

<b>Üniversite</b>	<b>: İstanbul Kültür Üniversitesi</b>
<b>Enstitü</b>	<b>: Lisansüstü Eğitim Enstitüsü</b>
<b>Anabilim Dalı</b>	<b>: Endüstri Mühendisliği</b>
<b>Programı</b>	<b>: Mühendislik Yönetimi</b>
<b>Tez Danışmanı</b>	<b>: Dr. Öğretim Üyesi İbrahim TARHAN</b>
<b>Tez Türü ve Tarihi</b>	<b>: Yüksek Lisans – Şubat 2021</b>

## ÖZET

### TKY'NİN UYGULANMASINDA LİDERLİĞİN ROLÜ

**Razan ABURAHMAH**

Toplam Kalite Yönetimi (TKY) 21. yüzyılda ulusal bir konu haline gelmiştir. Liderlik, TKY'nin başarılı ve etkili bir şekilde uygulanması ve sürdürülmesi için çok önemli bir faktördür. Kalite yönetim süreci, bir kuruluşun yaptığı işinden ayrı bir faaliyet olarak düşünülemez. Aksine, bir kuruluşun işinin önemli bir parçası olarak sayılmaktadır. Ayrıca, etkili ve uygun liderlik olmadan kalitenin geliştirilmesi mümkün değildir. Bu doğrultuda, bu konu üzerine yapılan çalışmalara bakıldığında, araştırmacıların TKY'deki liderliğin rolü ve performansı hakkındaki bakış açıları arasında bir farklılık görülmesine rağmen, bu çalışmada toplam kalite yönetimi unsurlarının uygulanmasında liderliğin rolünü ve bunun bir kuruluşun performansı üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bu çalışma, (reform sport group) sanayi sektöründeki bir şirketler grubu olarak inceleyerek ve TKY unsurları ile organizasyonların performansı arasında bir etki ve ilişki olup olmadığını öğrenmek için yapılmıştır. Bu bağlamda araştırmacı, nicel bir araştırma yöntemi kullanmıştır. Sonuçlar, TKY'nin müşteriye odaklanan unsurları, liderlik taahhüdü, sürekli geliştirme, yönetim ve idare sistemi, operasyonel prosedürler ve stratejik politikaların hepsinin organizasyonun performansı üzerinde olumlu ve önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Ayrıca, organizasyonun performansının artma derecesi veya düşüşler, belirli TKY değişkenleri tarafından ölçüldüğü görülmüştür. Bu nedenle, bir kuruluşun performansının başarısı, liderin TKY unsurlarını uygulamadaki başarısına bağlıdır. Dolayısıyla lider, TKY uygulaması hakkında ne kadar anlayış gösterse ve bilgiye sahipse, o kadar fayda elde edilebilecektir.

**Anahtar kelimeler:** Toplam Kalite Yönetimi, liderlik, TKY unsuru, organizasyonun performansı

**Bilim Dalı Sayısal Kodu:** ....

**University** : İstanbul Kültür University  
**Institute** : Institute of Graduate Studies  
**Department** : Industrial Engineering  
**Program** : Engineering Management  
**Supervisor** : Assist. Prof. Ibrahim TARHAN  
**Degree Awarded and Date** : MS – February 2021

## **ABSTRACT**

### **THE ROLE OF LEADERSHIP IN ENHANCING THE TQM PERFORMANCE**

**Razan ABURAHMAH**

Total Quality Management (TQM) has become a worldwide topic in the 21<sup>st</sup> century, and leadership is a very important factor for the successful implementation and maintenance of TQM. The quality management process can't be considered as an isolated activity from the rest of the organization's work, but rather an essential part of its business, and quality cannot be improved without effective and appropriate leadership, thus, this study examined the role of leadership in implementing the elements of total quality management and its impact on the organization's performance, even though there is a difference between researchers' point of view about the role and performance of leadership in TQM. This was done through conducting a case study within the industrial sector in turkey, and (reform sport group) was a case chosen to study it and knowing if there is an impact and correlation between the elements of TQM and organizations' performance. In this context, the researcher used a quantitative research method. The results were the elements of TQM which are focus on the customer, leadership commitment, continues improvement, management and administration system, operational procedures and strategic polices all have positive significant effect on organization' performance, and the degree to which the organization's performance increases or decreases is measured by certain TQM variables. Thus, the success of the organization's performance depends upon a leader's success in implementing TQM elements, so the more understanding the leader has about TQM implementation and commitment, the more benefits are gained.

**Keywords:** Total quality management, leadership, element of TQM, organizational performance

**Science Code:** ....