

ÖZET

Günümüzde küreselleşme, artan rekabet ve hizmet sektörünün ekonomik yapı içerisindeki büyüyen payı, kalite kavramını işletmeler açısından stratejik bir unsur hâline getirmiştir. Modern yönetim anlayışında kalite, yalnızca ürün veya hizmetin teknik özellikleriyle sınırlı olmayıp; müşteri beklentilerinin karşılanması, çalışan katılımının sağlanması ve sürekli iyileştirme kültürünün oluşturulmasını içeren bütüncül bir yaklaşım olarak ele alınmaktadır. Bu çerçevede Toplam Kalite Yönetimi (TKY), örgütlerin sürdürülebilir başarısını hedefleyen; liderlik, çalışan katılımı, müşteri odaklılık ve öğrenen organizasyon anlayışını temel alan çağdaş bir yönetim felsefesi olarak öne çıkmaktadır. Hizmet üretiminin merkezinde yer alan çalışanların tutumları ve iş deneyimleri dikkate alındığında, TKY uygulamalarının çalışanların iş tatmini düzeyleri üzerinde önemli bir belirleyici olduğu kabul edilmektedir.

Bu araştırmanın amacı, hizmet sektöründe faaliyet gösteren kamu ve özel kurumlarda uygulanan Toplam Kalite Yönetimi yaklaşımlarının çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisini incelemektir. Çalışmada TKY; üst yönetimin liderliği, çalışma ortamı ve şartları, bilgi kullanımı, tedarikçilerle ilişkiler, sürekli iyileştirme çabaları, müşteri odaklılık, çalışanlar ile ilişkiler ve yöneticilere güven olmak üzere sekiz temel boyut üzerinden ele alınmış; iş tatmini ise içsel ve dışsal doyum bileşenleri çerçevesinde değerlendirilmiştir. Ayrıca TKY algısı ve iş tatmini düzeylerinin demografik değişkenlere göre farklılaşp farklılaşmadığı da analiz edilmiştir. Çalışma, nicel araştırma yöntemi çerçevesinde tasarlanmış olup; Türkiye’de kamu ve özel hizmet sektöründe görev yapan 503 çalışandan anket yoluyla elde edilen veriler kullanılmıştır. Veri toplama sürecinde Toplam Kalite Yönetimi Ölçeği ve İş Tatmini Ölçeği esas alınmış; elde edilen veriler SPSS programı kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi, güvenilirlik testleri, korelasyon, regresyon ve non-parametrik fark testleri ile analiz edilmiştir.

Araştırma bulguları, Toplam Kalite Yönetimi ile genel iş tatmini arasında pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki bulunduğunu ortaya koymuştur. TKY'nin hem içsel doyum hem de dışsal doyum üzerinde anlamlı ve olumlu etkiler yarattığı belirlenmiş; çoklu doğrusal regresyon analizleri sonucunda, TKY alt boyutlarının iş tatmininin bileşenleri üzerindeki etkilerinin homojen olmadığı görülmüştür. Bulgular, müşteri odaklılığın hem genel iş tatmini hem de içsel doyum üzerinde en güçlü belirleyici olduğunu; dışsal doyumun ise özellikle çalışanlar ile ilişkiler ve yöneticilere duyulan güven gibi yönetsel ve ilişkisel unsurlar tarafından daha belirgin biçimde şekillendiğini göstermektedir. Ayrıca TKY algısı ve iş tatmini düzeylerinin cinsiyet, kurum türü, yaş, pozisyon ve gelir düzeyi gibi bazı demografik değişkenler açısından anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir.

Sonuç olarak bu çalışma, Toplam Kalite Yönetimi'nin yalnızca süreç verimliliğini ve hizmet kalitesini artırmaya yönelik teknik bir araç olmadığını; çalışanların iş tatmini, motivasyonu ve örgüte yönelik algılarını şekillendiren bütüncül bir yönetim felsefesi olarak ele alınması gerektiğini ortaya koymaktadır. Araştırma, hizmet sektöründe kalite yönetiminin, çalışanı 'iç müşteri' olarak merkeze alan ve çalışan deneyimiyle bütünleşen bir örgütsel iklim üzerinden sürdürülebilir başarıyı desteklediğine işaret etmekte; bu yönüyle hem kuramsal literatüre hem de uygulamaya yönelik yorumlayıcı, geliştirici ve stratejik bir bakış açısı sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Kalite, Toplam Kalite Yönetimi, İş Tatmini, Hizmet Sektörü, Çalışan Memnuniyeti

ABSTRACT

Today, globalization, increasing competition, and the growing share of the service sector in the economic structure have made the concept of quality a strategic element for businesses. In modern management understanding, quality is not limited solely to the technical characteristics of a product or service; it is considered a holistic approach encompassing meeting customer expectations, ensuring employee participation, and creating a culture of continuous improvement. In this context, Total Quality Management (TQM) stands out as a contemporary management philosophy aimed at the sustainable success of organizations, based on leadership, employee participation, customer focus, and a learning organization approach. Considering the attitudes and work experiences of employees, who are at the heart of service production, it is accepted that TQM practices are a significant determinant of employee job satisfaction levels.

The aim of this research is to examine the impact of Total Quality Management (TQM) approaches applied in public and private institutions operating in the service sector on employee job satisfaction. In this study, TQM is considered through eight core dimensions: leadership by top management, work environment and conditions, use of information, relations with suppliers, continuous improvement efforts, customer focus, relations with employees, and trust in managers; job satisfaction is evaluated within the framework of intrinsic and extrinsic satisfaction components. Furthermore, the study analyzes whether TQM perception and job satisfaction levels differ according to demographic variables. The study is designed within the framework of quantitative research methods; data obtained through surveys from 503 employees working in the public and private service sectors in Turkey were used. The Total Quality Management Scale and the Job Satisfaction Scale were used in the data collection process; the obtained data were analyzed using confirmatory factor analysis, reliability tests, correlation, regression, and non-parametric difference tests with the SPSS program.

The research findings revealed a strong positive correlation between Total Quality Management (TQM) and overall job satisfaction. TQM was found to have significant and positive effects on both intrinsic and extrinsic job satisfaction; multiple linear regression analyses showed that the effects of TQM sub-dimensions on the components of job satisfaction were not homogeneous. The findings indicate that customer focus is the strongest determinant of both overall job satisfaction and intrinsic satisfaction; extrinsic satisfaction, on the other hand, is more significantly shaped by managerial and relational factors such as employee relationships and trust in managers. Furthermore, significant differences were found in TQ perception and job satisfaction levels across some demographic variables such as gender, type of organization, age, position, and income level.

In conclusion, this study demonstrates that Total Quality Management is not merely a technical tool aimed at improving process efficiency and service quality; it should be considered a holistic management philosophy that shapes employees' job satisfaction, motivation, and perceptions of the organization. The research indicates that quality management in the service sector supports sustainable success through an organizational climate that centers the employee as an 'internal customer' and integrates with employee experience; in this respect, it offers an interpretive, developmental, and strategic perspective on both theoretical literature and practice.

Keywords: Quality, Total Quality Management, Job Satisfaction, Service Sector, Employee Satisfaction