

## ÖZET

**“Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarına Örgüt Kültürünün Etkisi: Ampirik Bir Çalışma”** başlıklı bu çalışmada, günümüzde işletmelerin rakiplerine karşı rekabet üstünlüğü elde etmek için üzerinde önemle durdukları kavramlardan Toplam Kalite Yönetimi ve örgüt kültürü kavramları açıklanmaya ve bu iki kavram arasındaki ilişkinin işletmenin performansına nasıl etki ettiği ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Bu amaçla, öncelikle Toplam Kalite Yönetimi ve örgüt kültürü kavramları birer bölüm halinde anlatılmıştır. Ardından, bu iki kavram arasındaki ilişki, daha önce bu konuda çalışmış olan kişilerin yaptıkları çalışmalar örnek alınarak açıklanmaya çalışılmıştır.

Toplam Kalite Yönetimi, müşterilerin istek ve gereksinimlerini en hızlı ve en az maliyetli olarak, doğru yerde ve doğru zamanda karşılamayı amaç edinen, bu amaçla da işletmenin bütün süreçlerinde, en üst kademedен en alt kademeye kadar bütün çalışanların katılımıyla kalitenin benimsenmesini hedefleyen bir yönetim felsefesidir. Örgüt kültürü ise, bir işletmede çalışanların paylaştıkları değerler bütünü olarak ifade edilebilir. Bu iki kavramın doğru olarak anlaşılması, işletmelerin başarısının artması için önem arz etmektedir.

Çalışmanın hipotezi, “Güçlü bir örgüt kültürüne sahip olan işletmeler, Toplam Kalite Yönetimi’ni işletmelerinde uygulamak istediklerinde, işletme performansında bir düşüş meydana gelebilir.” şeklinde kurulmuştur.

Çalışma dört bölüm halinde gerçekleşmiştir. Birinci bölümde Toplam Kalite Yönetimi kavramı anlatılmıştır. İkinci bölüm, örgüt kültürü kavramının anlatılmasına ayrılmıştır. Üçüncü bölümde Toplam Kalite Yönetimi ve örgüt kültürü arasındaki ilişki incelenmiş ve bu ilişkinin işletmenin performansı üzerine nasıl etki ettiğini sorgulayan bir hipotez kurulmuştur. Dördüncü bölümde ise bu hipotezi test etmek için yapılan alan araştırması anlatılmıştır. Elde edilen bulgular sonucunda çalışmanın hipotezi doğrulanmıştır.

İşletmelerin Toplam Kalite Yönetimi'ni başarılı bir şekilde uygulayabilmeleri için mevcut bulunan örgüt kültürünü Toplam Kalite Yönetimi felsefesiyle uyumlaştırmaları gerekmektedir. Toplam Kalite Yönetimi, kültürel bir değişimi beraberinde getirir. Ancak bu değişim, uzun bir zaman gerektirmektedir. Bu nedenle işletmelerin Toplam Kalite Yönetimi'ni uygulamak konusunda kararlılık göstermeleri gerekmektedir.

Çalışmanın sonuç bölümünde, literatür taraması ve alan araştırmasından elde edilen bulgular yorumlanmıştır. Bununla birlikte, Toplam Kalite Yönetimi'ni uygulamak isteyen işletmelere ve yöneticilere bir takım öneriler sunulmaktadır.