

YÖNETİM BİLİMİ **ve** **KALİTELİ YÖNETİM**

Avrupa Birliği Kamu Yönetimi Modeli
Kurumsal Özdeğerlendirme Çalışmaları
Kalite Yönetimi Uygulama Modelleri, Toplam Kalite Yönetimi
Yönetim Kuramları, Kamu Yönetimi, Yönetim Bilimi, Yönetim

Siyaset Neyin Yapılacağını, Felsefe Neden Yapılacağını,
Yönetim Bilimi ise Nasıl Yapılacağını Söyler

Yazar
Prof. Dr. Murat KALFA



© Copyright 2023

Bu kitabın, basım, yayın ve satış hakları Akademisyen Kitabevi AŞ'ne aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kağıt ve/veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Tablo, şekil ve grafikler izin alınmadan, ticari amaçlı kullanılamaz. Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır.

ISBN 978-625-399-543-0	Sayfa ve Kapak Tasarımı Akademisyen Dizgi Ünitesi
Kitap Adı Yönetim Bilimi ve Kaliteli Yönetim	Yayıncı Sertifika No 47518
Yazar Murat KALFA ORCID iD: 0000-0001-9809-7282	Baskı ve Cilt Vadi Matbaacılık
Yayın Koordinatörü Yasin DİLMEN	Bisac Code SPO000000
	DOI 10.37609/akya.2955

Kütüphane Kimlik Kartı
Kalfa, Murat.

Yönetim Bilimi ve Kaliteli Yönetim / Murat Kalfa.
Ankara : Akademisyen Yayınevi Kitabevi, 2023.
325 s. : şekil, tablo. ; 160x235 mm.

Kaynakça var.

ISBN 9786253995430

1. Yönetim--Kamu Yönetimi.

GENEL DAĞITIM
Akademisyen Kitabevi AŞ

Halk Sokak 5 / A
Yenişehir / Ankara
Tel: 0312 431 16 33
siparis@akademisyen.com

www.akademisyen.com

ÖZ

İyi olmak yerine mükemmel olmayı tercih edenlerin yolculuğu “Daha İyi Nasıl Olabilir” sorusunun sorulmasıyla başlar. Sürekli iyileştirme yapmadan daha iyi olunamayacağı ve ölçülmeyen hiçbir şeyin istikrarlı bir şekilde gelişim gösteremeyeceği de açıktır. Ayrıca manevi kültürümüzün çalışma hayatındaki temel prensiplerinden olan “bir işin hem sağlam hem de güzel yapılması” ilkesi göz önünde bulundurulduğunda sürekli iyileştirme ve geliştirme faaliyetleri vazgeçilemez olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu anlamda kalite yönetimi ve kurumsal özdeğerlendirme çalışmaları, devletin varlık sebebi olan ve sürekli değişim halindeki halkın ihtiyaç ve beklentilerini karşılamada yani “insanı yaşat ki devlet yaşasın” anlayışında vazgeçilmez bir öneme sahiptir. Bu çalışma kamu yönetiminde yaşanan “sistemsel problemlere yönelik çözümün bir parçası olma” ve “sürekli tekâmül eden bir kamu yönetim modelinin” oluşturulması yoluna bir katkıda bulunabilme düşüncesiyle yapılmıştır. Dolayısıyla bu çalışmanın, kamu yönetiminin sürekli gelişmesine ve kamu idarelerinin özdeğerlendirme yöntemiyle güçlü ve zayıf yönlerini keşfederek daha iyi olma gayretlerine katkısı olacağı ve de bu alana ilgili duyan her kesime bir nebze de olsa fayda sağlayacağı umulmaktadır.

Dr. Murat KALFA

TEŞEKKÜR

Başta büyük zenginliğim olan ailem olmak üzere, küçük yaşlarımdan itibaren beni yetiştirmeye başlayan ve benim ben olmam da çok emekleri olan Savunma Sporları Uzmanı ve Kick Boks Antrenörü Mustafa Durmuşoğlu ve Ercan SEVİM'e, gençlik ve üniversite dönemimde hayatıma büyük değer katan Prof. Dr. Fatih BEKTAŞ'a ve doktora eğitimiyle iyi akademisyen olmam için elinden geleni yapan Prof.Dr. A.Azmi YETİM'e canı gönülden teşekkür ederim...

ESERİN FELSEFESİ

“*Kaliteli Yönetim*” mi, yoksa genel olarak kullanılan “*Kalite Yönetimi*” mi bizlere daha yüksek mümnuniyet sağlar? İşin esasına bakılacak olursa kaliteli yönetim *bir ruhu* ve sonucu, kalite yönetimi ise sadece *bir şekli* ve süreci temsil eder. Tabii ki, şekil mananın tamamlayıcısı ve doğrulayıcısıdır. Fakat ülkemizde birçok geliştirme çalışması yapılmasına rağmen “*emanetlerin (görevlerin) mutlaka ehline verilmesi ve insanlar arasında hükmedildiğinde adaletle hükmedilmesi*”, ayrıca “*insanı yaşat ki devlet yaşasın*” gibi derin anlayışa sahip bir medeniyetin bireyleri olarak hâla millet odaklı değil, devlet odaklı, çözüm odaklı değil problem odaklı ve insan odaklı değil iş odaklı çalışmaya devam ediyoruz. Bu ise güçlü bir hukuk devleti ve iyi teşkilatlanmış bir devlet yapımız olmasına rağmen *işleyişte* sorunlar yaşamamıza neden olmaktadır.

Esas sorun teşkilat yapımızda ya da ilke ve kurallarımızda değil, bunların tekâmül eden bir süreçle çalışmıyor olmasıdır. Köklü bir medeniyet ve devlet geleneğine sahip olsak da, devlet olarak Osmanlı babaydı öldü, Selçuklu dedeydi öldü, daha eski tüm devletlerimiz atalarımızdı öldüler. Devlet olarak, Türkiye Cumhuriyeti atalarının genlerini ve mirasını taşıyarak 1923’de doğdu ve bir birey gibi hem köklerini hem mirasını kullanmayı öğrenerek büyüyor. Bu süreçte birçok yapay ve doğal hastalıklarla da mücadele ediyor. Sonuçta hızlı ya da yavaş büyüyor ve güçleniyor. Bu doğrultuda hızı artırmak için bir takım yöntemlerin geliştirilmesi gerekiyor. Yani artık Türk Kamu Yönetimi Teşkilat yapısını süreklilik içinde tekâmül ettirecek bir yönetim yani işleyiş modeline ihtiyaç vardır. Sürekli tekâmül içinde teşkilatların kurumsal özdeğerlendirmeye tabi tutulması gerekiyor. Çünkü ölçülmeyen hiçbir şey istikrarlı bir şekilde geliştirilemez. Özdeğerlendirmeler içinde bir yönetim modeli olmak zorundadır.

Aslında bu kitap *Türk Kamu Yönetimi İşleyiş Modelinin* geliştirilmesi sürecinde bir model arayışının sonucudur. Her ne kadar Fredrick Taylor ve Elton Mayo gibi klasik ve neo-klasik yönetim bilimi dönemlerindeki gibi teşkilatlarda deneysel ve istatistiki yönetim çalışması girişimleri şimdilik sonuçsuz kalsa da bu kitap bir model önerisi için fikri bir başlangıç sunma girişimidir. Bu doğrultu da Avrupa Birliği üyesi ülkelerde hükümet ve kamu hizmetlerinin yenilikçi yöntemlerle modernize edilmesi amacıyla, Yenilikçi Kamu Hizmetleri Grubunun himayesinde, Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı, Alman Speyer İdari Bilimler Üniversitesi ve Avrupa Kamu Yönetimi Enstitüsünün desteği ile geliştirilen *Avrupa Birliği Kamu Yönetimi Modeli olan “Ortak Değerlendirme Çerçevesi”* incelenebilir. Son bölümünde detaylı bahsedilen bu model Türk Kamu Yönetimi İşleyiş Modelinin geliştirilmesinde fikri bir temel sağlayabilir.

KISALTMALAR LİSTESİ

AB	: Avrupa Birliği
ASQ	: American Society for Quality-Control (Amerikan Kalite Derneği)
CAF	: Common Assessment Framework
ÇSGB	: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
EFQM	: European Foundation for Quality Management (Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı)
MM	: EFQM Mükemmellik Modeli
EIPA	: European Institute of Public Administration (Avrupa Kamu Yönetimi Enstitüsü)
GSB	: Gençlik ve Spor Bakanlığı
GSİM	: Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü
KGS	: Kalite Güvence Sistemi
JIT	: Tam Zamanında (Just In Time)
JUSE	: Japon Bilim Adamları ve Mühendisleri Birliği
ODÇ	: Ortak Değerlendirme Çerçevesi
ODÇ-KKÖ	: Ortak Değerlendirme Çerçevesi Kurumsal Kalite Ölçeği
OECD	: Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı
SGM	: Spor Genel Müdürlüğü Merkez Teşkilatı
TKK	: Toplam Kalite Kontrol
TKY	: Toplam Kalite Yönetimi
KalDer	: Türkiye Kalite Derneği
UKÖ	: Ulusal Kalite Ödülü

İÇİNDEKİLER

BÖLÜM

YÖNETİM BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ

1. Yönetim ve Yönetim Bilimi.....	1
1.1.Yönetim ve Yönetim Bilimi Ne Demektir?.....	1
1.2. Özellikleri	5
1.3. Çeşitleri.....	8
1.4. Tarihsel Süreç	10
1.5. Yönetim Bilimi	13
2.Yönetim Bilimi Dönemleri ve Kuramları	18
2.1. Klasik Yönetim Bilimi Dönemi ve Teşkilat Kuramları	21
2.1.1. Bilimsel Yönetim Kuramı (Taylorizm)	23
2.1.2. Yönetim Süreci (Yönetimsel) Kuramı.....	29
2.1.3. Bürokrasi Kuramı	32
2.1.4. İlkeler Kuramı	37
2.2. Neo-klasik Yönetim Bilimi Dönemi ve Teşkilat Kuramları.....	39
2.2.1. İnsan İlişkileri Kuramı	42
2.3.Çağdaş Yönetim Bilimi Dönemi ve Teşkilat Kuramları.....	45
2.3.1. Sistem Yaklaşımı (Genel Sistem) Kuramı.....	50
2.3.2. Durumsallık (Contingency) Kuramı (Olumsallık / Koşulsallık).....	57
2.3.4. Siberetik Kuramı	60
2.3.5. Amaçlara Göre Yönetim Kuramı	62
2.3.6. Z Kuramı	64
2.3.7. Stratejik Yönetim Kuramı	67
2.3.8. Değişme Yönetimi Kuramı	70
2.3.8. Toplam Kalite Yönetimi Kuramı	79
3. Kamu Yönetimi ve Gelişimi	80
3.1. Kamu Kurum ve Kuruluşları	85
3.2. Kamu Yönetimi Anlayışı	90

3.2.1. Geleneksel Kamu Yönetimi Anlayışı	90
3.2.2. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı	93
3.2.3. Yönetişim ve İyi Yönetişim	96
3.3. Kamu Hizmeti Kavramı	98
3.4. Kamu Kurum Kültürünün Sorunları	101

BÖLÜM 2

KALİTE YÖNETİMİ VE UYGULAMA MODELLERİ

1. Toplam Kalite Yönetimi	109
1.1. Kalite Kavramı	112
1.2. Tarihsel Gelişimi	115
1.3. Kalitenin Evreleri	122
1.4. TKY Önderleri ve Yaklaşımları	129
1.5. Felsefesi	151
1.6. İlkeleri	155
1.7. Kavramlar ve Uygulanan Teknikler	157
1.7.1. Kavramlar	157
1.7.2. Uygulanan Teknikler	161
1.8. TKY'nin Sağladığı Faydalar	171
1.9. TKY'ye Yönelik Eleştiriler	172
2. Kamu Teşkilatlarında Kalite Yönetimi	174
2.1. Kamu Hizmetlerinde Kalite	179
2.2. Dünyadaki Durum	186
2.3. Ülkemizdeki Durum	195
2.4. Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar	217
2.5. Uygulama Önerileri	222
3. Kurumsal Özdeğerlendirme	225
3.1. Özdeğerlendirme Kavramı, Özellikleri ve Faydaları	227
3.2. Özdeğerlendirme Süreci	232
3.3. Özdeğerlendirme Ödülleri ve Modelleri	240
3.3.1. Deming Ödülü	242
3.3.2. Baldrige Performans Mükemmelliği Ödülü ve Modeli	245
3.3.3. Avrupa Kalite Ödülü /EFQM Mükemmellik Ödülü ve Modeli	249
3.3.4. KalDer Ulusal Kalite Ödülü	259
4. ODÇ ve Kamu Yönetiminde Özdeğerlendirme	259
4.1. Tanım	260

4.2. Ortaya Çıkış ve Amaçlar	261
4.3. Model.....	265
4.4. Ülkemizde ODÇ	288
4.4.1. Başbakanlıkta ODÇ.....	289
4.4.2. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığında ODÇ.....	293
5.ODÇ'ye Yönelik Bilimsel Bir Araştırma.....	296
KAYNAKÇA.....	299

KAYNAKÇA

1. Akalın, E. (1999). *Yerel Yönetimlerde Toplam Kalite ve Değirmendere Belediyesi Uygulamaları*. Kamu Yönetiminde Kalite 1. Ulusal Kongre Bildirileri, Cilt I, Ankara: TODAİE Yayın No: 289, 371-378.
2. Akdoğan, A. A. (2008). *Türk Kamu Yönetimi ve Avrupa Birliği: Karşılaştırmalı Eleştirel Bir İnceleme*. Ankara: TODAİE Yayın No: 342.
3. Aksit, C. (1997). *Yeni Bir Yönetim Anlayışı: Toplam Kalite Yönetimi ve Türk Silahlı Kuvvetleri Perspektifi*. Genelkurmay Askeri Tarih ve Etüt Başkanlığı Silahlı Kuvvetler Dergisi, 116 (353), 54-68.
4. Aktan, C.C. (1998). *Yerel Yönetimlerin Yeniden Yapılanması ve Yerel Yönetimlerde Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanması*. Türk İdare Dergisi, 70 (419), 75-89.
5. Aktan, C.C. (1999). *Türkiye’de Toplam Kalite Yönetiminin Kamu Sektöründe Uygulanmasına Yönelik Öneriler*. Türk İdare Dergisi, 71,(422), 1-13.
6. Aktan, C.C. (2000). *Devlet Yönetiminde Toplam Kalite*. Ankara: TOSYÖV Yayınları.
7. Al, H. (2002). *Bilgi Toplumu ve Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi*. Ankara: Bilim Adamı Yayınları.
8. Alay, S. ve Yüzgenç, A. A. (2010). *Sport Service Quality in Local Governing Bodies*. 15th European College of Sport Science (ECSS) Congress. Antalya-Türkiye.
9. Anand, K.N. (1997). *Quality: An Evolving Concept*. Total Quality Management, 8 (4), 195-200.
10. Aral, H. M. (1996). *Kamu Hizmetlerinde Kalite*. 5. Ulusal Kalite Kongresi: TKY ve Siyasette Kalite, Özgeçmişler ve Tebliğler 3, İstanbul.
11. Arıcı, A. F. ve Günaydın, Y. (2020). Milli Kimliğin İnşasında Bir Model Olarak Kâzım Karabekir’in Çocuk Oyunları. Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim (TEKE) Dergisi, 9(4), 1503-1518.
12. Armstrong, M. (2009). *Armstrong’s Handbook of Human Resource Management Practice*. London and Philadelphia: Kogan Page.
13. Arslan, M. (2020). *İşletme Yönetimi 2 Ders Notları*. Harran Üniversitesi Birecik M.Y.O. Web: <http://birecik.harran.edu.tr/assets/uploads/sites/21/files/isletme-yonetimi-ii-02112020.pdf> Erişim: 05.12.2023
14. Arslan, N. T. (Editör). (2005). *Türkiye’de Kamu Yönetimi Sorunları Üzerine İncelemeler*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
15. Arumugam, V., Chang, H.W., Ooi, K.B. and Teh,P.L. (2009). Self-Assessment of TQM Practices: A Case Analysis. *The TQM Journal*, 21(1), 46 – 58.
16. Aydın, A. H. (2008). *Yönetim Bilimi*. (2. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
17. Aykaç, B (1991). *Yönetimin İyileştirilmesi ve Örgütsel Değişim*. Amme İdaresi Dergisi, 22 (2), 81-122.
18. Aykaç, B. ve Özer, M. A. (2006). *Toplam Kalite Yönetiminin Kamu Kuruluşlarında Uygulanması: Sorunlar ve Yeni Arayışlar*. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 8 (3), 171 – 202.
19. Aytürk, N. (1990). *Yönetim Sanatı (Başarılı Yönetim ve Yöneticilik Teknikleri)*. Ankara: Emel Matbaası.

20. Balcı, A. (2005). *Kamu Örgütlerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulanması: Olumlu Perspektifler ve Olası Zorluklar*. Selçuk Üniversitesi Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 5 (2), 196-211.
21. Balcı, A. (2007). *Kamu Örgütleri İçin bir Kurumsal Özdeğerlendirme Modeli: Ortak Değerlendirme Çerçevesi*. A. Nohutçu ve A. Balcı. (Editörler). *Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması-II*. İstanbul: Beta Yayıncılık
22. Baltacı, A. (2020). *Sağlık Hizmetlerinde Stratejik Planlama*. Ankara: SAGE Matbaa
23. Bank, J. (1992). *The Essence of Total Quality Management*. New Jersey: Prentice Hall
24. Barutçugil, İ. S. (1981). Sistem analizi ve işletme yönetiminde sistem yaklaşımı. **Bursa Üniversitesi İktisadi ve Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi**, 2(1), 71-86.
25. Baş, T. ve Ardıç, K. (2001, 19-21 Eylül). *ISO 9000: A Stepping Stone to Total Quality*. Proceeding of the 45th Annual Congress of the European Organization for Quality, İstanbul.
26. Başaran, İ.E. (2000). *Yönetim*. Ankara: Umut Yayımlar-Dağıtım.
27. Bayrak, S. (1999). *TKY'nin Kamu Kurumlarında Uygulanmasının Pratik Güçlükleri. Kamu Yönetiminde Kalite 1. Ulusal Kongresi*. Ankara: TODAİE Yayın No: 289
28. Bedük, A. ve Alodalı M.F.B. (2003). *Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Aracı olarak Toplam Kalite Yönetimi*. Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi, Ankara: TODAİE Yayın No: 319
29. Benavent, F.B. (2006). *TQM Application Through Self-Assessment and Learning: Some Experiences from Two EQA Applicant*. The Quality Management Journal, 13 (1), 7-25.
30. Bener, E.C. (1997). *Kamu Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi*. Yayımlanmamış Y. Lisans Tezi, TODAİE Kamu Yönetimi Lisansüstü Uzmanlık Programı, Ankara.
31. Berry, H. T. (1992). *Managing The Total Quality Management*. New York: McGraw-Hill Inc.
32. Biçer, T. (2008). *Sporda Toplam Kalite Yönetimi ve Futbol Uygulamaları*. İstanbul: Beyaz Yayınları.
33. Bilgiç, V. (2003). *Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı*. A. Balcı, A. Nohutçu, N.M. Öztürk ve B. Çoşkun. (Editörler). *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*. Ankara: Seçkin
34. Black, S.A. and Porter, L.J. (1996). *Identification of the critical factors of TQM*. Decision Sciences, 27 (1), 1- 21.
35. Bouckaert, G. (2002). *Administrative Convergence in the EU: Some Conclusions for CEEC's*. In F. Van Den Berg, G. Jenei and L.T. Leloup (Eds), *East-West Co-Operation in Public Sector Reform: Cases and Results in Central and Eastern Europe* (p.p. 59-68). Amsterdam, Hollanda: International Institute of Administrative Science (IIAS) and IOS Press.
36. Bozkurt, R. (2001). *Örgütsel Mükemmellik Anlayışı, Toplam Kalite Yönetimi*. Verimlilik Dergisi. MPM Yayını 2001/1. s. 45-74.
37. Bozkurt, R. ve Odaman, A. (1998). *ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri*. Milli Produktivite Yayınları, No: 549, Ankara.
38. Bridge, B. (2003). *Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları*. İstanbul: Beyaz Yayınları: 164
39. Bulut, D. (2005). *Türkiye'deki, Müzik Eğitimi Anabilim Dallarının Kalite Kriterleri Doğrultusunda Değerlendirilmesi (EFQM Modeli)*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Güzel Sanatlar Eğitimi, Ankara.

40. Butcher, D. and Atkinson S.(2000). *The Bottom-Up Principle*. Management Review, 89(1) , 48-53.
41. CAF, (2012). Web: [http://caf.eipa.eu/3/108/ &for=country&pid=Turkey](http://caf.eipa.eu/3/108/&for=country&pid=Turkey) ve Registered CAF users in Europe and Abroad. Web: http://www.eipa.eu/files/File/CAF/CAF%20overview_Oct2012.pdf adresinden 20 Kasım 2012’de alınmıştır.
42. Cameron, K.S., Sutton, R. I. and Whetten, D.A. (1988). *Readings In Organizational Decline: Frameworks, Research, And Prescriptions*. Florida: Ballinger Publishing.
43. Cardy, R.L. and Selvaajan, T.T. (2002). *Handbook of Work and Organizational Psychology: Management Interventions*. California: Sage Publications.
44. Chandler, R. ve Plano, J. C. (1998). *The Public Administration Dictionary*. California: ABC-Clio Press.
45. Cohen, P. (2012). <http://www.hci.com.au/hciste2/articles/deming.htm> adresinden 12 Ağustos 2012’de alınmıştır.
46. Collard, R. C. (2001). *Total Quality: Success Through People*. London: 1PM
47. Conti, T. (1998). *Kurumsal Öz Değerlendirme (Organizational Self-Assessment)*. (Çev. G. Günay). İstanbul: KalDer Yayınları. (Eser orijinali 1997’de yayımlandı)
48. Coşkun, S. (2002). *Total Quality Management (TQM) In The Turkish Public Sector: The Views of Public Employees on Practices, Impacts And Problems For The Implementation of TQM In Two Public Organizations*. Unpublished PhD Thesis, Bilkent University of The Institute of Economics and Social Sciences, Ankara
49. Couper D.C. and Lobitz S.H. (1991). *Quality Policing: The Madison Experience Quality Improvement and Government: Ten Hard Lessons From Madison Experience by David Couper, Chief of Police*. Washington: Police Executive Research.
50. Crosby, P. B. (1980). *Quality is Free*. (2 edit.). New York: McGraw Hill Book
51. Çalık, T. (1997). *Yönetimin İnsan Varsayımları ve Buna Bağlı Olarak Geliştirilen Yönetim Stratejileri*. Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi, 1 (1), 141-150.
52. Çalık, T. (2003a). *Yönetimde Problem Çözme Teknikleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağ.
53. Çalık, T. (2003b). *Performans Yönetimi*. Ankara: Gündüz Eğitim ve Yayıncılık.
54. Çetin, C. (2010). *Toplam Kalite Yönetimi* (3. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım.
55. Çevik, H.H. (2004). *Türkiye’de Kamu Yönetimi Sorunu*. Ankara: Seçkin Yayınları.
56. Çoban, H. ve Deyneli, F. (2005). *Kamuda Kalite Arttırma Çabaları ve Performansa Dayalı Bütçeleme*. 20. Türkiye Maliye Sempozyumu Bildiri Kitabı (23-27 Mayıs 2005). Denizli: Pamukkale Üniversitesi Yayınları.
57. ÇSGB (2010). Ortak Değerlendirme Çerçevesi Özdeğerlendirme Raporu, Web: <http://www.cs.gb.gov.tr/cs.gbPortal/ShowProperty/WLP%20Repository/cs.gb/dosyalar/odc/odc> adresinden 19 Kasım 2012’de alınmıştır.
58. Çukurçayır, A. (2003). *Çok Boyutlu Bir Kavram Olarak Yönetişim*. M. Acar ve H. Özgür (Editörler). Çağdaş Kamu Yönetimi I. Ankara: Nobel.
59. Dale, B. and Bunney, H. (1999). *Total Quality Management Blueprint*. Massachusetts: Blackwell Publishers.
60. Dale, B. and McQuarter, R. (1998). *Managing Business Improvement and Quality*. Massachusetts: Blackwell Publishers.
61. David, F. R. (1986). *Fundamentals of Strategic Management*. Colombus Ohio: Merrill Publishing Company.
62. Deming, W.E. (1986). *Out of the Crisis* (2.Edition). Massachusetts Institute of Technology, Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.

63. Demir, B. (1998). *Süreç Özdeğerlendirmesi İçin Bir Model Önerisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul.
64. Demir, F. (2007). *Kamu Yönetimi İçin Bir Toplam Kalite Yönetimi Aracı: Ortak Değerlendirme Çerçevesi*, B. ERYILMAZ, M. EKEN ve M. L. ŞEN (Editörler). Kamu Yönetimi Yazıları. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, s.s.171-199.
65. Demirci, H. (2008). *Toplam Kalite Yönetimi*. İstanbul: Kumsaati Yayın Dağıtım: 22.
66. Denhardt, R. B. and Denhardt, J. V. (2000). *The New Public Service: Serving Rather Than Steering*. Public Administrative Review, 60 (6), 551-552.
67. Dimitrova, A. (2002). *Enlargement, Institution-Building and the EU's Administrative Capacity Requirement*. West European Politics, 25 (4), 171-190.
68. Dinçer, Ö. (2004). *Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası* (7.Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım, Yayın No: 659.
69. Dinçer, Ö. ve Yılmaz, C. (2003). *Değişimin Yönetimi İçin Yönetimde Değişim. Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma: 1*. Ankara: T C. Başbakanlık Yayını
70. Doğan, E. (2002). *Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi*. Ankara: Academyplus Yayınevi
71. Doğan, S. ve Kılıç, S. (2008). *İlişki Yönetiminde İç ve Dış Müşteri Memnuniyetinin Sağlanması*. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10 (14), 60-87.
72. Drucker, P.F. (1999). *21. Yüzyıl İçin Yönetim Tartışmaları*. (Çev. İ. Bahçivangil ve G. Gordon). İstanbul: Epsilon Yayıncılık. (Eserin orijinali 1999'da yayımlandı)
73. Duran, C. (2007). *Değer Analizinin Uygulama Süreci*. Kamu İş Dergisi, 9 (3), 82-83.
74. Düzer, A. (2008). *Yükseköğretimde Kurumsal Öz Değerlendirme Aracı Olarak Örgütsel Zeka Ölçeği'nin Kullanılması: Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Örneği*. Y. L. Tezi, H. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri AD, Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi Bilim Dalı, Ankara.
75. Efil, İ. (1996). *Toplam Kalite Yönetimi ve Toplam Kaliteye Ulaşmada Önemli Bir Araç-ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi*. Bursa: Uludağ Üniv.Yayın No: 128.
76. Efil, İ. (1999). *Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi* (4. Baskı). İstanbul: Alfa Basım Yayım.
77. Efil, İ. (2004). *İşletme Yönetimi*. İstanbul: Aktüel Yayın Alfa Akademi Basım Yayım
78. EFQM (2003). *Özdeğerlendirme Yöntemleri ve Uygulama Rehberi*. İstanbul: KalDer Yayınları.
79. EFQM (2005). *Özdeğerlendirme Yöntemleri ve Uygulama Rehberi*. İstanbul: KalDer Yayınları.
80. EFQM (2010). *EFQM Mükemmellik Modeli*. İstanbul: KalDer Yayınları.
81. EIPA (2006). *CAF 2006*
82. EIPA (2011). *CAF Study 2011*. <http://www.eipa.eu/en/pages/show/&tid=143> adresinde 13 Kasım 2012'de alındı
83. EIPA (2012). *CAF 2013*. http://www.eipa.eu/files/File/CAF/CAF_2013.pdf adresinden 13 Kasım 2012'de
84. Ekici, B., Küçük, Y.K., Gormley, B., Saatweber, V. S. ve Seçkin, C. (2006). *Başbakanlıkta Avrupa Birliği Ortak Değerlendirme Çerçevesinin Uygulanması*. Ankara: Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı Kamu Yönetiminde Bürokrasinin ve Kıratıyıcılığın Azaltılması Yayın No:8.
85. Emanet, H. (2007). *EFQM Mükemmellik Modeli İle Kamu Sektöründe Özdeğerleme Çalışmaları Üzerine Bir Saha Çalışması*. Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 8 (1), 67-95.

86. Emil, F. (2012). *Toplam Kalite Yönetimi ve Kamu Sektöründe Uygulanabilirliği*. Web: mulkiye.byethost13.com/.../tkyvekamu_sektorundeuygulanablrlgi.do... adresinden 04 Ekim 2012’de alınmıştır.
87. Engel, C. (2002). *Common Assessment Framework: the State of Affairs*. EIPASCOPE, (1), 35-39.
88. Ensari, H. (2002). *21. Yüzyıl Okulları İçin Toplam Kalite Yönetimi* (3. Baskı). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
89. Erdoğan, İ. (2006). *Eğitim ve Okul Yönetimi* (6. Basım). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
90. Erdoğan, İ. (2012). *Eğitimde Eğitim Yönetimi* (3. Baskı). Ankara: Pegem Akademi Y.
91. Eren E. (2007). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. (10. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
92. Eren, E. (2011). *Yönetim ve Organizasyon (Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar)*. (10. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım.
93. Ergun, T. (2004). *Kamu Yönetimi: Kuram, Siyasa, Uygulama*. Ankara:TODAİE No:322
94. Ergun, T. ve Polat, A. (1988). *Kamu Yönetimine Giriş* (3. Baskı). TODAİE Yayın No: 222, Ankara.
95. Erkilic, T. A. (2007). *Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin Yönetim Yaklaşımları Bağlamında Tartışılması*. Girne American University Journal of Social & Applied Sciences, 2(4), 50-62
96. Ersan, N. (2007). *Yönetim Süreçleri ve Teorileri*. Ankara: Başak Matbaacılık.
97. Ersen, H. (1997). *Toplam Kalite ve İnsan Kaynakları Yönetimi İlişkisi*. İstanbul: Sim Matbaacılık.
98. Erturgut, R. (2007). *Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları İle Dönüştürücü Liderlik Arasındaki İlişki: Ulusal Kalite Ödülü Almış Olan Kamu Örgütlerinde Bir Araştırma*. Doktora Tezi, K. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme AD. Kocaeli.
99. Eryılmaz, B. (2023). *Kamu Yönetimi: Düşünceler - Yapılar - Fonksiyonlar – Politikalar*. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
100. Eskildsen, J. K., Kristensen, K. and Juhl, H. J. (2002). *Trends in EFQM Criterion Weights; The Case of Denmark 1998-2001*. Measuring Business Excellence, 6 (2), 22 – 28.
101. Eskildsen, J.K., Kristensen, K. and Juhl, H.J. (2004). *Private Versus Public Sector Excellence*. The TQM Magazine, 16 (1), 50 – 56.
102. Etzioni, A. (1964). *Modern Organizations*. New York: Prentice Hall.
103. Fayol, H. (1917). *Administration Industrielle et Générale: Prévoyance, Organisation, Commandement, Coordination, Contrôle*. Paris: Dunod.
104. Fayol, H. (2008). **Genel ve Endüstriyel Yönetim**. (Çev. M. A. Çalıkoğlu). Ankara: Adres Yayınları No 9. (Eserin orijinali 1916’da yayımlandı.)
- 105.104. Feigenbaum, A. (1991). *Total Quality Control*. NewYork: McGraw-Hill Publish.
106. Fidan, A. (2003). Değişme ve Gelişme Sürecinin Örgütler, Yerel Yönetimler ve Bir Yerel Yönetim Örgütü Olan Belediyeler Üzerine Etkileri Mevzuat Dergisi,6 (63)
107. Fişek, K. (1998). *Spor Yönetimi*. Ankara: Bağırhan Yayınevi.
108. Fişek, K. (2005). *Yönetim*. Ankara: Paragraf Yayınevi.
109. Genç, N. (2007). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Seçkin Yayınları.

110. Genç, T. (1998). *Kamu Yönetimi*. Ankara: Başkent Klişe Matbaacılık.
111. Gilgeous, V. (1997). *Operations and the Management of Change*. London: Pitman Pub.
112. Goetsch, D. L. and Davis, S. B. (2003). *Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing and Services*. (4. Ed.). New Jersey: Prentice Hall.
113. Goldschmidt, P., Dorulova, M., Niculescu, T. and Stemberger, A. (2005). *Administrative Capacity Building in Prospective and New EU Member States: Reference Guide for Horizontal Integration*. Bratislava, Slovak Republic: NISPAcee Press.
114. Goodstein, L., Nolan, T. and Pfeiffer, J.W. (1993). *Applied Strategic Planning: How To Develop a Plan That Really Works*. New York: McGraw-Hill Prof Med/Tech.
115. Göksel, A. (2009). *Stratejik Yönetimde Strateji Geliştirme Araçları: Kozmetik Ürünleri Alanında Rekabet Algılaması*. Doktora T, G.Ü. Sosyal Bilimler Ens. İşletme AD.
116. Görmez, K. (1997). *Yerel Demokrasi ve Türkiye*. Ankara: Vadi Yayınları
117. Gözübüyük, A.Ş. (2000). *Yönetim Hukuku*. (13. Baskı). Ankara: Turhan Kitabevi Yayınları.
118. Gözübüyük, A.Ş. (2004). *Türkiye'nin Yönetim Yapısı*. (8. Baskı). Ankara: Turhan Kitabevi Yayınları.
119. Güçlü, N. (2003). *Stratejik Yönetim*. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 23 (2), 61-85.
120. Güler, B. (1994). *Nesnesini Arayan Disiplin: Kamu Yönetimi*. *Amme İdaresi Dergisi*, 27 (4), 3-19.
121. Gülise, G. (2007). *Kamu Yönetiminin Yapısal Görünümü ve Sorunları*. M. A. Çukurçayır ve G. Gökçe (Editörler). *Kamu Yönetiminin Yapısal ve İşlevsel Sorunları*. Konya: Çizgi Kitabevi Yayınları
122. Güner, S. (2004). *Avrupa Kamu Yönetimlerinde Yeni Bir Kalite Modeli (The Common Assessment Framework- CAF)*. *Türk İdare Dergisi*, 444, 113-124.
123. Gürsoy, E. (2010). *Özel ve Kamu Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi: Özel Ve Kamu Hastanelerinde Ampirik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Balıkesir.
124. Hacımüftüoğlu, S. (2007). *Implementation of CAF at the Prime Ministry of Turkey. 3rd European CAF Event Lisbon*. Web: http://www.eipa.eu/CAF/CAFUserEvents/CAF_Conf_03/PLENARY%20SESSIONS/Plenary%205_Seyfullah.pdf adresinden 18 Kasım 2012'de alınmıştır.
125. Hacıoğlu, F. (2005). *Kamu Kurumlarında ISO 9000 Uygulamaları (Bağ-Kur Örneği)*. Y. Lisans Tezi, G.Ü. Sosyal Bilimler Ens. Kamu Yönetimi AD. Ankara.
126. Halis, M. (2000). *Paradigmadan Uygulamaya Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
127. Halis, M. (2004). *Toplam Kalite Yönetimi*. Ankara: Roma Yayınları.
128. Hammer, M. And Champy, J. (1994). *Değişim Mühendisliği: İş İdaresinde Devrim İçin Bir Manifesto*. İstanbul: Sabah Kitapları.
129. Hood, C. (1991). *A Public Management for All Seasons*. *Public Administration*, 69 (1), 3-19.
130. Hosen, R. R. (1991). *The Healty Company; Eighth Strategy to Develop People, Productivity and Profits*. New York: Jeremy P. Tarcher / Perigee Books http://www.eipa.eu/files/File/CAF/Brochure2006/Turkish_2006.pdf adresinden 13 Kasım 2012'de alınmıştır.

131. <https://www.scribd.com/document/490913494/Administration-industrielle-et-generale-Henry-Fayol-pdf> Erişim: 12.12.2023
132. Hughes, A. and Halsall, D.N., (2002). *Comparison of the 14 Deadly Diseases and the Business Excellence Model*. Total Quality Management, 13 (2), 255-263.
133. Husain, N., Abdullah, M., Idris, F. and Sagır, R.M. (2001). *The Malaysian Total Performance Excellence Model: A Conceptual Framework*. Total Quality Management, 12 (7-8), 926- 931.
134. Huy, Q. H. (2001). *Time, Temporal Capability, and Planned Change*. Academy of Management Review, 26 (4), 601-623.
135. Ilgar, L. (2005). *Eğitim Yönetimi Okul Yönetimi Sınıf Yönetimi*. (3. Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık.
136. Ishikawa, K. (1997). *Toplam Kalite Kontrol*. İstanbul: KalDer Yayınları. (Eserin orijinali 1981 yılından Japonca 1985 yılında ingilizce olarak yayınlanmıştır.)
137. Ivancevich, J.M., Donnelly, J.H. and Gibson, J.L. (1983). *Managing for Performance, An Introduction to the Process of Managing*. Texas: Business Publish.
138. İmai, M. (1997). *Kaizen* (3. Baskı). İstanbul: Brisa.
139. İmamoğlu, A.F. (1992). *Fonksiyonel Açıdan Spor Yönetiminin Anlam ve Önemi*. Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 8 (1), 22
140. James, G. (1992). *Quality of Working Life and Total Quality Management*. International Journal of Manpower, 13 (1), 41-58.
141. Juran, J. M. (2004). *Architect of Quality*. (1 edit.). New York City: McGraw-Hill.
142. KalDer (1999). *Belediyelerde Toplam Kalite Yönetimi Temel Eğitimleri El Kitabı*. İstanbul: KALDER Yayın No: 27.
143. KalDer (2001). *Kalitenin Seyir Defteri*. Ankara: KALDER Yayınları.
144. Kalfa, C. (2011). Kamu Yönetimi Disiplininin Gelişimi ve Kimlik Tartışmaları. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16(1), 403-417.
145. Kalfa, M. ve Yetim, A. (2013). *The Organizational Self-Assessment of Quality Management In Public Organization With The European Union Common Assessment Framework*. Journal of Physical Education & Sports Science/Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 7(2).
146. Kalfa, M. ve Yetim, A. A. (2020). *Organizational self-assessment based on common assessment framework to improve the organizational quality in public administration*. Total Quality Management & Business Excellence, 31(11-12), 1307-1324.
147. Kanji, G. K. (2002). *Performance Measurement System*. Total Quality Management, 13 (5), 715 - 728.
148. Kartal, F. (2011). *Türkiye’de Kamu Yönetimi ve Kamu Politikaları*. Ankara: TODAİE Yayın No: 357.
149. Karyağdı, N. (2001), *Toplam Kalite Yönetimi ve Türk Vergi İdaresi*. Ankara: Ankara Sanayi Odası, Yayın No:51.
150. Kavrakoglu, İ. (1998). *Toplam Kalite Yönetimi*. İstanbul: KALDER Yayınları, Rekabetçi Yönetim Dizisi No: 3.
151. Kaya, S. (2005). *Sağlık Hizmetlerinde Sürekli Kalite İyileştirme*. Ankara: Pelikan Yay.
152. KDGM (2013). *Sessiz Devrim: Türkiye’nin Demokratik Değişim ve Dönüşüm Envanteri*. Ankara: Kamu Düzeni ve Güvenliği Müsteşarlığı Yayınları 4

153. Keskin, N. E. (2006). *Türkiye’de Kamu Yönetimi Disiplinin ‘Köken’ Sorunu*. Amme İdaresi Dergisi, 39 (2): 1-28.
154. Kim, P. S.; Pindur, W. and Reynolds, K. (1995). *Creating a New Organizational Culture: The Key to Total Quality Management in the Public Sector*. International Journal of Public Administration, 18 (4), 675-709.
155. Kiremitçi, İ. (2009). *İzmir İlinde Bulunan II. Basamak Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin Özdeğerlendirme Modelini Algılama Düzeyleri*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
156. Kitapçı, H. (2001). *Toplam Kalite Yönetiminde Özdeğerleme ve Gebze Organize Sanayi Bölgesinde Çalışanların Tatmini Üzerine Bir Saha Araştırması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Gebze.
157. Kitapçı, H. ve Erdoğan Ö. (2012). *Kamu Mali Yönetiminin ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemine Entegrasyonu*. Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2 (1), 39-6.
158. Kocamaz, S., Çolakoğlu, T., & Erturan, Ögüt, E. E. (2013). *Türk Spor Federasyonlarının Özerklik Sonrası Değişimi*. Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 18(14), 7-26
159. Kurthan, A. (1978). *Sosyal İlimler Metodolojisi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi: İktisat Fakültesi Yayınları Sayı: 423.
160. Kutlu, Ö. (2006). *Karşılaştırmalı Kamu Yönetimi*. Konya: Çizgi Kitabevi
161. Küçük, O. (2010). *Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemleri*. Ankara: Seçkin Yayın
162. Lewis, R.G. and Smith, D.H. (1994). *Total Quality in Higher Education*. Florida: St. Lucie Press.
163. Llusar, J. C. B., Tena, A. B. E., Puig, V. R. and Martin, I. B. (2009). *An Empirical Assessment Of The EFQM Excellence Model: Evaluation As A TQM Framework Relative To The MBNQA Model*. Journal of Operations Management, 27, 1–22.
164. Martin, D. W. (1987). *Deja vu: French antecedents of American public administration*. Public Administration Review, 47(4), 297-303.
165. McAdam, R. ve Leonard, D. (2005). *A TQM Dynamics Perspective on Baldrige and Business Excellence Model Comparisons*. Total Quality Management, 16(6), 771–791.
166. McNealy, R.M. (1993). *Making Quality Happen*. New York: Chapman & Hall.
167. Miller, D. and Greenwood, R. (1997). *Creative Chaos versus Munificent Momentum*. Journal of Management Inquiry, 6 (1), 71-79.
168. Miyauchi, I. (1999). *Quality Management in Japan*. İstanbul: BZD Yayıncılık, MESS Yayın No: 304.
169. Morgan, C and Murgatroyd, S. (1997). *Total Quality Management in The Public Sector*. (4. Edit.). Philadelphia: Open University Press.
170. Mouzelis, N. P. (1975). *Organisation and Bureaucracy: An Analysis of Modern Theories*. London: Routledge & Kegan Paul.
171. Munro-Faure, L. and Munro-Faure, M. (1992). *Implementing Total Quality Management*. London: Financial Times, Pitman Publishing.
172. Nohutçu, A. (2003). *Sürdürülebilir Kamu Yönetimi Kalitesi İçin Toplam Kalite Yönetimi Performans Yönetimi Sorun Alanları, Uygulamalar ve Türk Kamu Yönetimine Uyarlanması*. A. Balcı, A. Nohutçu, N. K. Öztürk ve B. Çoşkun. (Editörler). Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar. Ankara: Seçkin Yayıncılık, s.s. 231-264.

173. Oakland, J. S. (2005). *From Quality To Excellence In The 21st Century*. Total Quality Management & Business Excellence, 16 (8-9), 1053-1060
174. Oakland, J.S. (1993). *Total Quality Management: The Route to Improving Performance*. Oxford, UK: Butterworth-Heinemann Publishing.
175. Ökmen, Ö. ve Dönmez, D. (2005). *Kamu Kurumlarında Mükemmellik*. İstanbul: KALDER Yayınları No: 35
176. Öncüoğlu, B. (2012). *Yönetim Danışmanlığı*. Anahtar Dergisi, 24 (285), 6-11.
177. Önder, M. (1997). *Toplam Kalite Yönetimi: Kamu Sektöründe Uygulanması ve Karşılaşılan Sorunlar*. Türk İdare Dergisi, 69 (416), 117-136.
178. Özel, K. (2007). *İyi Uygulama Örnekleri Çerçevesinde Kamu Mali Yönetiminde Toplam Kalite Uygulamaları ve Türkiye İçin Bir Model Önerisi*. Devlet Bütçe Uzmanlığı Araştırma Raporu. Ankara: Maliye Bakanlığı Bütçe ve Mali Kontrol Genel Müdürlüğü. Web: <http://kontrol.bumko.gov.tr/Eklenti/4038,kmlpdf.pdf?0> adresinden 03 Ekim 2012’de alınmıştır.
179. Özen, Ş. (2000, 25-27 Mayıs). *Kurumsal Kuram Işığında TKY’nin Türkiye’deki Yayılım Sürecinin Dinamikleri*. 8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri. Nevşehir: Erciyes Üniversitesi, s.s. 303-309.
180. Özen, Ş. (2002). *Toplam Kalite Yönetiminin Türkiye’de Yeniden Kurgulanması: Koşul Bağımlı Türdeşleşme Tezinin Bir Testi*. Amme İdaresi Dergisi, 35 (1), 105-142
181. Özer, M. A. (2012). *Yeni Kamu Yönetimi* (2. Baskı). Ankara: Barış Kitap.
182. Özevren, M. (2000). *Toplam Kalite Yönetimi*. İstanbul: Alfa Basım Yayım.
183. Öztürk, A. (2009). *Kalite Yönetimi ve Planlaması*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
184. Öztürk, M. (2003). *İşletme ve Yönetim*. İstanbul: Papatya Yayıncılık.
185. Öztürk, N. (1999). *Toplam Kalite Yönetimi Bağlamında Kamu Kurumlarının İletişim Kalitesi: Emniyet Genel Müdürlüğü’nün Halkla İlişkileri*. Kamu Yönetiminde Kalite 2. Ulusal Kongresi. Ankara: TODAİE Yayın No: 296, s.s. 165-174.
186. Özveren, M. (2000). *Toplam Kalite Yönetimi*. İstanbul: Alfa Yayınevi.
187. Paksoy, M. (2001). *Toplam Kalite Yönetimi*, S. Güney (Editör) Yönetim ve Organizasyon. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, s.s. 487-511.
188. Parasuraman, A; Zeithaml V.A. and Berry, L.L. (1988). *Servqual: A Multiple-İtem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64 (1), 12-37.
189. Pearce, A. J. and Robinson Jr. R.B. (1997). *Strategic Management: Formulation, Implementation and Control* (6. Edition). Ohio : Irwin-McGraw-Hill Publish.
190. Peker, Ö. (1996). *Toplam Kalite Yönetimi ve Kamu Hizmetinde Kalite*. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 54 (6), 50-51.
191. Pfeifer, T. (2002). *Quality Management: Strategies, Methods, Techniques*. Cincinnati, Ohio: Hanser Publish.
192. Polatoğlu, A.(2003). *Kamu Yönetimi Genel İlkeler ve Türkiye Uygulaması*. Ankara: ODTÜ Yayıncılık.
193. Porter, L. J. and Tanner, S. J. (2004). *Assessing Business Excellence: A Guide To Self-Assessment* (2. Edit.). Oxford UK: Butterworth-Heinemann.
194. Rahman, S. (2001) *A Comparative Study of TQM Practice and Organisational Performance of SMEs with and without ISO 9000 Certification*. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 18, 35-49.
195. Rieper, O. and Mayne, J. (1998). *Evaluation and Public Service*. *Scandinavian Journal of Social Welfare*, 7 (2), 118-125.

- 196.Ritchie L. and Dale B. G. (2000). *Self-Assessment Using The Business Excellence Model: A Study Of Practice And Process*. International Journal of Production Economics, 66 (3), 241-254.
- 197.Robbins, S. P. and Coulter, M. (2002). *Management* (7. Ed). New Jersey: Prentice-Hall
- 198.Ross, J. E. (1999). *Total Quality Management* (3. Edition). Florida: St Lucie Press.
- 199.Sağlam, M. (1979). *Örgütsel Değişme*. Ankara: TODAİE Yayınları, Yayın No. 185.
- 200.Sampaio, P., Saraiva, P. and Monteiro, A. (2012). Comparison and Usage Overview of Business Excellence Models. *The TQM Journal*, 24 (2), 181 – 200.
- 201.Saran, U. (2004). *Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma: Kalite Odaklı Bir Yaklaşım*. Ankara: Atlas Yayıncılık.
- 202.Selimbeyoğlu, E., Korkmaz, S., Dereli, T. ve Kaya, S. (2012). *Kalite Yolu İle Verimlilik Artırımı: Türk Silahlı Kuvvetlerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları*. Kara Harp Okulu Öğretim Başkanlığı Teknik Bilimler Bölüm Başkanlığı. [https:// docs.google.com/ adresinden](https://docs.google.com/ adresinden) 15 Ekim 2012’de alınmıştır.
- 203.Shewhart, W.A. (1986). *Statistical Method from the Viewpoint of Quality Control*. New York: Dover Publications.
- 204.Shingo, S. (1986). *Zero Quality Control: Source Inspection and The POKA-YOKE System*. Portland, Oregon, USA: Productivity Press.
- 205.Simon, H.A., Smithburg D.W. & Thompson V.A. (1985). **Kamu Yönetimi** (çev. C. Mihçioğlu). Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları No 547. (Eserin orijinali 1950’de yayımlandı).
- 206.Smith, G. (1991). *Statiscal Process and Quality Improvement*. New York: M.C. Mimman Publishing Company.
- 207.Sözen, S. (2005). *Teori ve Uygulamada Yeni Kamu Yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayın.
- 208.Staes, P. and Thijs, N. (2005). Report on the State of Affairs of the Common Assessment Framework (CAF) After Five Years. **EIPASCOPE**, 3, 41-49.
- 209.Stringham, S. (2004). *Does Quality Management Work In The Public Sector?* Public Administration and Management: Interactive Journal, 9 (3), 182-211.
- 210.Sucu, Y. (2000). *Örgütsel Değişim*. Ankara: Elit Yayınları.
- 211.Summers, D. C. S. (2005). *Quality Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- 212.Swift, J. A., Ross, J. E. and Omachonu, V. K. (1998). **Principles of Total Quality** (2.Edit.). Florida: St Lucie Press.
- 213.Şahan, Y. (2011). Avrupa Birliği’nin Yolsuzlukla Mücadele Politikası. Web: [http:// www.denetde.org.tr/makaleler/ABYolsuzluk.html](http://www.denetde.org.tr/makaleler/ABYolsuzluk.html) 25 Mart 2011 alınmıştır
- 214.Şahin, E. (2007). *Toplam Kalite Yönetimi ve Petlas Örneği*. Yüksek Lisans Tezi Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme AD, Kırıkkale.
- 215.Şaylan, G. (2000). Kamu Yönetimi Disiplininde Bunalım ve Yeni Açılımlar Üzerine Düşünceler, **Amme İdaresi Dergisi**, 33(2),1-22.
- 216.Şimşek, H. (2010). **Toplam Kalite Yönetimi**. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- 217.Şimşek, M., (2004). *Toplam Kalite Yönetimi*. (4. Basım). İstanbul: Alfa Basım Yayımları.
- 218.Şimşek, M.Ş. (2005). *Yönetim ve Organizasyon*. Konya: Günay Ofset.
- 219.Şirin, E. F. & Yetim, A. A. (2009). *Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Yöneticilerinin Dönüşümcü Liderlik Stiline İlişkin Yönetici Algıları*. *Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 3(1), 69-84.

- 220.Taguchi, G. and Clausing, D. (1990). *Robust Quality*. Harvard Business Review, 68 (1), 65-75.
- 221.Tague, N. R. (2004). *The Quality Toolbox*. (2. Edit.). Milwaukee, Wisconsin: ASQ Quality Press.
- 222.Tamer, M. (2004). *Mülki İdarede ISO 9000 ve Toplam kalite Yönetimi Uygulaması: İzmir Valiliği Örneği*. Polis Dergisi, 10 (42), 183-204.
- 223.Tari, J. J. (2010). *Self-Assessment Processes: The Importance Of Follow-Up For Success*. Quality Assurance in Education, 18 (1), 19-33.
- 224.Tari, J.J. and Sabater, V. (2004). *Quality Tools And Techniques: Are They Necessary For Quality Management?* International Journal Production Economics, 92, 267-280.
- 225.Taşkın, E. ve Ekici, M.K. (2006). *Toplam Kalite Yönetimi ve Kamu Sektörü*. Ankara: Turhan Kitapevi.
- 226.Tekin, M. (1999). *Toplam Kalite Yönetimi*. Konya. Kuzucular Ofset.
- 227.TEPAV (2005). *Genel Değerlendirme Çerçevesi: Kuruluşunuzu Özdeğerlendirme Aracılığıyla Geliştirin*. Ankara: TEPAV Yayınları
- 228.TODAİE (1963). *Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi (MEHTAP) Raporu*. Ankara: TODAİE Yayını.
- 229.TODAİE (1991). *Kamu Yönetimi Araştırması (KAYA) Genel Rapor*. Ankara: TODAİE Yayını.
- 230.TODAİE. (2009). *18. Yüzyıldan 21. Yüzyıla Kamu Yönetiminde Reform*. Ankara: TODAİE Yayın N: 350. KAYFOR 2008
- 231.Toker, C. ve Ekici B. (2003). *Vatandaş Odaklı Yönetim ve İçişleri Bakanlığı Uygulaması*. Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi. Ankara: TODAİE Yayın No: 319, 3-25.
- 232.Top, S. (2009). *Toplam Kalite Yönetimi Bağlamında Sürekli İyileştirme Anlayışı*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- 233.Tortop N., İsbir, E.G., Aykaç, B., Yayman, H., Özer, M.A. (2007). **Yönetim Bilimi**. (7.Basım). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- 234.Trahant, B. and Burke W.W. (1997). *12 Principles of Organizational Transformation*. Management Review, 86 (8), 17-25.
- 235.Tsai, W.H. (1998). *Quality Cost Measurement Under Activity Based Costing*. International Journal Of Quality&Reliability Management, 15 (7), 719-752.
- 236.Turan, M. (2018). **Türkiye'nin Yeni Yönetim Düzeni: Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi**. Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi, 7(3), 42-91.
- 237.Tükenmez, N. M. (1996). Toplam Kalite Yönetimi Uygulamasına Getirilen Eleştiriler. *Dokuz Eylül Üniv. İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11 (1), 131-140.
- 238.Türkoğlu, A. (1996). **99 Soruda Eğitim Bilimine Giriş**. İzmir: Memleket Gazetecilik ve Matbaacılık.
- 239.Uğur, H. (1995). *Türkiye'de Laboratuar Akreditasyonu*. I. Ulusal Ölçüm Bilim Kongresi, Eskişehir. www.mmo.org.tr/resimler/dosya_ekler/2429049938c3511_ek.pdf adresinden 11 Ekim 2012'de alınmıştır.
- 240.Ulaş, S. (2002). *Toplam Kalite Yönetiminde İnsan Kaynaklarının Rolü: Liderlik Üzerine Bir Uygulama*. Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü, Ankara.

241. Uryan, B. (2002, Temmuz). Toplam Kalite Yönetimi. **Mevzuat Dergisi**, 5 (55). Web: <http://www.mevzuatdergisi.com/2002/07a/02.htm> adresinden 15 Ekim 2012'da
242. Ünlü, H. (1994). *Yönetimler Arası İlişkiler; (Yerel Yönetimlerin Geliştirilmesi Programı El Kitabı)*. İstanbul: Toplu Konut, IULA-EMME Yayınları.
243. Versan, V.(1986). *Kamu Yönetimi: Siyasi ve İdari Teşkilat* (9.Basım). İstanbul: Der Yayın.
244. Waldman, D.A. (1994). *The Contributions of TQM to A Theory of Work Performance*. Academy of Management Review, 19 (3), 510-536.
245. Waldo, D. (1955). *The Study of Public Administration*. Newyork: Random House Publish.
246. Web: <http://kutuphane.ankara.edu.tr>
247. Web: <http://www.eylem.com/tqm/wtqm05.htm> Etkin Yönetim Liderlik Eğitim Merkezi.
248. Web: <https://asq.org/quality-resources/malcolm-baldrige-national-quality-award>
249. Web: <https://efqm.org/>
250. Web: <https://www.eupan.eu/caf/>
251. Web: https://www.juse.or.jp/deming_en/award/1026.html
252. Web: <https://www.kalder.org/>
253. Web: www.tbmm.gov.tr/yayinlar/kamu_yonetimi_sempozyumu.pdf
254. Weber, M. (2011). *Bürokrasi ve Otorite* (3. Baskı). (Çev. H. B. AKIN). Ankara: Adres Yayınları No: 17. (Bu eser Weber'in Wirtschaft und Gesellschaft (1922) adlı eserinden derlenen The Theory of Social and Economic Organization (1947) adlı eserin bir bölümü olarak çevrilmiştir).
255. Westbrook, C.F. and Knowles Jr, F.E. (1997). *Managing Change. Corrections Today*, 59 (4), 114-117.
256. Wilson, W. (1961). *İdarenin İncelenmesi* (Çev. N. Abadan). İstanbul: Türk Siyasî İlimler Derneği Yayınları Siyasî İlimler Serisi: 1. (Eserin orijinali 1887'de yayımlandı).
257. Yenel, F., Çolakoğlu, T. ve Demir, İ. (2008). *Orta Öğretim Kurumlarında Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanabilirliğine İlişkin Yöneticilerin Görüşleri Üzerine Bir Araştırma*. Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 2 :2
258. Yenel, İ. F. ve İmamoğlu, A. F. (1998). *Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü'nün Bazı Çalışma Alanlarında Yetkili Olması Gereken Yönetimsel Birimlerin Yönetim Kademelerince Belirlenmesi*. Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, III (4), 65-80.
259. Yetim, A. A. (1992). Yönetimde Başarı İçin Yönetici ve Özellikleri. **Milli Eğitim Bakanlığı Eğitim Dergisi**, 1 (2), 74-78.
260. Yetim, A. A. (1996). *Spor Yönetiminde Sistem Yaklaşımı*. Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 1 (1), 58-63.
261. Yetim, A. A. (2011). *Sosyoloji ve Spor*. Ankara: Berikan Yayınevi.
262. Yetim, A. A. ve Günay, M. (1992). *Yönetim Süreçleri ve Spor Yönetimi*. Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 8 (1), 1-8.
263. Yetim, A. ve Şenel, Ö. (2001). *Türkiye'de Spor Yöneticisi Yetiştirme Faaliyetlerinin Görünümü*. Milli Eğitim Dergisi, Sayı: 150. Web: http://dhgm.meb.gov.tr/yayimlar/dergiler/Milli_Egitim_Dergisi/150/yetim_senel.htm Erişim: 05.12.2023
264. Yetim, A.A, İmamoğlu, A.F. ve Çimen, Z. (1998). *Spor Yöneticilerinin İnsan İlişkilerinde Benimsedikleri Yaklaşımlar*. Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, III (3), 61-70.

265. Yetim, A.A. ve Cengiz, R. (2010). *İletişim ve Spor*. Ankara: Berikan Yayınevi.
266. Yetiş, N., Cebeci, Ö.Z., Türe, T.E., Eyler, M.A., Kar, A.K. ve Büyükdamgacı, G. (2002). *Avrupa Kalite Ödülü 2000 Kamu Sektörü Kategorisinde Türkiye'den İlk Başvuru: Marmara Üniversitesi Mühendislik Fakültesi*. İstanbul: Marmara Üniversitesi Teknoloji Vakfı Yayınları.
267. Yıldırım, F. (2012). *Yönetim*. Web: <http://fazliyildirim.com/pdf/theory5.pdf> adresinden 12 Temmuz 2012'de alınmıştır.
268. Yıldız, G. (1994). *İşletmelerde Toplam Kalite Yönetimi: Toplam Kalite Yönetimine Geçişte Stratejik Bir Yaklaşım*. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Yayın No. 10.
269. Yıldız, G. (1995). *Kamu Yönetiminde Müşteri Tatmininin Ölçümü*. Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyumu Bildirileri Cilt II, Ankara: TODAİE Yayını, 77-87.
270. Yıldız, S. (2003). *Türkiye İş Kurumu ve Toplam Kalite Yönetimi. Kamu Yönetiminde Kalite*. 3. Ulusal Kongresi, Ankara: TODAİE Yayın no: 319, 63-78
271. Yılmaz, İ., Yoncalık, O. & Bektaş, F. (2010). *Zaman yönetimi davranışı ile akademik başarı arasındaki ilişki*. E-Journal of New World Sciences Academy, 5(3), 187-194
272. Yılmaz, O. (2001). *Kamu Yönetimi Reformu: Genel Eğilimler ve Ülke Deneyimleri*. Ankara: DPT. Web: <http://ekutup.dpt.gov.tr/kamuyone/yilmazo/reform.pdf> adresinden 09 Ekim 2012'de alınmıştır.
273. Yükçü, S. (1999). *Kalite Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi*. İzmir: Anadolu Matba
274. Zink, K. J. and Schmidt, A. (1998). *Practice and Implementation of Self-Assessment*. International Journal of Quality Science, 3 (2), 147-170.