğretir ve daha sonra ezberden ziyade konuşma parçaları oluşturmaya ağırlık verir. Ana dilimizin dilbilgisini genişletsek bile, yine en çok kullandığımız kelimeleri hatırlarız.¹⁴

Differences And Similarities Between First and Second Language Learning adlı makalesinde McLauhlin (1981) yine kendisine ait olan 1978 yılında yayımladığı Second Language Acquisition in Childhood adlı kitabından alıntı yaparak ana dil edinimi ile yabancı dil öğrenimini karşılaştırmanın, farklı öğrenme durumlarını, farklı girdileri ve öğrenenlerin farklı bilişsel ve dilbilimsel becerilerini karşılaştırmak anlamına geldiğinden bahseder. Sonradan edinilen yabancı dil öğreniminin ana dil öğrenimi kadar kolay olmadığını vurgular. Bu süreci yani iki dilli olma sürecini açıklamak için üç öğrenme bağlamının bilinmesi gerektiğini tavsiye eder. İlk olarak, iki dile yani hem ana dile hem de yabancı dile eşit derecede maruz kalan çocuklar, her iki dili de tek dillilerle aynı şekilde geliştirirler. Başlangıçta, çocuklar tek bir kurallar kümesinde çalışırlar ve öğrenme sürecinde, genellikle iki dili birbiriyle karıştırırlar ancak ilerleyen zamanlarda kuralların farklı

¹⁴ <https://www.khanacademy.org/test-prep/mcat/processing-the-environment/language/a/theories-of-the-early-stages-of-language-acquisition>

olduğunu anlamaya başlarlar ve her iki dili ayırt etmeyi öğrenirler. İkinci olarak, eğer her iki dile de maruz kalma daha az dengeliyse yani birini fazla duyuyor ya da konuşuyor diğer dil daha pasifse, ana dil kelime dağarcığının ikinci dil dilbilgisi sistemi içine girmesinin söz konusu olabileceğinden ya da ikinci dilin ana dil dilbilgisi sistemi içine girebileceğinden bahseder. Yani birey ana dili kullanırken araya ikinci yabancı dilden kelimeler serpiştirebilir ki bu da her zaman istenilen bir durum değildir. Üçüncüsü, her iki dillinde tek bir dil yapısı olduğuna inanılmaktadır. Her iki dilde aynı yolla öğrenilir ancak dilbilgisel yapıları farklı olan bu diller daha sonra geliştirilir. Ayrıca McLauhglin çift dilli çocuklarda dil dengesinin çok kırılan olduğundan bahseder. Bu dengeyi sağlamak için ev okul gibi farklı sosyal ortamlarda farklı dilleri kullanmanın yararlı olacağını vurgular.

Jacobs ve Farrell (2001)'e göre yabancı dil eğitiminde, son 40 yıldaki ana akım kayması pozitivistten (maddecilik) post-pozitivizme (akılcı düşünme) doğru olmuştur ve bu akım davranışçı psikoloji ilkelerinden uzaklaşarak bilişsel ve daha sonra sosyo-bilişsel psikoloji ilkelerine yönelmiştir. Bu değişimin anahtar bileşenleri ise:

- Bir sınava hazırlanmak için yapılan çalışmadan ziyade, öğrenmeyi yaşam boyu önemseyecek bir görüş kazandırmak olması benimsendi.
- Bütünsel öğrenme ilkesi (hem akademik hem ahlaki ve sosyal eğitim) ile birlikte okulu tüm dünyaya bağlayan şartları oluşturma fikri öne çıktı.
- Dersleri dersle ilgisi olmayan farklı kişilerin incelemesi yerine, sınıftaki öğrencilerin görüşlerine daha fazla dikkat çekmek, orada neler olup bittiğini değerlendirmek ve bu konuda gözlem yapmaya odaklanıldı. Bu değişim, katılımcıların yani öğrencilerin kendi iç görüşlerini ve öğrenmedeki her durumun kendilerine özgü olduğunu anlamalarını sağladı.
- Öğrenciler arasındaki çeşitliliğe daha fazla dikkat çekmek ve bu farklılıkları öğrenmenin önündeki engeller olarak değil, bu farklılıkların bilinmesi, kabul edilmesi ve takdir edilmesine odaklanıldı. Bu değişim bireysel farklılıkların incelenmesi olarak bilinir.
- Öğrenciler için öğrenme, metinlerden ve birbirlerinden ayrılmış bireylerden ibaret olduğu değil, öğrenmenin sosyal doğasına odaklanıldı.

- Öğrencilerin çevrelerinden aldıkları dışsal uyarılardan ziyade onların kendi rollerine daha fazla dikkat çekilmesi sağlandı. Böylece dikkat merkezi öğretmenden öğrenciye yöneldi. Bu değişim genellikle öğretmen merkezli öğretimden öğrenen merkezli veya öğrenmeye odaklı öğretime geçiş olarak bilinir.
- Öğrencilerin öğrenme amaçlarını anlamalarına ve kendi amaçlarını geliştirmelerine yardımcı olmasını sağladı.
- Öğrencilerin ürettiği ürünlerden ziyade öğrenme süreci daha fazla önemsendi. Bu değişim, ürüne yönelik eğitimden, süreç odaklı öğretime geçiş olarak bilinir.
- Parçadan bütüne yaklaşım yerine bütünden parçaya yaklaşım. Bu yaklaşım, anlamlı bütün metinlerle başlar ve daha sonra öğrencilerin metinlerin çalışmasını sağlayan çeşitli özellikleri, örneğin sözcüklerin seçimini ve metnin organizasyon yapısını anlamalarına yardımcı olur.
- Zorlama ve diğer ezberci öğrenme biçimleri yerine anlamlı öğrenime vurgu yapıldı.

2.4.2. Dil Öğretiminde Kalite Yapısı

Belli bir dereceye kadar, bir okulda TKY'nin uygulamaya konması, okul idaresi açısından git gide kolaylaşmaktadır. Çünkü bu faaliyetler, endüstride hâlihazırda sürdürülen pek çok faaliyete benzemektedir. Bunu yaparken kalite yönetimini uygulayan sektördeki insanlardan yardım almak mümkün olacaktır. TKY'ye dahil olan yakın şirketler bulunabilir. Ya da bir üniversitenin idari görevlilerinde TKY'nin uygulama örnekleri alınıp kullanılabilir. Ancak, sınıfta TKY'nin uygulanması biraz sorun çıkarabilir. Bu konuda çalışan ve bilgili olan çok az insan vardır. Kalite, eğitim için yeni bir evren ve bu sistem okul içindeki yaklaşımlardan farklı olsa da, pek çok öğretmenin uygulamak istediği bir olgudur (Doherty, 2005: 55).

Bu olgu ile ilgili olarak eğitim ve öğretimde kaliteye yönelik artan ilgiye vurgu yapabilecek bazı durumlar söz konusudur.

- Kalite söz konusu olduğunda, insanlar ürün ve hizmetler arasında oluşan bazı farklılıkları göz ardı etmektedirler. Örneğin bir eğitim kurumunun özel okul ya da devlet okulu olup olmaması önem arz etmemektedir. Gelişmiş ülkelerde mevcut olan geniş seçenek, yüksek ürün ve hizmet kalitesi, vatandaşların beklentilerini artırmakta ve eğitim ve öğretim dahil olmak üzere düşük kalitedeki performansı istememektedirler.
- Toplumdaki geniş seçenek vatandaşlara daha fazla güç verir, böylece insanların değişim, esneklik ve özel olma iştahını artırır. Dil eğitiminde bu eğilim, daha karmaşık ve değişken nitelikteki yapıları daha kaliteli ve kalıcı olarak öğrenme isteğiyle açıklanabilir.
- Kamu eğitim kurumları, diğer kamu hizmetleri gibi, yaptıkları işlerden kamuoyuna hesap vermeli ve kaliteli bir hizmet sunduklarını ispatlamaları gerekmektedir. Dil eğitiminde ise kursiyerlerin mezun olduklarında belli bir derecede yabancı dile hakim olmaları beklenmektedir.
- Eğitimde kaliteye yönelik uzun vadeli bir sorunda, iyi finanse edilen eğitim sistemi ancak gelişmekte olan bir ekonomide var olabilecektir. Mevcut küresel rekabet ortamında, eğitimde de herhangi bir verimsizlik daha düşük ekonomik büyüme ve dolayısıyla, eğitim için daha az kaynak aktarılmasına sebep olacaktır. Küresel rekabetin aracı olan dil eğitimi de bundan olumsuz etkilenecektir.
- Geçmişin nispeten istikrarlı ortamında, eğitim ve öğretimde kalite neredeyse tamamen öğretmenlerin ve eğiticilerin doğal yeteneklerine bağlıydı. Hızla değişen çevre, yeni talepler, daha karmaşık faaliyetler, farklılaşma ve artan müşteri talepleri nedeniyle, bu yetenekler kaliteyi sağlamak için yeterli değildir. Değişen dil öğrenme metotlarına uyum sağlamanın önemi küresel rekabette daha da önem kazanmıştır (Van den Berghe, 1998: 7-8).

Bu rekabette geri kalmamak ve yabancı dil eğitiminde kalite olgusunu kurumlara yerleştirmek için, yabancı dil öğrenimi içindeki tüm katılımcılar ilk olarak hedef dili bir iletişim aracı yönüyle tanımalı ve tüm öğretim süreçlerini bu amaç doğrultusunda gözden geçirmelidir. Aksi takdirde şuan ki sistemde bu durum önümüzde bir çıkmaz yol olarak duracaktır. Ülkemizde yapılan çalışmalar hemüz meyvesini vermemiş kayda değer bir gelişme sağlanamamıştır. (Paker, 2012: 93-94).

Bu bağlamda kalitenin artması sonucu eğitimdeki ana paydaşlar olan öğretmen ve öğrencilerde oluşan değişimleri şu şekilde sıralayabiliriz.

Öğrenci açısından:

- Öğrencilerin gerçekçi beklentilere sahip olmalarına yardımcı olur.
- Öğrencilerin haklarını ve sorumluluklarını anlamalarına yardımcı olur.
- Öğrencilerin nasıl öğrendikleri hakkında düşüncelerini sağlar.
- Öğrencileri daha fazla sürece dahil etmeye ve öğrenme sürecinin sorumluluğunu paylaşmaya teşvik eder.
- Öğrenme sürecini daha saydam hale getirir (örneğin, hedefleri açıklayarak ve başarı durumunu kontrol ederek).
- Öğrencilerin daha değerli hissetmelerine yardımcı olur.
- Daha iyi sonuçlar elde etmelerine yardımcı olur.

Öğretmen açısından:

- Öğretmenlerin nasıl öğrettiklerini düşünmelerine yardımcı olur.
- Öğretmenler daha değerli hisseder (ör. Sürekli mesleki gelişim, ders sonuçlarından geribildirim).
- Öğretmenler planlama yaparak kalite desteğine sahip olur, (örn. iş şemaları, ders planları,)
- Öğretmenler, nasıl yaptıklarına dair geri bildirim alırlar (ör. Ders gözlemleri yoluyla veya öğrenenleriyle konuşarak).
- Öğretmenler, onlardan beklenenleri anlar.
- Öğretmenler mesleki gelişimlerine daha fazla ilgi duyarlar.
- Öğretmenler, öğrenme sürecini öğrenenler ve kurumla paylaşırlar.
- Öğretmenleri amaçları gerçekleştirmeye ve öğrenme sonuçlarını yansıtmaya teşvik eder (Guidelines For Quality in Language Teaching, 2011).

Yabancı dil öğretiminde kalite olgusunu ele aldığımız bu bölümde Türkiye’de ki Kalder benzeri bir yapıdan Avrupa Kalite Dil Hizmetleri Derneği olan EAQUALS (the European Association for Quality Language Services)’dan bahsetmeden

geçemeyiz. EAQUALS, bağımsız bir kurumdur ve 1991 yılında kurulmuştur. Amacı, modern dil öğretim kurumlarına kalite anlayışını yerleştirmek ve kaliteli eğitimin devamını sağlamaktır. Avrupa çapında insanların ve onların düşüncelerinin serbest dolaşımını kolaylaştırmayı, bütün Avrupa halkları arasında karşılıklı bilgi ve anlayışı arttırmayı, Avrupa işbirliği düzeyini ve işbirliği olanaklarını yükseltmeyi, farklı kültürlere, farklı demokratik yapılara ve farklı dilleri konuşan azınlıklara karşı önyargı ve hoşgörüsüzlüğü önlemeyi amaçlamaktadır.

Bu hedeflere ulaşabilmek için EAQUALS, kurumların kendisine üyeliği için bir takım kriterler oluşturmuştur. Bu kriterler, bir uygulama yönetmeliği, öğrenci yönetmeliği, personel yönetmeliği ve kurum yönetmeliği şeklinde düzenlenmiştir ve bu yönetmelikler sıkı bir denetim planı ile kontrol edilmektedir (Uygun, 2013: 1355). Ülkemizde bu kriterlerin bir benzerini MEB bir süre sürdürmüş olsa da sık sık değişen müfredat ve sınav sistemleri nedeniyle süreklilik sağlanamamıştır.

2.4.3. Dil Öğrenim Sürecindeki Belli Başlı İhtiyaçlar

Göksoy (2014: 4)'a göre genel olarak eğitimde faaliyet ve çalışmaların kalite yönüyle değerlendirilmesi amacıyla kalite standartları belirlenmiştir. Yine dil eğitiminde kalite standartlarının belirlenmesi niyetiyle de gerek kamu gerek tüzel ve yabancı birçok kurum ve kuruluşdan daha önceki bölümlerimizde bahsetmiştik.

Ancak dil öğrenme sürecinde öğrencilerin ilgi ve ihtiyaçları göz ardı edilerek yapılacak kalite çalışmaları amaca ulaşmaktan uzak kalacaktır. Bu konuda Păcurari ve Vizental, 2000: 120-121'in yaptığı mühendislik öğrencilerine yönelik akademik çalışma, tüm öğrencilerin genel dil öğrenme ihtiyaçlarını özetlediği için orijinal tercümesiyle aktarılmıştır.

Öğrenme süreci ve öğretmen-öğrenci ilişkisinde, tüm dil öğrencilerinin paylaştığı bir dizi ihtiyaç vardır:

- Bilgiye ulaşma ihtiyacı: Tüm öğrenme süreci, bilgi edinme ve kendi kendini gerçekleştirme üzerine kuruludur. İngilizce çok moda bir dildir ve birçok mühendislik öğrencisi bir İngilizce dil kursuna gitmek için heveslidir bu nedenle öğretmen onların dil öğrenmelerini kolaylaştırmanın yollarını bulmalıdır,

- Öğrencilerin desteklenme ihtiyacı: Mühendislik öğrencilerine sert öğrenme müfredatı yerine, eğitim konusunda modern pedagojik sistemler uygulanmalı ve dil öğrenme konusunda bilinçlendirilmelidirler. Bunu başarmak için, öğrenme materyalleri ve aktiviteleri, tüm öğrenim ortamı ilginç ve eğlenceli olmalı ve sınıf atmosferi buna uygun dizayn edilmelidir. Ayrıca, İngilizce öğretmeni, mühendislik öğrencilerine işgücü piyasasına etkin bir şekilde girebilmek için bilmeleri gereken dil gereksinimlerini onlara aktarabilecek yeterlilikte olmalıdır.
- Öğrenme sürecine aktif olarak dahil olma ihtiyacı: Öğrenci ile hedef dil üzerinden konuşup iletişim kurulur ve öğrenci kendi öğrenimini kontrol eden aktif bir katılımcı olarak görülür. Sonuç olarak, mühendislik öğrencisine, bir dil kullanıcısı olarak bağımsız bir şekilde iletişim kurabilmesi için bilgiyi saptamak ve işlemek, sorunları çözmek ve kararlar almak için fırsatlar sağlanmalıdır.
- Pratik yapma yeteneklerinin gelişmesi ve bunun devamlılığının sağlanması ihtiyacı: Yabancı dil bilgisi dilsel alışkanlıklara ve becerilere dayanır. İyi yapılandırılmış dilsel iletişim faaliyetlerinin ard arda sistematik tekrarı, dili kullanmayı alışkanlık haline getirme ve geniş dil becerilerinin gelişiminin oluşumu için ön şarttır.
- Tartışma ve iletişim kurma ihtiyacı: Mühendislik öğrencisi, küreselleşen dünyada toplumda dil kullanmasını bilmesi gereken bireylerden birisidir. Bu nedenle, öğretmenin oluşturacağı sınıf yönetimi öğrencilere hem işbirliği yapma hem de rekabet etme fırsatlarını sunmalı, böylece sosyal grubun diğer üyeleriyle iyi ilişkiler kurabilmeyi öğretmelidir.
- Stajyerlik yapma ve sonrasında kendi tarzlarını geliştirme ihtiyacı: Öğrencinin tavsiyeye ihtiyacı vardır ve öğrenciler bu konuda öğretmenin mesleki statüsüne güvenirlir. Öğretmen öğrencilere yönergeler verir ve hatalarını düzeltmelerine yardımcı olur, yine de öğrencilerin öğrenmeyi kendi ellerine almaları ve böylece dil bağımsızlığını geliştirmeleri teşvik edilmelidir.

Dil öğrenen bireye bu ve benzeri insancıl ya da ahlaki ihtiyaçları vermeden toplam kalite yönetim felsefesine ters davranmış olabiliriz. İster endüstride ister eğitimde olsun bireysel ihtiyaçlar karşılanmadan yapılacak çalışmaların sonucu amacına ulaşmayabilir.

2.4.4. Yabancı Dil Öğreniminde Toplam Kalite Yönetim Felsefesinin Yararları

Genel olarak eğitimde kalite yönetimi ve özellikle dil öğretiminde ki kalite yönetim uygulamaları, endüstriyel ve ticari faaliyetlerde bulunan kalite uygulamaları ile aynı sepette yer almaktadır. Verimlilik ve üretkenlik ile ilgili unsurlar her iki tarafında ortak kaygısıdır. Örneğin, dil öğretim müfredatından ders programına, bireysel olarak derslerin planlanmasından o derslerin öğrencilere aktarılmasına kadar mantıklı bir sıralamayı içeren verimli bir süreç analizinin yapılması gibi. Yabancı dil öğretiminde toplam kalitenin bir diğer özelliği ise, bir dizi tanısal testin yapılması ve bu testin modern yaklaşımlarla değerlendirilebilmesi için sistematik uygulamaların varlığıdır. Aynı zamanda, kaliteye bağlılığı, yeniliği ve sürekli gelişimi, tecrübeli liderliği ve takım çalışmasını destekleyen iyi uygulama örnekleri de vardır. Bunlara örnek vermek gerekirse; öğrencinin arkadaşlarını gözlemlemesi ile kendi kendini değerlendirmeyi öğrenmesi, birbirine destek olmanın kurum kültürü haline gelmesi ve sürekli mesleki gelişimi içerir. Teoride, her zaman uygulamada olmasa da, kalite yönetimine yukarıdan aşağıya yani liderden işçilere doğru olan uygulamaların ve aşağıdan yukarıya yani işçiden lidere doğru olan uygulamaların bir kombinasyonu olarak bakabiliriz. Bu uygulamalar sonucu kurumların eğitim değerlerini ve bireysel tatminleri bir kenara atmadan daha verimli olmasını sağlar (Heyworth, 2013: 289).

Yabancı dil öğreniminde toplam kalite yönetimi felsefesini sınıf yönetimine uygulayarak sonuçları yayınlayan Kurt (2006: 69-70)'a göre uygulama sonucu yabancı dil sınıflarındaki öğrencilerde toplam kalite yönetimi felsefesinin ortaya koyduğu yararları şu şeklide sıralamıştır.

- Öğrenci, amacı problemi çözmek olan akranlarından oluşan bir grup içinde çalışmayı öğrenir.
- Öğrenci eylemlerinin sorumluluğunu üstlenir.
- Öğrencinin, yaptığı işin sonuçlarını kontrol etmek için birikimi oluşur.

- Öğrenci deneyimini kullanarak bilgiye ulaşabilir ve grup içinde kendi kimliğini bulabilir.
- Öğrenci takım üyelerine güvenmeyi öğrenir.
- Öğrenci başarıya ulaşır ve kendi fikirlerinden dolayı kendine güveni artar.
- Öğrenci, bir fark yaratma gücüne sahip olduğuna inanır.
- Öğrenci çalışmasının bir amacı olduğunun farkına varır.
- Öğrenci kendini sürekli geliştirmesi gerektiğini fark eder.
- Öğrenci kendini geliştirerek ekibi de geliştirdiğini ve projenin sonucunu etkilediğini fark eder.

2.4.5. Hizmet Öncesi ve Hizmet İçi Öğretmen Eğitiminin Kaliteye Etkisi

Yabancı dil öğretimi kalitesi hakkında konuşulurken, genellikle, her öğrenci başarının arkasında iyi bir öğretmen olduğu düşünülür. Dil öğreten bireyin sorumluluğu öncelikle, ilgi çekici alıştırmalar yapmak, öğreteceği konunun sunumunu akılda kalıcı yapabilmek ve son olarak tüm öğrencilerin öğrenme ortamına aktif katılımlarını sağlamak olmalıdır. İyi bir öğretmenin öğrencileri öğrenmeye yönelik olumlu ve aktif yaklaşımlar edinmelerini sağlayarak, onları motive etmesi gerekir (Hubackova, 2015: 1953).

Dil öğretiminde kalite araçlarının belirlenmesinde kullanılan önemli hususlardan biride, ileride öğretmen olacak olan insanların kalitesini belirleyen yükseköğretim döneminde aldıkları öğretmen eğitimidir (Darling-Hammond, 2000). Avrupa Komisyonunda eğitim kalitesinin iyileştirilmesinde, öğretmenlerin ilk eğitiminin anahtar bir faktör olduğu düşünülmektedir. Bu doğrultuda Avrupa Komisyonu'nun ana hedeflerinden birinin, Avrupa Birliği içindeki eğitim sistemlerinin kalitesini ve etkinliğini arttırmak olduğunu belirtmesi anlaşılabilir bir durumdur (Hughes, 2007: 178).

Ülkemizde ise Osmanlı İmparatorluğu'ndan itibaren öğretmenleri yetiştirmek için ilk adımlar II. Mehmet'in (1451-1481) saltanatı sırasında atılmıştı. II.Mehmet, Eyüp ve Ayasofya medreselerinde ilkokul öğretmenleri olmak için genel medrese müfredatından farklı bir program geliştirilmesini sağladı. Temel derslere ek olarak, öğretmen niteliğini geliştirmeyi amaçlayan ve “Adab-ı Mubahase ve Usul-i Tedris”

olarak adlandırılan ders, öğretmen olmak için geliştirilen eğitim programına dahil edilmiştir. Bu dersin amacı, öğretmen adaylarına iletişim ve eğitim yöntemleri için bilgi ve beceri kazandırmayı amaçlayan "Tartışma Kuralları ve Öğretim Yöntemleri" olarak tercüme edilebilir.

1923 yılında Türkiye Cumhuriyeti'nin kurulmasıyla birlikte Osmanlı İmparatorluğundan kalan Dârülmualimîn ve Muallimat okullarının isimleri sırasıyla Erkek Öğretmen Okulu ve Kız Öğretmen Öğretmen Okulu olarak değiştirilmiştir. İlköğretimin 1924'teki eğitimin birleştirilmesi yasasıyla devlet okullarında zorunlu ve serbest hale geldiği zaman, ilkokul öğretmenlerinin yetiştirilmesi için bazı temel ve kapsamlı önlemler alınmıştır.

Zamanın iki önemli eğitimcisi olan John Dewey (1924) ve Alfred Kühne (1925) Milli Eğitim Bakanlığı tarafından davet edildi ve bazı istişarelerde bulunuldu. Raporlarında, ülkenin kırsal alanlarda verimli bir şekilde çalışabilecek öğretmenlerin eğitimine odaklanılması gerektiğini öne sürdüler (Ministry Of National Education Republic Of Turkey, 2017: 9). Bu sayede köy enstitüsü okulları fikri ortaya çıktı.

Günümüze gelindiğinde ise 1997 yılında sekiz yıllık zorunlu eğitim sistemi başladı ve bu, hem genel eğitimde hem de yabancı dil eğitiminde bazı önemli değişikliklere yol açtı. Buna göre devlet ilkokul öğrencilerinin 4. sınıfta yabancı bir dil öğrenmeye başlaması zorunlu hale getirmişti. Bu kanunun sonucunda dil öğretmenlerine olan ihtiyaç hızla arttı. İngilizce dil öğretmenlerine duyulan ihtiyacı karşılamak için bazı devlet ve özel üniversiteler tarafından İngilizce öğretmenliği sertifika programları başlatıldı. Belli bir İngilizce eğitim seviyesi ile yükseköğrenim kurumlarından mezun olan öğrencilere bu sertifika programlarına katılma şansı tanındı. Bu programların temel odak noktası öğrencilere bir yıl boyunca gerekli içerik ve pedagojik bilgi sağlamaktı (MEB, 2004: 8).

Kutsal bir meslek olarak görülen öğretmenliğin, her önüne gelenin yapabileceği bir meslek olmadığı açıktır. Sosyal yapısı güçlü olan öğretmenlik, toplumları topyekûn etkileme gücüne sahip ender mesleklerden biridir. Öğretmenlik mesleği genel kültür bilgisi, alan bilgisi ve formasyon bilgisi gibi farklı bölümlere hakim olmayı gerektirmektedir. Bu da meslek öncesi eğitiminde ya da üniversite

eğitiminde yeterli düzeyde dersi almak, gerekli teknolojik ve pratik eğitime sahip olmakla mümkün olabilir. Sonuç olarak, öğretmen kalitesini yükseltmenin yolu öğretmen yetiştirme çalışmalarına hizmet öncesinde başlamaktan geçmektedir (Kavas ve Bugay, 2009).

Hizmet öncesi eğitimin bir başka boyutu ise öğretmen adaylarının çoğunluğunun her bireyin bir kültürlere ait olduğu ve kendileri ile öğrencileri arasındaki ırksal, etnik ve kültürel farklılıkların olduğunu anlayamamalarıdır. Özellikle örgün eğitimde, toplumsal farklılıkların bilinmemesi öğretmenlerin, özellikle disiplin ve yönetim meseleleriyle ilgili olarak sınıf yönetimini zorlaştırmaktadır. Hem öğrencilerin hem de kendilerinin kültürel özelliklerini göz ardı eden eğitimcilerin, öğrencilerin, ailelerin ve o toplumda ki diğer üyelerin toplumsal geleneklerini yanlış yorumlama riskiyle karşı karşıya olduğu bir gerçektir (Walters ve ark., 2009: 153-154).

Bu konu özellikle ülkemiz gibi kültürel zenginliği olan ülkeler için büyük önem arz etmektedir. Mesleğe yeni başlamış ve hayatı boyunca farklı kültürlerle etkileşim fırsatı bulamamış öğretmenler özellikle doğu ve güneydoğu Anadolu bölgelerine gittiklerinde zorluk yaşamaktadırlar. Öğrencilerin ailelerinin geçim kaynaklarını bilmemeleri, onların kültürel değerlerine dokunamamaları, öğrenci öğretmen iletişimini engelleyebilmektedir.

Bu ve benzer sebeplerden dolayı ülkemizde hizmete yeni başlayan öğretmenlerde de bu özelliklerin bulunması her zaman mümkün olmamaktadır. Sürekli iyileştirme ilkesi açısından düşünecek olursak öğretmenlerin hizmet içi eğitimleri de aksatılmamalı bu yolla gelişen dünyadan kopmamaları sağlanmalıdır. Öğretmenlerin niteliklerinin gelişmesi, öğretmen ve eğitim kalitesinin artması ve etkin bir öğretmen kimliğine kavuşmaları ise hizmet öncesi ve hizmet içi eğitim süreçlerinin bütünleşmesi ile sağlanabilir (Bayrakçı, 2009).

Sayılan bu olguların birçoğunu içinde barındıran kalite kavramının ana hatlarından biriside hiç şüphesiz (kaizen) sürekli iyileştirme ilkesidir. Günümüz teknoloji dünyası müthiş bir hızla değişmekte ve insanlar bu değişimin arkasında kalmamak için gayret göstermektedirler. Toplumla eğitim hizmeti veren

öğretmenlerin bu bağlamda sürekli eğitilmeleri gerektiği açıktır. Bu nedenledir ki, öğretmenlerin hizmet içi eğitim faaliyetleri yoluyla, kişisel ve mesleki gelişimleri ve eğitimlerinin sağlanması oldukça önemlidir (Önen ve ark. 2009).

Carey ve Dabor (1995), Batı Afrika'da öğretmenlere yönelik yaptıkları hizmet içi eğitim çalışmasında, yabancı dil öğretiminin farklı alanlarına odaklanmışlardır. Bir dizi seminer ve çalıştay ile yabancı dil öğretmenlerinden sorumlu yöneticilere, iş ortamında kaliteyi artırırken kendilerini ve çalışanlarını nasıl yönetecekleri konusunda bazı ipuçları verdiler. Dahası, yabancı dil öğretmenlerinin yönetim ile ilgili sorunlarını ortaya çıkarmak ve mesleki becerilerini geliştirmek için çeşitli teknikler kullandılar. Seminerlerin sonunda katılımcılar, liderlik, iletişim, etkili ekip çalışması ve çalışma ortamında sürekli gelişimin önemini kavradılar.

Bu çabalar çok olumlu kabul edilebilir çünkü hizmet içi müdahalelerin, öğretmenlerin mesleki ve kişisel gelişimi üzerinde olumlu tutum ve özgüven geliştirerek olumlu etkileri olduğu belirlenmiştir. Yeni teoriler ve müfredat içeriği hakkında verilen eğitimler sonucu öğretmenlerin bilgi tabanını geliştirmek, becerilerini ve öğretim uygulamalarını geliştirmek mümkün olmaktadır. (Freeman, 1989:39). Buna ek olarak, bu gibi hizmet içi eğitim kursları genellikle eğitim kalitesindeki gelişmelere ve müfredat yeniliklerinin başarılı bir şekilde uygulanmasına bağlıdır (Hayes, 2000: 143-144).

Ancak, hükümetin çabalarına rağmen, mevcut uygulamalara bakıldığında öğretmenlerin çoğunun grammer (dilbilgisi) temelli dil öğretim uygulamalarını ilköğretim seviyesinde bile hala izlediğini ve bu mesleki gelişim çabalarının sınıf öğretimi üzerinde çok az etkisi olduğunu veya hiç etkisinin olmadığını göstermiştir. Ayrıca, Türkiye'de genel olarak hizmet içi eğitim kurslarının başkaları tarafından seçilen konu ve içerikten ibaret olması ve öğretmenler tarafından bu derslere olan ilgisizlik gibi pek çok sorun yaşandığı bildirilmiştir (Uysal, 2012: 16).

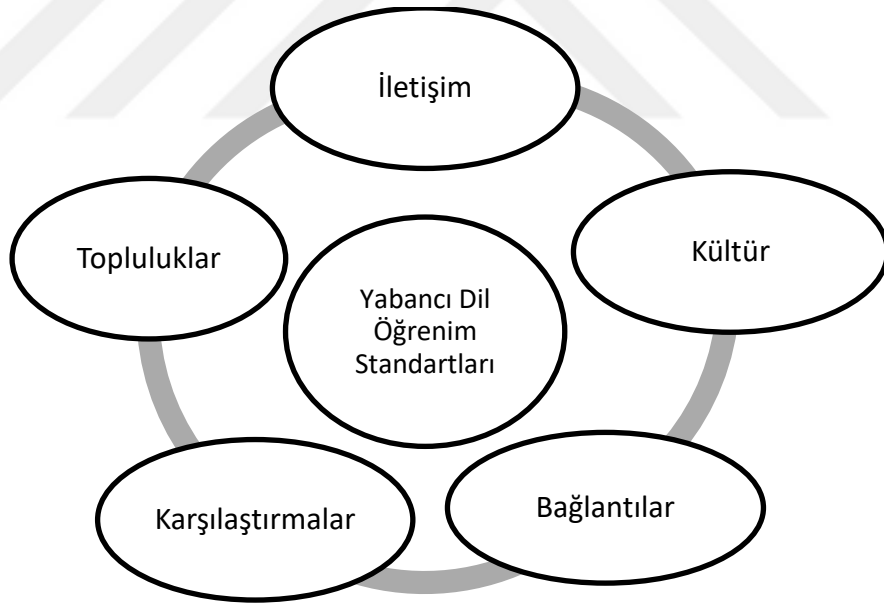
Taş, (2000)'a göre hem hizmet içi hem de hizmet öncesi eğitim arasında bir ilişki ağı kurularak, daha üniversiteden mezun olmadan öğretmenin yani ürünün en iyi şekilde yetiştirilmesi çok önemlidir. Daha sonra oluşan aksaklıkları yani öğretmen

görev başındayken sürekli geliştirme ilkesi doğrultusunda gerekli çalışmaları yaparak giderilme yoluna gidilmelidir.

2.4.6. Yabancı Dil Eğitimi Standartları

Dil öğrenme, kelime ve fiilleri ezberlemekten ibaret değildir. Aslında, okulların ve dil öğrenim kurumlarının uyması gereken dil öğrenme standartları vardır. Bunun nedeni, yabancı dil öğrenmenin kişilerarası becerileri geliştiren, kültürel uçurumlara köprü kuran ve dil öğrenen bireyin diller arasındaki farklılıklara bakış açısını zenginleştiren noktalarının olmasıdır. Yabancı dil öğrenen bireylere belli başlı standartlar yoluyla dil öğrenmenin önemi aşılabilir. Kurumlar için sadece yabancı bir dil öğretmek için değil, aynı zamanda karakter oluşturma ve bilişsel işlevleri artırma için de yararlıdır. Bir dili etkili bir şekilde öğrenmek için, şu beş dil öğrenme standardına da odaklanılmalıdır.

Şekil 7- New Jersey Yabancı Dil Öğrenim Standartları



2.4.7. Beş (5) C Yabancı Dil Öğrenimi Standardı

Standartlara dayalı dünya dilleri eğitimi ve New Jersey standartları, 21. Yüzyılda (1999) “Beş C” olarak bilinen Yabancı Dil Öğrenim Standartlarındaki

temaları yansıtır. Bu standartlar dünya dillerinin “ne” olduğunu tanımlamakta ve dünya dilleri sınıfında standartlara dayalı öğretimin temelini oluşturmaktadır.

2.4.7.1.Communicate(İletişim) Türkçe dışındaki dillerde iletişim kur

Bu iletişim standardının önemi, gerçek yaşam koşullarındaki durumlarda iletişim için dil kullanımını vurgulamaktadır. “Dil ile ilgili bildikleri” yerine “öğrencilerin dil ile ne yapabileceklerini” vurgular. Öğrencilerin sözlü ve yazılı olarak iletişim kurmaları, sözlü ve yazılı mesajları yorumlamaları, çeşitli konularda dinleyiciye sözlü ve yazılı bilgi sunmaları ve kültürlerarası konuları anlayabilmeleri istenir.

Standart 1.1: Öğrenciler konuşma yapar, bilgi sağlar, bilgi alır, duygu ve düşünceleri ifade eder ve fikir alışverişinde bulunur.

Standart 1.2: Öğrenciler çeşitli konularda yazılı ve sözlü dili anlar ve yorumlar.

Standart 1.3: Öğrenciler çeşitli konularda dinleyicilerin veya okuyucuların hitap ettiği kişilere bilgi, kavram ve fikirler sunar.

2.4.7.2.Culture (Kültür) Bilgileri Al ve Diğer Kültürleri Anla

Kültürel anlayış dünya dil eğitiminin önemli bir parçasıdır. Diğer kültürleri deneyimlemek, öğrencinin kendi kültürü ile hedef kültür arasındaki ilişkiyi daha iyi anlamasını sağlar. Böylece öğrenciler diğer insanların bakış açılarını, yaşam biçimlerini ve o dilin dünyaya yaptığı katkıları daha iyi anlayabilmektedirler.

Standart 2.1: Öğrenciler, incelenen kültürün yapısı ve dışarıdan görünümü arasındaki ilişkiyi anlarlar.

Standart 2.2: Öğrenciler, incelenen kültürün içinden çıkan ürünleri ve bunların kendileri tarafından nasıl görülmesi gerektiğini anladığını gösterebilir.

2.4.7.3.Connections (Bağlantılar) Diğer Disiplinlerle İlişki Kur ve Bilgi Edin

Dünya dil eğitimi diğer konu alanları ile bağlantılı olmalıdır. Diğer konu alanlarından gelen içerik, ortak temalar etrafında geliştirilen derslerle dünya dili eğitimi ile entegre edilmiştir.

Standart 3.1: Öğrenciler yabancı dil sayesinde diğer disiplinlerle ilgili bilgilerini güçlendirir ve geliştirir.

Standart 3.2: Öğrenciler, sadece yabancı dil bilgisi ve o dildeki kültürü bilmeleri yoluyla erişilebilen farklı bakış açılarını tanır ve bilgi edinir.

2.4.7.4.Comparisons (Karşılaştırmalar) Dil ve Kültürün Doğası İçerisinde Bilgi Edinme

Dilleri ve kültürleri karşılaştırmak ve zıtlıkları belirlemek için öğrenciler teşvik edilir. Kalıpları keşfeder, tahminler yapar, dil ve kültürler arasındaki benzerlikleri ve farklılıkları analiz ederler. Öğrenciler genellikle bu tür karşılaştırmalar yoluyla kendi ana dillerini ve kültürlerini daha iyi anlamaya başlarlar.

Standart 4.1: Öğrenciler, incelenen dilin ve kendi dillerinin karşılaştırılması yoluyla dilin doğasını anlamaya çalışırlar.

Standart 4.2: Öğrenciler, incelenen kültürlerin ve kendi kültürlerinin karşılaştırılması yoluyla kültür kavramını anlamaya çalışırlar.

2.4.7.5.Communities (Topluluklar) Dünyada ve Kendi Ülkesinde Çok Dilli Topluluklara Katılır

Dünyada okullarda yapılan dil eğitiminden evlerdeki eğitime kadar öğrenimin yaygınlaştırılması ve hem çok dilli hem de çok kültürlü bir topluluğun oluşması, küresel bir toplumda yaşamayı vurgulamaktadır. Faaliyetler saha gezileri, e-posta ve internet kullanımı, kulüpler, değişim programları ve kültürel aktiviteler, okuldan sonra yarı zamanlı iş fırsatları ve okuldaki ve sınıftaki diğer dilleri konuşanları dinleme fırsatları olarak sıralanabilir.

Standart 5.1: Öğrenciler dili hem okul ortamında hem de okul dışında kullanırlar.

Standart 5.2: Öğrenciler, dili kişisel eğlence ve kendilerini geliştirmek için kullanarak, o dili yaşam boyu öğrenebileceklerini gösterir.

BÖLÜM III

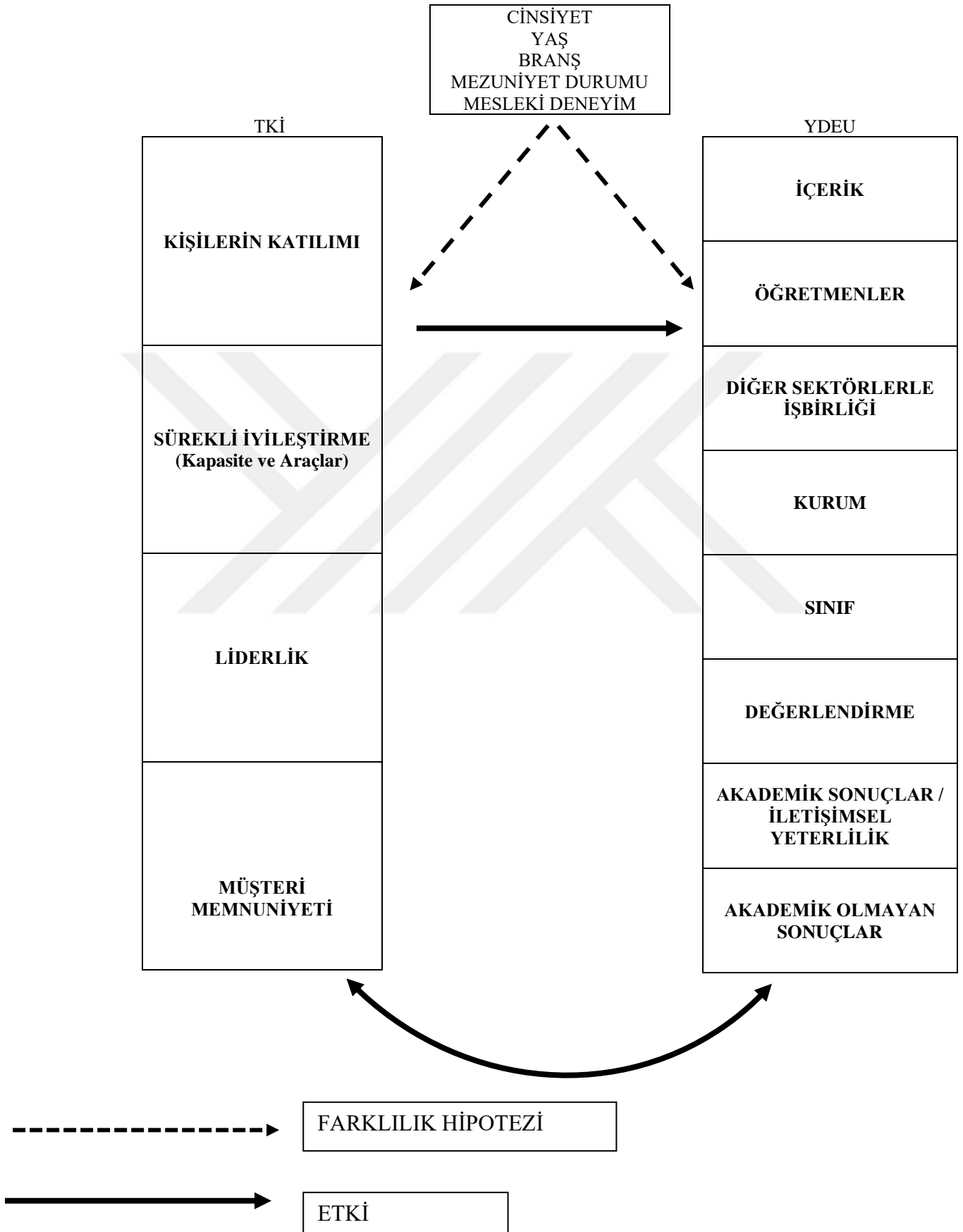
3.YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümünde araştırmanın modeli, evren ve örnekleme, veri toplama araçları, veri toplama süreci ve elde edilen verilerin analizine ilişkin bilgiler yer almaktadır.

3. 1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma, yabancı dil öğretmenlerinin gözünden yedi yeni kalite prensibinin yabancı dil eğitiminde ne derecede etkili olup olmadığına yönelik görüşlerinin belirlenmesi ve şuan ki durumu anlamaya yönelik bir araştırma olması nedeniyle tarama modelinde bir çalışma olarak tasarlanmış ve yürütülmüştür. Karasar (2005: 77)'a göre, tarama modeli, eskiden beri var olan bir durumu var olduğu şekliyle göstermeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Araştırma konusu birey veya nesne, kendi şartları içinde ve olduğu gibi betimlenmeye çalışılır. Mevcut durumu, bir şekilde farklılaştırma, etkileme çabası gösterilmez. Araştırmada tarama modeli rehberliğinde nicel verilerden yararlanılmıştır.

Şekil 8-Araştırma Modeli



Toplam kalite yönetim anlayışının yabancı dil ile ilişkisini inceleyen çalışmalar kısıtlı olsada genel olarak eğitim alanına yönelik pek çok çalışma yapılmıştır.

Yapılan araştırmada TKY ilkelerinin yabancı dil eğitim unsurlarını ne derecede etkileyip etkilemediği araştırılmıştır. Demografik faktörlere göre hem yabancı dil eğitimi unsurları hem de yeni kalite prensiplerini algılama derecesi farklılaşmakta mıdır? Sorusu çalışmamızın tali sorularındandır. Yabancı dil eğitimi unsurları ile yeni kalite prensipleri arasında ilişki hangi yöndedir? Sorusunu da cevap aranmıştır. Modele ait hipotezler aşağıda listelenmektedir.

3.2.Hipotezler

3.2.1. Ana Hipotezler

H_{a1} = Toplam kalite yönetimi ilkeleri ile yabancı dil eğitimi unsurları ortalamaları yönünden anlamlı bir ilişki vardır ($p<,01$).

H_{a2} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+\varepsilon$, $p<,05$).

3.2.2.Alt Hipotezler

H_{a1} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından içerik boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, $p<,05$).

H_{a2} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından öğretmenler boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, $p<,05$).

H_{a3} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından diğer sektörlerle işbirliği boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, $p<,05$).

H_{a4} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından kurum boyutu üzerinde anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, $p<,05$).

H_{a5}= Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından sınıf boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, $p<,05$).

H_{a6}= Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından değerlendirme boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, $p<,05$).

H_{a7}= Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından akademik sonuçlar/iletişimsel yeterlilik boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+ b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, $p<,05$).

H_{a8}= Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından akademik olmayan sonuçlar boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, $p<,05$).

H_{a9}= Cinsiyete göre toplam kalite yönetimi ilkeleri ve yabancı dil eğitimi unsurları algı düzeyleri evren ortalamaları farklıdır ($\mu_1-\mu_2\neq 0$).

H_{a10}= Yaş değişkenine göre toplam kalite yönetimi ilkeleri ve yabancı dil eğitimi unsurları algı düzeyleri evren ortalamaları farklıdır ($\mu_1-\mu_2\neq 0$).

H_{a11}= Mesleki kıdem değişkenine göre toplam kalite yönetimi ilkeleri ve yabancı dil eğitimi unsurları algı düzeyleri evren ortalamaları farklıdır ($\mu_1-\mu_2\neq 0$).

3.3. Evren ve Örneklem

Düzce ilinde 2018-2019 eğitim ve öğretim döneminde görev yapan yabancı dil branşındaki öğretmenler araştırmamızın evrenini oluşturmaktadır. Düzce il merkezinde bulunan ilkokul, ortaokul ve liselerde görevli İngilizce, Arapça ve Almanca öğretmenlerine ulaşılması hedeflendiğinden dolayı araştırmada amaçsal yöntemlerden ölçüt örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Büyüköztürk ve ark., (2018)'na göre, bir araştırmada gözlem birimleri, olaylar, nesnelere, belli niteliklere sahip kişilerden oluşabilir. Örneklem için önceden belirlenen kriterleri karşılayan birimler örnekleme alınırlar. Araştırmada İngilizce, Arapça ve Almanca öğretmenlerine ulaşılmasının sebebi; yedi yeni toplam kalite prensibinin yabancı dil eğitimi üzerine etkisinin var olup olmadığının belirlenmesidir.

Tablo 17-Düzce İl Merkezinde Görev Yapan Öğretmen Sayıları ve Uygulanan Kişi Sayısı-İlkokullar

Sıra	Okulun Adı	Yabancı Dil Öğretmen Sayısı	Uygulanan Kişi Sayısı
1	Düzce Azmimilli İlkokulu	1	1
2	Düzce Rıza Malatyalı İlkokulu	1	0
3	Düzce Aziziye İlkokulu	1	1
4	Düzce İrfan Öztürk İlkokulu	1	1
5	Düzce Sancaklar İlkokulu	1	0
6	Düzce Ömer Dinçer İlkokulu	1	1
7	Düzce Uzun Mustafa İlkokulu	3	3
8	Düzce Namık Kemal İlkokulu	3	3
9	Düzce Atatürk İlkokulu	1	1
10	Düzce Yeni Taşköprü İlkokulu	1	0
11	Düzce Doğanlı Eşref Taşhan İlkokulu	1	1
12	Düzce Necmi Hoşver İlkokulu	1	1
13	Düzce 19 Mayıs İlkokulu	1	1
14	Şehit Metin Kucur İlkokulu	1	1
15	Toki Mehmet Akif Ersoy İlkokulu	3	2

Tablo 18-Ortaokullar

Sıra	Okulun Adı	Yabancı Dil Öğretmen Sayısı	Uygulanan Kişi Sayısı
1	Rıza Malatyalı Ortaokulu	2	1
2	Aziziye Ortaokulu	2	2
3	Azmimilli Ortaokulu	2	1
4	Yeni Taşköprü Ortaokulu	1	1
5	Şükran Sadat Şenkardeşler Ort.	1	1
6	Hamit Şerifoğlu Ortaokulu	2	2

Tablo 18-(Devam) Ortaokullar

7	Yunus Emre Ortaokulu	2	1
8	Atatürk Ortaokulu	2	2
9	Şehit Cihan Aksarı Ortaokulu	2	0
10	Hikmet Akın Ortaokulu	3	3
11	Doğanlı Eşref Taşhan Ortaokulu	2	2
12	19 Mayıs Ortaokulu	2	2
13	Şehit Yalçın Güzeler Ortaokulu	1	1
14	Necmi Hoşver Ortaokulu	1	1
15	İsmetpaşa Ortaokulu	8	7
16	Mustafa Kemal Ortaokulu	10	8
17	Beyköy Ortaokulu	1	1
18	Beyköy İmam Hatip Ortaokulu	2	2
18	Toki Mehmet Akif Ersoy Ortaokulu	11	9
19	Tevfik İleri İmam Hatip Ortaokulu	3	3
20	Beyciler Ortaokulu	2	2
21	Şıralık Vatan Ortaokulu	3	3

Tablo 19-Liseler

Sıra	Okulun Adı	Yabancı Dil Öğretmen Sayısı	Uygulanan Kişi Sayısı
1	Mevlana Mes. ve Teknik And. L.	4	4
2	Yavuz Selim Mes. ve Teknik And. L.	2	2
3	Cumhuriyet Anadolu Lisesi	8	5
4	15 Temmuz Şehitler Anadolu Lisesi	6	5
5	Ö. Seyfettin Akdoğan Kız A.İ.H. L.	18	16
6	Osman Kuyumcu İmam Hatip L.	15	10

Tablo 19-(Devam) Liseler

7	A. Menderes Mes. ve Teknik And L.	4	3
8	Fen Lisesi	3	3
9	Turgut Özal Anadolu Lisesi	6	4
10	Farabi Anadolu Lisesi	7	4

Anket, Düzce il merkezinde görev yapan İngilizce, Arapça ve Almanca Branş öğretmenlerine uygulanmıştır. Düzce il merkezinde görev yapan öğretmen sayıları ve uygulanan kişi sayısı Tablo 17,18 ve 19’da verilmiştir. Toplam 159 öğretmenin 127’sine ulaşılmıştır.

3.4. Veri Toplama Araçları

Yabancı dil öğretmenlerinin gözünden yedi yeni kalite prensibinin yabancı dil eğitiminde ne derecede etkili olup olmadığına yönelik olarak öğretmen görüşleri belirlenmek istenmiştir. Bu amaçla, yerli ve yabancı literatürden yararlanarak uzman görüşleri de eklenerek beşli Likert tipi anket formu oluşturulmuştur. Araştırmanın temel veri toplama aracı olan “Yabancı Dil Öğretiminde Önemli Unsurlar Ölçeği”, 2018-2019 eğitim-öğretim yılında Düzce merkezde görev yapan İngilizce, Arapça ve Almanca Branş öğretmenlerine uygulanmıştır. Araştırmada veriler hazırlanan anket ile toplanmış ve analiz edilmiştir. Bu anket, ilkokul, ortaokul ve liselerde görev yapan yabancı dil branş derslerine katılan öğretmenler için geliştirilmiş iki bölüm, 12 boyut ve 75 maddeden oluşan ankettir.

Anketin ikinci bölümünde başlangıçta belirlenen 12 konuyla ilgili sorular (İçerik, Öğretmenler, Diğer Sektörlerle İşbirliği, Kurum, Sınıf, Değerlendirme, Akademik Sonuçlar/İletişimsel Yeterlilik, Akademik Olmayan Sonuçlar, Kişilerin Katılımı, Sürekli İyileştirme(kapasite ve araçlar), Liderlik ve Müşteri Memnuniyeti) sorulmuş ve maddeler buna göre oluşturulmuştur.

Anket hazırlanırken aşağıdaki basamaklar izlenmiştir (Büyüköztürk, 2005).

1. İlk aşamada problem tanımlanmış, amaç ve sorular belirlenmiştir. Sorular belirlenirken literatür taraması yapılmış ve daha önce hazırlanmış olan anketlerden yararlanılmıştır. Belirlenen maddelerin bir kısmı Düzce’de bir ortaokulda yabancı dil öğretmeni olarak görev yapan öğretmenlerin görüşlerinden elde edilmiştir.
2. Bu aşamada başlangıçta 90 madde yazılmıştır. Daha sonra taslak form oluşturulmuş ve bu formda kişisel bilgilere de yer verilmiştir. Kişisel bilgilerde cinsiyet, yaş, yabancı dil branşı, mezuniyet durumu ve mesleki deneyim yer almıştır.
3. Bu aşamada ise oluşturulan bu taslak form toplam kalite yönetimi, sınıf eğitimi, eğitim programları ve öğretimi ve yabancı dil eğitimi alanlarında görev yapan 4 uzmanın görüşüne sunulmuştur. Eleştirilen maddeler üzerinde öneriler doğrultusunda düzeltmeler yapıp, uygun olmayan 15 madde formdan çıkartılmış ve böylece anketin geçerlik ve güvenilirlik çalışmalarını yapmaya yönelik olarak hedef kitleden seçilecek bir örnekleme uygulanmak üzere anketin ön uygulama formu oluşturulmuştur.
4. Son aşamada ise hazırlanan anketin ön uygulaması Düzce il merkezinde görev yapan toplam 107 İngilizce, 17 Arapça ve 3 Almanca öğretmenine uygulanarak geçerlilik ve güvenilirlik ile ilgili gerekli çalışmalar yapılmıştır.

3.5. Verilerin Toplanması

Verilerin toplanması amacı ile araştırmacı uygulanmadan önce, Düzce İl Milli Eğitim Müdürlüğünden gerekli izinleri almıştır (Ek-3). Araştırmacı “Yabancı Dil Öğretmenlerinin Yabancı Dil Eğitiminde Toplam Kalite Yönetimine İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi” anketini 2018-2019 Eğitim-Öğretim yılında Düzce il merkezinde seçili bütün okullara göndererek uygulamış ve geri dönüşümlerini sağlamıştır. Uygulamada araştırmanın amaç, kapsam ve gerekliliğini ifade eden açıklamalar yapılmıştır. Soruların tam okunmadığı anlaşılan, eksik bilgi, yanlış kodlama vb. sebeplerden dolayı 6 adet anket araştırmaya dâhil edilmemiştir.

3.6. Verilerin Analizi

Analizi yapılan veriler IBM SPSS Statistics 20 istatistik paket programı ile oluşturulmuştur. Likert tipi bir ölçeğin güvenilirliğinde alfa katsayısı kullanılmıştır.

Araştırmada ankete katılanların kişisel bilgileri ile ilgili bulgular (cinsiyet, yaş, yabancı dil branşı, mezuniyet durumu ve mesleki deneyim) frekans ve yüzde (%) ile analiz edilmiştir.

Yabancı Dil Öğretmenlerinin Yabancı Dil Eğitiminde Toplam Kalite Yönetimine İlişkin Görüşleri istatistiksel olarak, katılımcı sayıları, frekans ve yüzde (%) değerleri tablolar halinde verilmiş ve yorumlanmıştır.

Betimsel istatistik, bir örneklem üzerinde ya da evrenin tamamından gözlem yaparak elde edilen verileri kullanarak, araştırma katılımcılarının değişkenlerinin niteliklerini tespit etmeyi amaçlayan bir analizdir (Büyüköztürk, 2005:5).

“T testi” iki bağımsız örneklem ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını test etmek için kullanılmaktadır (Büyüköztürk, 2005:39).

Tek yönlü varyans analizi (ANOVA), ikiden fazla grubun karşılaştırılmasında kullanılmaktadır. Gruplar arasında farklılığın anlamlı olup olmadığını incelemek için ise posthoc testi kullanılır (Büyüköztürk, 2005:48). Araştırmada varyansların eşitliği durumunda Tukey HSD testi, sağlanmadığında ise Tamhane’s T2 testi kullanılmıştır.

Korelasyon katsayısı, -1 ile +1 arasında bir değer almaktadır. Artı bir yöne yaklaşan değerler pozitif ilişki eksi yöne yaklaşan değerler negatif ilişki düzeyini göstermektedir (Büyüköztürk, 2005:32).

Regresyon analizi bir bağımlı değişken ile bir bağımsız (basit regresyon) veya birden fazla bağımsız (çoklu regresyon) değişken arasındaki ilişkinin, bir matematiksel eşitlik ile açıklanması sürecidir (Kalaycı ve diğerleri, 2010:199).

Bu araştırmada % 95 güvenilirlilik aralığı ile çalışılmıştır Yanılma düzeyi düzeyi $p < 0,05$ olarak tespit edilmiştir. Bulgular, ölçek ifadelerine göre tablolandırılmıştır.

BÖLÜM IV

4.BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde araştırmada yabancı dil öğretmenlerinin yabancı dil eğitiminde toplam kalite yönetimi uygulamalarına ilişkin görüşleri, cinsiyet, yaş, branş, eğitim durumu ve mesleki deneyime göre farklılaşma durumları problem cümlesine ve alt problemlere yönelik olarak bulgular sunulmuştur. Ayrıca anket yoluyla alınan verilerin analizi sonucundan elde edilen bulgular ve yorumlar yer almaktadır.

4.1. Demografik Bulgular

Tablo 20-Yabancı Dil Öğretmenlerinin Özellikleri ile İlgili Bulgular

Değişkenler	Özellikler	<i>f</i>	(%)
Cinsiyet	Kadın	80	63,0
	Erkek	47	37,0
Yaşınız	24-34	47	37,1
	35-45	63	48,0
	45-55	12	11,1
	55-65	4	3,2
Yabancı Dil Branşı	İngilizce	110	86,6
	Almanca	3	2,4
	Arapça	14	11,0
Mezuniyet Durumu	Eğitim Fakültesi	97	76,4
	Fen Edebiyat Fakültesi	14	11,0
	Lisansüstü	6	4,7
	Diğer	10	7,9

Tablo 20- (Devam) Yabancı Dil Öğretmenlerinin Özellikleri ile İlgili Bulgular

	1-5 yıl	12	9,4
	6-10 yıl	39	30,7
Mesleki Deneyim	11-15 yıl	29	22,8
	16-20 yıl	31	24,4
	20 yıl ve üzeri	16	12,6

Tablo 20'ye bakıldığında öğretmenlerin demografik özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde dağılımlarının incelendiği görülmektedir.

Öğretmenlerin cinsiyetlerine göre dağılımları incelendiğinde, 80 (%63) kadın ve 47 (%37) erkek öğretmenden oluşmaktadır.

Öğretmenlerin yaşa göre dağılımı incelendiğinde, 24-34 yaş aralığında olan 47 öğretmen (%37,1) 35-45 yaş aralığında olan 63 (%48) öğretmen, 45-55 yaş aralığında olan 12 (%11,1) öğretmen, 55-65 yaş aralığında olan 4 (%3,2) öğretmen bulunmaktadır.

Öğretmenlerin yabancı dil branşlarına göre dağılımları incelendiğinde, branşı İngilizce olan 110 (%86,6) öğretmen, branşı Almanca olan 3 (%2,4) öğretmen, branşı Arapça olan 14 (%11) öğretmen bulunmaktadır.

Öğretmenlerin mezun oldukları okullara göre dağılımları incelendiğinde, eğitim fakültesi mezunu olan 97 (%76,4) öğretmen, Fen Edebiyat Fakültesi mezunu olan 14 (%11) öğretmen, diğer fakültelerden mezun olan 10 (%7,9) öğretmen bulunmaktadır. Ayrıca ankete katılan öğretmenlerden 6'sı (%4,7) lisansüstü eğitime sahiptir.

Öğretmenlerin mesleki deneyimlerine göre dağılımları incelendiğinde, 1-5 yıl arası mesleki deneyime sahip olan 12 (%9,4) öğretmen, 6-10 yıl arası mesleki deneyime sahip olan 39 (%30,7) öğretmen, 11-15 yıl arası mesleki deneyime sahip olan 29 (%22,8) öğretmen ve 16-20 yıl arası mesleki deneyime sahip olan 31 (%24,4) öğretmen ve 20 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahip 16 (%12,6) öğretmen bulunmaktadır. Elde edilen tüm veriler istatistik paket programına işlenmiş ve sonuçlar birden fazla testle sınanmıştır. Araştırmaya temel oluşturan 127 öğretmenin verdiği cevaplar titizlikle değerlendirilmiş ve aralarında ilişkiler incelenmiştir.

4.2. Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri ve Yabancı Dil Eğitimi Unsurları Ölçüm Bilgilerine İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Toplam kalite yönetimi ilkeleri ve yabancı dil eğitimi unsurları ölçüm verileri dağılımlarına ilişkin betimsel istatistik analiz sonuçları Tablo 21 ve Tablo 22’de yer almaktadır.

Tablo 21-Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri Ölçeğinin Betimsel İstatistikleri

Ölçüm Verileri	Minimum	Maksimum	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Kişilerin Katılımı Ölçüm Verileri	2,00	5,00	4,02	0,74
Sürekli İyileştirme Ölçüm Verileri	1,00	5,00	3,34	0,98
Liderlik Ölçüm Verileri	2,00	5,00	4,72	0,41
Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Verileri	1,00	5,00	4,67	0,46
Genel Ölçüm Verileri	1,50	5,00	4,19	0,65

Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri ölçüm verileri betimsel istatistik sonuçları incelendiğinde; Kişilerin Katılımı ölçüm verileri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri $4,02\pm 0,74$ Sürekli İyileştirme ölçüm verileri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri $3,34\pm 0,98$ Liderlik ölçüm verileri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri $4,72\pm 0,41$ Müşteri Memnuniyeti ölçüm verileri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri $4,67\pm 0,46$ bulunmuştur. Ölçüm verileri kendi içerisinde değerlendirildiğinde, deneklerin algı düzeyleri müşteri memnuniyeti ve liderlik ölçüm verilerinde yükselme eğilimindedir. Sürekli iyileştirme ölçüm verileri ise diğer ölçüm verileri ile karşılaştırıldığında azalma eğiliminde olduğu söylenilebilir. Toplam kalite yönetimi ilkeleri genel olarak değerlendirildiğinde ise deneklerin aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerinin $4,19\pm 0,65$ olduğu görülmektedir. Bu değerler genel olarak deneklerin toplam kalite yönetimi ilkeleri algı düzeylerinin yükselme eğiliminde olduğunu göstermektedir.

Tablo 22-Yabancı Dil Eğitimi Unsurları Ölçüm Verilerine İlişkin Betimsel İstatistikler

Ölçüm Verileri	Minimum	Maksimum	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
İçerik Ölçüm Verileri	1,00	5,00	4,47	0,72
Öğretmen Ölçüm Verileri	2,00	5,00	4,65	0,46
Diğer Sektörlerle İşbirliği Ölçüm Verileri	1,00	5,00	4,69	0,45
Kurum Ölçüm Verileri	1,00	5,00	4,57	0,53
Sınıf Ölçüm Verileri	1,00	5,00	4,67	0,48
Değerlendirme Ölçüm Verileri	1,00	5,00	4,35	0,87
Akademik Sonuçlar Ölçüm Verileri	2,00	5,00	4,08	0,65
Akademik Olmayan Sonuçlar Ölçüm Verileri	1,00	5,00	4,42	0,75
Genel Ölçüm Verileri	1,25	5,00	4,49	0,61

Yabancı Dil Eğitimi Unsurları ölçüm verileri betimsel istatistik sonuçları incelendiğinde; İçerik ölçüm verileri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri $4,47\pm 0,72$ Öğretmen ölçüm verileri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri $4,65\pm 0,46$ Diğer Sektörlerle İşbirliği ölçüm verileri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri $4,69\pm 0,45$ Kurum ölçüm verileri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri $4,57\pm 0,53$ Sınıf ölçüm verileri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri $4,67\pm 0,48$ Değerlendirme ölçüm verileri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri $4,35\pm 0,87$ Akademik Sonuçlar ölçüm verileri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri $4,08\pm 0,65$ Akademik Sonuçlar ölçüm verileri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri $4,08\pm 0,65$ Akademik Olmayan Sonuçlar ölçüm verileri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri $4,42\pm 0,75$ bulunmuştur. Ölçüm verileri kendi içerisinde değerlendirildiğinde, deneklerin algı düzeyleri diğer sektörlerle işbirliği, sınıf ölçüm verileri ve kurum ölçüm verilerinde yükselme

eğilimindedir. Akademik sonuçlar ölçüm verileri ise diğer ölçüm verileri ile karşılaştırıldığında azalma eğiliminde olduğu söylenilebilir. Yabancı dil eğitimi unsurları ölçüm verileri genel olarak değerlendirildiğinde ise deneklerin aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerinin $4,49 \pm 0,61$ olduğu görülmektedir. Bu değerler genel olarak deneklerin yabancı dil eğitim unsurları algı düzeylerinin yükselme eğiliminde olduğunu göstermektedir.

4.2.1. Ana Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Toplam kalite yönetimi ilkeleri ile yabancı dil eğitimi unsurları ortalamaları arasında anlamlı ilişkiye ait “basit korelasyon” analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 23’de yer almaktadır.

Tablo 23-Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri ile Yabancı Dil Eğitimi Unsurları Ortalamaları Arasında Basit Korelasyon Analiz Sonuçları

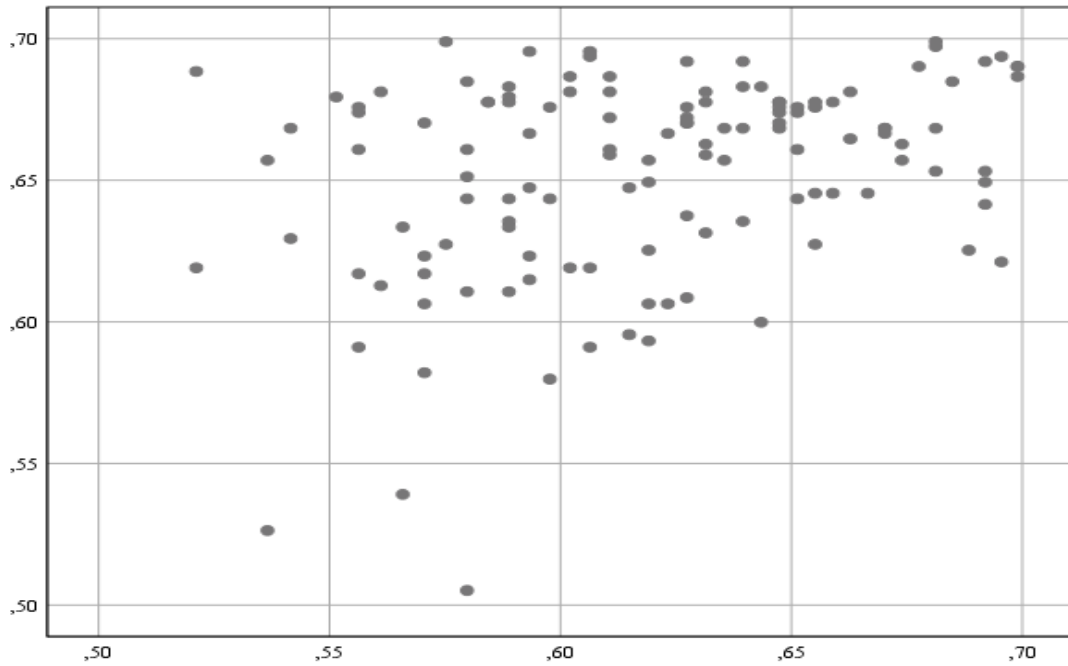
		(Y ₁)	(Y ₂)
Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri Ölçüm Verileri (Y ₁)	Korelasyon	1	
	Anlamlılık		
	N	127	
Yabancı Dil Eğitimi Unsurları Ölçüm Verileri (Y ₂)	Korelasyon	,329**	1
	Anlamlılık	,000	
	N	127	127

Notlar:

(i)** p<0,01 anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı

Toplam kalite yönetimi ilkeleri ile yabancı dil eğitimi unsurları ortalamaları arasında anlamlı ilişkiye ait yapılan basit korelasyon analizi (Pearson) sonuçları Tablo 23’de incelendiğinde; Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri ölçüm verileri ile Yabancı Dil Eğitimi Unsurları ölçüm verileri arasında ($r=+.329$, $p<0,01$) pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin Şekil 9’da olduğu görülmektedir.

Şekil 9-Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri ile Yabancı Dil Eğitimi Unsurları Ölçüm Verilerine İlişkin Saçılım Grafiği



Genel olarak Pearson momentler çarpımı korelasyon katsayılarının anlamlılığı incelendiğinde; % 95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri 0.01'den küçük çıkmıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi red edilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

H_{null} = Toplam kalite yönetimi ilkeleri ile yabancı dil eğitimi unsurları ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur ($p>,01$).

H_a = Toplam kalite yönetimi ilkeleri ile yabancı dil eğitimi unsurları ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır ($p<,01$).

Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurları üzerinde anlamlı etkisine ilişkin basit regresyon analiz sonuçları Tablo 24'de yer almaktadır.

Tablo 24-Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin, Yabancı Dil Eğitimi Unsurları Üzerinde Anlamlı Etkisine İlişkin Basit Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	β	Standart Hata	Beta	t	p
Sabit*	,488	,042	-	11,503	,000*
Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri Ölçüm Verileri (Log)	,266	,068	,329	3,901	,000*

Notlar:

- (i) Determinasyon Katsayısı $R = ,329$ $R^2 = ,109$ Regresyon Modeli Önemlilik Testi $F_{(1-125)} = 15.216$ $p = ,000$ * Bağımlı Değişken: Yabancı Dil Eğitimi Unsurları Ölçüm Verileri
 (iii) * $p < 0,05$ anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı, Bağımlı

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere F testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,00 < 0,05$) regresyon modeli etkilidir [$F_{(1-125)} = 15.216$, $p = ,000$]. Dolayısıyla bulunan regresyon modeli, tahmin için kullanılabilir.

$$\hat{Y} = b_0 + b_1 X_1 + \varepsilon \quad (1)$$

Yukarıdaki tabloda, β_0 parametresinin (sabit) değeri ,488 β_1 parametresinin değeri ,266 olduğundan regresyon denklemi (2) aşağıdaki gibidir.

$$\hat{Y} = ,488 + ,266 x_1 \quad (2)$$

β_0 parametresinin pozitif olması, toplam kalite yönetimi ilkeleri ile yabancı dil eğitimi unsurları arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu, yani bu iki değişkenden birinin artması durumunda diğerinin de artacağını göstermektedir.

β_0 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,00 < 0,05$), β_0 parametresi önemlidir [$t = 11.503$, $p = ,000$].

β_1 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,00 < 0,05$), β_1 parametresi önemlidir [$t = 3.901$, $p = ,000$].

Tabloda yer alan R^2 değeri yabancı dil eğitimi unsurlarının % 10,9'unun toplam kalite yönetimi ilkeleri ile açıklanabildiğini göstermektedir. Öte yandan toplam kalite yönetimi ilkelerinin yabancı dil eğitim unsurları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve % 26,6'lık bir etkiye sahip olduğu bulgusuna ulaşılmıştır [$\beta = ,266$ $p < 0,05$].

Genel olarak regresyon modeli incelendiğinde; % 95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri 0.05'ten küçük çıkmıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi red edilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

$H_{null} =$ Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurları üzerinde anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y} = b_0 + b_1 X_1 + \varepsilon$, $p > ,05$).

$H_a =$ Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurları üzerinde anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y} = b_0 + b_1 X_1 + \varepsilon$, $p < ,05$).

4.2.2. Birinci Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından içerik boyutu üzerinde anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 25’de yer almaktadır.

Tablo 25-Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin, Yabancı Dil Eğitimi Unsurlarından İçerik Boyutu Üzerinde Anlamlı Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	β	Standart Hata	Beta	t	p
Sabit*	,534	,166	-	3,215	,002*
Kişilerin Katılımı Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	-,078	,119	-,063	-,653	,515
Sürekli İyileştirme Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,018	,069	,024	,255	,799
Liderlik Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,681	,316	,263	2,150	,033*
Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,902	,281	,391	3,214	,002*

Notlar:

(i) Determinasyon Katsayısı R= ,285 Düzeltilmiş $\Delta R^2=$,051 Regresyon Modeli Önemlilik Testi $F_{(4-122)}= 2.696$ $p=,034^*$

(ii) Durbin-Watson Değeri 2.220 Tolerans .504 Atıklar Ortalaması:0 VIF 1.983 Bağımlı Değişken: İçerik Ölçüm Verileri

(iii) * $p<0,05$ anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı, Bağımlı

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere F testinin önemlilik değeri 0,05’ten küçük olduğundan ($0,034<0,05$) regresyon modeli etkilidir [$F_{(4-122)}= 2.696$, $p=,034$]. Dolayısıyla bulunan regresyon modeli, tahmin için kullanılabilir.

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \varepsilon \quad (1)$$

Yukarıdaki tabloda, β_0 parametresinin (sabit) değeri ,534 β_1 parametresinin değeri -,078 β_2 parametresinin değeri ,018 β_3 parametresinin değeri ,681 β_4 parametresinin değeri ,902 olduğundan regresyon denklemi (2) aşağıdaki gibidir.

$$\hat{Y} = ,534 - ,078x_1 + ,018x_2 + ,681x_3 + ,902x_4 \quad (2)$$

β_0 parametresinin pozitif olması, kişilerin katılım ölçüm verileri, sürekli iyileştirme ölçüm verileri, liderlik ölçüm verileri ve müşteri memnuniyeti ölçüm verileri arasında aynı yönlü bir ilişkinin olduğunu, yani bu dört değişkenden birinin artması durumunda diğerinin de artacağını göstermektedir.

β_0 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,002 < 0,05$), β_0 parametresi etkilidir [$t=3.215$, $p=,002$].

β_1 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($0,515 < 0,05$), β_1 parametresi etkili değildir [$t=-.653$, $p=,515$].

β_2 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($0,799 < 0,05$), β_2 parametresi etkili değildir [$t=.255$, $p=,799$].

β_3 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,033 < 0,05$), β_3 parametresi etkilidir [$t=2.150$, $p=,033$].

β_4 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,002 < 0,05$), β_4 parametresi etkilidir [$t=3.214$, $p=,002$].

Tabloda yer alan ΔR^2 değeri içerik ölçüm verileri üzerindeki değişimin % 5,1'inin toplam kalite yönetimi ilkeleri olan kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti ölçüm verileri ile açıklanabildiğini göstermektedir. Öte yandan toplam kalite yönetimi ilkelerinden liderlik [$\beta=,681$ $p < 0,05$] yabancı dil eğitim unsurlarından içerik üzerinde istatistiksel olarak anlamlı % 68,1'lik toplam kalite yönetimi ilkelerinden müşteri memnuniyeti [$\beta=,902$ $p < 0,05$] yabancı dil eğitim unsurlarından içerik üzerinde istatistiksel olarak anlamlı % 90,2'lik bir etkiye sahip olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Genel olarak regresyon modeli incelendiğinde; % 95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri liderlik ve müşteri memnuniyeti boyutlarında 0.05'ten küçük çıkmıştır. Öte yandan kişilerin katılımı ve sürekli iyileştirme boyutlarında anlamlılık değeri 0.05'ten büyük çıkmıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi red edilerek, alternatif hipotez kısmen kabul edilmiştir.

H_{null} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından içerik boyutu üzerinde anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\epsilon$, $p > ,05$).

H_{a1} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından içerik boyutu üzerinde anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\epsilon$, $p < ,05$).

4.2.3. İkinci Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından öğretmenler boyutu üzerinde anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 26’da yer almaktadır.

Tablo 26-Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin, Yabancı Dil Eğitimi Unsurlarından Öğretmenler Boyutu Üzerinde Anlamlı Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	β	Standart Hata	Beta	t	p
Sabit*	,358	,083	-	4,321	,000*
Kişilerin Katılımı Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,043	,060	,068	,717	,475
Sürekli İyileştirme Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,005	,034	,014	,151	,880
Liderlik Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,272	,158	,207	1,719	,088
Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,143	,140	,123	1,024	,308

Notlar:

(i) Determinasyon Katsayısı R= ,106 Düzeltilmiş $\Delta R^2= ,077$ Regresyon Modeli Önemlilik Testi $F_{(4-122)}= 3.623$ p=,008*

(ii) Durbin-Watson Değeri 1.921 Tolerans .504 Atıklar Ortalaması:0 VIF 1.983 Bağımlı Değişken: Öğretmen Ölçüm Verileri

(iii) * p<0,05 anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı, Bağımlı

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere F testinin önemlilik değeri 0,05’ten küçük olduğundan (0,008<0,05) regresyon modeli etkilidir [$F_{(4-122)}= 3.623$, p=,008]. Dolayısıyla bulunan regresyon modeli, tahmin için kullanılabilir.

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \varepsilon \quad (1)$$

Yukarıdaki tabloda, β_0 parametresinin (sabit) değeri ,358 β_1 parametresinin değeri ,043 β_2 parametresinin değeri ,005 β_3 parametresinin değeri ,272 β_4 parametresinin değeri ,143 olduğundan regresyon denklemi (2) aşağıdaki gibidir.

$$\hat{Y} = ,358 + ,043x_1 + ,005x_2 + ,272x_3 + ,143x_4 \quad (2)$$

β_0 parametresinin pozitif olması, kişilerin katılım ölçüm verileri, sürekli iyileştirme ölçüm verileri, liderlik ölçüm verileri ve müşteri memnuniyeti ölçüm verileri arasında aynı yönlü bir ilişkinin olduğunu, yani bu dört değişkenden birinin artması durumunda diğerinin de artacağını göstermektedir.

β_0 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,000 < 0,05$), β_0 parametresi etkilidir [$t=4.321$, $p=,000$].

β_1 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($0,475 < 0,05$), β_1 parametresi etkili değildir [$t=-.717$, $p=,475$].

β_2 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($0,880 < 0,05$), β_2 parametresi etkili değildir [$t=.151$, $p=,880$].

β_3 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($0,088 < 0,05$), β_3 parametresi etkili değildir [$t=1.719$, $p=,088$].

β_4 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($0,308 < 0,05$), β_4 parametresi etkili değildir [$t=1.024$, $p=,308$].

Tabloda yer alan ΔR^2 değeri öğretmenler ölçüm verileri üzerindeki değişimin % 7,7'sinin toplam kalite yönetimi ilkeleri olan kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti ölçüm verileri ile açıklanabildiğini göstermektedir. Öte yandan toplam kalite yönetimi ilkelerinden kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti yabancı dil eğitim unsurlarından öğretmenler üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır.

Genel olarak regresyon modeli incelendiğinde; % 95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti boyutlarında 0.05'ten büyük çıkmıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez red edilmiştir.

H_{null} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından öğretmenler boyutu üzerinde anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, $p>,05$).

H_{a2} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından öğretmenler boyutu üzerinde anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, $p<,05$).

4.2.4. Üçüncü Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından diğer sektörlerle işbirliği boyutu üzerinde anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 27’de yer almaktadır.

Tablo 27-Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin, Yabancı Dil Eğitimi Unsurlarından Diğer Sektörlerle İşbirliği Boyutu Üzerinde Anlamlı Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	β	Standart Hata	Beta	t	p
Sabit*	,218	,059	-	3,699	,000*
Kişilerin Katılımı Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	-,018	,042	-,035	-,432	,666
Sürekli İyileştirme Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,008	,024	,027	,338	,736
Liderlik Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,367	,112	,335	3,273	,001*
Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,316	,099	,324	3,177	,002*

Notlar:

(i) Determinasyon Katsayısı R= ,596 Düzeltilmiş $\Delta R^2= ,334$ Regresyon Modeli Önemlilik Testi $F_{(4-122)}= 16.810$ $p=,000^*$

(ii) Durbin-Watson Değeri 1.921 Tolerans ,504 Atıklar Ortalaması:0 VIF 1.983 Bağımlı Değişken: Diğer Sektörlerle İşbirliği Ölçüm Verileri

(iii) * $p<0,05$ anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı, Bağımlı

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere F testinin önemlilik değeri 0,05’ten küçük olduğundan ($0,000<0,05$) regresyon modeli etkilidir [$F_{(4-122)}= 316.810$, $p=,000$]. Dolayısıyla bulunan regresyon modeli, tahmin için kullanılabilir.

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \varepsilon \quad (1)$$

Yukarıdaki tabloda, β_0 parametresinin (sabit) değeri ,218 β_1 parametresinin değeri -,018 β_2 parametresinin değeri ,008 β_3 parametresinin değeri ,367 β_4 parametresinin değeri ,316 olduğundan regresyon denklemi (2) aşağıdaki gibidir.

$$\hat{Y} = ,218 - ,018x_1 + ,008x_2 + ,367x_3 + ,316x_4 \quad (2)$$

β_0 parametresinin pozitif olması, kişilerin katılım ölçüm verileri, sürekli iyileştirme ölçüm verileri, liderlik ölçüm verileri ve müşteri memnuniyeti ölçüm verileri arasında aynı yönlü bir ilişkinin olduğunu, yani bu dört değişkenden birinin artması durumunda diğerinin de artacağını göstermektedir.

β_0 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,000 < 0,05$), β_0 parametresi etkilidir [$t=3.699$, $p=,000$].

β_1 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($0,666 < 0,05$), β_1 parametresi etkili değildir [$t=-.432$, $p=,666$].

β_2 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($0,736 < 0,05$), β_2 parametresi etkili değildir [$t=.388$, $p=,736$].

β_3 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,001 < 0,05$), β_3 parametresi etkilidir [$t=3.273$, $p=,001$].

β_4 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,002 < 0,05$), β_4 parametresi etkilidir [$t=3.177$, $p=,002$].

Tabloda yer alan ΔR^2 değeri diğer sektörlerle işbirliği ölçüm verileri üzerindeki değişimin % 33,4'ünün toplam kalite yönetimi ilkeleri olan kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti ölçüm verileri ile açıklanabildiğini göstermektedir. Öte yandan toplam kalite yönetimi ilkelerinden liderlik [$\beta=,367$ $p < 0,05$] yabancı dil eğitim unsurlarından içerik üzerinde istatistiksel olarak anlamlı % 36,7'lik toplam kalite yönetimi ilkelerinden müşteri memnuniyeti [$\beta=,316$ $p < 0,05$] yabancı dil eğitim unsurlarından içerik üzerinde istatistiksel olarak anlamlı % 31,6'lık bir etkiye sahip olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Genel olarak regresyon modeli incelendiğinde; % 95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri liderlik ve müşteri memnuniyeti boyutlarında 0.05'ten küçük çıkmıştır. Öte yandan kişilerin katılımı ve sürekli iyileştirme boyutlarında anlamlılık değeri 0.05'ten büyük çıkmıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi red edilerek, alternatif hipotez kısmen kabul edilmiştir.

H_{null} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından diğer sektörlerle işbirliği boyutu üzerinde anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\epsilon$, $p > ,05$).

H_{a3} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından diğer sektörlerle işbirliği boyutu üzerinde anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\epsilon$, $p < ,05$).

4.2.5. Dördüncü Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından kurum boyutu üzerinde anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 28’de yer almaktadır.

Tablo 28-Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin, Yabancı Dil Eğitimi Unsurlarından Kurum Boyutu Üzerinde Anlamlı Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	β	Standart Hata	Beta	t	p
Sabit*	,022	,072	-	,305	,761
Kişilerin Katılımı Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,030	,042	,068	,719	,473
Sürekli İyileştirme Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,226	,192	,144	1,179	,241
Liderlik Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,233	,170	,166	1,369	,174
Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,022	,072	,029	,305	,761

Notlar:

(i) Determinasyon Katsayısı $R = ,292$ Düzeltilmiş $\Delta R^2 = ,055$ Regresyon Modeli Önemlilik Testi $F_{(4-122)} = 2.849$ $p = ,000^*$

(ii) Durbin-Watson Değeri 1.921 Tolerans .504 Atıklar Ortalaması:0 VIF 1.983 Bağımlı Değişken: Kurum Ölçüm Verileri

(iii) * $p < 0,05$ anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı, Bağımlı

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere F testinin önemlilik değeri 0,05’ten küçük olduğundan ($0,000 < 0,05$) regresyon modeli etkilidir [$F_{(4-122)} = 2.849$, $p = ,000$]. Dolayısıyla bulunan regresyon modeli, tahmin için kullanılabilir.

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \varepsilon \quad (1)$$

Yukarıdaki tabloda, β_0 parametresinin (sabit) değeri ,022 β_1 parametresinin değeri ,030 β_2 parametresinin değeri ,226 β_3 parametresinin değeri ,233 β_4 parametresinin değeri ,022 olduğundan regresyon denklemi (2) aşağıdaki gibidir.

$$\hat{Y} = ,022 + ,030x_1 + ,226x_2 + ,233x_3 + ,022x_4 \quad (2)$$

β_0 parametresinin pozitif olması, kişilerin katılım ölçüm verileri, sürekli iyileştirme ölçüm verileri, liderlik ölçüm verileri ve müşteri memnuniyeti ölçüm verileri arasında aynı yönlü bir ilişkinin olduğunu, yani bu dört değişkenden birinin artması durumunda diğerinin de artacağını göstermektedir.

β_0 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($0,761 < 0,05$), β_0 parametresi etkilidir [$t=,305$, $p=,761$].

β_1 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($0,473 < 0,05$), β_1 parametresi etkili değildir [$t=-,719$, $p=,473$].

β_2 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($0,241 < 0,05$), β_2 parametresi etkili değildir [$t=1,179$, $p=,241$].

β_3 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($0,174 < 0,05$), β_3 parametresi etkili değildir [$t=1,369$, $p=,174$].

β_4 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($0,761 < 0,05$), β_4 parametresi etkili değildir [$t=,305$, $p=,761$].

Tabloda yer alan ΔR^2 değeri kurum ölçüm verileri üzerindeki değişimin % 5,5'inin toplam kalite yönetimi ilkeleri olan kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti ölçüm verileri ile açıklanabildiğini göstermektedir. Öte yandan toplam kalite yönetimi ilkelerinden kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti yabancı dil eğitim unsurlarından öğretmenler üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır.

Genel olarak regresyon modeli incelendiğinde; % 95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti boyutlarında 0.05'ten büyük çıkmıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez red edilmiştir.

H_{null} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından kurum boyutu üzerinde anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, $p>,05$).

H_{a4} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından kurum boyutu üzerinde anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, $p<,05$).

4.2.6. Beşinci Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından sınıf boyutu üzerinde anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 29'da yer almaktadır.

Tablo 29-Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin, Yabancı Dil Eğitimi Unsurlarından Sınıf Boyutu Üzerinde Anlamlı Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	β	Standart Hata	Beta	t	p
Sabit*	,452	,098	-	4,623	,000*
Kişilerin Katılımı Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,006	,070	,008	,079	,937
Sürekli İyileştirme Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,039	,040	,094	,966	,336
Liderlik Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,233	,186	,157	1,253	,213
Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,052	,165	,039	,316	,753

Notlar:

(i) Determinasyon Katsayısı $R = ,200$ Düzeltilmiş $\Delta R^2 = ,009$ Regresyon Modeli Önemlilik Testi $F_{(4-122)} = 1.275$ $p = ,284$

(ii) Durbin-Watson Değeri 1.984 Tolerans .504 Atıklar Ortalaması:0 VIF 1.983 Bağımlı Değişken: Sınıf Ölçüm Verileri

(iii) * $p < 0,05$ anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı, Bağımlı

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere F testinin önemlilik değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($0,284 < 0,05$) regresyon modeli etkili değildir [$F_{(4-122)} = 1.275$, $p = ,284$]. Dolayısıyla bulunan regresyon modeli, tahmin için kullanılamaz.

Genel olarak regresyon modeli incelendiğinde; % 95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti boyutlarında 0.05'ten büyük çıkmıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez red edilmiştir.

$H_{null} =$ Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından sınıf boyutu üzerinde anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \epsilon$, $p > ,05$).

$H_{a5} =$ Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından sınıf boyutu üzerinde anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \epsilon$, $p < ,05$).

4.2.7. Altıncı Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından değerlendirme boyutu üzerinde anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 30'de yer almaktadır.

Tablo 30-Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin, Yabancı Dil Eğitimi Unsurlarından Değerlendirme Boyutu Üzerinde Anlamlı Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	β	Standart Hata	Beta	t	p
Sabit*	,559	,216	-	2,587	,011*
Kişilerin Katılımı Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,043	,155	,028	,279	,781
Sürekli İyileştirme Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,068	,089	,076	,767	,445
Liderlik Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,019	,411	,006	,047	,962
Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	-,011	,365	-,004	-,031	,975

Notlar:

(i) Determinasyon Katsayısı R= ,089 Düzeltilmiş $\Delta R^2=$,025 Regresyon Modeli Önemlilik Testi $F_{(4-122)}=$,244 p=,913

(ii) Durbin-Watson Değeri 1.231 Tolerans .504 Atıklar Ortalaması:0 VIF 1.983 Bağımlı Değişken: Sınıf Ölçüm Verileri

(iii) * p<0,05 anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı, Bağımlı

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere F testinin önemlilik değeri 0,05'ten büyük olduğundan (0,913<0,05) regresyon modeli etkili değildir [$F_{(4-122)}=$,244, p=,913]. Dolayısıyla bulunan regresyon modeli, tahmin için kullanılamaz.

Genel olarak regresyon modeli incelendiğinde; % 95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti boyutlarında 0.05'ten büyük çıkmıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez red edilmiştir.

H_{null} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından değerlendirme boyutu üzerinde anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, p>,05).

H_{a6} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından değerlendirme boyutu üzerinde anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, p<,05).

4.2.8. Yedinci Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından akademik sonuçlar/iletişimsel yeterlilik boyutu üzerinde anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 31’de yer almaktadır.

Tablo 31-Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin, Yabancı Dil Eğitimi Unsurlarından Akademik Sonuçlar/İletişimsel Yeterlilik Boyutu Üzerinde Anlamlı Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	β	Standart Hata	Beta	t	p
Sabit*	,253	,106		2,373	,019*
Kişilerin Katılımı Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,206	,076	-,231	2,699	,008*
Sürekli İyileştirme Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,280	,044	,541	6,373	,000*
Liderlik Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,344	,203	,185	1,697	,092
Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,154	,180	,093	,855	,394

Notlar:

(i) Determinasyon Katsayısı R= ,515 Düzeltilmiş $\Delta R^2=$,241 Regresyon Modeli Önemlilik Testi $F_{(4-122)}= 11.016$ $p=,000^*$

(ii) Durbin-Watson Değeri 1.810 Tolerans ,504 Atıklar Ortalaması:0 VIF 1.983 Bağımlı Değişken: Akademik Sonuçlar/İletişimsel Yeterlilik Ölçüm Verileri

(iii) * $p<0,05$ anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı, Bağımlı

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere F testinin önemlilik değeri 0,05’ten küçük olduğundan ($0,000<0,05$) regresyon modeli etkilidir [$F_{(4-122)}= 11.016$, $p=,000$]. Dolayısıyla bulunan regresyon modeli, tahmin için kullanılabilir.

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \varepsilon \quad (1)$$

Yukarıdaki tabloda, β_0 parametresinin (sabit) değeri ,253 β_1 parametresinin değeri -,206 β_2 parametresinin değeri ,280 β_3 parametresinin değeri ,344 β_4 parametresinin değeri ,154 olduğundan regresyon denklemi (2) aşağıdaki gibidir.

$$\hat{Y} = ,253 + ,206x_1 + ,280x_2 + ,344x_3 + ,154x_4 \quad (2)$$

β_0 parametresinin pozitif olması, kişilerin katılım ölçüm verileri, sürekli iyileştirme ölçüm verileri, liderlik ölçüm verileri ve müşteri memnuniyeti ölçüm verileri arasında aynı yönlü bir ilişkinin olduğunu, yani bu dört değişkenden birinin artması durumunda diğerinin de artacağını göstermektedir.

β_0 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,019 < 0,05$), β_0 parametresi etkilidir [$t=2.373$, $p=,019$].

β_1 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,008 < 0,05$), β_1 parametresi etkilidir [$t=2.699$, $p=,008$].

β_2 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($0,000 < 0,05$), β_2 parametresi etkili değildir [$t=6.373$, $p=,000$].

β_3 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($0,092 < 0,05$), β_3 parametresi etkili değildir [$t=1.697$, $p=,092$].

β_4 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($0,394 < 0,05$), β_4 parametresi etkili değildir [$t=.855$, $p=,394$].

Tabloda yer alan ΔR^2 değeri akademik sonuçlar/iletişimsel yeterlilik ölçüm verileri üzerindeki değişimin % 24,1'inin toplam kalite yönetimi ilkeleri olan kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti ölçüm verileri ile açıklanabildiğini göstermektedir. Öte yandan toplam kalite yönetimi ilkelerinden kişilerin katılımı [$\beta=,206$ $p < 0,05$] yabancı dil eğitim unsurlarından akademik sonuçlar/iletişimsel yeterlik boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı % 20,6'lık toplam kalite yönetimi ilkelerinden sürekli iyileştirme [$\beta=,280$ $p < 0,05$] yabancı dil eğitim unsurlarından akademik sonuçlar/iletişimsel yeterlik boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı % 28,0'lık bir etkiye sahip olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Genel olarak regresyon modeli incelendiğinde; % 95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri kişilerin katılımı ve sürekli iyileştirme boyutlarında 0.05'ten küçük çıkmıştır. Öte yandan liderlik ve müşteri memnuniyeti boyutlarında anlamlılık değeri 0.05'ten büyük çıkmıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi red edilerek, alternatif hipotez kısmen kabul edilmiştir.

H_{null} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından akademik sonuçlar/iletişimsel yeterlilik boyutu üzerinde anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+ b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, $p > ,05$).

H_{a7} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından akademik sonuçlar/iletişimsel yeterlilik boyutu üzerinde anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+ b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, $p < ,05$).

4.2.9. Sekizinci Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından akademik olmayan sonuçlar boyutu üzerinde anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 32’de yer almaktadır.

Tablo 32-Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin, Yabancı Dil Eğitimi Unsurlarından Akademik Olmayan Sonuçlar Boyutu Üzerinde Anlamlı Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	β	Standart Hata	Beta	t	p
Sabit*	,119	,158		,751	,454
Kişilerin Katılımı Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,046	,114	,039	,409	,683
Sürekli İyileştirme Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	-,031	,065	-,044	-,473	,637
Liderlik Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,487	,301	,196	1,616	,109
Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Verileri Ölçüm Verileri (Log)	,267	,267	,120	,998	,320

Notlar:

(i) Determinasyon Katsayısı R= ,310 Düzeltilmiş $\Delta R^2= ,067$ Regresyon Modeli Önemlilik Testi $F_{(4-122)}= 3.251$ p=,014*

(ii) Durbin-Watson Değeri 2.106 Tolerans .504 Atıklar Ortalaması:0 VIF 1.983 Bağımlı Değişken: Akademik Olmayan Sonuçlar Ölçüm Verileri

(iii) * p<0,05 anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı, Bağımlı

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere F testinin önemlilik değeri 0,05’ten küçük olduğundan (0,014<0,05) regresyon modeli etkilidir [$F_{(4-122)}= 3.251$, p=,014]. Dolayısıyla bulunan regresyon modeli, tahmin için kullanılabilir.

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \varepsilon \quad (1)$$

Yukarıdaki tabloda, β_0 parametresinin (sabit) değeri ,119 β_1 parametresinin değeri ,046 β_2 parametresinin değeri -,031 β_3 parametresinin değeri ,487 β_4 parametresinin değeri ,267 olduğundan regresyon denklemi (2) aşağıdaki gibidir.

$$\hat{Y} = ,119 + ,046x_1 - ,031x_2 + ,487x_3 + ,267x_4 \quad (2)$$

β_0 parametresinin pozitif olması, kişilerin katılım ölçüm verileri, sürekli iyileştirme ölçüm verileri, liderlik ölçüm verileri ve müşteri memnuniyeti ölçüm verileri arasında aynı yönlü bir ilişkinin olduğunu, yani bu dört değişkenden birinin artması durumunda diğerinin de artacağını göstermektedir.

β_0 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($0,454 < 0,05$), β_0 parametresi etkili değildir [$t = .751$, $p = ,454$].

β_1 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($0,683 < 0,05$), β_1 parametresi etkili değildir [$t = .409$, $p = ,683$].

β_2 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($0,637 < 0,05$), β_2 parametresi etkili değildir [$t = -.473$, $p = ,637$].

β_3 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($0,109 < 0,05$), β_4 parametresi etkili değildir [$t = 1.616$, $p = ,109$].

β_4 parametresi için, t testinin önemlilik değeri 0,05'ten büyük olduğundan ($0,320 < 0,05$), β_4 parametresi etkili değildir [$t = .998$, $p = ,320$].

Tabloda yer alan ΔR^2 değeri akademik olmayan sonuçlar ölçüm verileri üzerindeki değişimin % 6,7'sinin toplam kalite yönetimi ilkeleri olan kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti ölçüm verileri ile açıklanabildiğini göstermektedir. Öte yandan toplam kalite yönetimi ilkelerinden kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti yabancı dil eğitim unsurlarından öğretmenler üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır.

Genel olarak regresyon modeli incelendiğinde; % 95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti boyutlarında 0.05'ten büyük çıkmıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez red edilmiştir.

H_{null} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından akademik olmayan sonuçlar boyutu üzerinde anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \varepsilon$, $p > ,05$).

H_{a8} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından akademik olmayan sonuçlar boyutu üzerinde anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \varepsilon$, $p < ,05$).

4.2.10. Dokuzuncu Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Cinsiyet değişkenine göre toplam kalite yönetimi ilkeleri ve yabancı dil eğitimi unsurları algı düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin bağımsız örneklem t testi analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 33'de yer almaktadır.

Tablo 33-Cinsiyet Değişkeni Gruplarına İlişkin Bağımsız Örneklem t Testi Analiz Sonuçları

		N	\bar{X}	S	t	p
Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri Ölçüm Verileri	Bayan	80	4,20	0,44	,729	,467
	Erkek	47	4,15	0,39		
Yabancı Dil Eğitimi Unsurları Ölçüm Verileri	Bayan	80	4,51	0,34	,072	,943
	Erkek	47	4,51	0,36		

Notlar:

(i) * $p < 0,05$ anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı

Cinsiyet değişkenine göre toplam kalite yönetimi ilkeleri ve yabancı dil eğitimi unsurları algı düzeyleri ortalamalarına ilişkin bağımsız örneklem t testi analiz sonuçları incelendiğinde; Toplam Kalite Yönetimi ölçüm verileri [$t=.729$, $p>0.05$] Yabancı Dil Eğitimi Unsurları ölçüm verileri [$t=.072$, $p>0.05$] cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Genel olarak t testi (cinsiyet) anlamlılığı incelendiğinde % 95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri her iki boyutta da 0.05'ten büyük çıkmıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez red edilmiştir.

H_{null} = Cinsiyet değişkenine göre toplam kalite yönetimi ilkeleri ve yabancı dil eğitimi unsurları algı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1 - \mu_2 = 0$).

H_{a9} = Cinsiyet değişkenine göre toplam kalite yönetimi ilkeleri ve yabancı dil eğitimi unsurları algı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır ($\mu_1 - \mu_2 \neq 0$).

4.2.11. Onuncu Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Yaş değişkenine göre toplam kalite yönetimi ilkeleri ve yabancı dil eğitimi unsurları algı düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 34’da yer almaktadır.

Tablo 34-Yaş Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

		N	\bar{X}	S	F	p
Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri Ölçüm Verileri	24-34 Yaş	40	4,15	0,44	1,605	,205
	35-45 Yaş	41	4,28	0,42		
	46 Yaş ve Üzeri	46	4,13	0,40		
Yabancı Dil Eğitimi Unsurları Ölçüm Verileri	24-34 Yaş	40	4,50	0,35	,955	,388
	35-45 Yaş	41	4,57	0,32		
	46 Yaş ve Üzeri	46	4,47	0,37		

Notlar:

(i) * $p < 0,05$ anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı

Yaş değişkenine göre toplam kalite yönetimi ilkeleri ve yabancı dil eğitimi unsurları algı düzeyleri ortalamalarına ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları incelendiğinde; Toplam Kalite Yönetimi ölçüm verileri [$F_{(2-124)}=1.605$, $p > 0.05$] Yabancı Dil Eğitimi Unsurları ölçüm verileri [$F_{(2-124)}=.955$, $p > 0.05$] yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Genel olarak F testi (yaş) anlamlılığı incelendiğinde; % 95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri her iki boyutta da 0.05’ten büyük çıkmıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez red edilmiştir.

H_{null} = Yaş değişkenine göre toplam kalite yönetimi ilkeleri ve yabancı dil eğitimi unsurları algı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1 - \mu_2 = 0$).

H_{a10} = Yaş değişkenine göre toplam kalite yönetimi ilkeleri ve yabancı dil eğitimi unsurları algı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır ($\mu_1 - \mu_2 \neq 0$).

4.2.12. On Birinci Hipoteze İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Mesleki kıdem değişkenine göre toplam kalite yönetimi ilkeleri ve yabancı dil eğitimi unsurları algı düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 35’de yer almaktadır.

Tablo 35-Mesleki Kıdem Değişkeni Gruplarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

		N	\bar{X}	S	F	p
Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri Ölçüm Verileri	1-5 yıl	51	4,15	0,47	,212	,809
	6-10 yıl	30	4,21	0,36		
	11-15 yıl	46	4,19	0,42		
Yabancı Dil Eğitimi Unsurları Ölçüm Verileri	1-5 yıl	51	4,47	0,38	,926	,399
	6-10 yıl	30	4,58	0,26		
	11-15 yıl	46	4,51	0,36		

Notlar:

(i) * $p < 0,05$ anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı

Mesleki kıdem değişkenine göre toplam kalite yönetimi ilkeleri ve yabancı dil eğitimi unsurları algı düzeyleri ortalamalarına ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları incelendiğinde; Toplam Kalite Yönetimi ölçüm verileri [$F_{(2-124)} = .212$, $p > 0.05$] Yabancı Dil Eğitimi Unsurları ölçüm verileri [$F_{(2-124)} = .926$, $p > 0.05$] mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Genel olarak F testi (mesleki kıdem) anlamlılığı incelendiğinde; % 95 güven aralığı içinde p iki yönlü anlamlılık değeri her iki boyutta da 0.05’ten büyük çıkmıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez red edilmiştir.

H_{null} = Mesleki kıdem değişkenine göre toplam kalite yönetimi ilkeleri ve yabancı dil eğitimi unsurları algı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1 - \mu_2 = 0$).

H_{a11} = Mesleki kıdem değişkenine göre toplam kalite yönetimi ilkeleri ve yabancı dil eğitimi unsurları algı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları farklıdır ($\mu_1 - \mu_2 \neq 0$).



BÖLÜM V

5.SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu bölümde, anket aracılığı ile elde edilen verilerin analizi sonucundan ortaya çıkan sonuçlar ve öneriler yer almaktadır.

5.1. Sonuç

Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri alt boyutları ölçüm verileri betimsel istatistik sonuçları incelendiğinde; deneklerin algı düzeyleri müşteri memnuniyeti ve liderlik ölçüm verilerinde yükselme eğiliminde olduğu, sürekli iyileştirme ölçüm verileri ise diğer ölçüm verileri ile karşılaştırıldığında azalma eğiliminde olduğu görülmüştür. Toplam kalite yönetimi ilkeleri genel olarak değerlendirildiğinde ise deneklerin aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerinin deneklerin toplam kalite yönetimi ilkeleri algı düzeylerinin yükselme eğiliminde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yabancı Dil Eğitimi Unsurları ölçüm verileri betimsel istatistik sonuçları alt boyutları incelendiğinde; deneklerin algı düzeylerinin diğer sektörlerle işbirliği, sınıf ölçüm verileri ve kurum ölçüm verilerinde yükselme eğiliminde olduğu, akademik sonuçlar ölçüm verileri ise diğer ölçüm verileri ile karşılaştırıldığında azalma eğiliminde olduğu görülmüştür. Yabancı dil eğitimi unsurları ölçüm verileri genel olarak değerlendirildiğinde ise deneklerin yabancı dil eğitim unsurları algı düzeylerinin yükselme eğiliminde olduğunu sonucuna ulaşılmıştır.

Toplam kalite yönetimi ilkeleri ile yabancı dil eğitimi unsurları ortalamaları arasında anlamlı ilişkiye ait yapılan basit korelasyon analizi (Pearson) sonuçları incelendiğinde; Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri ölçüm verileri ile Yabancı Dil Eğitimi Unsurları ölçüm verileri arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi red edilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

H_a = Toplam kalite yönetimi ilkeleri ile yabancı dil eğitimi unsurları ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır ($p<,01$).

Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurları üzerinde anlamlı etkisine ilişkin basit regresyon analiz sonuçları incelendiğinde regresyon modeli önemlilik testi anlamlı çıkmıştır. Beta katsayılarının anlamlılığı incelendiğinde ise t testi anlamlılık değerleri içerisinde çıkmıştır. Tabloda yer alan R^2 değeri yabancı dil eğitimi unsurlarının yaklaşık yüzde on birinin toplam kalite yönetimi ilkeleri ile açıklanabildiğini göstermiştir. Öte yandan toplam kalite yönetimi ilkelerinin yabancı dil eğitim unsurları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve yaklaşık yüzde yirmi yedilik bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi red edilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir.

H_a = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurları üzerinde anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+\varepsilon$, $p<,05$).

Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından içerik boyutu üzerinde anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde regresyon modeli önemlilik testi anlamlı çıkmıştır. Liderlik ve müşteri memnuniyeti ölçüm verilerinin t testi değerleri anlamlı çıkmıştır. Tabloda yer alan ΔR^2 değeri içerik ölçüm verileri üzerindeki değişimin yaklaşık yüzde beşinin toplam kalite yönetimi ilkeleri olan kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti ölçüm verileri ile açıklanabildiğini göstermiştir. Öte yandan toplam kalite yönetimi ilkelerinden liderlik, yabancı dil eğitim unsurlarından içerik üzerinde istatistiksel olarak anlamlı yaklaşık yüzde altmış sekizlik, toplam kalite yönetimi ilkelerinden müşteri memnuniyeti, yabancı dil eğitim unsurlarından içerik üzerinde istatistiksel olarak anlamlı yaklaşık yüzde doksanlık bir etkiye sahip olduğu sonucunu ulaşılmıştır. Dolayısıyla liderlik ve müşteri memnuniyeti boyutlarında sıfır (null) hipotezi red edilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir. Öte yandan kişilerin katılımı ve sürekli iyileştirme boyutlarında anlamlılık değeri 0.05'ten büyük çıkmıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez red edilmiştir.

H_{null} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından içerik boyutu üzerinde anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, $p>,05$).

H_{a1} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından içerik boyutu üzerinde anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, $p<,05$).

Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından öğretmenler boyutu üzerinde anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde regresyon modeli önemlilik testi anlamlı çıkmıştır. Toplam kalite yönetimi ilkeleri alt boyutları t değerleri anlamsız çıkmıştır. Tabloda yer alan ΔR^2 değeri öğretmenler ölçüm verileri üzerindeki değişimin yaklaşık yüzde sekizinin toplam kalite yönetimi ilkeleri olan kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti ölçüm verileri ile açıklanabildiğini göstermiştir. Öte yandan toplam kalite yönetimi ilkelerinden kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti yabancı dil eğitim unsurlarından öğretmenler üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez red edilmiştir.

H_{null} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından öğretmenler boyutu üzerinde anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, $p>,05$).

Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından diğer sektörlerle işbirliği boyutu üzerinde anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde regresyon modeli önemlilik testi anlamlı çıkmıştır. Liderlik ve müşteri memnuniyeti ölçüm verilerinin t testi değerleri anlamlı çıkmıştır. Tabloda yer alan ΔR^2 değeri diğer sektörlerle işbirliği ölçüm verileri üzerindeki değişimin yaklaşık yüzde otuz üçünün toplam kalite yönetimi ilkeleri olan kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti ölçüm verileri ile açıklanabildiğini göstermiştir. Öte yandan toplam kalite yönetimi ilkelerinden liderlik, yabancı dil eğitim unsurlarından içerik üzerinde istatistiksel olarak anlamlı yaklaşık yüzde otuz yedilik toplam kalite yönetimi ilkelerinden müşteri memnuniyeti, yabancı dil eğitim unsurlarından içerik üzerinde istatistiksel olarak anlamlı yaklaşık yüzde otuz ikilik bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla liderlik ve müşteri memnuniyeti boyutlarında sıfır (null) hipotezi red edilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir. Öte yandan kişilerin katılımı ve sürekli iyileştirme boyutlarında anlamlılık değeri 0.05'ten büyük çıkmıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez red edilmiştir.

H_{null} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından diğer sektörlerle işbirliği boyutu üzerinde anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, $p>,05$).

H_{a3} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından diğer sektörlerle işbirliği boyutu üzerinde anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, $p<,05$).

Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından kurum boyutu üzerinde anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde regresyon modeli önemlilik testi anlamlı çıkmıştır. Toplam kalite yönetimi ilkeleri alt boyutları beta katsayıları t değerleri anlamsız çıkmıştır. Tabloda yer alan ΔR^2 değeri kurum ölçüm verileri üzerindeki değişimin yaklaşık yüzde altısının toplam kalite yönetimi ilkeleri olan kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti ölçüm verileri ile açıklanabildiğini göstermiştir. Öte yandan toplam kalite yönetimi ilkelerinden kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti yabancı dil eğitim unsurlarından öğretmenler üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez red edilmiştir.

H_{null} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından kurum boyutu üzerinde anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, $p>,05$).

Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından sınıf boyutu üzerinde anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde regresyon modeli önemlilik testi anlamsız çıkmıştır. Bu nedenle beta değerleri ve t değerlerine ilişkin yorumlar yapılmamış, tahmin için kullanılmamıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez red edilmiştir.

H_{null} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından sınıf boyutu üzerinde anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\varepsilon$, $p>,05$).

Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından değerlendirme boyutu üzerinde anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde regresyon modeli önemlilik testi anlamsız çıkmıştır. Bu nedenle beta değerleri ve t değerlerine ilişkin yorumlar yapılmamış, tahmin için

kullanılmamıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez red edilmiştir.

H_{null} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından değerlendirme boyutu üzerinde anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\epsilon$, $p>,05$).

Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından akademik sonuçlar/iletişimsel yeterlilik boyutu üzerinde anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde regresyon modeli önemlilik testi anlamlı çıkmıştır. Toplam kalite yönetimi ilkelerinden kişilerin katılımı ve sürekli iyileştirme alt boyutları beta ve t değerleri anlamlı çıkmıştır. Tabloda yer alan ΔR^2 değeri akademik sonuçlar/iletişimsel yeterlilik ölçüm verileri üzerindeki değişimin yaklaşık yüzde yirmi dördünün toplam kalite yönetimi ilkeleri olan kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti ölçüm verileri ile açıklanabildiğini göstermektedir. Öte yandan toplam kalite yönetimi ilkelerinden kişilerin katılımı, yabancı dil eğitim unsurlarından akademik sonuçlar/iletişimsel yeterlik boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı yaklaşık yüzde yirmi birlik toplam kalite yönetimi ilkelerinden sürekli iyileştirme, yabancı dil eğitim unsurlarından akademik sonuçlar/iletişimsel yeterlik boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı yaklaşık yüzde yirmi sekizlik bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla kişilerin katılımı ve sürekli iyileştirme boyutlarında sıfır (null) hipotezi red edilerek, alternatif hipotez kabul edilmiştir. Öte yandan liderlik ve müşteri memnuniyeti boyutlarında sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez red edilmiştir.

H_{null} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından akademik sonuçlar/iletişimsel yeterlilik boyutu üzerinde anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+ b_3X_3+b_4X_4+\epsilon$, $p>,05$).

H_{a7} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından akademik sonuçlar/iletişimsel yeterlilik boyutu üzerinde anlamlı etkisi vardır ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+ b_3X_3+b_4X_4+\epsilon$, $p<,05$).

Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından akademik olmayan sonuçlar boyutu üzerinde anlamlı etkisine ilişkin çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde regresyon modeli önemlilik testi anlamlı çıkmıştır.

Toplam kalite yönetimi ilkeleri alt boyutları beta ve t değerleri anlamsız çıkmıştır. Tabloda yer alan ΔR^2 değeri akademik olmayan sonuçlar ölçüm verileri üzerindeki değişimin yaklaşık yüzde yedisinin toplam kalite yönetimi ilkeleri olan kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti ölçüm verileri ile açıklanabildiğini göstermiştir. Öte yandan toplam kalite yönetimi ilkelerinden kişilerin katılımı, sürekli iyileştirme, liderlik ve müşteri memnuniyeti yabancı dil eğitim unsurlarından öğretmenler üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez red edilmiştir.

H_{null} = Toplam kalite yönetimi ilkelerinin, yabancı dil eğitimi unsurlarından akademik olmayan sonuçlar boyutu üzerinde anlamlı etkisi yoktur ($\hat{Y}=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+\epsilon$, $p>.05$).

Cinsiyet değişkenine göre toplam kalite yönetimi ilkeleri ve yabancı dil eğitimi unsurları algı düzeyleri ortalamaları arasında anlamlı farklılığa ilişkin bağımsız örneklem t testi analizi sonuçları incelendiğinde; toplam kalite yönetimi ölçüm verileri ve yabancı dil eğitimi unsurları ölçüm verileri cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez red edilmiştir.

H_{null} = Cinsiyet değişkenine göre toplam kalite yönetimi ilkeleri ve yabancı dil eğitimi unsurları algı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1-\mu_2=0$).

Yaş değişkenine göre toplam kalite yönetimi ilkeleri ve yabancı dil eğitimi unsurları algı düzeyleri ortalamalarına ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları incelendiğinde; toplam kalite yönetimi ölçüm verileri ve yabancı dil eğitimi unsurları ölçüm verileri yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez red edilmiştir.

H_{null} = Yaş değişkenine göre toplam kalite yönetimi ilkeleri ve yabancı dil eğitimi unsurları algı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1-\mu_2=0$).

Mesleki kıdem değişkenine göre toplam kalite yönetimi ilkeleri ve yabancı dil eğitimi unsurları algı düzeyleri ortalamalarına ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları incelendiğinde; toplam kalite yönetimi ölçüm verileri ve yabancı dil eğitimi unsurları ölçüm verileri mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık

göstermemiştir. Dolayısıyla sıfır (null) hipotezi kabul edilerek, alternatif hipotez red edilmiştir.

H_{null} = Mesleki kıdem değişkenine göre toplam kalite yönetimi ilkeleri ve yabancı dil eğitimi unsurları algı düzeyleri evrenlerinin ortalamaları eşittir ($\mu_1 - \mu_2 = 0$).

5.2. Öneriler

Bu bölümde; araştırmanın betimsel ve çıkarımsal istatistik sonuçlarına ilişkin öneriler yer almaktadır.

• Uygulamaya Yönelik Öneriler

- Deneklerin toplam kalite yönetimi ilkelerinden sürekli iyileştirme alt boyutu algı düzeyleri düşük çıkmıştır. Bu nedenle deneklerin sürekli iyileştirme algı düzeylerinin yükseltilmesi önem arz etmektedir. Özellikle öğretmenler için eğitim öğretim faaliyetlerini uygulanması önem arz etmektedir. TKY ilkelerinden sürekli iyileştirme ilkesinin önemi pek çok yerde anlatılmış, gerek MEB gerekse okul idaresi tarafından bu hususun üzerinde durulması gerekmektedir. Öğretmenlerin hizmet içi eğitime katılımlarının sağlanması, okul eğitim ve öğretim faaliyetlerinin medya organlarında tanıtılması, yöneticilerin öğretmenlerle yüz yüze iletişime önem göstermesi ve bu faaliyetlerin sürekli izlenmesinde fayda vardır.
- Deneklerin yabancı dil eğitim unsurlarından akademik sonuçlar alt boyutu algı düzeyleri düşük çıkmıştır. Bu nedenle deneklerin akademik sonuçlar algı düzeylerinin yükseltilmesi önem arz etmektedir. Modern eğitim anlayışında sınav yükünün terk edilemeye başlandığı dünyada, öğrencileri birbirleriyle karşılaştırmak yerine her bireyi bir değer olarak görüp, dil öğretiminde kişisel farklılıklara saygı göstermeye dikkat etmek gerekmektedir. Ayrıca öğrencileri bir yarış atı misali yarıştırmayı terk eden modern eğitim anlayışına geçilmesi için çalışmalar

yapılmalı, ölçme ve değerlendirmenin sürece yayılması sağlanmalıdır.

- Araştırmada toplam kalite yönetimi ilkelerinin öğretmen, diğer sektörlerle işbirliği, kurum, sınıf, değerlendirme ve akademik olmayan sonuçlar alt boyutları etki değerleri anlamsız veya düşük çıkmıştır. Bu nedenle toplam kalite yönetimi ve yabancı dil eğitimi unsurlarının denekler tarafından akademik olarak bilinmesi gerekmektedir. Okullarda uygulanan TKY'nin ülkemize uyarlandığı okul gelişim modeli anlayışı tüm öğretmenlere anlatılmalı, sık sık bilgilendirme toplantıları yapılarak öğretmenlerin bu modeli benimsemesi sağlanmalıdır.
- Ülkemizde İmamhatip ortaokullarında yeni uygulamaya konulan, öğrencileri akademik, sosyal ve sportif açıdan desteklemeyi amaçlayan TKY ilkelerden uyarlanmış KTS (Kalite Takip Saistemi) tüm ilkokul, ortaokul ve liselere yayılmalıdır.

- **Araştırmaya Yönelik Öneriler**

- Yabancı dil öğretmenlerinin yabancı dil eğitiminde toplam kalite yönetimine ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesi nicel desende yürütülmüştür. Ancak nitel desende tekli ya da çoklu bütüncül durum deseninde bu araştırma yinelenabilir.
- Bu ölçeklerin daha çok büyükşehir belediyelerinin bulunduğu merkezlerde yapılmasında yarar vardır.
- MEB tarafından bütün yabancı dil eğitimi veren kurumlarda yapılmasında fayda vardır.

6. KAYNAKÇA

- Adams, D. (1998). *Eğitimde Kalitenin Tanımlanması*. (Çev. Cemaloğlu, N. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi, 4(2), 233-248. Sf 2
- Anderson, L. W.(2004) *Increasing Teacher Effectiveness* (second edition) Paris:UNESCO
- Arslan, M. ve Akbarov, A. (2010). Türkiye’de Yabancı Dil Öğretiminde Motivasyon-Yöntem Sorunu ve Çözüm Önerileri. *Selçuk Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi (SEFAD)* (24), 179-191.
- Ateş, H., ve Batuk, F., (2007). Toplam Kalite Yönetimi. *TMMOB Harita ve Kadastro Mühendisleri Odası 11. Türkiye Harita Bilimsel ve Teknik Kurultayı* 2-6 Nisan 2007, Ankara
- Balcı, A. (2005). Kamu Örgütlerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulaması: Olumlu Perspektifler ve Olası Zorluklar. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2005(2), 196-211.
- Bayraktıcı, M. (2009). In-Service Teacher Training In Japan and Turkey: A Comparative Analysis of Institutions and Practices. *Australian Journal of Teacher Education*, 34(1), 2.
- Bendell, T., ve Boulter, L. (2004). ISO 9001: 2000: A Survey of Attitudes of Certificated Firms. *International Small Business Journal*, 22(3), 295-316.
- Boran, S. (2000). Toplam Kalite Yönetimi. *Sakarya Üniversitesi Ders Notları*
- Bozdemir, E. ve Sezer, Y. E. (2016) Milli Eğitim Bakanlığına Bağlı Okullardaki Öğretmenlerin Eğitimde Toplam Kalite Yönetimini Algılama Düzeyleri Üzerine Düzce İlinde Bir Araştırma. *Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 1-24.

- Büyüköztürk, Ş. (2005). Anket Geliştirme. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 133-151.
- Büyüköztürk, Ş. (2005). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*, Ankara: Pegem Yayıncılık (Gözden Geçirilmiş 5. Baskı)
- Carey, J. and Dabor, M. (1995). Management Education: An Approach To Improved English Language Teaching. *ELT Journal*, 49(1), 37-43
- Crawford, L. E., & Shutler, P. (1999). Total Quality Management In Education: Problems and Issues For The Classroom Teacher. *International Journal of Educational Management*, 13(2), 67-73.
- Çelikten, M.; Şanal, M. ve Yeni, Y. (2005). Öğretmenlik Mesleği ve Özellikleri. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(2), 207-237.
- Dağlı, A. (2003). Toplam Kalite Yönetimi Ve Eğitim Sistemine Uygulanabilirliği. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(5).
- Darling-Hammond, L. (2000). Teacher Quality and Student Achievement. *Education Policy Analysis Archives*, 8, 1.
- Dick, G. P. (2000). ISO 9000 Certification Benefits, Reality or Myth?. *The TQM Magazine*, 12(6), 365-371.
- Doherty, G. (2005). *Developing Quality Systems In Education*. New York: Routledge.
- Durdağı, A. ve Savaş, M. (2014). İlkokullarda Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları Üzerine Nitel Bir Araştırma. *Anadolu Eğitim Liderliği ve Öğretim Dergisi* 2 (1), 1-11.
- El Leithy, N. Boraie, D, and Hussein, E. (2017). Effectiveness of Total Quality Management (TQM) In The English Language Teaching (ELT) Community.
- Eroğlu, Erden ve Demirkaya (2003) Planlı Okul Gelişim Modeli. *Yalova 2003 Seminer Notları*.

- Freeman, D. (1989). Teacher Training, Development, and Decision Making: A Model of Teaching and Related Strategies For Language Teacher Education. *Tesol Quarterly*, 23(1), 27-45.
- Göksoy, S. (2014). Eğitim Sistemlerinde Kalite Standartları ve Kalite Standart Alanları. *21. Yüzyılda Eğitim ve Toplum Eğitim Bilimleri ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(7), 85-99.
- Harvey, L. (2005). A History And Critique Of Quality Evaluation İn The UK. *Quality Assurance in Education*, 13(4), 263-276.
- Hayes, D. (2000). Cascade Training and Teachers' Professional Development. *ELT Journal*, 54(2), 135-145.
- Haznedar, B. (2010). Türkiye’de Yabancı Dil Eğitimi: Reformlar, Yönelimler ve Öğretmenlerimiz. In *International Conference on New Trends in Education and Their Implications*. Antalya.
- Hergüner, G. (1998). Eğitimde Toplam Kalite Uygulamasının Sağlayacağı Yararlar. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 13(13), 11-22.
- Heyworth, F. (2013). Applications of Quality Management in Language Education. *Language Teaching*, 46(3), 281-315.
- Hubackova, S. (2015). Factors Influencing The Quality of Teaching and The Foreign Language Knowledge. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 197, 1952-1956.
- Hughes, s. p. (2007). *The Identification of Quality Indicators in English Language Teaching: A Study in Compulsory and Non-Compulsory Secondary Level Language Education in The Province of Granada* (Doctoral dissertation, Universidad de Granada).
- International Organization for Standardization. (2002). *The ISO survey of ISO 9000 and ISO 14001 certificates*. ISO.

ISO (International Organization for Standardization). (2001). The ISO Survey of ISO 9000 and ISO 14000 Certificates–*Tenth Cycle*.

ISO 9001 (International Organization for Standardization). (2015). Quality Management Principles. *International Organization for Standardization*

ISO Survey of certifications to management system standards.

İlter, B. G. ve Er, S (2007). Erken Yaşta Yabancı Dil Öğretimi Üzerine Veli Ve Öğretmen Görüşleri. Cilt:15 No:1 *Kastamonu Eğitim Dergisi* 21-30.

Jacobs, G. M. and Farrell, T. S. C. (2001). Paradigm shift: Understanding and Implementing Change in Second Language Education. *TESL-EJ*, 5, 1.

Juran, J. ve Godfrey, A. B. (1999). *Quality Handbook*.

Kalaycı, Ş., Albayrak, A. S., Eroğlu, A., Küçüksille, E., Ak, B., Karaatlı, M., et al. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.

Kartha, C. P. (2002). ISO 9000: 2000 Quality Management Systems Standards: TQM Focus in The New Revision. *Journal of American Academy of Business*, 2(1), 1-6.

Kavas, A. B. ve Bugay, A. (2009). Öğretmen Adaylarının Hizmet Öncesi Eğitimlerinde Gördükleri Eksiklikler ve Çözüm Önerileri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(25), 13-21.

Köksal, H. Building Bridges Through Collaborative Ict Projects.

Krashen, S. D. (1982). *Principles And Practice In Second Language Acquisition*. University Of Southern California: First Printed Edition 1982 By Pergamon Press Inc.

Kurt, A. (2006). *The İmplementaton Of Total Quality Management To English Education Process*. Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Konya.

- Mclaughlin, B. (1981). Differences And Similarities Between First-And Second-Language Learning. *Annals Of The New York Academy Of Sciences*, 379(1), 23-32.
- Meb (Milli Eğitim Bakanlığı). (1999). Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Yönergesi. *Tebliğler Dergisi*, (2506).
- Meb (Milli Eğitim Bakanlığı). (2002). Millî Eğitim Bakanlığı Taşra Teşkilatı Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Projesi Kılavuzu. Ankara.
- Meb (Milli Eğitim Bakanlığı). (2004). 2004-2 Öğretmenlik İçin Atama Kılavuzu. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı.
- Meb (Milli Eğitim Bakanlığı). *2023 Eğitim Vizyonu Belgesi* (2018).
- Ministry National Education Republic Of Turkey (2017). General Competencies For Teaching Profession.
- Ministry Of National Education Republic Of Turkey, (2017). General Competencies For Teaching Profession.
- Mitra, A. (1993) *Quality Control And Improvement*, Prentice Hall, 1993
- Naden C., (2018) Education Sector To Benefit From A New International
- National Standards Collaborative Board. (2015). World-Readiness Standards For Learning Languages.
- O'grady, W. Ve Cho, S. W. (2011). First Language Acquisition. *The Linguistic Review*, 23(3), 326-362.
- Okçu, V. (2008). Eğitimde Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanması. *Millî Eğitim*, (179), 283-292.
- Öksüz N.B. (2007). *Eğitimde Toplam Kalite Yönetiminin Ortaöğretim Öğrencilerine Uygulanması*. Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Önen, F., Mertoğlu, H., Saka, M., Ve Gürdal, A. (2009). Hizmet İçi Eğitimin Öğretmenlerin Öğretim Yöntem Ve Tekniklerine İlişkin Bilgilerine Etkisi: Öpyep Örneği. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(3).
- Özbebek, E. (2006) *An Evaluation of Efl Teachers' Classroom Applications of Total Quality Management Principles In State Primary Schools*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Adana.
- Özdemir, E. A. (2006). Türkiye’de İngilizce Öğreniminin Yaygınlaşmasının Nedenleri. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1).
- Özdemir, S. M. (2005). Eğitim Kurumlarında Toplam Kalite Uygulamalarını Olumsuz Etkileyen Etmenler. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(3).
- Özkan, M. Ve Arslantaş, H. İ. (2013). Etkili Öğretmen Özellikleri Üzerine Sıralama Yöntemiyle Bir Ölçekleme Çalışması. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Cilt 15 Sayı 1* (311-330).
- Paker, T. (2012). Türkiye De Neden Yabancı Dil (İngilizce) Öğretmiyoruz ve Neden Öğrencilerimiz İletişim Kurabilecek Düzeyde İngilizce Öğrenmiyor?. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32(32), 89-94.
- Peker, Ö., (1994). Toplam Kalite Yönetiminin Eğitim Sistemine Uygulanabilirliği. *Amme İdaresi Dergisi*, 27(2), 63-78.
- Popescu-Mitroi, M. M., Todorescu, L. L., and Greculescu, A. (2015). Quality Assurance And Classroom Management İn The Study Of English İn Technical Higher Education. *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 191, 1917-1922.
- Pujo, P., Ve Pillet, M. (2002). Control By Quality: Proposition Of A Typology. *Quality Assurance: Good Practice, Regulation, And Law*, 9(2), 99-125.

- Quali-T, (2011). Guidelines For Quality İn Language Teaching. *Quality İn Language Teaching For Adults Grundtvig Learning Partnership 2009-2011*.
- Smyth, J. (1997). Competition As A Means Of Procuring Public Services: Lessons For The Uk From The Us Experience. *International Journal Of Public Sector Management, 10*, 21-46.
- Sohel-Uz-Zaman and Anjalin, U. (2016). Implementing Total Quality Management in Education: Compatibility and Challenges. *Open Journal of Social Sciences, 4*(11), 207.
- Suna, Y. ve Durmuşçelebi, M. (2013). Türkiye’de Yabancı Dil Öğrenme-Öğretme Problemine İlişkin Yapılan Çalışmaların Derlemesi. *Opus-Türkiye Sosyal Politika Ve Çalışma Hayatı Araştırmaları Dergisi, 3*(5), 7-24.
- Şahin, İ. (2006). *İlköğretim Müfredat Laboratuvar Okullarının Okul Geliştirme Süreci Açısından İncelenmesi* (Deü Eğitim Bilimleri Enstitüsü).
- Şentürk, H., Türkmen, Ö. (2009). İlköğretim Okullarındaki Yönetici Ve Öğretmenlerin Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarına İlişkin Algıları. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi. 12. 128-142*.
- Taş, H. (2000). Toplam Kalite Yönetimi Kuramının Eğitim Yönetimine Katkıları. *Milli Eğitim Dergisi, (145)*.
- Tepav(Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı). (2013). *Türkiye’deki Devlet Okullarında İngilizce Dilinin Öğretimine İlişkin Ulusal İhtiyaç Analizi* (Rapor No: 73). Ankara: Yorum Yayınevi.
- Tepav(Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı). (2015). *Türkiye’de Yükseköğretim Kurumlarındaki İngilizce Eğitimi* (Bir Durum Analizi). Ankara: Yorum Yayınevi.
- Thomas, H. (2003). The Arguments For And The Meaning Of Quality. *Elt Journal, 57*(3), 234-241.
- Türk Dil Kurumu. (1969). *Türkçe Sözlük*(Genişletilmiş Baskı). Ankara: Tdk.

- Uluğ, F. (2003). Okul Kalite Sistemi Modeli, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 36 Sayı 4 S.69,82.
- Uygun, S. (2013). English Language Teaching Quality Criteria İn Turkish Secondary Education (Based On Equals'staff Charter). *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 70, 1354-1359.
- Uysal, H. H. (2012). Evaluation Of An İn-Service Training Program For Primary School Language Teachers İn Turkey. *Australian Journal Of Teacher Education*, 37(7), 14-29.
- Üstün, A. (2006). İlköğretim Okullarındaki Yönetici ve Öğretmenlerin Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarına İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi; Amasya İli Örneği. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, (13).
- Van Den Berghe, W. (1998). *Application Of Iso 9000 Standards To Education And Training. Interpretation And Guidelines İn A European Perspective*. Lanham: Bernan Associates.
- Walters, L. M., Garii, B., And Walters, T. (2009). Learning Globally, Teaching Locally: İncorporating İnternational Exchange And İntercultural Learning İnto Pre-Service Teacher Training. *Intercultural Education*, 20(1), 151-158.
- Yıldırım, N. (2016). Millî Eğitim Bakanlığı Toplam Kalite Yönetimi Ödül Süreci Ve Sonrası Üzerine Nitel Bir Değerlendirme. *Milli Eğitim Dergisi*, 45(211), 29 44.
- Yılmaz, Ç. (2011). Müfredat Laboratuvar Okulları. *Eğitişim Dergisi*, 29, 6.

E-KAYNAKLAR

Barbaros, (2012). Yabancı Dilde Eğitim Nedir, Ne Değildir?

<https://www.bilim.org/yabanci-dilde-egitim-nedir-ne-degildir/> adresinden 15 Mart 2018 tarihinde alınmıştır.

Breene, K. (2016). Which Countries Are Best At English As A Second Language?

<https://www.weforum.org/agenda/2016/11/which-countries-are-best-at-english-as-a-second-language-4d24c8c8-6cf6-4067-a753-4c82b4bc865b> adresinden 30 Eylül 2018 tarihinde alınmıştır.

Hoxha, (2018) Iso 21001 A Management System For Educational

Organizations <https://pecb.com/article/iso-21001-a-management-system-for-educational-organizations> adresinden 28 Ağustos 2018 tarihinde alınmıştır.

<http://asq.org/learn-about-quality/total-quality-management/overview/overview.html> adresinden 12 Haziran 2018 tarihinde alınmıştır.

<http://slideplayer.biz.tr/slide/2789270/> adresinden 11 Mayıs 2018 tarihinde alınmıştır.

<http://www.liderlikokulu.com.tr/kaizen/> adresinden 15 Mayıs 2018 tarihinde alınmıştır.

<http://www.toplamkaliteyonetimi.org/> adresinden 25 şubat 2018 tarihinde alınmıştır.

<https://asq.org/quality-resources/quality-glossary/t>, adresinden 25 Temmuz 2018 tarihinde alınmıştır.

<https://eksisozluk.com/mlo--404016> adresinden 20 Haziran 2018 tarihinde alınmıştır.

<https://sezencakirkaya.wordpress.com/2012/01/19/kaizen-felsefesi-nedir/> adresinden 05 ağustos 2018 tarihinde alınmıştır.

<https://www.ef.com.tr/epi/regions/europe/turkey/> adresinden 05 Ocak 2018 tarihinde alınmıştır.

<https://www.khanacademy.org/test-prep/mcat/processing-the-environment/language/a/theories-of-the-early-stages-of-language-acquisition> adresinden 01 Haziran 2018 tarihinde alınmıştır.

ISO (International Organization for Standardization). (2018). Management systems For educational organizations. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:21001:ed-1:v1:en:sec:C> adresinden 05 Kasım 2018 tarihinde alınmıştır.

İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi, (2002). <https://m.bianet.org/biamag/insan-haklari/15169-insan-haklari-evrensel-bildirgesi> adresinden 15 Şubat 2018 tarihinde alınmıştır.

Kolcu, G. (2017). 5. Sınıflarda Yabancı Dilde Hazırlık Başlıyor <http://www.hurriyet.com.tr/egitim/5-siniflarda-yabanci-dilde-hazirlik-basliyor-40567473> adresinden 15 Haziran 2018 tarihinde alınmıştır.

Mevkoleji, T.Y. Okul Gelişim Modeli. <Http://Www.Mevkolejibasinkoy.K12.Tr/Tr/Kurumsal/Toplam-Kalite-Yonetimi/> adresinden 12 Temmuz 2018 tarihinde alınmıştır.

Yücel, D.M. (2014). Dil Gelişimi. Dmy.Info. <Https://www.Dmy.Info/Dil-Gelisimi/> adresinden 15 Ekim 2018 tarihinde alınmıştır.

EKLER

Ek 1. Anket Formu

YABANCI DİL ÖĞRETMENLERİNİN YABANCI DİL EĞİTİMİNDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ ANKETİ

Değerli Meslektaşım,

Bu çalışmanın amacı, ilköğretim ve ortaöğretim kurumlarında görev yapan yabancı dil öğretmenlerinin Yabancı Dil Eğitiminde Toplam Kalite Yönetimi ilgili görüş ve düşüncelerini ortaya koymaktır. Ankette bulunan sorulara vereceğiniz cevaplar tarafımızca saklı tutulacak ve tamamen bilimsel amaçlı olarak kullanılacaktır.

Bu anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm kişisel bilgilerin elde edilmesi amacıyla hazırlanan sorulardan; ikinci bölüm ise Yabancı Dil Eğitiminde Toplam Kalite Yönetimi hakkındaki görüş ve düşüncelerinizi belirleme amacıyla hazırlanan sorulardan meydana gelmektedir.

Anket sonuçlarının sağlıklı olabilmesi için soruları samimi ve doğru olarak yanıtlamanız gerekmektedir. Lütfen anketlerin üzerine isim belirtmeyiniz.

İlgi ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Doç. Dr. Nurullah KURUTKAN

Onur BAĞIRAN
Toplam Kalite Yönetimi
Yüksek Lisans Öğrencisi
Şıralık Vatan Ortaokulu
İngilizce Öğretmeni

BİRİNCİ BÖLÜM

Cinsiyet	Bayan ()	Erkek ()			
Yaş		Yabancı Dil Branşınız	
Mezuniyet Durumu	Eğitim Fakültesi ()	Fen Edebiyat Fakültesi ()	Eğitim Enstitüsü ()	Lisansüstü ()	Diğer.....
Mesleki Deneyim	1-5 Yıl ()	6-10 Yıl ()	11-15 Yıl ()	16-20 Yıl ()	20 Yıl Üzeri ()

İKİNCİ BÖLÜM

Bu bölümde *yabancı dil eğitiminde toplam kalite uygulamasının aşamaları* verilmiştir. Bu aşamaların yararlı olup olmadığını öğrenmek için görüşlerinize başvurulmuştur. Lütfen bu soruları kendi düşünceleriniz doğrultusunda;

1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Fikrim Yok, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum, seçeneklerinden birini tik (X) koyarak cevaplandırınız.

N O	SORULAR					
		1	2	3	4	5
A. İÇERİK						
A1	Sınıfta uygun öğretmen-öğrenci oranı olmalıdır.					
A2	Gruplar homojen olmalıdır. (öğrencilerin benzerlik yapısı)					
A3	Alanında uzman öğretmenler olmalıdır.					
A4	Konuşma asistanları olmalıdır.(lektörler)(pratik yapabilme)					
A5	Yeterli imkanlar sağlanmalıdır.(dil sınıfı, bilgisayar donanımı vb.)					
A6	Yeterli maddi kaynaklar sağlanmalıdır.(görsel-işitsel materyal, vb.)					
B. ÖĞRETMENLER						
B1	Öğretim deneyiminin olması					
B2	Tüm becerilerde yabancı dili iyi kullanabilme					
B3	Eğitmenin eleştiriye açık olması					
B4	Öğrencileri motive edebilen öğretmen					
B5	Sürekli metodolojik eğitim (kurslar, seminerler, çalışma grupları vb.)					
B6	Eğitmenin yabancı dil öğretiminde pedagojik becerisinin olması					
B7	Okulu hayatının bir parçası haline getirebilme becerisi					
C. DİĞER SEKTÖRLERLE İŞBİRLİĞİ						
C1	Öğrencinin yabancı dil öğrenme fırsatlarına erişimi olmalıdır.					
C2	Yabancı dil öğretmeni ile okul içindeki diğer örgütsel yapılar arasında etkin ilişki olmalıdır (Okul Aile Birliği, kulüpler v.s)					
C3	Eğitim sürecinde ebeveynlerle işbirliği yapılmalıdır.					
C4	Yurtdışındaki merkezlerle işbirliği yapılmalıdır. (projeler, dergiler vb.)					
D. KURUM						
D1	Kurum üyeleri arasında olumlu iletişim ortamı sağlanmalıdır.					
D2	Bilgilendirme toplantılarının sık sık yapılması önemlidir.					
D3	Satın alınan ve hazırlanmış malzemeler kaliteli olmalıdır.					
D4	Öğrencilerden planları güncelleyecek bilgiler alınmalıdır. (geri bildirim)					
D5	Hedefler uygun ya da içeriğe dayalı olmalıdır. (öğrenci seviyesini, eğitim aşamasını v.b dikkate alır)					
D6	Öğrencinin kendi kültürünü daha iyi tanınması sağlanmalıdır.					
D7	Farklı kültürleri tanıtmaya yönelik çalışmalar yapılmalıdır.					
D8	Müfredat dışı etkinliklerin planlanmalıdır.					
D9	Dış gözlemcilerin derse katılımını destekleyen çalışmalar yapılmalıdır.					
E. SINIF						
E1	Sınıf ortamı iyi planlanmalıdır.					
E2	Amaçlar öğrencilere iletilmelidir.					
E3	Yabancı dil öğretiminde iletişimsel yaklaşım olmalıdır.					
E4	Yeni bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmalıdır.					
E5	Sınıfta ağırlıklı olarak yabancı dil kullanılmalıdır.					
E6	Anlamli öğrenme sağlanmalıdır. (mevcut bilgi ve yeni bilgi arasında bağlantı kurma)					
E7	Sınıfta dil ile ilgili deyim ve atasözlerinin kullanılmalıdır.					
E8	Ders kitabından farklı materyaller öğretim sürecinde kullanılmalıdır.					
E9	Çiftler ya da küçük gruplar halinde çalışılmalıdır.					

N O	SORULAR	1	2	3	4	5
F. DEĞERLENDİRME						
F 1	Öğrenci ilerlemesinin izlenmesi gereklidir.(biçimlendirici değerlendirme)					
F 2	Değerlendirme testlerinin içeriğinin geçerliliği olmalıdır. (hedeflere ve sınıf öğrenimine dayalı sınavlar)					
F 3	Değerlendirmenin güvenilirliği olmalıdır.(notların doğruluğu ve içeriği güvenilirirdir)					
F 4	Ev ödevlerinin kontrolü yapılmalıdır.					
F 5	Öğrencilere sistematik geribildirim sağlanmalıdır.					
G. AKADEMİK SONUÇLAR / İLETİŞİMSSEL YETERLİLİK						
G 1	Seçicilikte elde edilen sonuçlar değerlendirilmelidir. (sınavlardan)					
G 2	Dış sınavlarda elde edilen sonuçlar değerlendirilmelidir. (Resmi Dil Okulu, Cambridge Tesol, Trinity, vb.)					
G 3	Öğretmenler tarafından belirlenen sonuçlar ve hedefler arasındaki tutarlılık olmalıdır.					
G 4	Sonuçların diğer okullarla karşılaştırılması yapılmalıdır.					
G 5	Öğrencinin gerçek iletişim durumlarında yabancı dil kullanabilme yeteneği olmalıdır.					
H. AKADEMİK OLMAYAN SONUÇLAR						
H 1	Eğitimcilerin sözel olmayan iletişim kurma yeteneği olmalıdır.(mimik becerisi)					
H 2	Öğretmenlerin yüksek memnuniyet düzeyi sağlanmalıdır.					
H 3	Öğrencilerin yüksek memnuniyet düzeyi sağlanmalıdır.					
H 4	Ebeveynlerin yüksek memnuniyet düzeyi sağlanmalıdır.					
H 5	Yabancı kültüre yönelik olumlu öğrenci tutumları oluşturulmalıdır.					
İ. KİŞİLERİN KATILIM						
İ1	Kurumum eğitim- öğretim faaliyetlerini benimsememde bana yardım ediyor.					
İ2	Planlama ve ders işleyişi ile ilgili fikirlerim (görüşlerim) ciddiye alınır.					
İ3	Yabancı dil dersi için gerekli olan malzeme, araç ve gereçler kurum tarafından karşılanmaktadır.					
İ4	Yabancı dil dersi için gerekli olan malzeme, araç ve gereçlere kolayca erişebilmekteyim.					
İ5	Sabah kalktığımda, okula gitmeyi çok isterim.					
İ6	Yaptığım işten gurur duyuyorum.					
İ7	Yabancı dil eğitim süreci beni mutlu eder.					
İ.SÜREKLİ İYİLEŞTİRME (Kapasite ve Araçlar)						
İ1	Okulda öğretmenler için eğitim öğretim faaliyetlerinde kullanılmak üzere					

	öneri şemaları vardır					
I2	Okulumuz eğitim öğretim faaliyetleri medya organlarında(dergi, bülten, radyo v.b) tanıtılmaktadır.					
I3	Okul idaremiz öğretmenlerle yüz yüze iletişimi önemsemektedir					
I4	Kurumumuz öğretmenleri uygun ders ve görevlere onların kabiliyetleri ölçüsünde görevlendirir.					
I5	Kurumumuzdaki herkes iyi ya da kötü deneyimlerinden ders çıkarır ve bunu hayatına uygular.					
I6	Kurumumuzda iyileştirme faaliyetleri sürekli olarak izlenir ve sonuçları değerlendirilir.					
J.LİDERLİK						
J1	Yabancı dil eğitmeni yeniliklere açık olur.					
J2	Yabancı dil eğitmeni eğitim öğretim faaliyetleri için uygun sınıf ortamı oluşturur.					
J3	Yabancı dil eğitmeni yeni eğitim öğretim uygulamalarını derslerinde kullanır.					
J4	Yabancı dil eğitmeni, alanında bilgi sahibi olmalıdır.					
J5	Yabancı dil eğitmeni, tecrübe sahibi olmalıdır.					
J6	Yabancı dil eğitmeni, eğitim verdiği kişilerin düşüncelerine önem verir.					
K. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ						
K1	Öğrencilere amaçlarına ulaşmaları için yardım etmeye çalışırım.					
K2	Kendi hedeflerime, öğrencileri memnun ederek ulaşmaya çalışırım.					
K3	“Yabancı dil eğitmeni”, öğrencinin kafasında iyi yer edinmiş olan kişidir” diye düşünürüm.					
K4	Öğrencilere günlük hayatta kullanabilecekleri en geçerli dil kalıplarını veririm.					
K5	Öğrencilerin yabancı dil eğitimi ile ilgili sorularına en kısa sürede cevap vermeye çalışırım.					
K6	Öğrencileri, problemlerine çözüm getirecek kazanımlarla karşılaştırmaya çalışırım.					

Ek 2. Dilekçe

DÜZCE ÜNİVERSİTESİNE

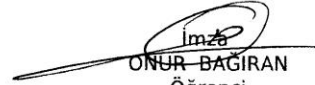
10/12/2018

BAŞVURU NO	201812103229717620
ÜNİVERSİTE ADI	DÜZCE ÜNİVERSİTESİ
ENSTİTÜ ADI	SOSYAL BİLİMLER
BÖLÜM ADI	TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ
ÜNVAN	Öğrenci
TC KİMLİK NUMARASI	
KONU	YEDİ YENİ KALİTE PRENSİBİNİN YABANCI DİL EĞİTİMİ ÜZERİNE ETKİSİ
ARAŞTIRMA TÜRÜ	Yüksek Lisans Tezi
ÖRNEKLEM GRUBU	Yönetici, Öğretmen,
KAPSAMI	Okul/Kurum,
İLLER	DÜZCE
KURUM TÜRLERİ	Resmî Bilim Sanat Merkezi, Resmî Fen Lisesi, Resmî Güzel Sanatlar Lisesi, Resmî Halk Eğitim Merkezi, Resmî Meslekî Eğitim Merkezi, Resmî Meslekî ve Teknik Anadolu Lisesi, Resmî Ortaokul, Resmî Yatılı Bölge Ortaokulu, Resmî Yatılı Bölge İlkokulu, Resmî Çok Programlı Anadolu Lisesi, Resmî İlkokul, Resmî İmam - Hatip Anadolu Lisesi, Resmî İmam - Hatip Ortaokulu, Resmî Sosyal Bilimler Lisesi, Resmî Anadolu Lisesi,
İLETİŞİM BİLGİLERİ	Adres:ŞİRALIK VATAN ORTAOKULU- Telefon:(535) 923-1563- Eposta:onurbagiran@hotmail.com

Yukarıda bilgileri bulunan proje uygulamaları için Millî Eğitim Bakanlığından gerekli izinlerin alınması hususunda gereğini bilgilerinize arz ederim.

Ek listesi

Tez Önerisi
Katılım Kabul Formu
Veri toplama araçları


ONUR BAĞIRAN
Öğrenci

Dilekçe ve eklerinin üst yazı ile DÜZCE VALİLİĞİ İL MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜNE
ulaştırılması gerekmektedir.

Ek 3. Araştırma İzni



T.C.
DÜZCE VALİLİĞİ
İl Millî Eğitim Müdürlüğü

Sayı : 10240236-605.01-E.6574952
Konu : Anket İzin Onayı
(Onur BAĞIRAN)

01.04.2019

DÜZCE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE
(Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü)

İlgi : a) 15.03.2019 tarihli ve 88237955/300/4702 sayılı yazınız.

b) Valilik Makamının 01.04.2019 tarihli ve 10240236-20-E.6566550 sayılı Onayı.

İlgi (a) yazı gereği; Üniversiteniz Sosyal Bilimler Enstitüsü Toplam Kalite Yönetimi Ana Bilim Dalı, tezli yüksek lisans programı öğrencisi Onur BAĞIRAN'ın ilgi (b) yazı ekinde bulunan "**Toplam Kalite Yönetim İlkelerinin Yabancı Dil Eğitimi Üzerine Etkisi**" konulu anket izninin uygulanmasına ilişkin Valilik Oluru ve ekleri ilişikte sunulmuştur.

Bilgi ve gereğini arz ederim.

Ahmet YAKUPOĞLU
Müdür a.
İl Millî Eğitim Şube Müdürü

Ek:

- | | |
|-------------------------|-----------|
| 1- Olur | (1 Sayfa) |
| 2- Komisyon Kararı | (1 Sayfa) |
| 3- Anket Formu | (3 Sayfa) |
| 4- Katılımcı Onay Formu | (1 Adet) |
| 5- Liste | (2 Sayfa) |

Adres: Valilik Binası D Blok İl Millî Eğitim Müdürlüğü 81100
Elektronik Ağ: www.duzce.meb.gov.tr
e-posta: stratejigelistirme81@meb.gov.tr

Bilgi için: Mehmet POLAT-Şef Dahili:1625
Tel: 0 (380) 524 13 80
Faks: 0 (380) 524 13 83

Bu evrak güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. <https://evraksorgu.meb.gov.tr> adresinden 0c07-25f7-3375-9067-9d00 kodu ile teyit edilebilir.