EĞİTİMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ   
   
Eğitimde kalite denildiği zaman, eğitim sisteminin beğenilmesi, kusursuzluğu, insanların yenilikleri izleyebilme bilgi ve becerisine sahip olması; kısaca bu davranışları gösteren insanların yetiştirilmesi akla gelmektedir. Eğitimde kalite doğru eğitimin, doğru zamanda, doğru kişilere, doğru mekanda, doğru eğitimlerle verilmesiyle gerçekleşir. Eğimde toplam kaliteyi, Dahlgaard ve diğerleri kısaca şöyle tanımlıyor: " Bütün işgören ve öğrencilerin aktif bir şekilde katıldığı sürekli iyileştirmeler ile artan müşteri tatmininin karakterize ettiği bir eğitim kültürü. " Eğitimde toplam kalitenin varlığından söz edebilmek için bu tanımda da belirtildiği gibi herkesin katılımı, sürekli iyileştirme ve müşteri odaklılık esastır.  Eğitimde TKY uygulaması sonucunda esnek ve yaratıcı düşünce biçimi gelişmekte, sürekli gelişim birincil amaç olmakta ve sonuçta organizasyon kültürü değişmektedir. TKY' nin eğitim kurumlarında uygulanabilmesinde, öncelikle üst yöneticilerin TKY' yi benimsemeleri ve uygulamaya destek vermeleri gerekmektedir. Eğitim yöneticileri, astlarına güven duymalı, kalite konusunda bazı yetkilerini devretmeleri gerekmektedir. Yetki devri ve kaynak kullanımında esneklik sağlanması, performans yönlü kültürü geliştirmeyi kabul eden TKY anlayışının temel taşlarıdır. Eğitim, öğrenimin yaşamımıza kalite kattığını kattığını anladığımız süreçtir. Eğitimde TKY ile birlikte öğrencilerde yüksek başarıya duyulan istek, sevgi ve saygı artmakta, eğitim konuları sevilmekte, konular hakkında ayrıntılı bilgiler öğrenmeye karşı oluşan talep artmaktadır.

DEMİNG' İN EĞİTİME UYGULANAN 14 İLKESİ

 TKY' nin gelişmesinde önemli katkıları olan Deming' in 14 ilkesinin eğitime uygulanması aşağıda açıklanmıştır. 1. Ürün ve hizmetin iyileştirilmesi için amaçlarda süreklilik yaratın: Okul, öğrencilerin potansiyellerini öğretmen ve öğrencilerin birlikte çalışmalarının iyileştirilmesi yoluyla arttırmalarına destek olmaya odaklanmalıdır. Sınav sonuçları ve çeşitli değerlendirme sembolleri, her bir öğrencinin doğasında var olan sürekli öğrenme sürecinden sağladığı  ilerlemeye göre önemsiz kalır. 2. Yeni felsefeyi benimseyin: Okul liderleri, öğretmen-öğrenci takımlarının daha çok yetkilendirilmesi kanalıyla yeni, sürekli iyileştirme felsefesini benimsemeli ve tamamen desteklemelidir. Yeni felsefenin sadece okul veya il/ilçe çapındaki sınav sonuçlarını iyileştirmeye yönelik uygulaması, başarı için şart olan güveni sarsar. 3. Kitlesel denetime bağlı kalmaya son verin: Öğrencilerin üretiminin temel getiri amacı olarak yalnızca sınavlarla yetinmek doğal olarak zaman kaybıdır ve güvenilirlikleri düşük olduğu kadar geçerlilikleri de genelde kısıtlıdır.

  Eğer hedef başarıyı arttırmaksa, ünitenin sonu öğrencilerin gelişimini değerlendirmek için çok geçtir. Öğrencinin eğitiminde testler ve diğer göstergeler, tüm öğrenme sürecinde bilimsel tanı ve öneri araçları olarak kullanılmalıdır. Öğrenme en iyi şekilde, öğrencilerin bilgi ve becerilerini gerçek yaşam uygulamalarında gösterdikleri performanslarıyla belirlenebilir. Öğrencilerden, eğer kendi eğitim süreçlerine sahip olmaları isteniliyorsa, çalışma ve gelişmelerini nasıl değerlendirmeleri gerektiği de öğretilmelidir. 4. Sadece fiyat etiketi üzerinden iş görme uygulamasına son verin: Okul içinde ve okul ile toplum arasında güven ve katılıma dayalı ilişkiler oluşturun. Herkesin hem tedarikçi hem de müşteri olarak rolü kabul ve saygınlık görmelidir. Öğrenci, öğretmen, yönetici ve toplum potansiyelini arttırmak için mümkün olan her durumda birlikte ortaklaşa çalışın. 5. Üretim ve hizmet sistemini sürekli olarak geliştirin: Okul yöneticileri öğretmenlerin kendi öğrenme kaliteleri ve kişisel gelişiminin diğer durumlarının kalitesinde, ( geçici ) başarısızlıklardan değerli dersler alırken, sürekli ilerleme sağlayacak şekilde yetkilendirildiği bir iç yapı oluşturulmalı ve bunu sürekli kılmalıdır. 6. Eğitim programları oluşturun: Okul liderleri, okulun kendi kültürü ve beklentilerine yabancı olan yeni eğitim çalışanları için eğitim programları oluşturulmalıdır. Etkili eğitim programları, yeni öğretmenler, hedefler belirlemekte, daha etkin öğretebilmek ve öğrencilerle   
birlikte çalışmalarının verimliliğini arttırmayı gösterir. Öğretmenler  de ayrıca öğrencilerin öğrenme hedefleri oluşturmak, okul çalışmalarında daha etkin olabilmek ve kendi iş verimliliklerinin kalitesini arttırmaya yönelik programlar oluşturmalıdır. Öğretmenler hem yaklaşım, hem de davranışlarıyla " iyi bir öğrenen " in nasıl olması gerektiğini öğrencilere göstermelidir. ( Eğitimciler, eğitimci olmayı, öğrenciliklerinde edindikleri modellemeden öğrenirler. ) 7. Liderlik oluşturun: Okul liderliği öğretmen, veli, öğrenci ve toplum üyeleriyle " koç " veya " mentor " olarak, tüm öğrencilerin gelişime ve de öğretmen, öğrenci, veli ve bu ortak çabayı destekleyen toplum üyeleri tarafından en üst düzeye çıkarılması olayın değer kazandığı bir kurum yapısında, birlikte çalışmayı içerir. Liderlik tehdit veya cezalandırmak değil, yardımcı olmaktır. 8. Korkuyu uzaklaştırın: Korku iş yerinde olduğu gibi okulda da üretkenliğin karşıtıdır. Korku; okul kültürü ve onun içermesi gereken her güzelliği yıpratır. Kurumsal değişimler güç paylaşımı, sorumluluk paylaşımı ve mükafaat paylaşımını yansıtmalıdır. 9. Çalışanların bölümleri arasındaki engelleri yıkın: Öğretmen ve öğrenci üretkenliği, bölümlerin, öğrenmek ve keşfetmek için daha yoğun fırsatlar yaratma becerilerini arttırmak adına, birleştirdiklerinde çoğalır. Üretkenliği etkileyebilecek roller ve statü engellerini kaldıracak, bölümlerarası ve çoklu düzeyde kalite takımları oluşturun. 10. İş gücü için slogan, ders ve hedef oluşturmaktan vazgeçin: Öğretmenler, öğrenciler, yöneticiler, aileler ve toplum üyeleri, güç, sorumluluk ve ödüller adil dağıtıldığı sürece birlikte çalışmalarını iyileştirecek slogan ve öngörüleri oluşturabilirler. Eğitimdeki hedeflere ulaşılmadığında, bireyleri sorumlu tutmak yerine, sistemi düzeltin. 11. Sayısal kotalardan vazgeçin: öğrenme ve üretkenliği ölçmek için sayısal verilere yoğunlaşan ödev ve sınavlar, öğrenci gelişimi ve performansını tümüyle yansıtmazlar. Notlar son ürün olarak kabul edildiğinde, öğrencinin yatırımında uzun vadeli kazanımların yerini, kısa vadeli edinimler alır, bu da uzun vadede üretkenliğe zarar verir. 12. Çalışanların mutluluk ve gururunu önleyecek olan engelleri ortadan kaldırın: Öğretmen ve öğrenciler genelde başarılı olmak ve bununla gurur duymak ister. Okullar ortak çalışmalarla öğretmen ve öğrenci hatalarının sistemden kaynaklanan nedenlerini ortadan kaldırmaya uğraşmalıdır. 13. Etkin ve güçlü bir eğitim ve öğretim programı oluşturun: Okulun tüm paydaşları, kendi profesyonel ve kişisel dünyalarının sınırlarını aşan fikir ve ilgi alanlarının paylaşımıyla eğitimlerinin zenginleştirilmesinin teşvik edilmesinden yaralanırlar. Okul müşteri tatminini arttırmak ve önder konumunu sürdürmek istiyorsa, yönetici, öğretmen ve öğrenciler için sürekli eğitim programları hazırlanmalıdır. 14. Dönüşümü gerçekleştirmek için harekete geçin: Öğrenciler dahil olmak üzere her düzeydeki eğitim paydaşı, bu yeni felsefeyi öylesine iyi bir şekilde uygulamaya sokmalıdır ki, bu felsefe okul kültürü ve okul yapısının derinliklerine nüfuz edebilsin. Sadece öğretmen ve öğrenciler tek başlarına planı uygulamaya koyamaz. Bu planın okul sistemine uygulanabilmesi için, okulun tüm paydaşlarının katkısı ve sürekli üst düzey bir adanmışlık, planın iyi işlemesi ve uzun süreli olması için şarttır.

EĞİTİMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN UNSURLARI

Bu kısımda lider öğretmen, öğrenci, sınıf yönetiminde kalite, öğrenen okul, değerlendirme kavramlarının TKY'nin eğitime uygulanması kapsamında ele alınarak açıklanacaktır.    1. Liderlik: Bütün organizasyonlarda olduğu gibi kalite organizasyonlarında da lider olmadan yeni bir sistemi uygulamaya geçirmek zordur. Özellikle bu, eğitim organizasyonları için daha da önem arz etmektedir. Grup üzerindeki etkileme gücü dikkate alındığı, eğitim organizasyonlarının, karşılaşılan çeşitli engelleri yıkmak, problemleri ortadan kaldırmak öğretmenleri personeli ve öğrencileri motive etmek ve ortak vizyon belirlemek için mutlaka iyi yetişmiş, güçlü eğitimde liderlere ihtiyaç  vardır.     
Günlük yaşamda kalite felsefesini uygulamanın temel ilkesi iyiliksever ve dürüst bir liderlik anlayışına sahip olmaktır. İyilikseverlik ve dürüstlük kavramları olmaksızın da yönetici olabiliriz, ancak gerçek bir liderin iki özelliği de taşıması şarttır. Etkin bir lider, kendini sağlıklı bir biçimde değerlendirebilmeli ve çalışanlarını değerlendirirken de şeffaf ve samimi olmalı; bir takım senaryoların ardına gizlenmemelidir. En etkin liderler, işyerlerinde gerçek bir iyi niyet ortamı yaratırlar ve böyle bir ortamda kişiler akıllıca riskler almaktan ve zaman zaman da başarısızlığa uğramaktan korkmadan çalışabilir.    Lider, sorunların asla baskıyla çözülmediğini vurgular. Sorunlar tüm tarafların, herkes için daha kabul edilebilir bir durum ulaşmalarıyla çözülür. İlk çözüm işe yaramazsa, sorun yeniden ele alınır. Baskı asla bir seçenek değildir, böylece liderin ve çalışanların karşıt duruma düşmeleri neredeyse olanaksızdır.    Toplam kalite liderliğini uygulayan okullara damgasını vuran temel etken, karşılıklı bağımlılıktır. Öğretmenler, yöneticiler, öğrenciler ve aileler arasındaki ilişki hiyerarşik bir anlayış üzerine kurulduğu zaman, okulda kaliteye ilişkin ortak bir bilinç oluşmaz. (Çelik, 2000a:189)   2. Öğretmen: Öğretmen geniş anlamda öğrenciyi / öğrencileri grup içinde birey olarak tanımlayabilen, onun öğrenmesini etkileyen faktörlerle ilişkisini yorumlayan ve hangi performansı / yeterliliği en az riskle kazabileceğini yordayabilen ve bu anlamda geliştirdiği planı başarıyla uygulayabilen kişidir. (Ülgen, 1995:251)   Nitelikli ve kaliteli öğretmen, eğitimde kalitenin temel gereklerinden biridir. TKY açısından yaklaşıldığında öğretmenin temel işlevi öğrenme- öğretme süreçlerinin kolay işleyebileceği ortamlar hazırlamaktır. Bu süreçlerde öğrenmeyi kılavuzlayan biri olarak öğretmen, tüm öğrencilerinin öğrenmeleriyle ilgili sorumluluk sahibi bir danışman olmalıdır. Öğretmenler bir takım olarak birlikte okul amaçlarının gerçekleşmesi için çalışmak durumundadır. Bir öğretmenin bireysel çabası pek anlamlı değildir. Öğretmenler arasında güçlü bir işbirliği sistemi oluşturmalı, öğretmenler birbirinden öğrenmelidir. (Şişman, 1999, 506)   Öğretmenler öğretici çözümlerin yaratıcı görevlileridir. Her çocuk için ve her konuda, öğretici çözümler bulması, öğrenme- öğretme sürecinin çok bilinmeyenli bağlantılarını oluşturmaktadır. Öğretmen bu bağlantıları öğrenci merkezli bir yaklaşımla saptayacak ve her öğrencinin etkileşim süreci içindeki oluşumunu düzenleyecektir. Artık öğretmenler, öğrenciyi kaba kuvvet, disiplin kurulu ve sınıfta bırakma tehditleri korkutarak eğitmek yerine, onlara sevgiyle yaklaşarak, öğrenme çabalarına rehberlik etmek ve yardımcı olmak yöntemini seçmelidir. (Bilgen:1993:39)     3. Öğrenci: Öğrenci, okulun varlık nedeni ve temel girdisidir. TKY açısından öğrenci, okul sisteminin hem bir üyesi (katılımcısı), hem müşterisi, hem de ürünü olarak değerlendirilebilir. Öğrenci, okulun ve eğitimin müşterisidir. TKY terimleri ile kavramlaştırıldığında öğrenci, hem iç hem de dış müşteri konumunda değerlendirilebilir. Öğrenci aynı zamanda eğitimin bir ürünü ve çıktısıdır. TKY açısından öğrenci, sistemin edilgen bir üyesi olmayıp aktif bir katılımcısı, eğitim- öğretim hizmetinin üretilmesinin bir aracı olmalıdır.                Kaliteli bir eğitim için baskıcı olmayan demokratik bie okul ve sınıf ortamında sorgulayan, katılan, gerektiğinde muhalefet eden öğrencilere gerek vardır. (Şişman,1999:505-506)   4. Öğrenen Okul: Öğrenen okulda söz konusu olan kavramlar ve kullanıldıkları anlamları şöyledir: (Töremen, 2001:105)     
a-) Pedagoji: Aktif öğrenme üzerine vurgu. b-) Program: Öğrenci merkezli programa doğru eğilim. c-) Değerlendirme: Şekilsel ve pozitifi değerlendirme. d-) İşbirliği: Kurumsal çalışma, mesai arkadaşları, diyalog ve müzakere. e-) Ortaklık: Okullar, ebeveynler ve halk.     5. Sınıf Yönetiminde Kalite: Sınıf Yönetimi, eğitim yönetimi sıra diziminin ilk ve en temel basamağıdır. Sınıf öğrencilerle yüz yüze olunan bir yerdir. Eğitimin hedefi olan öğrenci davranışlarının oluşması burada başlar. Eğitim için gerekli birincil kaynaklar olan öğrenci, öğretmen, program, kaynaklar, sınıfın içindedir. Eğitim yönetiminin kalitesi büyük ölçüde, sınıf yönetiminin kalitesine bağlıdır. Sınıf yönetimi kararları, öğrencileri kontrolden çok, eğitimini kalite ve sürekliliğinin sağlamaya yönelik olmalıdır. (Başar, 1999:1517)   6. Değerlendirme: Öğretimin değerlendirilmesi süreci, öğretimin her aşamasında sürekli iyileşmesi gereken süreçlerden biridir. Son aşamada yapılacak bir değerlendirme ya da kalite kontrol işlemi, üretimi bitmiş bir ürün hakkında bilgi verir. Dolayısıyla ürün üzerindeki olası hataların ortadan kaldırılması olanaksız hale gelir. (Şişman, 1999:509)

 Konu insan olduğu zaman ortaya çıkacak hataların etkisi, herhangi bir ürün hatasından çok daha büyük olmaktadır.