

HAVA SEYRÜSEFER KURULUŞLARINDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN ÖZ BENLİK DEĞERLEMESİ ÜZERİNE ETKİSİ

Fatih AKKANAT¹

ÖZ

Toplam kalite yönetimi; kalitenin sadece kalite kontrol ile sınırlandırılmasından ziyade örgütün tümüne harmonik bir biçimde yayılması üzerine temellenmiş bir kavramdır. Japonya’da ortaya çıkmış olmasına rağmen zamanla geçirdiği evrimlerle halihazırda küresel anlamda kendisine yer bulmuştur. Öz benlik değerlemesi (core self evaluation) kavramı ise bireyin kendisini öz değerlemesi üzerine temellenmektedir. Diğer taraftan hem seyrüsefer kuruluşlarındaki kalite yönetim sistemleri hem de hava trafik kontrolörlerinin öz değerlendirmelerinin öneminden dolayı toplam kalite yönetimi ve öz benlik değerlemesi kavramlarının hava seyrüsefer kuruluşları için önem arz ettiği düşünülmektedir. Her bir bireyi kalite yönetim sistemine katmayı ve değer haline getirmeyi esas alan toplam kalite yönetiminin öz benlik değerlemesi üzerine olumlu yönde anlamlı etkisi olduğu düşüncesinden hareket eden bu çalışma, TKY’nin öz benlik değerlemesi üzerine etkisini hava seyrüsefer kuruluşları bağlamında araştırmaktadır. Toplam kalite yönetimi ve öz benlik değerlemesi ölçekleri ile anket uygulanmıştır. 322 adet hava trafik kontrolörü çalışmaya katılmıştır. Araştırma neticesinde; toplam kalite yönetiminin öz benlik değerlemesi üzerinde olumlu yönde etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar sözcükler: Toplam Kalite Yönetimi, Kalite Yönetimi, Öz Benlik Değerlemesi, Hava Trafik, Hava Seyrüsefer.

Jel Kodları: M540, M190, R490.

¹ Doktora Öğrencisi, Bursa Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, fatakkanat@gmail.com

THE IMPACT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON CORE- SELF EVALUATIONS IN AIR NAVIGATION ORGANIZATIONS

ABSTRACT

Total quality management is a concept based on the harmonious distribution of quality to the whole organization rather than narrowing it down to the quality control. Although it is a concept that emerged in Japan, it has already found a place for itself globally with the evolution it has gone through over time. Then, the concept of core self evaluation is based on the self evaluation of the individual. On the other hand both total quality management and core-self evaluation concepts are considered to be important for air navigation organizations due to the importance of both the quality management systems in air navigation organizations and the self-evaluation of air traffic controllers. Based on the idea that total quality management- which is based on adding each individual to the quality management system and considering as a value- has a significant positive impact on core- self evaluation, this study investigates the impact of TQM on core- self evaluation in the context of air navigation organizations. A questionnaire was applied with total quality management and core-self evaluation scales. 322 air traffic controllers participated in the study. According to result of the research; it was found out that total quality management has a positive impact on core-self evaluation.

Keywords: Total Quality Management, Quality Management, Core-Self Evaluation, Air Traffic, Air Navigation.

Jel Codes: M540, M190, R490.

GİRİŞ

Hızla değişen çevre koşullarında varlığını devam ettirebilme ve sürdürülebilir rekabet avantajlarına sahip olma zorunluluğu işletmelerin; değişimlere uyum sağlayabilen, dönüşebilen, insan kaynaklarını işgücünden ziyade bir değer olarak gören ve onları da süreçlere dahil edebilen (Efil, Çubukçu, 2017: 105-106) sistemleri içeren yönetim tarzlarını benimsemelerini gerekli hale getirmiştir. İşletmeler bunu başarabilmek için kurumsal yapılarına uyumlu çeşitli yönetim tarzlarını uygulamaktadırlar. Bu bağlamda “Toplam Kalite Yönetimi (TKY)” ve “Öz Benlik Değerlemesi (Core-Self Evaluation)” kavramları önem kazanmaktadır.

Başlangıç noktası savaş sonrası Japonya olmasına rağmen günümüzde küresel bir kavram haline gelmiş olan toplam kalite yönetimi; - gerek sürekliliği esas alan yaklaşımı gerekse de sürekli iyileştirmenin getirdiği uyum yeteneği ile- geçmişten günümüze dek önemini koruyagelmıştır (Voon Hsien, 2016: 1-2).

Toplam kalite yönetimi; örgüt içindeki bölümleri ayrı ayrı ele almaktan ziyade örgütü harmonik bir bütün olarak görüp onu bütüncül olarak ele alır (Martinez Costa ve Jimenez, 2009: 104). Ayrıca bir örgütün sürekli değişim halinde olan çevresine adaptasyon sağlamasında (hatta proaktif yaklaşım sergilemesinde) etkin bir enstrüman olan sürekli iyileştirme (Oliver, 2012:13) anlayışını da barındırır. Bu özellikleri barındıran toplam kalite yönetimi kavramı; ilgili yazında kendisine yer bulmuştur. İlgili yazında TKY kavramının örgütsel performans ile ilişkisini ele alan çalışmaların yoğunluğu gözlemlenmektedir (Khalaf, Salem, 2018: 350). Ancak her ne kadar bu çalışmaların yazındaki çokluğu göze çarpsa da diğer birçok kavram ile de arasındaki ilişkiyi/etkiyi ele alan çalışmalar da mevcuttur. Bu çalışmalara; toplam kalite yönetimi ile örgütsel değişim arasında pozitif yönde ilişki olduğunu ortaya koyan araştırmalardan (Haffar vd., 2019), toplam kalite yönetiminin sabit kalıp katılaşmaktan ziyade evrilerek değişimin bir parçası olduğunu öne süren (Van Kemenade, Hardiono, 2019), TKY anlayışının nispeten güncel bir kavram olan kurumsal yeşil performans ile pozitif yönlü ilişkisini ele alan (Abbas, 2020) ve şehir içi taşıt trafiği yönetimi bağlamında TKY uygulamalarını ele alan araştırmalara (Kuvvetli, Firuzan, 2017) kadar çeşitli çalışmalar örnek olarak gösterilebilir.

Bireylerin kendilerini ve çevrelerini değerlendirmeleri üzerine temellenen (Korkmaz, Yener, 2019: 653- 654) öz benlik değerlendirme kavramı; bireylerin artık sadece işgücü olmaktan ziyade bir kaynak olarak görüldüğü günümüzde önem kazanmaktadır. Bu kapsamda öz benlik değerlendirme kavramı ilgili yazında da yer bulmuş ve birçok kavram ile arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar yapılmıştır. Bunlar arasında (tıpkı TKY’de olduğu gibi) örgütsel performans ve iş tatmini (Erez, Judge, 2001), (Judge, Bono, 2003), (Stummp vd., 2009), (Gürbüz vd., 2010), (Chhabra, 2018) ile arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar göze çarpmaktadır. Ancak diğer birçok kavram ile de arasındaki ilişkiyi ortaya koyan çalışmalar ilgili yazında mevcut bulunmaktadır. Bunlar arasında; öz benlik değerlendirme ile iş yönetimine güven arasındaki ilişkiyi araştıran (Booth vd., 2020), duygusal tükenmişlik (Grant, Sonnentag, 2010) ve örgütsel adalet algısı (Süral Özer, Tozkoparan, 2013) ile pozitif yönlü ilişkisini ortaya koyan, girişimci kişilik ile ilişkisini ele alan (Arslan, Yener, 2015) ve örgütsel çekicilik ile olan pozitif yönlü ilişkisini Suudi Arabistan bağlamında ele alan araştırmalar (Anderson vd., 2012) örnek olarak gösterilebilir.

Öte yandan; toplam kalite yönetimi ve öz benlik değerlendirme kavramları arasındaki ilişkiyi araştıran herhangi bir çalışmaya ilgili yazında rastlanmamıştır. Oysa ki, gerek bireyi sadece işgücü olarak görmekten ziyade onun potansiyeline odaklanmaları gerekse de hem çalışana hem de örgüt bütününe değer katmayı esas almalarıyla bu iki kavram arasında ilişki olabileceği ve toplam kalite yönetimi anlayışı ve uygulamalarının öz benlik değerlendirme üzerine olumlu yönde etkisi olacağı düşünülmektedir. Bu çalışma ile yazındaki bu boşluğun da doldurulmasına katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

Diğer taraftan hem toplam kalite yönetimi hem de öz benlik değerlendirme kavramlarının, hava seyrüsefer işletmeleri ve hava trafik kontrolörleri için önem arz ettiği düşünülmektedir. Dünya Havacılık Örgütü (ICAO) Annex 15 13. baskı «Kalite yönetim sistemleri havacılık enformasyon servislerinin tüm mertebelerini kapsayacak şekilde inşa edilmeli ve uygulamaya konulmalıdır. Kalite yönetim sistemi gerekli ise her işlem aşamasını içermelidir» ifadesini içermektedir. Bu kapsamda birçok seyrüsefer kuruluşu ya da üst kuruluşu da mevzuatlarında bu hususta düzenlemeler yapıp kalite yönetim sistemlerini oluşturma sürecini başlatmışlardır. Avrupa Hava Sahası yönetiminin üst kuruluşu olan (Türkiye’nin de üyesi olduğu) EUROCONTROL, kalite sisteminde ICAO mevzuatına ve

Hava Seyrüsefer Kuruluşlarında Toplam Kalite Yönetiminin Öz Benlik Değerlemesi Üzerine Etkisi

yükümlülüklerine atf yapmaktadır. Ülkemiz hava seyrüsefer sağlayıcısı² Devlet Hava Meydanları İşletmesi (DHMI)³ de dahil olmak üzere birçok hava seyrüsefer kuruluşu da bu kapsamda kalite yönetim sistemleri kurmuştur. Kalite belgeleri ve belirtilen standartlar kapsamında gerekli düzenlemeleri yerine getirmeye ve bu belgeleri almaya başlamışlardır. Öte yandan hava trafik kontrolörleri bireysel yeteneklerin ve bireysel öz değerlendirmenin esas olduğu bir işi (CAA- Annex 11) yerine getirmektedirler. Dolayısıyla öz benlik değerlendirme kavramının hava trafik kontrolörleri için önem arz edebileceği düşünülebilir. Ancak bu iki kavramın arasındaki ilişkiyi hava seyrüsefer işletmeleri bağlamında araştıran herhangi bir çalışmaya ilgili yazında rastlanmamıştır. Dolayısıyla ilgili yazında bu hususta bir boşluk olduğu düşünülmektedir. Toplam kalite yönetimi ile öz benlik değerlendirme (core-self evaluation) kavramları arasındaki ilişkiyi ve TKY'nin öz benlik değerlendirme üzerine etkisini hava trafik kontrolörleri bağlamında ele alıp araştıran bu çalışma ile yazındaki bu boşluğu doldurulmasına katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

Mevcut çalışma kapsamında önce toplam kalite yönetimi ve öz benlik değerlendirme kavramları kuramsal ve kavramsal çerçeve ile ele alınıp, açıklanacaktır. Sonraki bölümde ise araştırma ve bulguları ele alınacaktır.

1. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ KAVRAMI

Kalite kavramı, sanayi devrimi ve sonuçları neticesinde şekillenen Dünya'nın bir kavramı olarak düşünülse de kalite ile ilgili ilk kayıtlar Eski Mezapotamya Uygarlıklarında dahi görülmektedir (Yatkın, 2014: 5). Bir diğer ifadeyle kalite kavramının ilk temelleri insanlık medeniyet tarihinin ilk dönemlerine dek uzanır. Ancak kalitenin günümüz şartlarında kavram olarak ortaya çıkması ise sanayi devrimine ve onun şekillendirdiği zamanın ruhuna rastlamaktadır (Özevren, 1997: 15-17). Üreticiler bir nevi kalite bilinciyle ürünlere kendi markalarını vurmuşlardır. Ayrıca Frederick Winslow Taylor'un

² ANSP- Air Navigation Service Provider

³ Türkiye, 1989 yılında EUROCONTROL teşkilatına 10. Üye olarak katılmıştır. Eurocontrol'un günümüzde 41 üyesi mevcut bulunmaktadır. Görüldüğü üzere Türkiye, EUROCONTROL'un görece ilk üyelerinden birisidir.

Bilimsel Yönetim Yaklaşımı ile getirdiği felsefe ve uygulamalar da kalite bilinci hususunda ilerleme kaydedilmesini sağlamıştır. Kalitenin sanayi devrimi sonrası tarihsel gelişimini ele aldığımızda ilk olarak ürünlerin müşteriye sunulmadan önce muayene edilmesine dayalı muayene yaklaşımı, sonra muayenede yer alan son kontrol felsefesine ek olarak ara kontrollere ve giriş kontrolüne de yer veren ve bir nevi süreç yönetimini ifade eden istatistiki kalite kontrol yaklaşımı, sonrasında kalite güvencesi yaklaşımı ve en nihayetinde de kaliteyi örgütün bütününe yayan toplam kalite yönetimi yaklaşımı ortaya çıkmıştır (Efil, 2016: 14-17). TKY anlayışı Dr. W.E. Deming, Dr. J. M. Duran ve diğerlerinin değerli çalışmaları üzerine temellenmiştir.

64

İİBF Dergi
39/2
Aralık
December
2020

Tablo 1. Kalite Yaklaşımlarının Zaman İçerisinde Evrimi

Yaklaşım	Özelliği
Muayene Yaklaşımı	Sonuç odaklı ve son üründe hata tespiti üzerine temelli
İstatistiki Kalite Kontrol	Sadece sonuç odaklı değil, ara kontrol ve giriş kontrol mevcut
Kalite Güvencesi	Sistematik denetim düşüncesi, kalite kavramının imalat dışında da yer edinmesi
Toplam Kalite	Kalite anlayışının örgüt bütününe yansımaları

Toplam kalite yönetimi kavramına ilişkin ilgili yazında çeşitli tanımlar bulunmaktadır. Ancak tanımlarda tam bir ittifak bulunmamaktadır (Garwin, 1988: 40-41). Bununla birlikte toplam kalite yönetimi; sadece sonuçlara odaklanan bir yaklaşımdan ziyade kalite bilincini örgütün tamamına bütüncül bir biçimde yayan bir yönetim anlayışı olarak tanımlanabilir (Efil, 2016: 2-3). Bu anlayış zaman içerisinde geçirdiği evrim ile küresel hale gelmiştir ve gelecekte de zamana ayak uydurabilme potansiyeli taşımaktadır (Voon Hsien, 2016: 84- 85). Günümüzde de ISO standartları ve Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü, EFQM Mükemmellik Ödülleri (Avrupa Kalite Ödülü) ve Deming Ödülü gibi Dünya çapındaki uygulamalar, TKY'nin evrenselliğinin adeta izdüşümüdürler.

Toplam kalite yönetimi kavramının çeşitli alt boyutları mevcuttur. Mükemmeliyete ulaşmak için örgütü bütüncül olarak kapsayan prensipleri ve pratikleri içeren bir felsefe olan TKY (Dahlggaard-Park, 2011; Bouranta vd., 2019: 893) "müşteri" kavramına getirdiği yenilik

*Hava Seyriüsefer Kuruluşlarında Toplam Kalite Yönetiminin
Öz Benlik Değerlemesi Üzerine Etkisi*

ve örgütün tüm paydaşlarını adeta müşteri olarak görüp odaklanma düşüncesi üzerine temellenmiştir. Bir diğer ifadeyle TKY kavramının ilk çıkış noktası müşteri kavramına getirdiği farklı bakış açısı ve müşteri odaklılıktır. Dolayısıyla müşteri odaklılık TKY'nin önemli bir boyutudur. Ayrıca TKY, hem insan odaklı bir felsefe olması (Tekin, 2011: 53) hem de örgüt bütününe kapsamı sebebiyle katılımın yer ettiği bir anlayıştır. TKY kapsamında çalışanların katılımı denildiğinde çalışanlarının tümünün düşüncelerinden ve enerjisinden yararlanmak anlaşılmaktadır. (Efil, 2016: 179). Dolayısıyla "katılım" toplam kalite yönetimi kavramının⁴ boyutu olarak ortaya çıkmaktadır. Ama katılımın benimsenmesi hem kalıplaşmış iletişim ve yönetim sisteminde bir değişimi hem de alışlagelmiş hiyerarşik basamakların ötesini de ifade ettiği için uygulama zorluklarını da beraberinde getirmektedir (Efil, 2016: 179). Burada TKY'nin üst yönetim desteği boyutu önem kazanmaktadır. TKY anlayışının öncüllerinden olan Deming de (1986) bu anlayışın işleyebilmesi için üst yönetim katılımının elzem olduğunu belirtmiştir. Diğer taraftan TKY, sadece operasyonel süreçlere odaklanmaz. Örgütü bütüncül olarak ele alan TKY anlayışı, tüm süreçlerle beraber yönetsel süreçleri de ele almakta ve süreçlerin sürekli iyileştirilmesiyle verimliliği amaçlamaktadır (Biazzo, Bernardi, 2003: 150- 151). Sürekli iyileştirme felsefesi, özünde yine TKY'nin yeşerdiği Japonya kültüründeki "Kaizen" anlayışına benzetilebilir. Hedefe sürekli adımlarla ilerlemeyi hedefler (Efil, 2016: 189). Dolayısıyla Kaizen'den beri TKY anlayışının temel olgularından birisi olan "sürekli iyileştirme" (Martinez Costa, Jimenez, 2009: 104) mevcut çalışmada bir TKY alt boyutu olarak ele alınacaktır.

Mevcut çalışma kapsamında bağımsız değişken olan toplam kalite yönetimi kavramı; Richard Yu Yuan Hung vd. (2011) tarafından yazındaki daha önceki araştırmalardan istifade edilerek (Coyle-Shapiro, 2002; Zeitz vd. 1997) oluşturulan çerçeve ile ele alınacaktır. Yu Yuan Hund vd. (2011); TKY kavramını Tayvan'daki yüksek teknoloji firmaları bağlamında ele almışlardır. Bu çalışmada TKY kavramı; müşteri odaklılık, katılım, üst yönetim desteği ve sürekli iyileştirme alt boyutları açısından ele alınmıştır.

⁴ Öte yandan bu çalışma kapsamında hava trafik kontrolörleri incelenecektir ve hava trafik yönetiminde üst kuruluş olan Eurocontrol; bütün paydaşların aktif katılımının önemini vurgulamaktadır

2. ÖZ BENLİK DEĞERLEMESİ (CORE- SELF EVALUATION) KAVRAMI

Core self evaluation kavramı bazı kaynaklarda “Temel benlik değerlemesi” (Gürbüz vd., 2010), (Arslan, Yener, 2015) ve “Öz kendilik değerlemesi” olarak (Acaray, 2019) çevrilmiş olsa da genellikle kaynaklarda “Öz benlik değerlemesi” olarak (Süral Özer, Tozporaran, 2013) dilimize tercüme edilmiş haliyle kullanılan bir kavramdır. Mevcut çalışmada da “core self evaluation” kavramının temel benlik değerlemesinden ziyade “öz benlik değerlemesi” olarak tercüme edilmiş hali kullanılacaktır.

66

İİBF Dergi
39/2
Aralık
December
2020

Öz benlik değerlemesi kavramı; bu kavramın adeta kurucu babaları sayılan Judge vd.’ne göre (1997:17), bireyin yetenekleri ve çevresine göre kendi değerine ilişkin yaptığı temel bir öz değerlendirme olarak tanımlanabilir. Bireyler işe ya da genel olarak hayata ilişkin bir değerlendirme yaptıklarında, bu değerlendirmenin kişinin kendi benlik değerlendirmesinden etkilenmemesi olanaksızdır. Çünkü öz benlik değerlemesi, diğer değerlendirmeleri adeta bir süzgeç gibi etkiler. Diğer değerlendirmeler gözlük olarak nitelendirilebilirse; öz benlik değerlemesi de gözlüğün de altına, gözün hemen önüne takılan bir lense benzetilebilir. Dolayısıyla öz benlik değerlendirmeleri; bireylerin kendilerine, başkalarına, çevrelerine ve hatta dünyaya ilişkin yaptıkları temel değerlendirmeleridir (Süral Özer, Tozporaran, 2013: 4933). Yine Judge vd.’ne göre (2004), öz benlik değerlendirmesi yüksek olan bireyler kendilerini yeterli ve yaşamlarını kontrol edebilen bireyler olarak algılamak üzere öz benlik değerlemesi düşük olan bireyler için tam tersi söz konusudur.

Öz benlik değerlendirmesi (Core self evaluation), Judge vd. (1997) tarafından yazına kazandırılmış bir kavramdır. Kavramın ortaya atılıp geliştirilmesinde iş tatminini⁵ ve iş performansını etkilediği iddia edilen önemli kişilik özellikleri temel alınmıştır.

Bireylerin kendilerini nasıl gördüğü ve değerlendirdiği ile ilgili bir kavram olan öz benlik değerlendirmesinin göstergeleri ise şu şekilde

⁵ Çünkü Judge vd.’ne göre (1997) kişilerin tutumlarını salt çevresel özellikler belirlemez. Çevre ile olan ilişkide ve tutum geliştirmede kişilerin kendilerine ve çevreye ait değerlemeleri de etkilidir.

Hava Seyriüsefer Kuruluşlarında Toplam Kalite Yönetiminin Öz Benlik Değerlemesi Üzerine Etkisi

sıralanabilir: öz saygı, genel öz yeterlilik, duygusal denge ve kontrol odağı (Bono, Judge, 2003:6). Öz saygı (self esteem), bireyin kendine duyduğu saygı ile ilişkilendiren bir değer olarak tanımlanabilir. Kısaca benlik saygısı olarak ifade etmek de mümkündür (Judge, Larsen, 2001:72). Kişinin çevresi ve içinde bulunduğu toplumla çift yönlü ilişkisi bulunan bir kavramdır (Akgündüz, Akdağ, 2014: 287-298). Kontrol odağı (locus of control) ise kişinin hayatını kontrol edebilmesi üzerine temellenir. Bireyin kendi hayatında meydana gelen olayları ve sonuçlarını kontrol edebilmesi olarak tanımlanabilir. Öz yeterlilik (generalized self efficiency) bireyin öz yeteneklerini nasıl gördüğü ve değerlendirdiği üzerine temellenmiş bir kavram iken (Locke, McClear, Knight, 1996; Judge vd. 2005: 258) duygusal denge (nevrotizm) kendine güvenmeme, kaygı halinde olma, endişe gibi duygulara olan mesafe yani bir nevi duygusal olarak dengede olma hali (Watson, 2000; Judge vd. 2005: 258) ile ifade edilebilir.

Görüldüğü üzere öz benlik değerlendirme kavramı; iş tatmini üzerine yarattığı etki ile temellenmeye başlamıştır. Ancak sonrasında diğer birçok kavram ile arasındaki ilişkinin araştırıldığı çalışmalar yapılmış ve ilgili yazında yerini almıştır (Chang vd. 2012).

3. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Çalışmanın temel araştırma problemleri şunlardır:

- 1 Toplam kalite yönetiminin öz benlik değerlendirme üzerinde istatistiki olarak anlamlı olumlu yönde etkisinin mevcut olup olmadığı
- 2 Toplam kalite yönetiminin hangi alt boyutlarının öz benlik değerlendirme üzerinde istatistiki olarak anlamlı olumlu yönde etkisinin mevcut olduğu

3.1. Araştırmanın Varsayımları ve Kısıtları

Mevcut çalışma kapsamında belirli varsayım ve kısıtlar söz konusudur. Dolayısıyla bu çalışma neticesinde elde edilecek geçerli ve güvenilir sonuçlar, kabul edilen varsayımlara bağlı bulunmaktadır. Mevcut araştırma kapsamındaki varsayımlar şu şekilde ifade edilebilir:

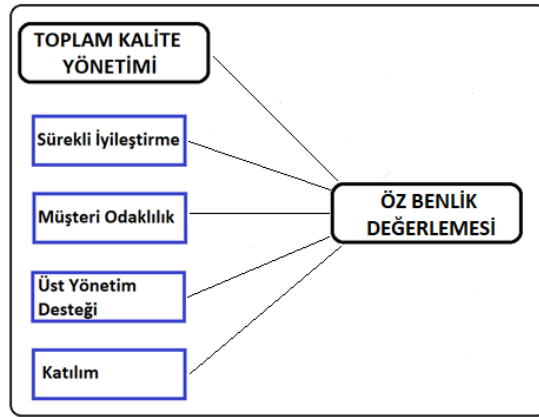
- Anket formunda yer alan ifadelerin katılımcılar tarafından doğru bir biçimde algılandığı ve yine aynı şekilde cevaplandığı,
- Mevcut araştırma örnekleminin evreni temsil ettiği,
- Mevcut araştırma yönteminin ve ölçeklerinin, araştırma amacına ve problemine uygun olduğu,
- Mevcut araştırma kapsamındaki istatistiki analiz ve tekniklerin araştırmanın amacına uygun olduğu

Ülkemizdeki hava trafik kontrolörleri bağlamında TKY'nin öz benlik değerlemesi üzerine etkisinin incelendiği mevcut çalışmanın sınırlılıkları da aşağıdaki gibidir:

- 1 Anket uygulaması -yüzyüze ulaşılan sınırlı sayıda birey dışında- e- mail yoluyla ya da internet üzerinde yapılmıştır.
- 2 Araştırmanın örneklemini sadece Türkiye'deki hava trafik kontrolörleri oluşturmaktadır. Bu durum, bulguların genellenebilirliği açısından en önemli kısıttır.
- 3 Katılımcıların iş yoğunlukları, iş stresi, algı vs. gibi sebeplerden dolayı anket formundaki ifadeleri net bir şekilde anlayamamış ve cevaplayamamış olmalarıdır.

3.2. Araştırma Modeli ve Hipotezileri

Tablo 2. Araştırma Modeli



Hava Seyrüsefer Kuruluşlarında Toplam Kalite Yönetiminin Öz Benlik Değerlemesi Üzerine Etkisi

Çalışmanın ana fikrini oluşturan toplam kalite yönetiminin ve alt boyutlarının öz benlik değerlendirilmesi üzerine etkisi, bu çalışmanın hipotezlerinin temelini oluşturmaktadır. Toplam kalite yönetiminin öz benlik değerlendirilmesi üzerine olumlu yönde etki yaratacağı düşünülmektedir.

Dolayısıyla kurulan modelin hipotezleri aşağıdaki gibidir:

H1: Toplam kalite yönetiminin öz benlik değerlendirilmesi (core-self evaluation) üzerine istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü etkisi mevcuttur.

H2: Toplam kalite yönetimi üst yönetim desteği alt boyutunun öz benlik değerlendirilmesi (core-self evaluation) üzerine istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü etkisi mevcuttur.

H3: Toplam kalite yönetimi katılım alt boyutunun öz benlik değerlendirilmesi (core-self evaluation) üzerine istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü etkisi mevcuttur.

H4: Toplam kalite yönetimi sürekli iyileştirme alt boyutunun öz benlik değerlendirilmesi (core-self evaluation) üzerine istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü etkisi mevcuttur.

H5: Toplam kalite yönetimi müşteri odaklılık alt boyutunun öz benlik değerlendirilmesi (core-self evaluation) üzerine istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü etkisi mevcuttur.

3.3. Araştırmanın Örneklemi ve Veri Toplama Yöntemi

Mevcut çalışmada daha önce de değinildiği gibi TKY ve alt boyutlarının öz benlik değerlendirilmesi üzerine etkisi hava seyrüsefer kuruluşu bağlamında incelenecektir. Dolayısıyla mevcut araştırma evrenini, Türkiye hava seyrüsefer hizmetleri sağlayıcısı kurum olan Devlet Hava Meydanları İşletmesi bünyesindeki hava trafik kontrolörleri temsil etmektedir.⁶ Tesadüfî örneklem yöntemi ile

⁶ Ülkemiz hava seyrüsefer sağlayıcısı DHMİ bünyesinde 2020 yılı itibarıyla başkontrolörler, asistan ve stajyer hava trafik kontrolörleri de dahil olmak

seçilen hava trafik kontrolörleri araştırma örneklemini meydana getirmektedir. Veriler, yüzyüze anket ile web tabanlı anket yöntemi ile elde edilmiştir. Çalışma yaklaşık olarak ki ay devam etmiştir. Ancak yapılan ön değerlendirme ve kayıp veri analizi neticesinde 322 yanıt analiz edilebilir olarak değerlendirilip mevcut çalışmada kullanılmıştır.

3.4. Kullanılan Ölçekler

Mevcut çalışmada toplam kalite yönetimi ve öz benlik değerlendirme ölçekleri kapsamında 5 noktalı Likert ölçekli anket ile veri toplama gerçekleştirilmiştir (1=kesinlikle katılmıyorum, 2= katılmıyorum, 3 = katılmak ve katılmamak arasındayım, 4= katılıyorum, 5= kesinlikle katılıyorum).

3.4.1. Toplam Kalite Yönetimi Ölçeği

Toplam kalite yönetiminin; üretim odaklı bir anlayış olduğu şeklinde bir inanış mevcut olmuş ve TKY kavramı ile ilgili çalışmalar genellikle üretim odaklı işletmeler bağlamında gerçekleştirilmiştir (Sangode, Hedao, 2019: 22-25). Ancak TKY yaklaşımının öncü isimlerinden olan Ishikawa'nın da (1985) değindiği üzere TKY, dar kalıplara ve belirli zaman dilimine hapsolmuş bir olgu değildir. Bunun bir neticesi olarak TKY, gerek yazında gerekse de uygulamalarda her dönemin ruhunu ve gerekliliklerini yansıtan gelişmeleri bünyesinde gerçekleştirmiştir (Bouranta vd., 2019: 894). Zamanın ruhu ile sürekli olarak gelişim gösteren (ve sürekli iyileştirme olgusunu da bünyesinde ifade eden) ISO 9000 standartları bu durumun güzel bir örneğidir. Dolayısıyla ilgili yazında da TKY kavramının birbirinden farklı ele alınış biçimleri mevcuttur. Bu kapsamda mevcut araştırma için klasik üretim işletmeleri (tekstil, seramik vs.) bağlamında bir ölçeğin uygun olmayacağı düşünülmektedir. Ayrıca artık TKY kavramının bir parçası olan (Oliver, 2012:13) sürekli iyileştirme boyutunu da içeren bir ölçeğin TKY kavramının güncel hali ile daha uyumlu olacağı düşünülmektedir. Dolayısıyla mevcut çalışmada bağımsız değişken olan toplam kalite yönetimi kavramının ele

üzere toplam 1763 hava trafik kontrolörü mevcut bulunmaktadır. (DHMİ, 2020).

Hava Seyriüsefer Kuruluşlarında Toplam Kalite Yönetiminin Öz Benlik Değerlemesi Üzerine Etkisi

alınmasında; Hung vd. (2011) tarafından yüksek teknoloji işletmeleri bağlamında geliştirilen TKY ölçeğinden tercüme edilerek istifade edilecektir. Belirtilen ölçek; TKY'nin sürekli iyileştirme alt boyutunu da içermektedir. Ayrıca bu ölçekten, ilgili yazındaki çeşitli çalışmalar (Mahmood, Qadeer, Ahmad, 2015, Basheer vd., 2019) istifade etmişlerdir.⁷ Hung vd. (2011), TKY ölçeğini oluştururken ilgili TKY yazınında yer alan daha önceki çalışmalardan (Coyle-Shapiro, 2002; Zeitz vd. 1997) esinlenmişlerdir. Bu ölçekte toplam kalite yönetimi kavramı; üst yönetim desteği, katılım, sürekli iyileştirme ve müşteri odaklılık boyutları ile ele alınmaktadır.

3.4.2. Öz Benlik Değerlemesi Ölçeği

Daha önce de değinildiği üzere öz benlik değerlendirme kavramının temelini atılmasında Judge ve Bono'nun büyük katkıları olmuştur. Judge ve Bono, Erez ve Thoresen ile yaptıkları çalışmalarında (2003) öz benlik değerlendirme kavramı için bir ölçek geliştirmişlerdir. Belirtilen ölçek, ilgili yazında farklı bağlamlardaki araştırmalarda (Sheykshabani, 2011), (Anderson vd., 2012), (Chhabbra, 2018), (Booth vd., 2020) yer almıştır.

Judge vd.'nin (2003) geliştirdiği öz benlik değerlendirme ölçeği Kışbu (2006) tarafından tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. İlgili yazında birçok çalışma (Gürbüz vd. 2010), (Süral Özer, Tozkoparan, 2013), (Akgündüz, Akdağ, 2014), (Arslan, Yener, 2015), (Korkmaz, Yener, 2019) tarafından Kışbu (2006) tarafından uyarlanan bu ölçekten veri toplama aracı olarak istifade edilmiştir. Mevcut çalışmada da öz benlik değerlendirme kavramı, Kışbu (2006) tarafından uyarlanmış olan öz benlik değerlendirme ölçeği ile ölçülecektir.

Anket formları ile katılımcılardan elde edilen veriler, SPSS programı ile analiz edilmiştir.

⁷ Hung vd. (2011) tarafından geliştirilen TKY ölçeğinin ilgili yazında çeşitli araştırmalarda kullanılmış olduğu gözlemlense de Türkçe dilinde herhangi bir çalışmada yer aldığı tespit edilememiştir.

4. BULGULAR

4.1. Demografik Özellikler

Katılımcıların demografik özellikleri Tablo 3.'te gösterilmektedir.

Tablo 3. Araştırma Örnekleminin Demografik Özellikleri

Özellikler	F	%
Cinsiyet		
Kadın	111	34,5
Erkek	211	65,5
Yaş		
25 yaş ve altı	17	5,3
26-30 yaş arası	89	26,1
31-35 yaş arası	115	34,1
36-40 yaş arası	43	13,1
41-45 yaş arası	32	9,3
46-50 yaş arası	30	8,1
51 yaş ve üzeri	13	4
Eğitim Durumu		
Lisans	264	82
Yüksek Lisans	58	18
Medeni Durum		
Bekar	117	36,3
Evli	205	63,7
Toplam	322	

Verilerin demografik özellikleri incelenmesine müteakiben normal dağılım gösterip göstermediği hususu da ele alınmıştır. Trochim ve Donnelly (2006), Field (2000, 2009) George ve Mallery (2010) ve Gravetter ve Wallnau'ya (2014) göre normal dağılım olarak kabul edilebilmesi için basıklık ve çarpıklık (skewness & kurtosis) değerlerinin -2/+2 aralığında yer alması gerekmektedir. Bu kapsamda toplam kalite yönetimi ve öz benlik değerlendirme değerleri normal dağılım göstermektedir.

*Hava Seyriüsefer Kuruluşlarında Toplam Kalite Yönetiminin
Öz Benlik Değerlemesi Üzerine Etkisi*

4.2. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

4.2.1. Güvenilirlik

Mevcut çalışma kapsamında; toplam kalite yönetimi, üst yönetim desteği, katılım, sürekli iyileştirme ve müşteri odaklılık alt boyutları ile öz benlik değerlendirme kavramlarının içsel tutarlılık değeri Cronbach Alpha (α) değeri ile ölçülmüştür. Elde edilen Cronbach Alpha (α) değerleri Tablo 4.'te gösterilmektedir.

Tablo 4. Mevcut Çalışmadaki Kavramlara İlişkin Güvenilirlik Katsayıları

	Boyutlar	İfade Sayısı	Cronbach's Alpha (α)	Cronbach's Alpha (α)
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ	Üst Yönetim Desteği	5	,926	,930
	Katılım	4	,855	
	Sürekli İyileştirme	3	,775	
	Müşteri Odaklılık	5	,891	
		İfade Sayısı	Cronbach's Alpha (α)	
Öz Benlik Değerlemesi		12	,774	

Tablo 4.'te de ifade edildiği üzere; mevcut araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik düzeyleri, kabul edilebilirlik eşik değeri olan 0,70 Cronbach Alpha (α) (Altunışık vd., 2010: 122-124) değerinden yüksektir.

4.2.2. Faktör Analizi (Geçerlilik)

Geçerlilik analizi kapsamında açıklayıcı faktör analizi yapılacaktır. Ancak verilere açıklayıcı faktör analizi yapılmadan önce faktör analizine uygun olup olmadığını kontrol edilmelidir (Field, 2000). Bu kapsamda KMO barlett küresellik testi⁸ yapılmıştır. Toplam kalite yönetimi ölçeği için KMO değeri 0,923; öz benlik değerlendirme ölçeği için 0,770 olarak bulunmuştur. Dolayısıyla açıklayıcı faktör analizi için

⁸ Bu test neticesinde elde edilen KMO değerlerinin en az 0,50 olması gerekmektedir (Field, 2000).

uygunluk arz etmektedirler. SPSS ile analiz yapılmış ve varimax yöntemi kullanılmıştır. Faktör analizi sonuçlarına göre toplam kalite yönetimi ölçeği 4 faktörde, % 72,794 ile açıklanmaktadır. Görüldüğü üzere; elde edilen bulgular ışığında TKY ölçeğinde ele alınan yapının, Hung vd.'nin (2011) ileri sürmüş olduğu toplam kalite yönetimi kavramını 4 boyut ile ele alan yapı ile uyumlu olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Diğer taraftan; faktör analizi sonuçlarına göre öz benlik değerlendirme ölçeği 4 faktörde, % 64,541 ile açıklanmaktadır.

4.3. Toplam Kalite Yönetimi ve Alt Boyutlarının Öz Benlik Değerlemesi Üzerine Etkisi

Mevcut araştırma bulgularının analizinde güvenilir ve geçerli ilişki testi için tercih edilen pearson korelasyon testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 5. TKY ve Alt Boyutları ile Öz Benlik Değerlemesi Arasındaki Korelasyonlar

	Ort.	Std. Hata	1	2	3	4	5	6
Üst Yönetim Desteği (1)	3,1255	,92614	1					
Katılım (2)	2,9697	,86673	,717**	1				
Sürekli İyileştirme (3)	3,9638	,75555	,351**	,430**	1			
Müşteri Odaklılık (4)	3,6814	,77272	,481**	,533**	,618**	1		
TKY (5)	3,4003	,67838	,847**	,852**	,674**	,810**	1	
Öz Benlik Değerlemesi (6)	3,8866	,48681	,291**	,267**	,192**	,145**	,284**	1

Not: *p<.05, **p<.01

Karşılıklı korelasyon değerlerinden görüldüğü üzere TKY ve altboyutları ile öz benlik değerlendirme arasında istatistiksel olarak anlamı düşük düzeyde olumlu ilişki mevcuttur. Bu ilişki TKY (,284**), üst yönetim desteği (,291**) ve katılım (,267**) ile neredeyse orta düzeyde olumlu ilişki değerlerine yakındır.

*Hava Seyrişer Kuruluşlarında Toplam Kalite Yönetiminin
Öz Benlik Değerlemesi Üzerine Etkisi*

Toplam kalite yönetimi ve altboyutları ile öz benlik değerlendirilmesi arasındaki etkinin incelenmesi kapsamında regresyon analizi yapılmıştır. Ancak regresyon analizi sonuçlarına göre TKY'nin katılım, sürekli iyileştirme ve müşteri odaklılık boyutları ile öz benlik değerlendirilmesi arasında istatistiksel olarak anlamlı etkiye yönelik bulgular tespit edilememiştir. Ancak toplam kalite yönetimi ve TKY'nin üst yönetim desteği boyutu ile öz benlik değerlendirilmesi arasında istatistiksel olarak anlamlı etki tespit edilebilmiştir. Sonuçlar Tablo 6.'da belirtilmiştir.

Tablo 6. Öz Benlik Değerlemesi ile Toplam Kalite Yönetimi Arasındaki İlişki

Bağımlı Değişken	R2	Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	F	p
Öz Benlik Değerlemesi	,091	Sabit Terim	3,336	,149	9,032	<0,05
		Üst Yön. Desteği	,112	,041		
		TKY	,204	,038		

Regresyon analizi sonuçları değerlendirildiğinde; toplam kalite yönetimi ve TKY alt boyutu olan üst yönetim desteği boyutunun öz benlik değerlendirilmesi üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı olumlu yönde etkisi olduğu yönünde bulgular elde edilmiştir. TKY ve üst yönetim desteği alt boyutunun öz benlik değerlendirilmesi üzerindeki varyansı %9,1 oranında açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır.

Yapılan korelasyon ve regresyon analizleri değerlendirildiğinde; "Toplam kalite yönetiminin ile öz benlik değerlendirilmesi (core-self evaluation) üzerine istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü etkisi mevcuttur." şeklinde geliştirilen H1 hipotezi ve "Toplam kalite yönetimi üst yönetim desteği alt boyutunun öz benlik değerlendirilmesi (core-self evaluation) üzerine istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü etkisi mevcuttur." şeklinde geliştiren H2 hipotezi desteklenmiştir.

Diğer taraftan; "Toplam kalite yönetimi katılım alt boyutunun öz benlik değerlendirilmesi (core-self evaluation) üzerine istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü etkisi mevcuttur." şeklinde geliştirilen H3 hipotezi, "Toplam kalite yönetimi sürekli iyileştirme alt boyutunun öz benlik değerlendirilmesi (core-self evaluation) üzerine istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü etkisi mevcuttur." şeklinde geliştirilen H4

hipotezi ve "Toplam kalite yönetimi müşteri odaklılık alt boyutunun öz benlik değerlemesi (core-self evaluation) üzerine istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü etkisi mevcuttur." şeklinde geliştirilen H5 hipotezi ise reddedilmiştir.

SONUÇ

Toplam kalite yönetimi anlayışı; bireyi sadece üretim faktörünün bir parçası olarak görmekten ziyade onu sistemin içerisine tüm potansiyeli ile katmayı ve insan kaynaklarından bütüncül olarak yararlanmayı esas alan bir anlayıştır. Öz benlik değerlemesi ise bireyin çevresi içerisinde kendisini değerlemesidir. Bu kapsamda mevcut çalışma; toplam kalite yönetiminin öz benlik değerlemesi üzerine hava trafik kontrolörleri bağlamında olumlu yönde etkisi olacağı düşüncesi üzerine temellenmiştir.

Mevcut çalışma kapsamında öncelikle kavramsal çerçeve ortaya konulmuştur. Daha sonra toplam kalite yönetimi ve üst yönetim desteği, katılım, sürekli iyileştirme ve müşteri odaklılık alt boyutlarının öz benlik değerlemesi üzerine etkileri incelenmiştir. Araştırma sonucunda toplam kalite yönetiminin ve TKY'nin üst yönetim desteği alt boyutunun öz benlik değerlemesi üzerine olumlu yönde istatistiksel bakımdan anlamlı etkisi olduğu tespit edilmiştir. Ancak TKY'nin katılım, sürekli iyileştirme ve müşteri odaklılık alt boyutlarının öz benlik değerlemesi üzerine istatistiksel bakımdan anlamlı olumlu etkisi tespit edilememiştir.

Bilgimize göre ilgili yazında bu ilişkiyi ele alan bir çalışma söz konusu değildir. Diğer bir ifadeyle iki kavram arasında sanki görölmez bir duvar var gibi durmaktadır. Ancak bu çalışma ile bu iki kavram arasında daha önce incelenmemiş ilişki ele alınıp bu ilişkiyi ve etkiyi tespit eden bulgular ortaya konulmuştur. Bu kapsamda mevcut çalışmanın ilgili yazındaki bu boşluğun doldurulmasına katkı sağladığı düşünülmektedir.

Bu konuda gelecek çalışmalar için öne sürülebilecek öneriler şu şekilde ifade edilebilir:

- Mevcut çalışmanın- ilgili yazında benzer bir çalışmaya rastlanılmadığı için- toplam kalite yönetimi ile öz benlik

*Hava Seyriüsefer Kuruluşlarında Toplam Kalite Yönetiminin
Öz Benlik Değerlemesi Üzerine Etkisi*

değerlemesi arasındaki ilişkiyi ele alan ilk çalışma olduğu düşünölmektedir. Bu iki kavram arasındaki ilişkiye ve etkiye yönelik bulgulara da ulaşılmıştır. Dolayısıyla bu ilişki/etki her iki kavramın farklı boyutlarıyla ele alınabilir.

- Toplam kalite yönetiminin öz benlik değerlemesi üzerindeki etkisi hızla gelişen bir alan olan havacılığın farklı departmanları bağlamında araştırılabilir.
- Toplam kalite yönetiminin öz benlik değerlemesi üzerindeki etkisi farklı meslek grupları ve iş kolları bağlamında araştırılabilir.

KAYNAKÇA

Abbas, Jawad (2020). "Impact of Total Quality Management on Corporate Green Performance Through the Mediating Role of Corporate Social Responsibility" *Journal of Cleaner Production*, Volume 242, 118458, 1-12

Acaray, Ali (2019) "Öz Kendilik Değerlendirmesinin Presenteeism Üzerine Etkisinde Çalışmayan Tutkunluğun Aracılık Rolü", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(2). 890- 904, doi.org/10.20491/isarder.2019.643

Akgündüz, Yılmaz; Akdağ, Gürkan (2014). "İşgörenlerin Kişilik Özelliklerinin Temel Benlik Değerlendirmelerine ve İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi" *Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt: 12, Sayı: 24, 295-318

Altunışık, Remzi; Coşkun; Recai, Bayraktaroğlu, Serkan; Yıldırım, Engin, Sosyal (2010), *Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, 6. Baskı, Sakarya

Anderson, Neil; Ahmed, Sara; Costa, Ana Cristina (2012). "Applicant Reactions in Saudi Arabia: Organizational attractiveness and core-self evaluation", *International Journal of Selection and Assessment*, Volume 20 Number 2, 197- 208

Arslan, Aykut; Yener, Serdar (2015). "Temel Benlik Değerlendirmeleri-Girişimci Kişilik İlişkisinde Ençoklamacı Karar Verme Yaklaşımının Aracı Değişken Rolü: Konya Örneği". *Journal of Business Research Turk*, 7/3, 283-310

Basheer, Muhammad Farhan; Hafeez, Muhammad Haroon; Hassan, Saira Ghulam; Haroon, Uzma (2019). "Exploring the Role of TQM and Supply Chain Practices for Firm Supply Performance in the Presence of Organizational Learning Capabilities: A Case of Textile Firms in Pakistan", *A Research Journal of Commerce, Economics and Social Sciences*, Vol. 12, No. 2, 172-178

Biazzo, Stefano; Bernardi, Giovanni (2003). "Process Management Practices and Quality Systems Standards: Risks and Opportunities of the New ISO 9001 Certification". *Business Process Management Journal*, 9(2), 149-169

Bono, Joyce E.; Jedge, Timothy (2003) "Core Self-Evaluations: A Review of the Trait and its Role in Job Satisfaction and Job Performance" *European Journal of Personality*, 17, 5-18

Booth, Jonathan; Shantz, Amanda; Glomb, Theresa; Duffy, Michelle; Stillwell, Elizabeth (2020). "Bad bosses and self-verification: The moderating role of

*Hava Seyrişefer Kuruluşlarında Toplam Kalite Yönetiminin
Öz Benlik Değerlemesi Üzerine Etkisi*

coreself-evaluations with trust in workplace management", *Human Resource Management*, Volume 59, Issue 2, 135-152, doi.org/10.1002/hrm.21982

Bouranta, Nancy; Psomas, Evangelos; Barraza, Manuel Francisco Suárez; Jaca, Carmen (2019). "The Key Factors of Total Quality Management in the Service Sector: S Cross-Cultural Study" *Benchmarking An International Journal*, Vol. 23, No.3, 893-921

Chhabra, Bindu (2019) "Impact of Core_Self Evaluation and Job Satisfaction on Turnover Intentions: A Study of Indian REtail Sector". *Organizations and Markets in Emerging Economies*, Vol. 9, No. 2(18), 292- 310, doi.org/10.15388/omee.2018.10.00015

Chang, Chu-Hsiang (Daisy); Ferris, Lance D.; Jonhson, Russel E.; Rosen, Christopher C.; Tan, James A. (2012). "Core Self-Evaluations: A Review and Evaluation of the Literature". *Journal of Management*, Vol. 38, No. 1, 81- 128, DOI: 10.1177/0149206311419661

Coyle-Shapiro, Jacqueline (2002). "Changing employee attitude: The independent effects of TQM and profit sharing on continuous improvement orientation." *The Journal of Applied Behavioral Science*, 38(1), 57-77

Çınar Altıntaş, Füsün (2017) "Örgütsel Davranış Yazının Ele Aldığı konular Açısından İncelenmesi: 1981-2015 Yıllarına İlişkin İçerik Analizi". *Uludağ Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18 (33), 609-617

Dahlgaard- Park, Su Mi (2011). "The Quality Movement: Where Are You Going?". *Total Quality Management & Business Excellence*, Volume 22, Issue 5, 493- 516

Deming, William Edwards (1986) *Out of Crisis*. MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, Cambridge

Efil, İsmail (2016), *Toplam Kalite Yönetimi*, 8. Baskı, Bursa, Dora Basım- Yayım

Efil, İsmail (1995). *Toplam Kalite Yönetimi ve Toplam Kaliteye Ulaşmada Önemli Bir Araç: ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi*, Bursa, , Uludağ Üniversitesi Basımevi

Efil, İsmail; Çubukçu, Murat (2017). "Örgütlerde Strateji- Yapı Uyumu ve Uygulamadan Örnekler". *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 19(04), 105-132

Erez, Amir; Judge, Timothy A. (2001). "Relationship of core self-evaluations to goal setting, motivation, and performance" *Journal of Applied Psychology*, 86, 1270-1279.

Field, David A. (2000). "Qualitative Measures for Initial Meshes", *International Journal for Numerical Methods in Engineering*, 47, 887- 906

Field, David A (2009). *Discovering Statistics Using SPSS*. 3rd Edition., London, Sage Publications Ltd

George, Darren; Mallery, Paul (2010). *SPSS/Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*, 17.0 Update. 10th Edition, Boston, Pearson

80

İİBF Dergi
39/2
Aralık
December
2020

Grant, Adam M.; Sonnentag, Sabine (2010). "Doing good buffers against feeling bad: Prosocial impact compensates for negative task and self-evaluations". *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 111, 13-22

Gravetter, Frederick J.; Wallnau, Larry B. (2014). *Essentials of Statistics for the Behavioral Sciences*, 8th Edition, Belmont, CA, Wadsworth

Gürbüz, Sait; Erkuş, Ahmet; Sıgı, Ünsal (2010) "İş Tatmini ve İş Performansının Yeni Öncülü: Temel Benlik Değerlendirmesi", *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, Cilt 2 Sayı:1, Ankara, 69- 76

Hsien Lee Voon (2016). "Relationship Between Total Quality Management, Organizational Learning and Technological Innovation Among Malaysian Manufacturing Firms" (Yayımlanmamış Doktora Tezi) Abdulrahman Tunku Üniversitesi İşletme ve Finans Fakültesi, Malezya

Hung, Richard Yu Yuan; Lien, Bella Ya Hui; Yang, Baiyin; Wu, Chi- Min ; Kuo Yu Ming (2011). "Impact of TQM and organizational learning on innovation performance in the high - tech industry" *International Business Review*, Vol . 20 , 213-225

Ishikawa, Kaoru (1985). *What is total quality control? The Japanese way*, Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice Hall.

Judge, Timothy; Locke, Edwin; Durham, Cathy (1997). "The dispositional causes of job satisfaction. A core self evaluations approach", *Journal of Applied Psychology*, Vol.83, No.1, 17-34

*Hava Seyrişefe Kuruluşlarında Toplam Kalite Yönetiminin
Öz Benlik Değerlemesi Üzerine Etkisi*

Judge, Timothy A.; Larsen, Randy J. (2001). "Dispositional Affect and Job Satisfaction: A Review and Theoretical Extension", *Academic Press*, Vol. 86, No.1, 67-98

Judge, Timothy; Erez, Amir; Bono, Joyce E.; Thoresen, Carl J. (2003). "The Core Self-Evaluations Scale: Development of A Measure", *Personel Psychology*, 56, 303-331.

Judge, Timothy A.; Van Vianen, Annelies E. M.; De Pater, Irene E. (2004). "Emotional Stability, Core Self-Evaluations and Job Outcomes", *A Review of The Evidance and Agenda for Future Research. Human Performance*, 17(3), 325-346, doi.org/10.1207/s15327043hup1703_4

Judge, Timothy A. ; Bono, Joyce; Erez, Amir; Locke, Edwin A. (2005). "Core Self-Evaluations and Job and Life Satisfaction: The Role of Self-Concordance and Goal Attainment", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 90, No. 2, 257-268 , DOI: 10.1037/0021-9010.90.2.257

Kemenade, Everard; Hardjono, Teun (2019). "Twenty-first century Total Quality Management: the Emergence Paradigm" *The TQM Journal*, vol. 31 no. 2, 150-166

Khalaf, Magdy; Salem, Mohammed (2018). "The moderating effect of structural barriers on TQM-performance relationship in Egyptian service organizations". *International Journal of Quality and Service Sciences*, Volume 10, Issue 4, 349- 365

Kisbu, Yasemin (2006). "Influences of Regulatory Focus, Core Self-Evaluations and Age on Biases in Perception And Choice", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Koc Üniversitesi, İstanbul

Korkmaz, Fatma; Yener, Serdar (2019). "Temel Benlik Değerlendirmesi ile Güç İzlenim Algısı Arasındaki İlişkide Duygusal Düzenlemenin Aracılık Etkisi", *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(2), 651 - 671, DOI: 10.17218/hititsosbil.627272

Kuvvetli, Ümit; Firuzan, Ali Rıza (2017). "Applying Six Sigma in Urban Public Transportation to Reduce Traffic Accidents Involving Municipality Buses", *Total Quality Management*, 30 (4), 82-107

Lambert, Gilles; Oeudraog, Noufou (2008). "Empirical investigation of ISO 9001 quality management systems' impact on organisational learning and

process performances". *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol. 19, No. 10, 1071-1085

Locke, Edwin A.; McClear, K. ; Knight, D. (1996). "Self-esteem and Work". *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 11, 1-32.

Mahmood, Mehmood; Qadeer, Faisal; Ahmad, Aftab (2015). "The Role of Organizational Learning in Understanding Relationship between Total Quality Management and Organizational Performance". *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, Vol. 9 (1), 282-302

82

İİBF Dergi
39/2
Aralık
December
2020

MArtinez Costa, Micaela; Jimenez, Daniel (2009). «The effectiveness of TQM: The key role of organizational learning in small business». *International Small Business Journal*, Vol.27, No.1, 98- 125

Oliver, Judy (2009). "Continuous Improvement: Role of Organisational Learning Mechanisms" *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 26 No. 6, 546-563

Oliver, Judy (2012). "Quality Success: Do Organisational Learning Attributes Make a Difference?" *International Journal of Business and Management*, Vol. 7, No. 22, 11- 20

Özveren, Mina (1997). *Toplam Kalite Yönetimi*. İstanbul, Alfa Basım Yayın Dağıtım

Sangode, Pallawi; Hedao, Himanshu (2019). "Implementation of Total Quality Management in Manufacturing Firms: An Empirical Study". *The IUP Journal of Operations Management*, Vol. XVIII, No. 1, 21 - 35

Sheykhabani, Seyedesmaeil Hashemi (2011). "Validity and Reliability of Core Self-Evaluations Scale in Iranian Employees". *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 15, 1561-1565

Stumpp, Thorsten; Hulsheger Ute R.; Muck, Peter M.; Maier, Günter W. (2009). "Expanding the link between core self-evaluations and affective job attitudes". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 18, Is. 2, 148- 166, /doi.org/10.1080/13594320802281110

Süral Özer, Pınar; Tozkoparan, Güler (2013). "Tükenmişlik, Örgütsel Adalet Algıları ve Öz Benlik Değerlendirmeleri İlişkisi". *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, Cilt: 50 Sayı: 583,.65-79

*Hava Seyriüsefer Kuruluşlarında Toplam Kalite Yönetiminin
Öz Benlik Değerlemesi Üzerine Etkisi*

Taylor, Frederick Winslon (2019). *Bilimsel Yönetimin İlkeleri*. Çev. Bahadır Akın, 9. Baskı, Ankara, Adres Yayınları

Tekin, Mahmut (2011). *Toplam Kalite Yönetimi*, Konya, Günay Ofset

Trochim, William M.K.; Donnelly, James (2006). *The Research Methods Knowledge Base*, 3rd Edition, Cincinnati, OH, Atomic Dog

Watson, David (2000). *Mood and Temperament*, New York, Guilford Press

Yatkin, Ahmet, Toplam Kalite Yönetimi, Nobel Akademik Yayıncılık, 3. Basım, Ankara, 2014

Zeitz, Gerald; Johannesson, Russell J.; Ritchie, Egdar Jr. (1997). "An Employee Survey Measuring Total Quality Management Practices and Culture: Development and Validation". *Group & Organization Management*, Vol 22, Issue 4, 414-444, DOI:10.1177/1059601197224002

https://www.caa.govt.nz/ICAO/Annex_11_Amdt_49_EFOD.pdf

<https://www.dhmi.gov.tr>

<https://www.dhmi.gov.tr/Sayfalar/Istatistikler.aspx>

<https://www.eurocontrol.int/service/aeronautical-data-and-information-quality>

<https://www.eurocontrol.int/sites/default/files/publication/files/2019-training-brochure>.

SUMMARY

Total quality management concept, is based on gaining the individual within the system and making full use of human resources rather than seeing “the individual” as just a part of the labor factor of production. In other words total quality management (TQM) aims to reach the intellectual and motivational potential of individuals within an organization. Thus, core-self evaluation (CSE) concept is the individual's evaluation of himself/ herself within environment. So the term “individual” is important for both of the concepts. In this context this study is based on the idea that total quality management has a positive impact on core-self evaluation.

84

İİBF Dergi
39/2
Aralık
December
2020

Furthermore both total quality management and core-self evaluation concepts are considered to be important for air navigation organizations. Because international aviation organizations like International Civil Aviation Organization (ICAO) and Eurocontrol impose obligations on its members about developing quality management systems, TQM concept becomes important for air navigation organizations. Also TQM is an important instrument for identifying potential dangers and needs on-site and sharing field experiences across the organization. On the other hand air traffic control is mostly based on individual skills so it can be considered that core- self evaluation concept is also important for air navigation organizations. So based on the idea that TQM- which is based on adding each individual to the quality management system and considering as a value- has a significant positive impact on core- self evaluation, this study measures the impact of TQM on core self evaluation in the context of air navigation service provider organizations.

No study examining the relationship between TQM and core self evaluation concepts has been found in the relevant literature. In other words, it seems as if there is an intangible gap between these two concepts. Therefore, it is thought that this study contributes to closing this gap in the literature.

Within the scope of this study, firstly TQM and core self ecaluation concepts were explained. Then both concepts were measured by TQM and CSE scales in the context of air traffic controllers. TQM scales are generally developed in the “production” context. However, a TQM scale - which was developed in the context of production firms- is considered not suitable for this study. In addition, the scale to be used in this study is required to include the “continuous improvement” sub-dimension. So TQM scale which was developed by Hung et. al. (2011) - that was developed by high tech context and includes continuous improvement- was used in this study. On the other hand core self evaluation scale that was developed by Judge et. al. (2003) and translated by Kisbu (2006) was used to measure core self evaluation concept.

*Hava Seyriüsefer Kuruluşlarında Toplam Kalite Yönetiminin
Öz Benlik Değerlemesi Üzerine Etkisi*

322 participant results were obtained as a result of the survey study. Reliability and validity test results were acceptable.

5 hypotheses were developed to investigate the relationship between the concepts of TQM, TQM sub- dimensions (top management support, employee involvement, continuous improvement, customer focus and CSE):

H1: Total quality management has a positive significant impact on core-self evaluation.

H2: Total quality management's top management support sub-dimension has a positive significant impact on core self evaluation.

H3: Total quality management's employee involvement sub-dimension has a positive significant impact on core-self evaluation.

H4: Total quality management's continuous improvement sub-dimension has a positive significant impact on core-self evaluation.

H5: Total quality management's customer focus sub-dimension has a positive significant impact on core-self evaluation.

After correlation and regression analyzes; H1 ve H2 hypotheses were accepted while H3, H4 and H5 hypotheses were rejected. As a result; it was concluded that total quality management and top management support sub-dimension had an impact on core- self evaluation and total quality management and top-management support sub-dimension explained the variance on core- self evaluation by 9,1 %. However, any statistically significant impact of the sub-dimensions of employee involvement, continuous improvement and customer focus of TQM on CSE were not detected.

All in all, the present study is considered to be the first study addressing the relationship between TQM and CSE concepts and the impact of TQM on CSE, as no similar study was found in the relevant literature. Findings regarding the relationship between these two concepts and the impact of TQM on CSE were also found. Therefore, this relationship can be handled with different dimensions of both concepts in different contexts in further studies.

