T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME BÖLÜMÜ

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE MALİYET YÖNETİMİ TEKNİKLERİ İLE SINIRSIZ İYİLEŞME İLİŞKİSİ: LİBYA ENDÜSTRİYEL ŞİRKETLERİNİN PERFORMANSLARININ GELİŞTİRİLMESİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Taher BenSalah

DOKTORA TEZİ

DANIŞMAN

Prof. Dr. Orhan KÜÇÜK

KASTAMONU - 2019

T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE MALİYET YÖNETİMİ TEKNİKLERİ İLE SINIRSIZ İYİLEŞME İLİŞKİSİ: LİBYA ENDÜSTRİYEL ŞİRKETLERİNİN PERFORMANSLARININ GELİŞTİRİLMESİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Taher BenSalah

Danışman	**Prof. Dr. Orhan KÜÇÜK**
Jüri Üyesi	**Doç. Dr. Serkan DİLEK**
Jüri Üyesi	**Dr. Öğr. Üyesi Faruk DAYI**
Jüri Üyesi	**Doç. Dr. Hayrettin KESKİNGÖZ**
Jüri Üyesi	**Dr. Öğr. Üyesi Ali KONAK**

DOKTORA TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI

KASTAMONU - 2019

ONAY

Taher BENSALAH tarafından sunulan "Toplam Kalite Yönetimi ve Maliyet Yönetimi Teknikleri ile Sınırsız İyileşme ilişkisi: Libya Endüstriyel Şirketlerinin Performanslarının geliştirilmesi üzerine Bir uygulama" başlıklı tez çalışması, aşağıdaki inceleme komitesi üyeleri önünde tartışılmış, değerlendirilmiş ve Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Bölümünde DOKTORA TEZİ'nin kabulüne oy birliği ile karar verilmiştir.

Danışman	Prof. Dr. Orhan KÜÇÜK Kastamonu Üniversitesi	.....
Jüri Üyesi	Doç. Dr. Serkan DİLEK Kastamonu Üniversitesi	.....
Jüri Üyesi	Dr. Öğr. Üyesi Faruk DAYI Kastamonu Üniversitesi	.....
Jüri Üyesi	Doç. Dr. Hayrettin KESKİNGÖZ Karabük Üniversitesi	.....
Jüri Üyesi	Dr.Öğr.Üyesi Ali KONAK Karabük Üniversitesi	.....

14 /06/2019

Prof. Dr. Cevdet YAKUPOĞLU
Sosyal Bilimler Enstitü Müdürü

BEYANNAME

Bu belgedeki tüm bilgilerin akademik kurallara ve etik davranışlara uygun olarak elde edinildiğini ve sunulduğunu beyan ederim. Ayrıca, bu kurallar ve davranışların gerektirdiği şekilde, bu çalışmaya ait olmayıp orjinalde başkaları tarafından yapılmış olan tüm materyallere ve sonuçlara tamamen atıfta bulunduğumu ve referans gösterdiğimi de beyan ederim.



İmza

Taher BenSalah

ÖZET

Doktora Tezi

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE MALİYET YÖNETİMİ TEKNİKLERİ İLE SINIRSIZ İYİLEŞME İLİŞKİSİ: LİBYA ENDÜSTRİYEL ŞİRKETLERİNİN PERFORMANSLARININ GELİŞTİRİLMESİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Taher BenSalah

Kastamonu Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Ana Bilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Orhan KÜÇÜK

20. yüzyılın sonlarında ve 21. yüzyılın başında, özellikle uluslararası sanayi şirketleri arasında pazarın en büyük payını elde etmek için rekabet kızışmıştır. TKY ile maliyet yönetimi teknikleri arasındaki entegrasyonun önemi, bu şirketlerin finansal ve operasyonel performansını iyileştirmek için sınırsız bir iyileştirme yaklaşımının benimsenmesiyle artmıştır. Bu nedenle, bu çalışma temel olarak; Toplam Kalite Yönetimi ve Maliyet Yönetimi Teknikleri ile Sınırsız İyileşmenin Libya Endüstriyel Şirketlerinin Performanslarının geliştirilmesi ilişkisini anlamak amacıyla yapılmıştır.

Çalışma, betimsel analitik yönteme dayandırılmış ve çalışmada veri toplamanın pratik yönüne odaklanılmıştır. Hipotezleri test etmek için bir anket tasarlanmıştır. Küçük (2011) Libya sanayiinde çalışma toplumu; genel müdürler, kalite denetçileri, finansal bölüm müdürleri, finansal bölüm başkanları ve şirketlerdeki kalite kontrolü sorumluları ve elemanlarından oluşmaktadır.

Çalışmanın ulaştığı bir takım sonuçlardan en önemlisi: TKY ile Libya sanayi şirketlerinin performansının iyileştirilmesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin varlığı olmuştur. Libya sanayi şirketlerinde, TKY ile maliyet yönetimi teknikleri arasında ve yine maliyet yönetimi teknikleri ile performans iyileştirme teknikleri arasında; ve ayrıca performansı iyileştirme ve sınırsız performans arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif ilişkiler bulunmaktadır. Çalışmanın bulgularına dayanarak, şirket departmanlarının net bir metodoloji ve iyi bir çalışma planı benimseyerek performansı artırmak için sürekli ve sınırsız iyileştirmeler sürdürmek için her türlü çabayı göstermeleri tavsiye edilebilir.

Anahtar Kelimeler: Toplam kalite yönetimi, maliyet yönetimi teknikleri, sınırsız iyileşme, performans geliştirme ve entegrasyon ilişkisi.

2019, 151sayfa,

ABSTRACT

Ph.D. Thesis

THE RELATIONSHIP BETWEEN TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND COST MANAGEMENT TECHNIQUES WITH UNLIMITED IMPROVEMENT: AN APPLICATION ON IMPROVING PERFORMANCE OF LIBYA INDUSTRIAL COMPANIES

Taher BenSalah

Kastamonu University

Graduate School of Social Sciences

Department of Business Administration

Supervisor: Prof. Dr. Orhan KÜÇÜK

In the late 20th century and the beginning of the 21st century, the competition among international industrial companies in particular to obtain the largest share of the market increased. The importance of integration between TQM and cost management techniques has increased with the adoption of an unlimited improvement approach to improve the financial and operational performance of these companies. Therefore, this study was mainly aimed at understanding the complementary relationship between total quality management, cost management techniques, and unlimited improvement in improving the performance of the Libyan industrial companies by looking at the existence of this relationship in the practical reality of the Libyan industrial companies. The study was based on the descriptive analytical method. The study focused on the practical aspect of data collection. The questionnaire was designed to test hypotheses. The study society consists of general managers, quality supervisors, directors of financial departments, heads of financial departments and quality control in Libyan Industrial companies.

Where the study reached a number of results, the most important of which: the existence of a positive relationship of statistical significance between TQM and improving the performance of Libyan industrial companies. There is a statistically significant positive relationship between TQM and cost management techniques in Libyan industrial companies. The existence of a positive relationship of statistical significance between the techniques of cost management and performance improvement in the Libyan industrial companies. The existence of a positive relationship with statistical significance between improving performance and unlimited performance in the Libyan industrial companies. Based on the findings of the study, it is recommended that corporate departments make every effort to continue continuous and unlimited improvements to enhance performance by adopting a clear methodology and a good work plan.

Key Words: Total Quality Management; Cost management techniques; Unlimited improvement; performance improvement; and Integration relation.

2019, 151 pages

TEŞEKKÜR YAZISI

Elhamdülillah, sonunda tezimi tamamlayabildiğim için öncelikle Yüce Allah'a karşı sonsuz şükran hislerimi belirtmek istiyorum.

İlk olarak, sahip olduğum tüm bilgileri kazanmamı sağlayan ve beni aydınlatarak her gün kendimi geliştirerek, çalışmam için bana güven veren danışmanıma, hocalarıma ve kendisinden ders aldığım bütün öğretmenlerime teşekkür ederim.

Ayrıca, bana geniş imkânlar sunarak yeni zirvelere erişimime ve ulaşmama yardım etmenin anahtarı olan nimetleri ve destekleri bana sağlayan anne ve babama, aileme ve arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Taher BenSalah

Kastamonu, Haziran 2019

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ONAY III

BEYANNAME IV

ÖZET V

TEŞEKKÜR YAZISI VIIIII

İÇİNDEKİLER IXX

ŞEKİLLER DİZİNİ XIII

TABLOLAR DİZİNİ XIV

SEMBOLLER VE KISALTMALAR DİZİNİ XV

GİRİŞ 1

1. BİRİNCİ BÖLÜM: TKY, MALİYET YÖNETİMİ TEKNİKLERİ VE PERFORMANSI 4

1.1 Toplam Kalite Yönetimi (Tky) 4

1.1.1 Toplam Kalite Yönetimi'nin Tanımı 4

1.1.2 TKY'nin Önemi ve Amaçları 7

1.1.3 TKY'nin Gereksimimleri 9

1.1.4 Toplam Kalite Yönetimi İlke ve Kavramları 11

1.1.5 Toplam Kalite Yönetiminin Aşamaları 12

1.2 MALİYET YÖNETİMİ 16

1.2.1 Maliyet Muhasebesinin Tanımı 17

1.2.2 Maliyet Yönetimi Görünümünün Motivasyonu 18

1.2.3 Maliyet yönetiminde geleneksel maliyet muhasebesi sistemlerinden farklılıklar 18

1.2.4 Maliyet Yönetimi Hedefleri 20

1.2.5 Maliyet Yönetimi Teknikleri 20

1.3 PERFORMANS GELİŞTİRME 31

1.3.1 Performans Kavramı 31

1.3.2 Performans Türleri 32

1.4 SINIRSIZ İYİLEŞTİRME 35

1.4.1 Sınırsız İyileştirme kavramı 35

1.4.2 Sınırsız Optimizasyon'un kapsamı 36

1.4.3 Sınırsız İyileştirmenin Önemi 36

1.4.4 Sınırsız İyileştirmenin Amaçları 37

1.4.5 Sınırsız İyileştirmenin Prensipleri 37

1.4.6 Kritik Başarı Faktörleri 38

2. İKİNCİ BÖLÜM: TKY ve ENTEGRE MALİYET YÖNETİMİ 39

2.1 Toplam Kalite Yönetimi & Maliyet Yönetimi Teknikleri Arasındaki Entegrasyon İlişkileri 39

2.1.1 TZ, TKY ve KK Teknikleri Arasındaki Entegrasyonun Kapsamı. 39

2.1.2 FTM, FTY ve FTB tekniklerinin entegrasyon derecesi 41

2.1.3 HM, DM ve SK Teknolojilerinin Entegrasyonu 42

2.1.4 KY, KT ve KK tekniklerinin entegrasyonu ve teknoloji entegrasyonu. 42

2.2 Muhasebe Literatüründe Entegre Maliyet Yönetim Tekniklerinin Yararları 46

2.2.1 Spesifikasyonlara Dayalı Maliyet Teknolojisinin Faydaları ve Hedefleri: 46

2.2.2 Hedef Maliyet Tekniklerinin Hedefleri ve Faydaları 47

2.2.3 Toplam Kalite Yönetiminin Hedefleri ve Faydaları: 49

2.3 ÖNCEKİ ÇALIŞMALARI İNCELENMESİ 52

2.3.1 Çalışma Değişkenleri Üzerine Yapılan Çalışmalar (Toplam Kalite Yönetimi, Maliyet Yönetimi Teknikleri, Sınırsız İyileştirme) 52

2.3.2 Bütünleştirici Bir Şekilde Çalışma Değişkenleri Üzerine Önceki Çalışmalar. 53

2.3.3 Bu Çalışmanın Önceki Çalışmalardan Ayırt Edici Özellikleri 62

3. ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: METODOLOJİ 64

3.1 Problem Tanımı 65

3.3 Çalışmanın Önemi 69

3.4 Beklenen Faydalar 70

3.5 Araştırmanın Varsayımı 74

3.6 Araştırma Sınırlamaları 74

3.7 Araştırma Modeli 75

3.8 Araştırmanın Kapsamı 75

3.9 Veri Toplama Araçları ve Yöntemleri 76

3.9.1 Veri Toplama Araçları 79

3.9.2 Toplum ve Örneklem 80

3.10 Araştırmanın Hipotezleri 81

4. DÖRDÜNCÜ BÖLÜM: VERİ ANALİZİ VE TARTIŞMA 89

4.1 Demografik Değişkenler Tanımlayıcı İstatistikler 89

4.1.1 Cinsiyet 89

4.1.2 Yaş 90

4.1.3 İş Unvanı 90

4.1.4 Eğitim Seviyesi 91

4.1.5 Akademik Uzmanlık 92

4.1.6 Yıllık Tecrübe 92

4.2 Ölçülerin Geçerliliği ve Güvenilirliği 94

4.2.1 Toplam Kalite Yönetimi için Geçerlilik ve Güvenilirlik 94

4.2.2 Performans İyileştirme için Geçerlilik ve Güvenilirlik 95

4.2.3 Maliyet Yönetimi Teknikleri için Geçerlilik ve Güvenirlik 98

4.2.4 Sınırsız İyileştirme Ölçeği için Geçerlilik ve Güvenirlilik 100

4.3 Korelasyon Analizi 101

4.3.1 Kısmi Korelasyon 103

4.4 Tartışma 106

4.5. Sonuçlar 124

4.6. Öneriler ve Gelecekteki Çalışmalar 127

KAYNAKLAR 129

EKLER A..... 141

ANKET 141

ÖZGEÇMİŞ 149

ŞEKİLLERDİZİNİ

Sayfa

Şekil 3. 1. Çalışmanın Önerilen Kavramsal Çerçevesi (yukarıdaki Literatür Taraması'ndan sonuçlanmıştır)..... 75

TABLOLARDİZİNİ

Sayfa

Tablo 3.1. Onay seviyelerinin Likert ölçeğine göre dağılımı. 80

Tablo 4.1. Katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımları. 89

Tablo 4.2. Katılımcıların yaşlarına göre dağılımları. 90

Tablo 4.3. Katılımcıların iş unvanına göre dağılımları. 91

Tablo 4.4. Katılımcıların eğitim seviyesine göre dağılımları. 91

Tablo 4.5. Katılımcıların akademik uzmanlıklarına göre dağılımları. 92

Tablo 4.6. Katılımcıların yıllık tecrübelerine göre dağılımları. 93

Tablo 4.7. Toplam kalite yönetimi (TKY) ölçeği için faktör analizi. 95

Tablo 4.8. Performans iyileştirme ölçeği için faktör analizi. 97

Tablo 4.9. Maliyet yönetimi teknikleri ölçeği için faktör analizi. 99

Tablo 4.10. Sınırsız iyileştirme ölçeği için faktör analizi. 101

Tablo 4.11. Korelasyon Analizi. 102

Tablo 4.12. Maliyet yönetimi teknikleri için kontrol. 104

Tablo 4.13. Sınırsız iyileştirme için kontrol. 105

SEMBOLLER VE KISALTMALAR DİZİNİ

SEMBOLLER

TKY	Toplam Kalite Yönetimi
MYT	Maliyet Yönetimi Teknikleri
Sİ	Sınırsız İyileştirme
Pİ	Performance İyileştirme
FTM	Faaliyet Tabanlı Maliyetleme
FTY	Faaliyet Tabanlı Yönetim
FTB	Faaliyet Tabanlı Bütçeleme
GDM	Geriye Dönük Maliyetlendirme
TZ	Tam Zamanında Stratejisi
HM	Hedef Maliyet
DM	Değer Mühendisliği
SK	Sınırsız Kanıtlama
KY	KıyaslamaYapma
KT	Kısıtlamalar Teorisi
KK	Kurumsal Karne

GİRİŞ

Teknik gelişmeler konusundaki üretken faaliyetler, maliyet yönetimini geliştiren uygulama ve tekniklerin (zamanında üretim sistemi, maliyet-etkinlik-tabanlı, ortaya çıkan Maliyet, Değer Mühendisliği, Kısıtlamalar Teorisi ve Kurumsal Karne) birçoğuna cevap vererek maliyet muhasebesi üzerindeki tesirini etkilemiştir.Oysa birçok kuruluş Toplam Kalite Yönetimi (TKY) ve kıyaslama/karşılaştırmalı değerlendirme gibi uygulamaları benimsemiştir. Birçok bilim adamı, yöneticilerin TKY'ni herhangi bir organizasyonda ve imalat, hizmet, eğitim ve devlet gibi ekonominin herhangi bir sektöründe uygulayabileceğini (Dean & Bowen, 1994) ve daha gelişmiş ürünler ve iyi hizmetler, daha memnun müşteriler ve çalışanlar oluşturduğunu, maliyetleri düşürdüğünü, finansal performansı, rekabeti ve verimliliği arttırdığını iddia etmektedirler (Zu, 2009; Kaynak, 2003; Deming, 1986). Modern üretim ortamı ile kaliteyi başarmanınpek de pahalı olmayan bir süreç olmaya başlamasından dolayı kalite zorunlu hale geldi ve pazarda büyüme, denge ve istikrar hedeflerine ulaşmak isteyen her şirket için elde edilmesi gerektiğinden, toplam kalite yönetimi teknolojisi şirkete rekabet avantajları sağlayan stratejik önceliklerden birisi olmuştur.

Bu nedenle, bu teknoloji şu anda birçok araştırmacı ve düşünürün odak noktası haline gelmiştir. Modern üretim ortamı, modern gelişmelerde maliyet yönetimi tekniklerinin birçoğununuygulanmasına yol açarak istihdam eden maliyet muhasebesini etkilemiş olabilir.

Kalite yönetimi ayrıca şirketleri sürekli iyileştirme arayışına sokan yaklaşımları da etkilemiştir. Piyasaları ve fiyatlandırma kararlarını kontrol edememe gibi nedenlerden dolayı imalat dünyasına girmekten hala korkan birçok kuruluş bulunmakta ve bu nedenle maliyetleri kontrol etme becerisinden yoksun kaldıklarından hala maliyetleri en aza indirgemek için geleneksel yöntemleri kullanmaktadır. Bu dünyaya girmek, maliyet yönetiminin modern gelişmelerinden haberdar olunması gereken ve maliyetlerin

yönetilebileceği ve azaltılabileceği şiddetli rekabet koşulları ışığında gerekli hale gelmiştir.Şirketlerin, TKY maliyet teknikleri arasında entegrasyonun önemini fark ederek maliyetleri yönetmek için yeni yöntemler izlemeleri ve bu gibi maliyetleri düşürmeleri de esastır.

Öte yandan, yirmi birinci yüzyılda, Libya ekonomisinin karşı karşıya kaldığı zorluklar ortaya çıkmıştır: Dünya Ticaret Örgütünün kurulması ve bunun sonucunda pazar engellerinin erozyonu ve dünyanın, dış ve iç malların yan yana rekabet ettiği açık bir pazar haline gelmesi.

Zorluklar, maliyet ölçüm ve kontrol sürecini sıkılaştırmak, atıkları azaltmak ve mümkün olan en düşük maliyetle en yüksek kalitede ürünleri temin etmek ve uygun maliyetlere ulaşmak için maliyet sistemlerinin geliştirilmesi yoluyla diğer şirketlerin mallarıyla rekabet edebilen bir ürün ortaya koymaktır. Bu, onları bu konuda sürekliliğe ve yüksek rekabet altında kalmaya zorlar.

Bu alanda, karar verme sorunu her zaman durmaksızın değildir ve bitmeksizin devam eden bir süreçtir ve kararın kendisini çevreleyen değişikliklerin yanı sıra kararın etkisi ve karar vermede dikkate alınmayan değişkenler ve kısıtlamalar üzerindeki etkisiyle de tutarlı bir şekilde sürekli modifikasyon ve geliştirme gerektirir. Öte yandan, modern üretim ortamının özelliklerine ve aşağıdakiler de dahil olmak üzere modern yönetim yöntemlerinin ortaya çıkışı ile uyumlu olacak şekilde maliyet sistemleri ve idari muhasebe geliştirmek için araçlar veya yollar aramak gerekliydi: sınırsız iyileştirmeye giriş, giriş aktivitesine dayalı maliyet, tam zamanında, TKY'ne giriş, kısıtlamalar teorisi. Bu yöntemlerin ortaya çıkması, doğrudan işgücü maliyetlerinin, toplam maliyetlerin, dolaylı maliyetlerin arttırılması, yatırımların değerinin arttırılması ve en son imalat sistemlerinin çekilmesiyle doğrudan düşmesiyle temsil edilen sanayi alanındaki maliyetlerin yapısı üzerinde önemli bir etkiye sahiptir.Muhasebe ve idari düşüncenin gelişimi bağlamında, son yıllarda hem TKY'nin maliyet muhasebesi hem de yönetim muhasebesi alanında artan ilgi ve modern yöntemler olarak kısıtlama teorisi, şirketlerin ve kurumların maliyetleri azaltma ve karlılıklarını en üst düzeye çıkarma hedeflerine ulaşmalarını sağlar.

Bu araştırma, maliyet yönetimi tekniklerinin ve kalite yönetiminin entegrasyonunun önemini açıklığa kavuşturmayı amaçlamasının yanısıra TKY ile maliyet yönetimi teknikleri arasındaki tamamlayıcı ilişkiyi ve performans iyileştirme üzerindeki etkisini anlamaya çalışmaktadır. Maliyet yönetimi teknikleri ile TKY arasındaki etkileşim, öncelikle ürünün kalitesine ve ardından da bir bütün olarak organizasyona ulaşmaya çalışarak kalite iyileştirme, maliyet azaltma ve müşteri memnuniyeti gibi TKY hedeflerine ulaşmayı ve böylece toplam üretim maliyetlerini mümkün olduğunca azaltmakla hasar ve maliyetlerini azaltmayı veya ortadan kaldırmayı amaçlamaktadır. Organizasyon, kurum olarak tüm sektörlerde sürekli ve kapsamlı bir iyileşme sağlanması, pazarda hayatta kalma, büyüme ve denge sağlanması ve böylece maliyetlerin azaltılması, verimlilik ve pazar payını arttırması yoluyla karı artırıp müşteri taleplerini karşılaması rekabetçi pozisyonu geliştirme anlamına gelir ki bütün bunlar da organizasyona rekabet avantajı kazandıracaktır. Araştırma çerçevesi, TKY ile maliyet yönetimi teknikleri arasındaki ilişkiyi inceleyerek TKY'nin performans iyileştirme üzerindeki etkisini göstermektedir; aynı zamanda performans iyileştirme ve sınırsız iyileştirme arasındaki ilişkinin yanı sıra maliyet yönetimi teknikleri ile performans iyileştirme arasındaki ilişkiyi de açıklamaktadır. Çalışmanın ilk bölümünde toplam kalite yönetimi kavramı, önemi ve hedefleri; maliyet yönetimi teknikleri kavramı, önemi ve hedefleri; ve ayrıca performans iyileştirme kavramı ve türleri sunulmuştur. İkinci bölümde, daha önce yapılan çalışmalar gözden geçirilerek, toplam kalite yönetimi ve maliyet yönetimi teknikleri arasındaki sınırsız iyileştirme ve entegrasyon ilişkileri kavramları bir bütün olarak sunulmuştur. Çalışmanın üçüncü bölümünde, çalışmanın yöntemi ve hipotezleri tartışılmıştır. Çalışmanın son bölümünde saha araştırmasıyla ilgili bulgular ve sonuçlar yer almaktadır. Veriler anket yöntemiyle elde edilmiş ve anket formu eklenmiştir.

I. BÖLÜM

TKY, MALİYET YÖNETİMİ TEKNİKLERİ VE PERFORMANSI

1.1 TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ (TKY)

Pazarın küreselleşmesinden ve kurumlar arasındaki rekabetin yoğunlaşmasından kaynaklanan ekonomik, teknolojik ve sosyal değişiklikler, ürünün veya hizmet özelliklerinin kalitesine odaklanmayı, müşterilerin ve tüketicilerin maksimum memnuniyetlerini sağlamak için toplam kalite olarak adlandırılan şeyi benimseyerek, kuruluşun tüm süreçlerinin, faaliyetlerinin ve iş istasyonlarının kalitesine daha geniş ve daha odaklı bir yaklaşımı mecburi hale getirmiştir. Bu nedenle, organizasyondaki başarı ve yapılan düzenlemeler, tanımlamalar, önemli görülen husular ve hedefler, temeller ve ilkeler, ve uygulama aşamaları açısından bu konuda adres olarak gösterilen ve toplam kalite yönetimi adı verilen tüm çabaların koordinasyonunu ve yönlendirilmesini gerektirir(Shameer & Sing, 2013).

1.1.1 Toplam Kalite Yönetimi'nin Tanımı

Toplam Kalite Yönetimi'nin işletmeler için büyük önemi göz önüne alındığında, TKY için yapılan tanımlar araştırmacılar için büyük ilgi odağı olmuştur. Aşağıda ilgili tanımlar sıralanmıştır: TKY, aşağıdaki tanımlarla gösterildiği gibi, tüm süreçlerde genel kalitenin elde edilmesi yoluyla müşterinin ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlayan bir dizi fikir içeren bir yönetim yöntemi veya felsefesi olarak görülmektedir:

ISO için, TKY, tüm bireylerin katkısına dayalı olarak kaliteye (bir emtia veya hizmette hem belirtilmiş hem de örtülü kalmış ihtiyaçları karşılama kapasitesi sunan bir dizi özellik olarak) odaklanan bir organizasyon yönetimi yöntemi olarak tanımlanır ve

müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayarak ve kurum ve toplumun tüm üyelerine fayda sağlayarak uzun süreli bir başarı arayışındadır (Reed, Lemak, & Mero, 2000).

Toplam Kalite Yönetimi (TKY), müşterinin gereksinimlerinden elde edilen kalite hedeflerini belirlemek ve yerine getirmek amacıyla bireylerin ve organizasyonun faaliyetlerini içeren, tüm organizasyonu kapsayan bir yönetim stratejisi olarak tanımlanmaktadır. Kalite yönetimi, organizasyondaki tüm süreçlerin, ürünlerin ve hizmetlerin performansının kalitesinde sürekli iyileştirme sağlamayı amaçlayan bir yönetim felsefesi olarak ifade edilmektedir. TKY'yi, genel ve nihai bir hedefe ulaşmak ve müşteri ve tüketicinin memnuniyetini sağlamak için operasyonların, bireylerin ve faaliyetlerin organizasyonu sayesindetüm unsurların etkileşime girdiği entegre bir sistem olarak görenler de vardır. Bu görüşü gösteren tanımlardan bazıları şunlardır:

TKY, organizasyonun tüm departmanlarının, insan unsurunun ve müşterinin ihtiyaçlarını karşılamak ve arzularına yerine getirmek için mevcut finansal kaynakların kullanımı yoluyla kaliteyi iyileştirme ve geliştirme çabalarını entegre etmek için etkili bir sistem olarak tanımlanır.Bunu, hedeflere ulaşmak için kullanılan bir dizi entegre entelektüel felsefe, istatistiksel araçlar ve idari süreçleri içeren ve aynı zamanda hem müşteri hem de çalışan memnuniyeti düzeyini yükselten bir sistem olarak tanımlayanlar da vardır (Reed ve ark., 2000).

Yukarıdakilerden, TKY tanımlarının birbirinden farklı olmasına rağmen, ikincisinin amacının, müşterinin mevcut ve potansiyel ihtiyaçlarını ve gereksinimlerini karşılamaya çalışmak, yani tüketiciye hizmet vermek ve müşteri memnuniyeti ve kurum memnuniyetini sağlamak olduğunu belirtmek gerekir. Bu hedefe ulaşmak için yönetim felsefesinde radikal ve derin değişiklikler gerekir. Bu bağlamda, bazıları, TKY'nin, organizasyon içindeki her şey için olumlu ve köklü değişiklikler yapmaya dayanan, ve düşünce, davranış, değerler, örgütsel inançlar, yönetim kavramları, stil yönetimi sistemleri, iş prosedürleri ve performans, vb. alanlarındaki değişiklikleri içerecek şekilde kapsamlı bir yönetim yaklaşımı veya sistemi olduğuna inanmaktadır. İhtiyaç ve arzularını yerine getirerek müşterilerinin en yüksek memnuniyetini elde etmek için, çıktılarında (mal ve hizmetlerde) en düşük maliyetle beraber en yüksek kaliteyi elde

etmek için organizasyonun bileşenlerini iyileştirmek ve geliştirmek ana hedeftir. Ancak, ana gayenin müşteri memnuniyetinin ve işletmenin hedeflerine ulaşmanın olduğunu ve kurumun hayatta kalması, başarısı ve sürekliliğinin bu memnuniyete ve tedarikçiler ve diğerleri gibi müşteri olamayan ama ilgili paydaşların memnuniyetine bağlı olduğunu kabul eden bir strateji doğrultusunda bu beklenti aşılmaktadır.

TKY, tüm faaliyetleri, bireyleri, işleri vb.etkileyen kapsamlı bir kaliteye ulaşmak için kurum tarafından takip edilen bir yönetim stratejisini takip eden bir sistem şeklinde tercüme edilen bir felsefe veya fikir kümesidir. TKY, sürekli iyileştirme süreçlerinin uygulanması ve müşteri ve çalışan memnuniyetini sağlamak için tüm çabaların koordinasyonu yoluyla uygulanmaktadır.

Bu tanımlamaların bir sonucu olarak TKY tanımı şöyle yapılabilir:

TKY, Kalitenin tüm çalışanların sorumluluğunda olduğu, önce insan anlayışı temelinde, hata bulmadan çok hata önlemeyi, tüm çalışanların katılımın ve sürekli iyileşmeyi esas alan, sonuçtan çok süreç odaklı olan, işgören memnuniyeti ile birlikte müşteri memnuniyetini hedefleyen bir yönetim anlayışıdır. (Küçük, 2016: 70).

. Yukarıda belirtilen tanımlarla aşağıdakileri sonuçlara ulaşılabilir:

- TKY, kurumun tüm operasyonlarında ve etkinliklerinde sürekli iyileştirmeye dayanan bir dizi pratik fikirdir.
- Bu iyileştirme süreci, kapsamlı olduğu için, kaliteyi elde etmek için kollektif çabaların yoğunlaştırılmasını gerektirir.
- Müşterilerin mevcut ve gelecekteki gereksinimlerini karşılamak için tüm süreçlerdir.
- Bu hedefe ulaşmak, TKY'nin tarzında değişiklikler ve farklılaşmalaryapmayı gerektirir.
- Bu hedefe ulaşmak, organizasyondaki yönetim tarzında da değişimi gerektirir.

- Bu değişiklikler aynı zamanda kurumun değerlerini, inançlarını ve çalışma prosedürlerini de içermelidir.
- Bunların hepsini bir araya getirirsek hedef - müşteri memnuniyetidir.
- Bu hedef kurumun stratejisine uygun olmalıdır, çünkü kurumun hayatta kalması, başarısı ve kabiliyeti buna bağlıdır.
- Kurumun gelişmesi tüketici ve müşteri ve kurum memnuniyeti ile yakından ilgilidir.

Genel olarak, TKY'nin yukarıdakilere dayalı olarak uygulanması, canlılığını ve sürekliliğini destekleyerek rakiplerine göre rekabet avantajı elde etmesine büyük ölçüde yardımcı olur.

1.1.2 TKY'nin Önemi ve Amaçları

TKY felsefesinin organizasyonda uygulanmasının önemi, belirlemeye çalıştığımız birçok nedenden kaynaklanmaktadır, elde etmeyi amaçladığı hedeflere ek olarak: TKY'nin önemi, çevrenin tüm unsurlarının sürekli, hızlı ve kapsamlı değişimi de dahil olmak üzere bir takım nedenlerden kaynaklanmaktadır (Andersson, Eriksson, & Torstensson, 2006; Lakhe & Mohanty, 1994):

***Pazarın küreselleşmesi**

Dünya Ticaret Örgütü (DTÖ), Gümrük Tarifeleri ve Ticaret Genel Anlaşması (GATT), Kuzey Amerika Serbest Ticaret Anlaşması (NAFTA) veya serbest ticaret anlaşması (STA), ve artan ekonomik bloklar gibi bazı kuruluşların ve anlaşmaların kurulması sonucu ortaya çıktı.

***Teknolojik gelişmeler**

Bu, üretim tekniklerinin gelişmesine ve malların ve hizmetlerin artan karmaşıklığına yol açmıştır.

***Sosyal gelişmeler**

Bu, kendini tatmin ve memnuniyet arayışı gibi bireylerde ihtiyaçların ve çeşitliliğin gelişmesine yol açmıştır.

- **Bazı olumsuz olayların yayılması**

Kalitenin azalması, üretim süreçlerine ve kontrolüne harcanan zamanın artması, müşteri şikâyet ve eleştirilerinin artması gibi.

- **Yönetim yöntemlerini iyileştirmede eksik kalmış kısmi metodların yetersizliği ve etkinliği**

Bu nedenler kurumun aşağıdakileri yapma ihtiyacına sebep olmuştur:

- Pazar payını arttırmak ve Dünya Ticaret Örgütü'ne katılmak için rekabetçi bir araç olarak kalite.
- Kurum fonksiyonlarının yönetiminde yeni teknikler.
- İyileştirme sürecinde hem insan hem de teknolojik kaynakları dikkate alan entegre bir yönetim sistemi.

Bu nedenlerle ve onlarla yüzleşmek için gerekenlere karşı kurum, yönetiminde genel olarak kaliteyi benimsemekle, rekabetin zorluklarıyla yüzleşmeyi değil, dolayısıyla TKY felsefesinin kurumda uygulanmasının önemini anlamıştır. Kurum, TKY felsefesinin benimsenmesi ve uygulanması yoluyla, aşağıdakiler de dahil olmak üzere birçok hedefe ulaşmayı amaçlamaktadır:

- Müşterilerin ve tüketicilerin gerçek ihtiyaç ve gereksinimlerini belirlemek.
- Bu müşterilerin ve tüketicilerin ihtiyaçlarını, şartnamelere uygun mal ve hizmetlerin sağlanması yoluyla karşılamak ve ihtiyaç ve isteklerine göre geliştirmek.

- Müşterilerin, çalışanların ve yöneticilerin aynı şekilde memnuniyetini sağlamak.
- Gelecekte müşterinin ihtiyaçlarını önceden tahmin etmek ve daha fazla müşteri çekmek ve bunların durumunu korumak için onları karşılamak için çalışmak.
- Kurumun tüm faaliyetlerinin ve fonksiyonlarının sürekli ve kapsamlı bir şekilde iyileştirilmesini sağlamak ve geliştirme yeteneğini arttırmak.
- Organizasyonun, yoğun rekabet karşısında küresel pazarlarda rekabet avantajı elde etmesini sağlamak.
- Üretimin verimliliğinin artılırlması, maliyetlerin düşürülmesi ve aynı zamanda kalitenin iyileştirilmesinin sonucu olarak pazar payını artırarak kuruluşun karlılığını arttırmak.
- Kurumda takım çalışması fikrini teşvik edin.
- Kalite konusunda karar verme hakkı vermek ve ortak eylem alanlarını geliştirmek.
- İstenilen kaliteye ulaşmak için teknik, ekonomik ve sosyal değişikliklere uyum sağlamak.

Bu nedenle, bunlar, tüketicinin veya müşterinin sürekli olarak maksimum memnuniyetini elde etmek için çalışmanın ana noktasında olan TKY uygulaması yoluyla kuruluşun ana hedefleridir, ki kurumun rekabet avantajı ve rekabet gücü elde edebilen yüksek bir kalite seviyesine ulaşmasına yardımcı olur (Al-Naser & Mohamed, 2017; Joiner, 2006).

1.1.3 TKY'nin Gereksimimleri

Tartışılanların ışığında, kurumun Toplam Kalite Yönetimi felsefesinin uygulanmasının başarısına dayanan aşağıdakileri de içeren bir dizi gereksinim çıkarılabilir:

*Ön uygulama

Bu felsefenin uygulanmasının başarısını sağlamak ve kurumda güven ve işbirliği ruhunu geliştirmek için uygun bir ortam oluşturmaya yardımcı olacak, bu felsefenin önemini ve hedeflerini ve bu felsefenin uygulanmasının faydalarını açıklayarak ve bunlarla alakalı

metod ve araçlar konusunda eğiterek TKY felsefesini benimsemeye ihtiyaç duyan işçiler arasında bir kanaat oluşturmak gereklidir.

- Stratejik planlama

Kurum, kurumun ve çevresini kapsayan çalışmalara dayanarak, kurumun izleyeceği hedefleri, prosedürleri ve politikaları içeren stratejik bir plan geliştirmelidir.

- Çalışanları TKY kavram ve yöntemlerini benimsemeleri konusunda eğitin

Kurum üyelerini, TKY'yi uygulamak için gereken becerileri, yetenekleri ve araçları, performanslarını geliştirmeye yardımcı olan eğitim programları aracılığıyla eğitir.

- Müşteri ve tüketiciye odaklanma

Müşterilerin ve tüketicilerin gereksinim ve isteklerinin belirlenmesi ve ihtiyaçlarına cevap verilmesi, görüşlerini dikkate alarak, kendi çalışmaları ve pazar araştırmalarına dayanarak ve kendilerine sağlanan hizmet ve ürünlerden duydukları memnuniyeti ölçmeye odaklanmaktadır.

- Karar verme, hedef belirleme, sorunları çözme ve TKY ile ilgili iyileştirmelere katılma hakkı verilmesi.
- Kalite kontrol için bir politika, yöntem ve istatistiksel araçlar benimsenmesi.
- Kalite ölçümü için standartlar sağlanması

Bu standartların mevcudiyeti, çalışanların kendilerine uyma zorunluluğunu doğurur, böylelikle en iyi performans ve ürün ve hizmetlerin daha iyi bir şekilde sunulmasını sağlar.

- Kurumun, yüksek kaliteli ürünlerin üretimini sağlamak için makbuz, muayene ve depolamada bilimsel yöntemlerin benimsenmesiyle, şartnamelere ve spesifikasyonlara uygun birincil materyalleri satın alma taahhüdü.

Bunlar, kurumda TKY felsefesinin başarılı bir şekilde uygulanması için yerine getirilmesi gereken koşullar ve gerekliliklerden bazılarıdır, çünkü bir veya daha fazlasının yokluğu bu felsefenin uygulanmasında bir kusura yol açacaktır. TKY kavramı

kaliteden daha geniş ve daha kapsamlıdır.İkincisi, sadece ürün kalitesi ile sınırlıdır; TKY kavramı, kurumun temellerine, gereksinimlerine ve hedeflerine dayanan, ürün kalitesinde olduğu gibi sadece müşteriye veya tüketiciye değil, kuruluşun müşterileri, çalışanları ve yardımcılarınada yönelik kapsamlı bir kalite yönetimi stratejisi yoluyla tüm işletmeyi kapsar(González & Guillén, 2002).

1.1.4 Toplam Kalite Yönetimi İlke ve Kavramları

TKY sadece bir felsefe ve organizasyon tarafından benimsenen bir dizi fikir değildir, aynı zamanda kurum içinde bu fikirlerin bir düzenlemesi ve istediği hedeflere ulaşmak için hayata geçirilmiş bir uygulamasıdır. Bununla birlikte, aşağıdakiler de dahil olamk üzere bazı temellere, ilkelere ve bir dizi prensiplereüzerine kurulmuş veya inşa edilmiştir:

- Kalite, tüketicinin ve müşterinin isteklerinin gerçekleştirilmesi ve beklentilerinin karşılanmasıdır.
- Müşteri ve tüketici, işletmenin odak noktası ve temelidir.
- Müşteri kaliteyi belirler.
- Kalite, organizasyonun tüm gelirlerinin sorumluluğundadır ve tüm kısımlarını kapsar.
- Arabağlantı ve entegrasyon süreçleri ve prosedürleri.
- Tüm süreçlerin sürekli iyileştirilmesi.
- Kalite seviyesinin iyileştirilmesi kurumun hedefidir.
- Kalite rekabet avantajı kaynağıdır.

Bunlar, TKY'nin temellerinden bazılarıdır; bu, kurumun tüm operasyonlarının, etkinliklerinin ve bireylerinin genel kalitesinin, müşterilerin ve tüketicilerin ihtiyaç ve isteklerini yerine getirmek amacıyla en iyi yolun ve bir kurumun rekabet avantajının kaynağı olduğu anlamına gelir. Ancak, bu temeller, kurumun TKY felsefesinin en iyi performansına ve uygulanmasına, en iyi şekilde ulaşmasına aşağıda da bahsedebileceğimiz yardımcı bir dizi ilkeyi desteklemelidir following (Black & Porter, 1996; Joiner, 2006; Shammas-Toma ve ark., 1998):

- Bireyler ve gruplarla yatay ve dikey iletişime dayanarak, onlara hareket etme hakkı vermek ve onları kalite yöntemleri ve araçları konusunda eğitmek.
- Tüm süreçlerde ve etkinliklerde sürekli gelişime uzun vadeli bağlılık.
- Etkili denetim ve eğitim yöntemlerini izleyin ve kurumun bölümleri arasında entegrasyon ve karşılıklı bağımlılık sağlayın.
- Süreçlere ve sonuçlara aynı anda odaklanın: yani, hatalı ürünlerin üretilmesini önlemek için sadece son ürünlerin izlenmesine değil, aynı zamanda üretim süreçlerine de odaklanın.
- Hataları oluşmadan önce önleme: ürünlerde ortaya çıkabilecek hataları ve kusurları önlemek için üretim sırasında ölçüm standartlarını sağlayarak ve kullanarak, maliyetlerin azaltılmasına ve üretkenliğin artırılmasına yardımcı olan spesifikasyonlara ve standartlara uyulmasını sağlamak.
- Karar verme konusunda bilimsel yaklaşımı benimsemek: kurumsal bilgi sisteminin etkinliğine ve beslenme bilgilerinin tersine bağlı olarak, piyasa ve rekabet ortamı bilgilerine odaklanarak, beklentiler ve tahminlerden ziyade gerçeklere dayalı stratejik karar verme.
- Hem tedarikçiler hem de müşteriler ile etkili ilişkiler kurarak, planlama ve karar almaya katılmalarını sağlayın.
- Sürekli iyileştirme: operasyonların tüm aşamalarının kesintisiz ve sürekli izlenmesi, hataların önceden tespit edilmesi ve meydana gelmeden önce nedenlerinin tespiti ve meydana geldikten sonra giderilmesiişlemlerinin gerçekleştirilmesi, ve müşterinin ve tüketicinin gereksinimlerindeki değişikliklere paralel olarak ürün sağlamak için sürekli olarak daha iyi yollar aranmasıdır.

1.1.5 Toplam Kalite Yönetiminin Aşamaları

TKY fikirlerini benimsemek ve bunları uygulamaya çalışmak kolay değildir. Bu, kurumun tüm etkinliklerinin ve operasyonlarının alanlarında tanıyacağımız bir dizi aşama ve birçok değişiklik gerektirir. TKY birçok aşamayla uygulanmaktadır (Beer, 2003; González & Guillén, 2002):

- **BİRİNCİ AŞAMA**

İlk aşama, kurum içindeki bireysel ve kolektif davranış kalıplarını yönlendiren ve etkileyen temel kuralları oluşturan bir takım inançlar, ilkeler ve gayrı resmi değerler için uygun bir ortam oluşturmak üzere kurumda yeni bir örgüt kültürü meydana getirmeye ve inşa etmeye çalışmaktır.

Örgütsel felsefe ve kültüründeğiştirilmesi, bireylerin TKY felsefesine uygun ve iç ve dış çevre ile tutarlı olan yeni bir kültür benimsemelerini sağlamak için yardımcı/kolaylaştırıcı tarafından yapılması gereken önemli çabaları gerektirir. Ayrıca onları takip etmek için bir plan geliştirilmesini gerektirir. Ayrıca, kuruluş üyelerinin bu değişime hazır olup olmadığının değerlendirilmesini de gerektirir. Dönüşüm ve değişim sürecine öncülük etmesi için seçilen liderliğin, işbirlikçi bir ekip oluşturabilmesi ve TKY metodolojisinin uygulanmasını teşvik edebilmesi gerekmektedir.

- **İKİNCİ AŞAMA**

TKY'nin uygulanmasına uygun bir ortam oluşturma aşamasının ardından ikinci aşama, TKY için stratejik planlama sürecidir; yani TKY'nin hayata geçirilmesinin başlangıcıdır.Liderlik, çalışan bilgileri, iş ve endüstriyel süreçleri ve sonuçları gibi iyileştirilmesi gereken farklı süreç alanlarının analiz edilmesini ve bunları organizasyonun müşteriyi, çalışanları ve denetçileri tatmin etmenin temel hedefleriyle ilişkilendirmesini gerektirir.

Stratejik bir plan geliştirmek için izlenecek adımlar aşağıdaki gibidir:

- Kurumun stratejik hedeflerini tanımlayın:

Bir dizi değişiklik de dahil olmak üzere uzun vadeli hedeflerin belirlendiği ve kurum kültürünün, süreçlerinin, politikalarının ve prosedürlerinin etkilendiği çeşitli alanlarda stratejik hedefler tanımlanır.

- Dahili çalışma ortamı (İç Ortam Analizi):

Yani, çevre güçlü yönlerin keşfi ve yatırımı, ve güvenlik açıklarının tespiti ve arıtılması için dahili olarak analiz edilir.

- Dış Ortam Analizi:

Rekabet ortamınınanlaşılması ve kurumun çevre analizi yoluyla kurumun yatırım fırsatları açısından dış çevresinin keşfedilmesi ve kuruma yönelik tehditler ve halledilmesi anlamına gelir.

- Hedefleri de dahil olmak üzere kuruma ve çevresel koşullarına uygun bir stratejik plan geliştirmek

Genel kalite stratejisinin uygulanması için çalışma planının geliştirilmesinin ardından, çalışmanın ikinci aşaması, yani TKY'nin uygulanması için uygun düzenleyici çerçevenin geliştirilmesi ile başlanır:

- Onaylanan organizasyonel yapının değiştirilmesi: Uzun dikey karakterde bir organizasyonel yapısı, bağlı/yan yapılar arasındaki ahenk ve tutarlılık ile karakterize edilen yatay organizasyonel yapı ile değiştirilir.
- Süreç ve fonksiyon yeniden tasarımı ve mühendisliği: belirlenen strateji doğrultusunda süreçlerde, metotlarda ve prosedürlerde her tür temel ve köklü değişiklikler yapılması.
- Yetki, sorumluluk ve yeni vazifelendirmelerin kurum üyelerine dağıtılması.
- Yetenek ve becerilere sahip her düzeyde bireylerin olduğu çalışma ekipleri oluşturun.
- Yeterli tecrübeye sahip bir Kalite Yönetim Kurulu oluşturulması.
- Genel kaliteyi elde etmek için gerekli araçları, malzemeyi, teknik, teknolojik ve insan kaynaklarını sağlamak.

- **ÜÇÜNCÜ AŞAMA**

TKY'nin uygulanması için gerekli tüm koşulların ve kaynakların hazırlanmasının ardından, üçüncü aşama:

Uygulama aşaması:

Stratejik plan, hem kolaylaştırıcıların hem de işçilerin çabalarını birleştirerek kurumun TKY felsefesini yansıtmak için uygulanmaktadır.

- **DÖRDÜNCÜ AŞAMA**

TKY felsefesinin uygulama sürecine dördüncü aşamadaki bir diğer önemli süreç eşlik eder:

Genel kalite stratejisinin uygulanmasının izlenmesi:

Planlandığı gibi genel kalite stratejisinin uygulanmasını sağlamak ve planda belirtilen hedeflere ulaşmak için, izleme amacıyla farklı yöntemler ve nicel ve istatistiksel araçların kullanımı önemlidir, ancak bu yöntem ve araçların nasıl etkin olarak kullanılacağı konusu da dahil olmak üzere çalışanların eğitilmesini gerektirir:

- Temel istatistiksel araçlar
    - Histogram
    - Korelasyon
    - Ortalama, Aralık, Standart Sapma:
- Normal ve düzensiz sapmalar:
- Gözetim haritaları

Yukarıdakilerden, TKY uygulamasının, eski kültürü yeni bir kültüre dönüştürmek için organizasyonda geniş değişiklikler gerektirdiğinin farkına varılabilir. Organizasyon yapısını değiştirerek uygulamaya uygun ortamın şekillendirilmesinin yanı sıra, süreçlerin yeniden tasarlanması ve çalışanların TKY kavram ve yöntemleri ve uygulanacak araçlar konusunda eğitilmesi.Bu yöntem ve araçların denetim sürecinde, uygulamada olması gereken uygun zamanda kullanılması. Kurumun TKY felsefesini uygulamak için, kültür, çalışanlar, sorumluluklar, işler ...vb. de dahil olmak üzere bir bütün olarak kurumu etkileyen birçok aşamadan ve değişikliklerden geçmeyi gerektiren, uygulamaya yardımcı olan bir dizi ilke tarafından desteklenen temellere dayanmalıdır. TKY felsefesinin benimsenmesi, kurumun uygulamak için kullandığı stratejik planlar kadar sıradan veya benzeri değildir; çünkü bu inanç TKY'nin uygulanmasını engelleyebilir(Ooi, Lin, Tan, & Yee-Loong Chong, 2011).

Bu bölümde yukarıda belirtilenlerin hepsinin bir özeti olarak, diyebilirz ki, kalite, marjinal tüketici ve müşterinin memnuniyetini sağlamak için toplam kalitenin çalışmaların tüm yönleri ve kurumun tüm faaliyetleri, işlevleri ve operasyonları etrafında döndüğü eksen ve temeldir.Ancak bu, müşterilerin, tüketicilerin ve bireylerin eşit bir şekilde ihtiyaç ve isteklerini yerine getirmek için kurumun amacına ulaşmayı hedefleyen çeşitli ilkelere, temellere ve gereksinimlere dayanan bir yönetim felsefesi olarak adlandırılan çabaların eşgüdümünü ve yönlendirilmesini gerektirir.Böylece,kurum için bir katalizör olarak kurum mükemmelliğinin rekabetçi bir şekilde elde edilmesi, ve bu felsefenin ilkelerinin ve hedeflerinin somutlaştırmasına yardımcı olması sağlanır.

1.2 Maliyet Yönetimi

Şirketler şimdi, hızlı teknolojik gelişme ve yoğun rekabet ile karakterize bir ekonomik ortamda aktif faaliyet gösterdikleri iç ve dış ortamlarında hızlı değişimlerle karşı karşıya kalmakta ve bu şirketlerin çevre koşullarının çeşitli unsurlarının anlaşılması ve analiz edilmesi anlamına gelen stratejik düşünmeye daha fazla önem vermelerini zorunlu kılmaktadır.

Geleneksel maliyet muhasebesi bilgi sistemi kararla ilgili bilgilerde yalnızca sınırlı sayıda gereksinimi karşılamaktadır; bu da, sistemin müşterilerin isteklerini yerine getirmesi ve rekabet gereksinimlerini desteklemesi ile sınırlı olduğu anlamına gelir. Maliyet muhasebesi kavramının benimsenmesi için maliyet muhasebesi sisteminin geliştirilmesi, şirketlerin bu rekabet ortamında hayatta kalmalarını ve kalıcılıklarını sağlamak için acil bir zorunluluk haline gelmiştir. Bunu, maliyet liderliği stratejisi veya ürün mükemmelliği stratejisi gibi farklı stratejiler de takip edebilir. Bu, yönetim endişelerinin müşteriye doğru kaymasına yansır. Şirketin herhangi bir rekabet avantajı elde etmesi mümkün olmayacaktır, bu nedenle, yönetim ve maliyet muhasebe sistemlerinin stratejik boyutunu bütünleştirmeye yönelik arayış yöntemlerinden biri olan sözde yönetim muhasebesinin ortaya çıkması ile sonuçlanan rekabet edebilecekleri yeni metodlararamak şirketlerin kaygıları olmuştur(Blocher, Stout, & Cokins, 2010).

Maliyet yönetimi nihayetinde işletmenin uzun vadeli maliyet pozisyonunu iyileştirmeyi hedefleyerek, sonuçta şirketin rekabet pozisyonunu destekleyen bir rekabet avantajı

sağlamayı amaçlamaktadır. Şirketlerin rekabet avantajı elde ettiği yerlerde, müşterilere rakiplerinin sundukları değeri aşan yeni bir değer sunabilmeleri üstünlük sağlamaktadır. Bu değer, şirketlerin müşterilerinin gereksinimlerini makul fiyatlarla ve yüksek kalitede karşılamak için onlara sunduğu faydaların miktarıdır.

1.2.1 Maliyet Muhasebesinin Tanımı

Maliyet yönetimi, en düşük maliyeti elde etmek için maliyetin tüm aşamalarında ürünün ömrü boyunca izlendiği, kuruluşun iç ve dış çevre unsurlarının analizinin dikkate alınarak, ürünlerin (hizmetlerin) müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayan özelliklerini ve şartnameleri sağlamaları, ve şirket için rekabet avantajı oluşturmak amacıyla maliyeti izleme ve kontrol etme adına teknik araçlar ve tekniklerin kullanıldığı bir süreçtir. Tüketicilerin ihtiyaçlarını sürekli olarak karşılayan, yüksek kalite spesifikasyonlara sahip ürünleri en düşük maliyetle ve rekabetçi fiyatlarla onlara sunmak amacıyla entelektüel, yönetsel ve davranışsal bir perspektiften sofistike bir şekilde çalışan bir yönetim olarak tanımlanmaktadır. Bunlar, faaliyetlerin maliyet temelli analizi, değer mühendisliği ve değer zinciri analizi gibi gelişmiş araç ve tekniklerin benimsenmesi yoluyla olur.

Maliyet yönetimi, bir işletmenin ürün üretmesine ve hizmetleri rakiplerinden daha etkili ve rekabetçi bir şekilde sunmasına yardımcı olmak amacıyla hem kısa hem de uzun vadede planlama, karar verme ve kontrol bilgileri oluşturmasını sağlayan araçlar kümesidir. Maliyet yönetimi, yönetimin tüm aşamalarında stratejik hedeflere ulaşmak için gerekli bilgiyi sağlayan bir bilgi sistemidir (Milgrom & Roberts, 1990).

Maliyet yönetimi, bir işletmenin işletme stratejisi içerisinde, tesisin iç değer zinciri ve bu motor üretimlerin geliştirilmesinden, tedarikçinin kullanımına ve nihai tüketiciye kadar değer zinciri boyunca yer alması gibi belirli karar aşamalarında yatmaktadır. Maliyet yönetimi, zorlukların üstesinden gelebilmek için maliyet yönetimi açısından ilgili tüm yönleribütünleştirebilen bir çerçeve olarak tanımlanmaktadır. Maliyet yönetimi, sadece sürekli azaltma ve kontrol açısından maliyet unsuruna dikkat etmek için değil, aynı zamanda işletmenin maliyetini azaltmak ve stratejik konumunu iyileştirmek anlamında maliyet yönetimi yöntemlerinin karar vermesi ve kullanılması açısından da önemli bir

araçtır. Bu nedenle, maliyet yönetimi bilgileri, işletmenin başarısına ulaşmada ve rekabet edebilirliğini en üst düzeye çıkarmada önemli bir unsurdur.

Maliyet yönetimi, özellikle şirketin stratejisine, maliyet faktörlerine ve sürekli maliyet azaltımına odaklandığı için, organizasyonun rekabet avantajını desteklemek amacıyla tutarlı araçlara ve yöntemlere dayanan entegre ve kapsamlı bir bakış açısıyla maliyetlerin yönetilmesi olarak tanımlanır. Maliyet yönetimi yaklaşımı, üst düzey yönetime şirket stratejisi ve faaliyetlerin ve motor maliyetler ile ilgili sağlam ve sağlıklı yönetim kararları vermede yardımcı olmak için doğru bilgi üreten birçok etkili yöntem ve araç içeren modern ve kapsamlı bir yaklaşım olarak tanımlanabilir. Yönetim, müşterilerin isteklerini ve yenilenebilir gereksinimlerini karşılayan yüksek kaliteli ürünler sunarak ürün maliyetlerini düşürmeyi ve şirketin rekabet gücünü artırmayı amaçlamaktadır (Milgrom & Roberts, 1990; North, 1986).

1.2.2Maliyet Yönetimi Görünümünün Motivasyonu

- Yoğun rekabet,
- Teknolojik gelişme.
- Müşteri memnuniyetine dikkat edin ve farklı ürün ve hizmetler için istek ve ihtiyaçları karşılayın.
- Modern üretim ortamı ve toplam kalite yönetimi.
- Kültürel ve çevresel yönlere odaklanın.

1.2.3 Maliyet yönetiminde geleneksel maliyet muhasebesi sistemlerinden farklılıklar

Araştırmacılar, maliyet yönetiminin geleneksel maliyet muhasebesi sistemlerinden farklı olduğunu belirtmişlerdir. Faaliyetlerin, süreçlerin ve ürünlerin katkısını belirlemeyi amaçlamaktadır. Organizasyonu çevreleyen iç ve dış ortamı temsil eden faktörlerin analizine dayanmaktadır. Analiz:

- Değer zinciri analizi,
- Rekabetçi pozisyon analizi,
- Maliyet-fayda analizi.

Araştırmacılar, aşağıdakilere göre maliyet muhasebesi sistemini maliyet yönetimi fikrine kaydırmanın gerekliliğini vurgulamışlardır:

- Sistemin, daha ayrıntılı ve doğru olması için nicel, finansal, nitel bilgilerin gerekli olduğu muhasebe bilgilerinden, karar vericilerin gereksinimlerine ve ihtiyaçlara cevap verememesi.
- Geleneksel Maliyet muhasebesi sistemi analiz amaçlarına hizmet etmez. Maliyet yönetimi, maliyetlerin kurumun stratejik seçimlerinin bir fonksiyonu olduğu halde, maliyet davranışının temel bir değişken ve faaliyet hacmi üzerindeki yorumuna güvenmektir.
- Geleneksel maliyet muhasebesi sistemi, kuruluşun departmanlarını ayrı birimler olarak kabul eder; bu, bir yandan kuruluşun birimleri ile diğer yandan müşteriler ve tedarikçiler arasındaki ilişkileri ihmal ettikleri anlamına gelir ki; bu da genel bakışla tutarsızdır.
- Maliyet muhasebesi sistemi dahili olarak yönlendirilir (dış çevre pahasına iç çevreye odaklanır).

Dolayısıyla, maliyet yönetimi bağlamı yönetim muhasebesinden farklıdır. Geleneksel maliyet yaklaşımı ile modern maliyet yönetimi yaklaşımı arasındaki en önemli farklar şunlardır:

- Geleneksel maliyet yaklaşımı, finansal göstergeleri kullanarak tüm faaliyetlerin israfını önlemek için üretim maliyetlerini kontrol etmeyi amaçlarken, maliyet yönetimi, kusurların tamamen yokluğu politikasını sağlamayı amaçlamaktadır.
- Geleneksel maliyet yaklaşımındaki varyans analizi, fiyat ve hacme dayanırken, maliyet yönetimi (tarih, miktar, kalite, hemen satın alma) açısından güvenilir tedarikçi ile ilgilidir.
- Geleneksel yaklaşım finansal standartları vurgularken, modern yaklaşım finansal olmayan önlemlere odaklanmaktadır.
- Geleneksel yaklaşım, müşterinin ürünü kabul etmesini önemsemez, ancak maliyet yönetimi, memnuniyete ayak uydurmak için sürekli iyileştirmeye

odaklanır. Geleneksel maliyet yaklaşımında kalite maliyetinin ölçümü ve analizi yapılmazken, kalite maliyetleri tesisin yönetimi için bir teşhis ve kontrol aracıdır.

1.2.4Maliyet Yönetimi Hedefleri

Yukarıda belirtilen maliyet yönetimi nedenlerinin bir sonucu olarak, geleneksel maliyet yönetim sistemi bu değişikliklerle başa çıkamamıştır. Bu sistem, gelecekteki diğer hedeflere bakmadan ana ilgisini maliyet azaltma üzerine yoğunlaştırmıştır. Maliyet yönetimi yaklaşımı, aşağıdaki gibi bir takım hedeflere ulaşmayı amaçlamaktadır:

- Müşterinin isteklerini belirlemek ve bunlara cevap vermek ve rakiplerin tehditlerini ele almak ve verimliliği artırmak amacıyla diğer tesislerdeki maliyet yönetimi performansını izlemek için dış çevreye odaklanın ve etkileşimde bulunun.
- Sunulduğu yerde oluşturulan faaliyetleri geliştirerek değer zinciri analizi kavramına odaklanın.
- Bu kavram maliyet yönetimi konusunda daha geniş bir anlayışa sahiptir ve değer zinciri analizi karlılığı artırır, maliyeti azaltır ve rekabet avantajı sağlar.
- Müşteri memnuniyetini kazanmaya, karları en üst düzeye çıkarmaya ve işin rekabet gücünü maksimize etmeye odaklanın.
- Kuruluşun durumunu iyileştirmek amacıyla istenen hedefleri desteklemek ve gerçekleştirmek için üst yönetimin etkin rol almasını sağlayın(Bana & Sgârdea, 2009).

1.2.5Maliyet Yönetimi Teknikleri

Maliyet yönetimi için geliştirilen yöntemler ve araçlar aşağıdaki gibidir:

- **Hedef Maliyet**

Son zamanlarda, teknolojik gelişmelerin bir sonucu olarak, yerel ve küresel seviyelerde bulunansanayi şirketleri arasındaki yoğun rekabet ve ayrıca diğer maliyet sistemlerinden farklı olarak ürünlerin fiyatlarını belirgin bir şekilde artırmak istense bile fiyatları değiştirme konusunda yetersiz kalınması ışığında, hedeflenen maliyetler yöntemi ortaya çıkmıştır. Ürün son tüketicinin eline ulaşana kadar bile, ancak ihtiyaç duyulan bazı

ürünlerin bakımıyla ve takibiyle ve düzgün çalışmasıyla da ilgilenmek için bu aşamayı geçebilir. Hedef maliyet, sadece maliyetleri azaltmanın bir yolu değil, kar planlamasının bir geçidi olduğu için onu rekabet avantajı olarak kullanan şirketleri kazanan stratejik bir silahtır. Hedef maliyetler, pazarın ve firmaların faaliyet gösterdiği ortamın faktörlerine ve değişkenlerine bağlıdır. Rekabetçi bir ortam, hızla değişen bir ortam, gecikmeler veya hatalar ve giderek daha zorlu hale gelen bir ortam ile karakterize edilirler.

Daha sonraki operasyonel aşamaları kontrol etmek, yeni ürün aktiviteleri için planlama ve tasarım yapmak, ürünlerin yaşam döngüsü boyunca karlılık elde etmesini sağlamak, ürün yaşam döngüsünün maliyetinden daha fazla kalite ve tatmin edici karlılık düzeyi sağlamak için tasarlanmış bir dizi yönetim aracı ve yöntemi olarak tanımlanır (Govindarajan & Govindarajan, 1993).

- **Hedef Maliyet ilkeleri**

Hedeflenen maliyet-hedefi uygulamasının başarısı aşağıdaki ilkelere bağlıdır:

- Satış fiyatı: Piyasa fiyatları, hedef maliyetin yanı sıra maliyeti belirlemek için kullanılır.
- Ürün tasarımına odaklanın: Ürün ve ürünün tasarımı aşamalarında maliyet kontrolü sıkıdır.
- Müşteri odaklılık: Müşterilerin ürünü alabilmesi için kalite, maliyet ve zaman bakımından müşterinin gereksinimleridir.
- Değer zinciri ekibini dahil edin: Bu, tedarikçileri, distribütörleri, müşterileri ve servis sağlayıcıları içermelidir.
- Ürün yaşam döngüsü maliyetlerini düşürün: İşletme maliyetlerinin satın alma fiyatlarının, bakım maliyetlerinin, dağıtım maliyetlerinin ve ürün imha maliyetlerinin düşürülmesi.

- **Değer Mühendisliği**

- **Değer Mühendisliği kavramı**

Değer mühendisliği olarak bilinen kavram, maliyet hedefleme teknolojisine karşı bir cevap olarak doğdu, müşterinin ihtiyaç duyduğu faydalarla ürünü mümkün olan en

düşük maliyetle tasarlama etkinliğidir. Değer Mühendisliği, maliyetleri azaltmak ve müşteri ihtiyaçlarını karşılamak için araştırma ve geliştirme, ürün tasarımı, üretim, pazarlama, dağıtım ve müşteri hizmetlerinin tüm yönleriyle ve faaliyetlerinin sistematik bir değerlendirmesidir. Değer mühendisliği, araştırma ve geliştirme aşamalarının yanısıra, ürün geliştirmenin tasarım ve üretim aşamalarında tasarım ve spesifikasyonların iyileştirilmesi ile ilgili faaliyetler olarak tanımlanmaktadır. Değer Mühendisliği faaliyetleri, müşterilerin gereksinimlerini ve isteklerini karşılamak için gerekli fonksiyonel özelliklere ulaşarak değer üretir ve geliştirir. Üretim öncesi aşamalarda tasarım faaliyetlerini ve özelliklerini geliştirerek şirkete ve müşterilere değer katan ve geliştiren etkili bir modern maliyet yöntemidir. Bu yöntem, şirketin daha iyi ürünler sağlama konusunda doğru kararlar almasına ve yoğun rekabet altında şirketin rekabet avantajı elde etmesindeyardımcı olur (Dell'Isola, 1997; Govindarajan & Govindarajan, 1993).

- **Değer Mühendisliğini kullanmanın faydaları**

Değer mühendisliği yönteminin kullanımının birçok faydası vardır:

- Parçaları basitleştirmek ve yapılandırmak, fonksiyonel yönleri geliştirmek ve profesyonel güvenlik ve iyi tasarım elde etmek için çalışın.
- İdari kararlarda rasyonalizasyona ulaşmak için idari yetenekleri ve çabaları koordine edin.
- Verimliliği artırın, üretim maliyetini düşürün ve kar marjlarını iyileştirin.
- Müşteri memnuniyetini arttırın ve çalışanlar arasında moral yükseltin
- Maliyeti arttırmadan daha iyi bir fayda sağlayacak ürün sunmaya çalışın (Dell'Isola, 1997).

➢ **Faaliyet Tabanlı Maliyet Muhasebesi (FTM)**

- **Faaliyetlere dayalı maliyet muhasebesi kavramı**

Dünya Ticaret Anlaşması'nın fiili olarak uygulanmasının da etkisiyle artan küresel rekabet ve ekonomik bloklar yönteminin ortaya çıkmasından sonra, işletmelerin üst yönetiminin daha doğru finansal ve muhasebe bilgisi gerektiren daha fazla karar

almasını gerektirecek bir durum oluşmuştur. Bu açıdan, mevcut maliyet sistemleri, karar vericilere önemli bilgiler sağlayamadığı için eleştirilmiştir. Şirketler, maliyetlerini doğru bir şekilde belirlemek amacıyla pazardaki rekabetçi konumlarını koruyabilmeleri, karlılıklarını en üst düzeye çıkarabilmeleri ve son küresel finansal ve ekonomik sistem ışığında karar vermelerine yardımcı olmaları için alternatif yöntemler aramak zorunda kaldılar. Geleneksel maliyet sistemlerinin eksikliği, araştırmacılar ve ilgili tarafların malların ve hizmetlerin maliyetlerini yüksek doğrulukla tanımlayacak yeni bir maliyet sistemi ortaya koymalarını gerekli kılmıştır. Harvard İşletme Okulu'ndan muhasebe ve yönetim alanlarında çalışan iki profesör, geliştirdikleri, faaliyet tabanlı maliyet muhasebesi sistemi'ni (FTM) ortaya attılar (Ben-Arieh & Qian, 2003).

- **Faaliyet tabanlı maliyet muhasebesininin hedefleri**

Maliyet tabanlı yaklaşım aşağıdaki hedeflere ulaşmak için tasarlanmıştır:

- Faaliyet biriminin maliyetinin ve ürün veya hizmetlerin maliyet biriminin doğru ve objektif ölçümü.
- Yönetimsel kararların rasyonelleştirilmesi, bunların en önemlisi, küresel rekabetle yüzleşmeye karşı bir girdi olarak fiyatlandırma kararları almak ve organizasyonun pazar payını korumaktır.
- Mevcut üretken kaynakların edinilmesi ve kullanılması üzerindeki kontrolün kolaylaştırılması, böylece organizasyonun faaliyetleri tarafından tüketildiği anda maliyet bileşenlerinin azaltılmasına yardımcı olunması.
- Faaliyetlerle alakalı birimin dolaylı yükünü en üst düzeye çıkarın.
- Katma değerli faaliyetlerin performansını en üst düzeye çıkarılması ve organizasyonun değerini ve karlılığını en üst düzeye çıkarmak için ev sahibi kuruluş dışı değer etkinliklerinin bir girdi olarak hariç tutulması.

- **Faaliyet tabanlı maliyet muhasebesininin faydaları**

Faaliyete tabanlı maliyet muhasebesi sistemi doğru bilgi sağlar. Bu sistemin temel avantajları aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Fiyatlandırma kararlarını etkili bir şekilde etkiler, aktiviteyi gerçekleştirmek için gereken zaman ve çabadan tasarruf eder, maliyetleri düşürür ve maliyet faktörlerini ölçmek için bir dizi finansal olmayan performans ölçütü sağlar.
- Muhasebecilerin üretim yönetimindeki ve şirket içindeki diğer karar alma alanlarındaki rolünün önemine ilişkin olumlu algıyı arttırır.
- Bu maliyetlere neden olan faaliyetleri dikkatlice tanımlayarak maliyet kontrolü sağlar.
- Doğru bütçeleme, kuruluşun toplam performans sapmalarının düzeltilebileceği ve ele alınabileceği nedenlere ve maliyet havuzlarına olan ilginin sonucudur.
- Maliyet tabanlı sistem, işletmenin rekabet avantajına katkıda bulunur.

➢ **Faaliyet Tabanlı Yönetim (FTY)**

- **Faaliyet Tabanlı Yönetim kavramı (FTY)**

Faaliyetlerin incelenmesine ve analizine ve yönetime hizmet için maliyetlerin yönetimine odaklanan maliyete dayalı faaliyet teknolojisinin ortaya çıkmasından sonra, yönetim sistemi, maliyetleri düşürmedeetkin bir rol oynayan ve müşterileri memnun etmek ve kuruluşun kârlılığını sağlamak için karar vermede yönetime yardımcı olmaya bağlı bir yöntem olarak tanımlanan Faaliyet Tabanlı Yönetim (FTY) olarak ortaya çıkmıştır. Faaliyet Tabanlı Yönetim (FTY), organizasyonun ana faaliyetlerini yönetmenin bir yoludur. Bu, faaliyetlerin her birinin kaynakları nasıl tükettiğini belirler, faaliyetleri, ürüne değer katan etkinlikler ve ürüne değer katmayan etkinlikler olarak sınıflandırıp, bu sayede elemeler yaparak, nihai maliyetleri düşürür.Faaliyet tabanlı maliyet sistemi altında faaliyetlerin tanımlanması, Faaliyet Tabanlı Yönetim'in (FTY) temelidir. Faaliyet sisteminin uygulanmasındaki başlangıç noktası, şirket içindeki faaliyetlerin tanımlanması, her faaliyet için maliyet faktörlerinin belirlenmesi, şirket içindeki bu faaliyetler için maliyet bilgilerinin derlenmesi, şirketin faaliyetlerine ve şirketin faaliyetleri ile ilgili maliyet sistemi faaliyetlerinin ürettiği bilgilere dayalı karar verilmesine dayalıdır (Armstrong, 2002; Turney, 1992).

- **Faaliyet Tabanlı Yönetim'in (FTY)Amaçları**

  Faaliyet Tabanlı Yönetim (FTY) aşağıdakilere yöneliktir:

- Mallar için tüketici talebini artırarak şirketin kar seviyelerini artırın.
- Şirketin müşterilerinin ihtiyaçlarını, onlara sunduğu ürün ve hizmetleri, kaliteyi ve uygun hizmet düzeyini uygun fiyatla karşılamak.
- Faaliyet Tabanlı Yönetim (FTY), yönetime şirketin iç yeteneklerine ve şirket faaliyetlerinin güçlü ve zayıf yönlerine odaklanan stratejik bir bakış açısı sağlamayı amaçlamaktadır.

➢ **Özelliklere Dayalı Maliyet**

- **Özelliklere dayalı maliyet kavramı**

Modern iş ortamı, en önemlisi pazarların açılması, rakiplerin sayısının artması gibi yeni özelliklerle karakterize edilmiştir. Böylece, yerel ve uluslararası rekabet piyasasının kapsamını genişleterek, tüketicinin çeşitli alternatifler arasından seçimini değerlendirme ve faydasını en üst düzeye çıkarma kabiliyetini arttırmaktadır. Daha fazla inovasyon ve ürün spesifikasyonu konusunda müşterilerin taleplerini karşılamak için ek olarak, ürün yaşam döngüsünü kısaltmaktadır. Tüm bunlar, yani farklı departmanlar arasındaki sürekli işbirliği yoluyla pazardaki rekabet gücünü desteklemek için üretilebilecek pazarlama yerine pazarlanabilecek üretimin öne çıkarılması, rakiplere kıyasla müşteriye daha iyi değer sağlamakla, işletmelerin pazar yönelimi kavramını benimseme dönüşümüne sebep olmuştur. Pazarlama kavramından ürünün değeri kavramına dönüştürülen şey, kuruluşun ürünün değerinin karlılık kaynağı olduğunu düşündüğü bir kavramdır.

Bu değer, tüketicinin vizyonuna ve ürün özelliklerinin değerlendirilmesine bağlıdır. Bu özellikler, özel teknoloji, tasarım ve üretim alanlarında kuruluşun yeteneklerinin ve kaynaklarının bir fonksiyonudur. Bir işletmenin bu değere ulaşabilmesi için mevcut tüm güçlü yanlarını kullanması ve rakiplerinin tüm mevcut fikirlerini, becerilerini ve yeteneklerini, ürünlerinin değerini belirli bir maliyet seviyesinde en üst düzeye çıkarmak, başarılı olmak ve pazarda devam etmek amacıyla müşteri beklentilerini karşılayan yeni ürünler geliştirmek için kullanması, ayrıca ürün özelliklerinin pazar değerini ve kuruluşun müşterilerinin taleplerine karşılık gelen üründe olması gereken

diğer özellikleri anlamak için pazarlama araştırması yapması, böylelikle, üründe gereken karakterisitikleri anlamakla müşteriye değer verdiğini kanıtlaması ve kurumun değerini en üst seviyeye çıkarması bir gerekir.

- **Özelliklere dayalı maliyetin önemi**

Ürünün maliyetini ölçerken bu yöntemin önemi aşağıdaki gibidir:

- Spesifikasyonlara dayalı maliyet girişi, ürün maliyetlerini doğru planlamaya yardımcı olur. Bu, her bir ürün spesifikasyonu için başarı seviyelerinin belirlenmesi ve daha sonra her bir başarı düzeyinde her spesifikasyonun seviyesindeki tüm özelliklerin maliyetinin belirlenmesi ile elde edilebilir.
- Bu yaklaşım, üretimin müşteri siparişlerine göre yapıldığı ve depolama maliyetlerinin azaltılmasına yardımcı olan tam zamanında üretim sistemi felsefesi (TZ) ile tutarlıdır.
- Bu yaklaşım, depolama maliyetinin ürüne değer katmadığını ve dolayısıyla tamamen veya kısmen önlenebileceğini düşünen Değer Zinciri (DZ) kavramı ile uyumludur.
- Bu yaklaşım aynı zamanda, pazarlama yönelimi politikasıyla da uyumludur, çünkü ürün özellikleri biçiminde tercüme edilen başlangıç noktası, müşterilerin taleplerinin ve ihtiyaçlarının belirlenmesidir.
- Spesifikasyonlara maliyettabanlı yaklaşım, müşterinin gereksinimlerini karşılamak için başarı düzeyini geliştirerek işletmenin performansını artırır, böylece ürün özelliklerini geliştirir.

- **Kısıtlamalar Teorisi (KT)**

- **Kısıtlamalar Teorisi (KT) kavramı**

Kısıtlamaları teorisi (KT), Eliyahu M. Goldratt tarafından 1948 yılında kitabında tanıtılan idari felsefedir, şirketlerin hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olmayı amaçlamaktadır. Bu nedenle, bu teori kısıtlamayı tanımlamayı ve üstesinden gelmeyi ve etrafındaki şirketin geri kalanını yeniden yapılandırmayı amaçlamaktadır.Kısıtlama, kuruluşun tamamlanmasını istediği ve istenildiğinde elde edilmesi zor olan herhangi bir

şey olarak tanımlanır ve bunlar, bireyin veya şirketin zaman, para ve öz yetenekleri ile ilgilidir. Kurumsal kısıtlamalar iki tür kısıtlama halinde gruplandırılmıştır(Cox III & Schleier, 2010)

Birincisi: Dahili Kısıtlamalar

Firmanın mallarına ve hizmet ürünlerine olan talebi karşılayabilme kabiliyetine göre belirlenen;

- Üretkenlik/Üretimle alakalı kısıtlamalar

Üretim süreci ile ilgilidirler ve fiziksel kısıtlamalar olarak sınıflandırılırlar ve makinelerin azaltılmış operasyonel kapasiteleri şeklinde gösterilirler, ve maddi/malzeme olmayan kısıtlamalar hammadde noksanlığı ve kıtlığıdır.

- Pazar/Piyasa kısıtlamaları

Şirket'in piyasadaki ürünleri için orantısız talep durumu ve piyasada talep mevcut olduğu durumlarda şirket tarafından eski yöntemlerin kullanılması gibi rekabetle başa çıkmayı imkansız hale getiren stratejik planlama ile ilgili faktörlerdir.

- İlke/Politika kısıtlamaları:

Yönetimin değişime karşı direncinin ve geleneksel sistemde kalma arzusunun bir sonucu olarak ortaya çıkan ve şirketin fırsatlarla etkileşime girme yeteneğini sınırlayan kurallar olarak açıklanabilir.

İkincisi: Harici Kısıtlamalar

Which are external factors imposed on the company, namely the restrictions that limit the import and foreign funds necessary for import, and the shortage of raw materials.

- **Kısıtlamalar Teorisi'nin amaçları**

Kısıtlamalar Teorisi şunları amaçlar:

- Darboğazların, kısıtlamaların tespit edilmesi ve nedenlerinin ve yerlerinin belirlenmesi.

- İşletmenin faaliyet giderlerinin ve envanterinin azaltılarak karlılığın en üst düzeye çıkarılması.
- Mevcut kaynakları optimize edilmesi ve kısıtlamaların verimli ve etkili bir şekilde yönetilmesi.
- Hem başarı ile ilgili operasyonel standartlara hem de performansı ölçmek için finansal önlemlere dikkat edilmesi.
- Sürekli iyileştirme için fırsatların etkili bir şekilde kullanılması.

- **Kısıtlamalar Teorisi'nin önemi**

Kısıtlamalar teorisinin önemi, aşağıdaki maddeler ile vurgulanmaktadır:

- Kıt kaynaklara, üretim planlamasına ve üretim kısıtlamalarının üstesinden gelmeye odaklanın.
- Performansı ve operasyonel performans ölçütlerini değerlendirmek için finansal önlemlerin kullanılmasına odaklanır.
- Kısıtlamaların ve darboğazların verimli bir şekilde yönetilmesini sağlamak için başarının artırılmasına ve sürekli iyileştirme çabalarına odaklanır.
- Sürekli iyileştirme sürecinin daha fazla etkinliğini sağlamak için birçok modern idari yöntemle uyumludur (Cox III & Schleier, 2010).

- **Kurumsal Karne (KK)**

Kaplan ve Norton (1992), "Kurumsal Karne / Dengeli Sonuç Kartı" nı, CEO'lara hızlı ve kapsamlı bir işletme görünümü sunan bir dizi eylem olarak tanımlamaktadır. Kurumsal Karne, size daha önceden yapmış olduğunuz eylem hakkında bilgi veren finansal tedbirleri içermektedir.Ayrıca, müşteri memnuniyeti, dahili süreçler, kurumsal inovasyon ve iyileştirme faaliyetleri için operasyonel önlemler yoluyla finansal tedbirleri tamamlayan ve gelecekteki finansal performansı yönlendiren operasyonel yöntemler sağlar.Kurumsal Karne, yöneticilerin işlerini dört önemli şekilde görmelerini sağlar. İşte dört temel sorunun cevabı:

- Müşteriler bizi nasıl görüyor? (Müşteri perspektifi)
- Nelerde üstün olmalıyız? (Dahili iş/işletme perspektifi)
- Değer geliştirmeye ve oluşturmaya devam edebilir miyiz? (Yenilik ve öğrenme perspektifi)
- Hissedarlara nasıl bakıyoruz?

- **Müşteri Perspektifi**

Müşteri bakış açısı, şirketlerin kritik müşteri sorunlarını çözmesine ve sponsorluğu sürdürmesine yardımcı olur. Müşteri çıkarları dört kategoriye ayrılma eğilimindedir: zaman, kalite, performans ve hizmet, ve maliyet.Kurumsal karneyi kullanmak için işletmeler zaman, kalite, performans ve hizmet hedeflerini açıkça belirtmeli ve bu hedefleri belirli eylemlere yönlendirmelidir. Zaman, kalite ve performans, ve hizmetlerin ölçülmesine ek olarak, şirketler de ürün maliyetlerine duyarlı olmalıdır (Kaplan ve Norton, 1992).

- **Dahili İş/İşletme Perspektifi**

Bir dahili işletme perspektifinden, rekabet avantajı sağlayan ve müşteri memnuniyetini artıran kritik iç iş süreçlerini tanımlamayı ve iyileştirmeyi hedefliyoruz. Kurumsal karnenin dahili iş önlemleri, müşteri memnuniyeti, karlılık ve temel yetkinlikler üzerinde en büyük etkiye sahip olan süreçlerden gelmelidir. Bu alanların her birinde, süreç ölçülebilir bileşenlere ayrılmalı ve çalışanın çalışma ve becerilerine ile ilişkilendirilmelidir.

- **Yenilik ve Öğrenme Perspektifi**

İnovasyon, bilgi ekonomisinde önemli bir kilit güç haline gelmiştir. Rekabet, dünyanın her yerinde çapında inovasyon, dahili iş süreçlerinde ve dış ürün pazarlarında sürekli yenilik yapma ve değer geliştirme yeteneğini gerektirir. Şirketin yenilikçilik yapma, geliştirme ve öğrenme becerisi, işletmenin değerine doğrudan etki eder.Diğer bir deyişle, yeni ürünler piyasaya sürmek, müşteriler için daha fazla değer oluşturmak ve operasyonel verimliliği sürekli iyileştirmek sayesinde şirketler yeni pazarlara girebilir ve

karlılığı ve marjları geliştirebilir.Başka bir deyişle, kısa zamanda büyüyebilir ve hissedar değerini artırabilirsiniz (Kaplan ve Norton, 1992).

- **Finansal Perspektif**

Finansal bir bakış açısı, davranış ve sonuç arasında doğrudan bir ilişki getirir. Finansal performans önlemleri genellikle bir şirketin stratejisinin veya uygulamasının geliştirilmiş performansın sonucu olup olmadığını gösterir. Finansal hedefler karlılık, gelir artışı, şirketin piyasa değeri ve likidite gibi hedefleri içerir.

- **Tam Zamanında Stratejisi (TZ)**

  - **Tam Zamanında kavramı**

Artan maliyetler, sert rekabet ve düşük karların bir sonucu olarak, şirketler operasyonlarını kolaylaştıracak ve verecekleri kararlarda onları yönlendirecek doğru veriler elde etmek için mekanizmalar, yöntemler ve teknikler aramaya başladılar. Bu araştırmaların sonucunda maliyetleri azaltmak, üretimi arttırmak ve verimliliği arttırmanın yanısıra seviyeleri düşürmek ve böylece maliyetleri düşürmek ve envanter sistemine tam zamanında (TZ) erişebilmek gibi hususların gerekliliğini anladılar. Tam Zamanında stratejisi (TZ) üç sac ayağına dayanan bir sistem olarak:

- Değer katmayan bütün faaliyetleri iptal etme yükümlülüğü.
- Yüksek kalite standardını korumak.
- Sürekli iyileştirmeye bağlı kalma

Tam Zamanında stratejisi (TZ), tüm envanter türlerinin hariç tutulmasına ve değer katmayan faaliyetlerin bekleme süresinin azaltılmasına dayanmaktadır. Bu teknikte, müşterinin ürüne olan talebi, üretim hattının uzunluğu boyunca tüm işlemler yoluyla müşteri talebinden başlayarak, sürecin diğer ucundaki hammadde tedarik talebine kadar hemen ters sırayla hareket eden tüm endüstriyel süreçlerin başlangıç noktası olarak kabul edilir(Hernandez & Hernandez, 1989; Hertati & Sumantri, 2016).

  - **Tam zamanında (TZ) stratejisinin avantajları ve faydaları**

Tam Zamanında (TZ) birçok avantaja sahiptir:

- Müşteri taleplerine hızlı cevap vermesi nedeniyle toplam üretim süresinin kısalması.
- Şirket içindeki takım ruhunun bir sonucu olarak çalışan verimliliğinin arttırılması.
- Stoğa yatırılarak işletme sermayesinin sağlanması ve şirketin diğer alanlarında kullanılması.
- Reduce Tedarikçiler üzerinde iyi kontrol sağlanması ve üretim döngülerinin kısaltılmasıyla envanterin tüm formlarında azaltılması.

1.3PERFORMANS GELİŞTİRME

Endüstri kurumu teorik çalışmasının performansının tartışılması, bu konuda temel unsurlara değinilerek, tüm unsurları kapsayacak şekilde yapılması bir gerekliliktir: Performans kavramı ile alakalı anlamın açıklığa kavuşturulmasına izin veren bir dizi tanım sunulmakta, daha sonra boyutlarını, bileşenlerini ve türlerini, onu belirleyen etkenleri ve faktörleri ve son ama -en önemsiz değil- olarak ta kriterleri gösterilmektedir.

1.3.1 Performans Kavramı

Performans, birçok önemli kararın dayandığı önemli bir göstergedir. Organizasyonun olumsuz ve/veya olumlu olarak faaliyet eğilimlerini belirler ve belirlenen hedeflere ulaşma ve planların uygulanmasına yaklaşmanın veya uzaklaşmanın kapsamını belirler ve böylece organizasyonun başarısını veya başarısızlığını yansıtır.Araştırmacılar, organizasyonların çalışmalarının niteliğine ve hedeflerine ve onu ölçen kuruluşların niteliğine bağlı olarak, ölçüm göstergelerinin çokluğu ve uzlaşmazlığı nedeniyle performans kavramını tanımlarken farklılaşmıştır. Bazı araştırmacılara göre, performans, fazlalığın ekonomik sistemi hareket ettirebilmesi için piyasa talebine (kalite, sipariş, seçenek, fiyat) cevap veren ürünler ve hizmetler için etkin (az miktarda kaynak tüketimi) bir şekilde üretme yeteneğidir (Colquitt, LePine, Wesson, & Wu, 2010).

Verimlilik ve etkililik tanımındaki farka ek olarak, bazı araştırmacılar performansı bir boyutta sınırlandırır, bunu verimlilik veya etkinlikle eşanlamlı hale getirir.Bazıları, verimlilik kavramının (etkinlik) kapsamlı performans kavramına eşit olduğuna

inanmaktadır. Diğerleri ise üretken birimin, belirlenen hedeflere ulaşmak için malzeme ve insan kaynaklarını nasıl kullandığını gösterdiğinikabul etmektedirler.Bazıları, bireyin işini oluşturan çeşitli faaliyetleri ve görevleri yerine getirdiğini varsaymaktadır(Colquitt ve diğerleri, 2010).

İdari açıdan performansın tanımı, sosyal terimler sözlüğünde, işin görevlerini, eğitimli verimli çalışanın uyguladığı orana göre sorumluluk ve görevleri yerine getirmek olarak değinilmektedir.Bu oran performans analiz edilerek belirlenebilir, yani çalışma miktarının incelenmesi ve iyileştirme yapabilmek için gereken yapılanma süresi, çalışanın performans testleri olması veya performans raporlarına bağlı olması, yani; çalışanın performansını ve davranışlarını sınırlı bir süre içinde analiz etmeye, anlamaya ve değerlendirmeye yardımcı olan verilerin elde edilmesidir. Bütün bu yukarıdakilerden, aşağıdaki tanım önerilebilir: Kurumun performansı, elindeki kaynakların optimal kullanımı ile belirlenen plan ve hedeflere karşılık gelen sonuçlara ulaşma yeteneğidir, performans bu nedenle verimlilik ve etkinliğin birlikteliğidir.

1.3.2 Performans Türleri

Performans kavramı üzerinde bu kadar kafa yorduktan sonra, organizasyondaki performans türlerinin sunumuna dönüp performans türlerinin bölünme kriterlerinin seçimininde etkisi olduğunu belirledik. Bu ikincisi dört biçimde tanımlanabilir: Performans kaynağı standardı, kapsayıcılık standardı, fonksiyonel kriter ve doğa standardı. Her standart kuruluşta bir dizi performans türü sağlar.

- **Kaynak standardına göre**

Bu standarda göre, işletmenin performansı dahili/iç veya harici/dış performans olarak ikiye ayrılabilir:

- **Dahili performans**

Dahili/iç performans, diğer bir deyişle ünitenin performansı olarak da adlandırılır, yani kurumun sahip olduğu kaynaklar sayesinde üretilir. Esas olarak aşağıdaki kombinasyondan üretilir:

- İnsan performansı

Becerileri etkin bir şekilde yöneterek değer oluşturabilecek ve rekabet avantajı sağlayabilecek stratejik bir kaynak olarak düşünülebilecek kurum dahilindeki personelin performansıdır.

- Teknik performans

Kurumun yatırımlarını kullanma yeteneğidir.

- Finansal performans

Etkin mobilizasyon ve mevcut finansal araçların kullanımında yatmaktadır.

Dahili performans, işletmenin çalışması gerekli olan insan kaynaklarından, finansal kaynaklardan, maddi kaynaklardan elde edilen bir performanstır.

- **Harici performans**

Harici/dışperformans, işletmenin dış çevresinde meydana gelen değişikliklerden kaynaklanan performanstır. Kurum buna neden olmaz, ancak onu üreten dış ortamdır. Bu tür genellikle, kurumun yüksek bir satış fiyatı yakalaması veya bir rakibin çekilmesi gibi nedenlerle kurum tarafından yüksek sayıda iş alınması olarak elde ettiği iyi sonuçlarda görülür (Andrews, Boyne, Law, & Walker, 2008).

- **Kapsamlı kriterlere göre:**

Bu standarda göre, organizasyon veya fabrika içindeki performans genel performansa ve kısmi performansa bölünmüştür.

- **Genel performans**

Kurumun genel performansı, organizasyonun veya altyapının tüm bileşenlerinin, bunu başarmada herhangi bir bireysel bileşen olmadan bileşimine katkıda bulunduğu sonuçlardır. Kurumun genel performansından söz edildiğinde, kurumun ana hedeflerine mümkün olan en düşük maliyetle ulaşma kabiliyetinden bahsetmek anlamı anlaşılır.

- **Kısmi performans**

Genel performanstan farklı olarak, kısmi performans sistemin hedeflerine mümkün olan en düşük maliyetle ulaşma yeteneğidir. Sistem, diğer sistemlerin hedeflerine değil kendi hedeflerine ulaşmaya çalışır. Sistemlerin toplam performansı, kuruluşun genel performansını sağlar.

- **Fonksiyonel kriterlere göre**

Bu durumda, performans, aşağıdaki beş fonksiyona bölünebilen kuruma atanan fonksiyonlara bölünür: finans fonksiyonu, üretim fonksiyonu, personel fonksiyonu, pazarlama fonksiyonu, tedarik fonksiyonu ve diğerleri Ar-Ge fonksiyonu ve halkla ilişkiler fonksiyonunuda ekler.

- **Finansal fonksiyonun performansı**

Bu performans, kuruluşun finansal hedeflerine en düşük maliyetle ulaşma yeteneğidir. Finansal performans, finansal dengeyi sağlama ve ödeme yapmak için gerekli likiditeyi sağlama ve iyi bir getiri oranı ve düşük maliyetler elde etme becerisine yansır.

- **Üretim fonksiyonunun performansı**

Bir işletmenin üretkenlik performansı, yüksek oranlara ulaştığında elde edilir. Ayrıca, ait olduğu sektör içerisinde, muadillerine göre yüksek kalitede ve düşük üretim maliyetlerine sahip ürünler ürettiğinde söz konusudur. Makinelerin boş kalma sürelerinin azaltılması ve siparişleri karşılamada gecikmelerle başa çıkabilmegibi konularda benzer firmalarla rekabet etmelerini sağlar.

- **Personel fonksiyonunun performansı**

Bireysel fonksiyonun performansı, bir dizi gösterge ve kriter ile yansıtılır. Aşağıdaki gruptan söz edilebilir:

- Bireylerin getirisi.
- The number of accidents and disciplinary procedures that the fewer the number of this indicates the good performance.
- Kaza sayısının ve disiplin işlemlerinin sayısının, ne kadar az olursa o kadar iyi performansa sahip olunduğunu gösterir.

1.4 SINIRSIZ İYİLEŞTİRME

1.4.1 Sınırsız İyileştirme kavramı

Sınırsız iyileştirme kavramı, TKY'nin uygulanması esnasında karşılaşılan sorunların sürekli ve sınırsız olarak iyileştirilmesine, TKY'nin başarısını etkileyen veya sınırlayan faktörlere ve sürekli iyileştirme uygulamalarında karşılaşılan tüm kısıtlamaların ortadan kaldırılmasına dayanır. Sınırsız iyileştirme, reel sektörde gerçekleştirilen saha araştırması ile keşfedilen yeni bir geliştirme aracıdır, çünkü kurum içindeki performansı ve süreçleri iyileştirmek için yeni bir araç olarak kullanıldığında örgütsel performansın iyileştirilmesine önemli ölçüde katkıda bulunur.

Sınırsız iyileştirme, tüm organizasyonel süreçlerde kalite iyileştirme, sürekli ve sınırsız işlevsellik; insanlar, aşamalar ve diğer iç ve dış faktörler gibi bütün süreçler için kalite iyileştirme çabalarıdır ve uygulamaya yönelik tüm mevcut ve potansiyel kısıtlamaları ortadan kaldırır. Aşamalı rehabilitasyonda, iyileştirme kapsamındaki tüm kişilerin, aşamaların ve uygulamaların dahil edilmesi, ilgili tüm kısıtlamaların ve engellerin kaldırılması ve böylece mümkün olduğunca iyileşme amaçlanmaktadır. Sonuç olarak, mümkün olan en iyi verimlilik ve kalite seviyesini elde etmek olanaklıdır (Küçük, 2011).

1.4.2 Sınırsız Optimizasyon'un kapsamı

Organizasyonun tüm alanlarını iyileştirmek, sonuna kadar gelişmedir. İyileştirme sürekli yapılmalıdır, ancak ek olarak, tüm süreçler ve bölümler dahil edilmekle ve herhangi bir kısıtlama olmaksızın hedeflere ulaşılabilir. Organizasyonlarda sürekli iyileştirme, belirli departmanlar, süreçler veya insanlarla sınırlı değildir. Bazı organizasyonlarda, gelişmeye bağışıklık kazanmış veya daha fazla iyileştiremeyeceği düşünülen bazı kişiler veya süreçler nedeniyle, sınırsız bir iyileştirme olmamaktadır. Bunun nedenleri kişiye veya sürece göre değişir. Nedeninden bağımsız olarak, iyileştirilemeyen unsurların varlığı genel olarak TKY'nin başarısını ve organizasyonlardaki genel iyileşmeyi azaltır. Kalite iyileştirme çalışmalarına dahil edilen sınırsız iyileştirmenin en önemli alanları şunlardır (Küçük, 2012b, 2016):

- Organizasyonel Yapı
- Yetkililer
- Bazı çalışanlar
- Operasyonlar (tedarik, üretim ve müşteri teslimatı).
- Ürünler.
- Tedarikçiler.
- Araçlar
- Çalışma saatleri
- Kişisel haklar

Bu konular ve değerlendirmeler TKY'deki sınırsız iyileştirme uygulamalarında kullanılabilir, diğer unsurlar üzerinde iyileştirme çalışmaları yapılması istenebilir. Bu, sınırlı optimizasyonun bu unsurların bazıları aracılığıyla gerçekleştirildiği ve organizasyonu oluşturan tüm unsurları kapsayacak şekilde geliştirilemeyeceği anlamına gelir.

1.4.3 Sınırsız İyileştirmenin Önemi

Kavramsal olarak, bu çalışma ilk olarak literatüre sokulmuştur. Sınırsız iyileştirmenin ilk uygulamasıdır ve teorik boyutu desteklemektedir. Bundan sonra daha ileri çalışmalar

yapılacak ve mesele daha da ileri götürülecektir. Sınırlı optimizasyonun önemi, temel olarak TKY uygulamalarında karşılaşılan sorunların üstesinden gelmektir ve kalite iyileştirme ancak çalışma ortamında gerçekleştirilebilir. Sınırsız optimizasyon yaklaşımı, problemlerin optimizasyon kapsamında tam olarak ele alınmasını sağlamak gibi temel bir teklif sunar; bu nedenle, TKY uygulamasının giderek daha başarılı olmasını sağlamak, gerçek organizasyonel performans göstermek ve artan müşteri memnuniyeti sağlamak için tüm bileşenlerin optimizasyon alanına dahil edilmesi gerekir (Küçük, 2012b).

1.4.4 Sınırsız İyileştirmenin Amaçları

Sınırsız iyileştirmenin temel amacı, çalışanın verimliliğini artırmak, dolayısıyla tüm üretim kazanlarında artış sağlamak yoluyla müşteri memnuniyetini artırmak ve karlılığı yükseltmektir. Bu nedenle, sınırsız iyileştirmenin amaçları şöyle sıralanabilir:

- Kalite iyileştirmeyi tüm unsurları kapsayacak şekilde genişletmek
- Çalışanın ve organizasyonun verimliliğini artırmak
- Organizasyon için ekonomik bir iyileşme sağlamak
- Üretim miktarını arttırmak
- Müşteri memnuniyetini ve karlılığı artırmak

1.4.5 Sınırsız İyileştirmenin Prensipleri

TKY'nin temel ilkelerine uymaları koşuluyla, sınırsız iyileştirme çerçevesini tanımlayan, temel faaliyetleri tanımlayan ve genel kurallar oluşturan ilkeler vardır. Sınırsız iyileştirme ancak bu ilkeler çerçevesinde gerçekleştirildiği takdirde başarılı olabilir. Bu ilkeler aşağıda listelenmiştir(Küçük, 2012a):

- Mükemmellik esastır
- Kalite sınırlı değildir
- Her işlem önemlidir
- Her teklif değerlidir
- Her müşteri bir değerdir
- Her çalışan değerlidir

- Her eleman eleştirilebilir
- Her parça değiştirilebilir
- Vazgeçilmez bir unsur yoktur

1.4.6 Kritik Başarı Faktörleri

Takımın başarılı olabilmesi için bir takım faktörlerin geçerli olması gerekir. Bunlar, önemli başarı faktörleri olarak tanımlanmaktadır. Sınırsız iyileştirme için kritik başarı faktörleri aşağıda maddeler halinde listelenmiştir (Küçük, 2012b).

- Liderlik ve yönetim sorumluluğu
- Dahili ve harici müşteri memnuniyeti
- Görevleri ve vizyonu herkesin katılımıyla belirleyin
- Sınırsız değişim
- İstikrar
- Eğitim
- Sistematik bir uygulamaya dayanma
- Performans kriterlerinin tanımlanması
- Sistem önerisi ve ödüllendirme
- Tüm engellerin ortadan kaldırılması

Bu başarı faktörlerinin dikkate alınmasından, müşteri memnuniyeti unsurlarının doğru bir şekilde tanımlanmasından ve uygulamaların gerçekleştirilebilmesinden yönetim sorumludur. Dikkate alınması gereken diğer faktörler, gerekli eğitim seviyesini belirlemek, işgücünü geliştirmek ve performans ölçütlerini ve başarı seviyelerini belirlemektir. Teklif ve ödül sistemi de ayrı bir kritik başarı olarak adlandırılır. Bu sistem yerleştirilebilirse, hızlandırılabilir ve daha iyi nasıl yapılacağını bilen personelden gelen öneriler geliştirilebilir (Küçük, 2016).

II. BÖLÜM

ENTEGRASYON & ÖNCEKİ ÇALIŞMALARI İNCELEME

2.1toplam Kalite Yönetimi & Maliyet Yönetimi Teknikleri Arasındaki Entegrasyon

2.1.1 TZ, TKY ve KK Teknikleri Arasındaki Entegrasyonun Kapsamı.

TZ, üretim gecikmelerini ve envanter maliyetlerini ortadan kaldırarak üretim maliyetlerini düşüren kapsamlı bir depo yönetimi felsefesi veya sistemidir.Maliyet muhasebesi yanıtı, yeni bir maliyet takibi teknolojisi veya ters maliyetlendirme olarak adlandırıldı. Çünkü maliyet muhasebesi, modern üretim ortamına uymalı ve etkileşimli olmalıdır. TZ ve KK, TZ'nin ortak çalışma mekanizması aracılığıyla elde etmeyi amaçladığı hedeflere ulaşmak için entegre edilmiştir.Modern üretim ortamında, iyi planlama, stoğun en düşük seviyeye ulaşması için stoğun planlandığı verimli yönetim bileşenlerinden biridir, daha sonra ihtiyaç duyulduğunda malzemelerin gelişine dayanarak sıfır envantere ulaşılır ve bu da maliyetlerin düşürülmesine yansır.

Buna ek olarak, TZ'nin bileşenleri tesisin üretim hücrelerinde organize edilmesini, beceri sağlamasını, tedarikçilerle iyi ilişkiler kurmasını ve bekleme süresini azaltmasını gerektirir. Tüm bu bileşenler için toplam kalite yönetimi, tüm üretim süreçlerinin sürekli iyileştirilmesi yoluyla ürün kalitesi, bütünlüğü ve kusursuzdan sıfır hasar ürüne kadar ürün üzerinde önemli bir yansımaya sahiptir. Bu aynı zamanda maliyetleri düşürme ve böylece hasar maliyetlerini azaltma ve dolayısıyla üretim maliyetlerini ve bir bütün olarak maliyetleri minimuma çekme etkisine sahiptir ve bu da doğrudan TZ'nin faydalarından olarak görülebilir.

Yukarıdakilerden, TZ teknolojisinin uygulamasına tatbik edilecek temel unsurlardan birinin, tekniklerden biri olarak zaten tanımlanmış olan TKY olduğu açıktır. TKY teknolojisi, TZ teknolojisi ile entegredir. TKY teknolojisi, TZ teknolojisi için çok önemlidir. Bir üretim hücresindeki bir faktör bir kusur tespit ettiğinde, derhal diğerlerine bir problem olduğunu ve bundan kaynaklı ani birkesinti gerçekleştiğini bildirir. TZ'ye göre, herhangi bir işlemin kesintiye uğraması nedeniyle, kalite sorunu çözülene kadar diğer tüm endüstriyel süreçler derhal durdurulacaktır. TZ, sorunların derhal çözülmesini hızlandırmak ve kalite kusurlarının ana nedenlerini mümkün olduğunca çabuk ortadan kaldırmak için bir acil durum meydana getirir(Rasheed El-Gammal, 2005).Envanter birikiminin ortadan kaldırılması için arzu edilmese de, bu yöntem, TZ ve KK teknikleri ve TZ ve TKY teknikleri ile paylaşılan, sıfır hata olarak adlandırılan kusursuz bir modelin üretilmesine yol açar.

TKY ile maliyet muhasebesi arasındaki ilişki, TKY'nin, ürün kalitesine ve organizasyonun tamamına bir bütün olarak ulaşma, ardından sıfır kusur seviyesine ulaşma ve hasarı azaltma veya ortadan kaldırma arayışı açısından hedefidir. Daha sonra, toplam üretim maliyetlerini düşürmek ve organizasyonun rekabet avantajı elde etmesini sağlaması için hasar maliyetlerini azaltmak, sürekli iyileştirmeyive kapsamlı olmasını bir şekilde garanti eder.Bu, maliyetleri düşürmek, karı maksimize etmek, rekabetçi pozisyonu iyileştirmek ve müşterileri memnun etmek olarak yansımaları görülenpiyasadaki dengeyi korumak ve üretkenliği ve pazar payını artırmanın yanı sıra, hayatta kalmak ve büyümeyi sağlamak amacıyla organizasyonun tüm sektörleri için geçerlidir. TZ, BFC ve TKY, uygulama mekanizması açısından entegre edilmiştir. TZ en son teknolojilerden biridir, BFC bir maliyet muhasebesi tepkisidir ve TKY, TZ'nin bileşenlerinden biridir.

Üç teknik aynı zamanda, envanterin ortadan kaldırılması ile maliyetlerin düşürülmesi ve üretimin tüm aşamalarında TKY ile ürünün kalitesinin elde edilmesi gibi hedeflere ulaşılmasıyla da bağlantılıdır.Bu nedenle, bu teknolojilerin entegrasyonunun ve karşılıklı bağımlılığının pratik uygulamaları ve yansımaları işletme organizasyonlarının hizmetindedir çünkü bu teknolojilerin amaçları aynı zamanda işletmelerinen önemli

hedefleri olan ve bunları başarmak isteyen maliyet yönetiminin hedeflerinden kaynaklanmaktadır.

2.1.2 FTM, FTY ve FTB tekniklerinin entegrasyon derecesi

Faaliyet Tabanlı Maliyetleme (FTM) üretimi, ürünlerin imalatında yer alan ana faaliyetleri tanımlayarak ve sınıflandırarak, faaliyetlerin kaynakları tüketmesi, dolayısıyla ürünlerin tüketmesi gerçeğine dayanır. Bu nedenle, faaliyetlerin maliyetleri, maliyet hedeflerine (ürün veya hizmetlere) tahsis için hazırlık olarak havuzlarda toplanır. FTM teknolojisi çıktıları Faaliyet Tabanlı Yönetim (FTY) ve Faaliyet Tabanlı Bütçeleme (FTB) teknolojileri için önemli bir bilgi kaynağıdır. FTY ve FTB yalıtımlı olarak veya FTM uygulaması olmadan uygulanamaz, çünkü FTM onların birincil bilgi kaynağıdır.

Buna ek olarak, FTM, değer katan etkinlikleri ve değer katmayan etkinlikleri belirlemek için çalışır. FTY ise, gerekli ve verimli faaliyetleri ve zorunlu olmayan faaliyetleri belirlemek için çalışmaktadır. Ayrıca, kârlılığı artırmak, maliyetleri düşürmek ve kar elde etmek için yönetimin maliyet bilgileri ve faaliyet bilgilerinden yararlanmasını sağlar. FTB'nin teknik bilgi kaynağı FTM teknik bilgileridir. Çünkü; daha önce sunulduğu gibi, FTB yalnızca üretim için gerekli malzemelerin işlenmesi için aktiviteye dayalı bir bütçe hazırlamak amacıyla geri dönüşümlü bir FTM tekniğidir. FTM ve FTY'de maliyet düşürme hedeflerine, katma değer oluşturan faaliyetler ve gerekli etkin faaliyetlerin belirlenmesi ve eklenmesi, değer katmayan faaliyetlerin tanımlanması, gereksiz ve verimsiz faaliyetlerin belirlenmesi ve faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik çabaların azaltılması yoluyla maliyetlerin ortadan kaldırılması ile ulaşılmaktadır.

Ayrıca, FTM ve FTY'nin yanı sıra diğer teknolojiler tarafından paylaşılan müşteri memnuniyeti için ürün kalitesini iyileştirmeye çalışıyoruz. Bu nedenle, FTM, FTY ve FTB tekniklerinin entegrasyonu, organizasyonun bu tekniklerin faaliyetlerine varlıkları için bir sebep olarak benimseme üzerindeki etkisinin yanı sıra FTY ve FTB'nin FTM tarafından üretilen tüm bilgilere tam bağımlılığına yansımıştır, çünkü FTB'nin kurum içinde benimsenmesi FTM'nin uygulanmasını gerektirir.Üç teknoloji arasındaki bağlantı

gelince, bu teknolojilerin uygulamaları, FTY aracılığıyla organizasyon ve performansı üzerinde büyük bir etkisi olan etkin ve değer katan faaliyetleri korurken,FTMyoluyla faaliyetleri analiz etmek ve değer katmayan faaliyetleri ortadan kaldırmak için uygun maliyetli çalışmalara dayanarak düşük üretim maliyetlerine öncülük etmektedir.

2.1.3 HM, DM ve SK Teknolojilerinin Entegrasyonu

Yukarıdakilerden, Hedef Maliyet (HM) teknolojisinin elde edilmesinin, müşterilerin ihtiyaçlarını ve memnuniyetlerini sağlamak için ürünün kalitesini korurken, planlama ve tasarım sırasında maliyeti düşürmek için Değer Mühendisliği (DM) tekniğine dayandığı açıktır. Fiyatlandırma süreci organizasyonun elinden tüketicinin eline geçtiğinde, ki organizasyon ve tüm rakipler üzerindeki etkisine yansımaktadır, HM teknolojisi, müşteri talepleri ve gereksinimleri gerçekliğine en duyarlı teknolojidir. Bu nedenle, pazar araştırmasına dayanan fiyatlandırma ve belirli spesifikasyonların kalitesinde hedeflenen kar elde eden ürünlerin seçilmesi çalışmaları, müşterilerin ihtiyaçlarını ve onları hakkında ödemeye istekli oldukları ürünlerin değeri konusunda ikna etme gereksinimlerini ve böylece organizasyonun yararlarını karşılar. HM sürecini desteklemek için en iyi teknik, ürün tasarımı ve üretimi sürecinde toplanan bilgileri ve farklı tasarım ve üretim özelliklerinin seçimini kullanan, kalite iyileştirme ve maliyet azaltma yöntemlerinden biri olan DM'dir. Bu nedenle, HM ile DM arasındaki ilişki birbiriyle karşılıklı ve tamamlayıcıdır ve eşanlamlı olamaz. DM ile birlikte HM kullanımı, iki teknoloji arasında çok hassas bir öneme sahiptir(Sharon, 2011).

Yeni veya mevcut ürünler için maliyetleri azaltmak amacıyla maliyet planlama ve kontrolün stratejik vizyonu altında Sınırsız Kanıtlama (SK) gereklidir. SK teknolojisi, HM için tamamlayıcıdır ve aralarındaki entegrasyon özellikle açıktır, çünkü her birininhedefi, ürünün azaltılması prosedürünün farklı alanlarına rağmen, toplam maliyeti düşürmektir. SK, ürün yaşam döngüsünün tasarım, üretim, pazarlama ve müşteri hizmetleri aşamalarına odaklanır. HM, üretim öncesi aşamaları ve HM entegrasyonu üzerinde yoğunlaşmaktadır, SK, ürün üretime girdikten sonra SK desteği yoluyla gelir, bu da maliyetleri düşürmek ve birleştirildiğinde kârlılığı artırmak için kesin bir faktör

olacaktır(Khadr, 2005).SK teknolojisinin maliyetleri düşürmedeki işi, mevcut üretim sürecine veya ürün tasarım sürecine ek iyileştirmeler yapmaktır.

SK teknolojisinin değer zincirinde uygulanması, dizinin başında uygulanan hedef maliyetten ve buna eşlik eden DM gibi teknolojilerin ardından gelir. DM ve SK arasındaki benzerlikler, birbirini tamamlayacak iki teknoloji arasındaki tamamlayıcılığı vurgulamaktadır. Her ikisi de sürekli ileriye dönük iyileştirme arayışı içindedir ve DM, ürüne ve küçük ölçüde de sürece odaklanmaya devam etmektedir. SK süreç ve ürüne odaklanır. SK uzun vadede çalışırken, DM'nin çalışması kısa vadelidir, ancak uzun vadeli iyileştirmeleri geliştirir. Her iki teknik de geçerli düzenlemelerden kaynaklanan maliyet bilgilerine dayanmaktadır. DM daha geniştir. İstikrarlı fonksiyonaliteyi ve kaliteyi koruyarak maliyeti düşürmeyi, maliyeti sabit tutarken fonksiyonaliteyi ve kaliteyi artırmayı veya her ikisini de amaçlar. SK, maliyet azaltımı ile karşılaştırıldığında performansta kaliteye ulaşma hedefine odaklanmaktadır (Sharon, 2011).

HM ve DM ile SK arasındaki bu bütünleştirici ve birbirine bağımlı ilişkiler, organizasyon ve hedeflerini etkilemektedir, çünkü bu tekniklerin amaçları ve sinerjileri tutarlıdır ve organizasyon üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir, çünkü bu tekniklerin organizasyon üzerindeki etkisi, işlenen ürün veya hizmetlerin değerine yansıtılmaktadır.

2.1.4 KY, KT ve KK tekniklerinin entegrasyonu ve teknoloji entegrasyonu.

Kurum Karnesi (KK), kuruluşun yönetimine organizasyonun performansının ölçülmesine yardımcı olan finansal olmayan bilgilerin sağlanmasınfa katkıda bulunur. Bu teknoloji, organizasyonun bir bütün olarak kalitesini ve genel olarak ilerlemesini sağlamak için TKY teknolojisi ile entegre edilmiştir, ve kuruluşun ilgi alanlarına ve hedeflerine hizmet edecek şekilde performans göstermesini ölçmektedir.

- FTM teknolojisi ile HM arasındaki ilişki.

FTM uygulaması, kuruluşun yönetimine, ürünlerinin veya hizmetlerinin maliyet yapısını anlamak için gerekli bilgileri sağlar. Böylece, yönetime fiyatlandırma kararları

verebilmesinde yardımcı olur. FTM ayrıca doğru maliyet bilgisi sağlar. Bu bilgi, kuruluşun rekabetçi fiyatlar belirlemesine ve makul bir kar elde etmesine ve sürdürebilmesine yardımcı olur. Optimum ürün karışımını belirlemede verilecek kararları desteklemek için ürün veya hizmetlerin maliyetini açıklığa kavuşturmalıdır (Al-Khalid, 2002). FTM'nin TKY ile de bir ilişkisi vardır, çünkü FTM sürekli iyileştirmeye ve müşteri odaklılığına katkıda bulunmaktadır.

- TKY ile DM ilişkisi.

DM'nin, ürünün parçalarına sunulan alternatifler arasında seçim yapmak için kalitekonusunda yaptığı katkının benimsenmesi ile kanıtlanmıştır, çünkü DM, ürünün kalitesini, ürünün tasarım aşamasından sözdekalite mühendisliğine kadar koruduğu için değerin bir parçasıdır(Sharon, 2011).

Organizasyonun, FTM ve FTY tekniklerinin benimsenmesi yoluyla, bu faaliyetlerin idari veya maliyet açısından uygun olup olmadığı, bir dizi aktivitelere bölünmesi, ürünün yeniden tasarlanması için sunulan alternatiflerin değerlendirilmesinde yer alan DM teknolojisini takviye eden faaliyetler hakkında bilgi sağlar. FTM, FTY ve DM, üretkenliği ve kaliteyi arttırmak, maliyetleri düşürmek, müşterilerin ihtiyaçlarını ve onlar tarafından arzu edilenverdiği fiyattan daha büyük bir değere kavuşmak gereksinimlerini karşılamak amacıyla hızlandırılmamış iyileşmeyi sürekli iyileştirmek için katılımlarının kıyaslamasıyla bütünleşir.

KT, diğer bazı tekniklerle ilişkilidir (Sharon, 2011). KT tekniği, belirli bir aşamada bitmeyen sürekli bir gelişim süreci olarak görülür. Bir çözüm geliştirildiğinde, kısıtlamayı gösterme işlemi, başka bir kısıtlama göründüğünde tekrarlanır, daha sonra döngü tekrar başlar. Bu nedenle, KT ve SK'nin entegrasyonu, özellikle operasyonel süreçte elde edilebilir, bunların her ikisi de kısıtlamaya neden olan sürece odaklanır. SK aynı zamanda kademelidir ve KT adımları küçüktür ve sınırlamanın meydana geldiği alanı aşmaz.

Amaç olarak SK, değer zinciri boyunca sürekli iyileştirmeyle maliyetleri azaltmak ve değer katmayan faaliyetleri ortadan kaldırmayı amaçlamaktadır. KT'ye gelince, kaynakların verimliliğini en iyi seviyede tutmayı, iyileştirmeyi ve artırmayı amaçlar.

Karlılığını en üst düzeye çıkartırken, müşteri hizmetlerini sağlamak için katılım kaynaklarından yararlanırken bu kaynakların yanlış kullanılması olmamalıdır.

- BriKET ile TKY ilişkisi

Uyumlu olmayan malzemelerin kullanılmasından kaynaklanan zayıf ürünler nedeniyle üretim sürecinde meydana gelen kısıtlamaların ve darboğazların oluşması üzerindeki etkinin kalitesi, bu nedenle ürünün kalitesine dikkat edilmesi, sadece ortaya çıkan kısıtlamaların değil, bu gibi durumlarda artma eğilimindeki maliyetlerin de engellenmesi gibi birçok engelin üstesinden gelinmesini sağlayacaktır. KT'nin DM ile ilişkisi, ürünün parçalarını basitleştirerek kaliteyi koruyarak ürünü geliştirmeyi amaçlamaları ve böylece uygulamada birbirlerini tamamlayabilecekleri ile gösterilir, yani DM, herhangi bir kuruluşta ortaya çıkan kısıtlamaları, bulunduğu konum ve etki derecesine göre gidermek için kullanılabilir.

KT'nin TZ ile ilişkisi, geleneksel üretim sistemlerinde olduğu gibi, ödemeden ziyade üretimden geri çekilme kavramına dayanmaktadır. TZ uygulamasının, yönetimin dikkatini üretim sürecinde ürünün verimli akışına yönlendirmek ve süreci engelleyen alanları tespit etmek ve bunu ele almak için uygun yollar bulmak üzerinde önemli bir etkiye sahiptir.TZ, müşteriye gecikmiş teslimat ile sonuçlanabilecek tüm gereksiz faaliyetleri ortadan kaldırmayı amaçlamaktadır.Ayrıca, bekleme süresini azaltarak, ayarlayarak, yapılandırarak, kaybı ortadan kaldırarak ve hasarı bertaraf ederek üretim döngüsü süresini azaltır. Tüm hedefler KT ve TZ tarafından üretim döngüsünü en düşük seviyeye indirgeme arayışı üzerinedir.

KT ve FTM ilişkisine ek olarak, iki teknolojinin entegrasyonu da önemli faydalar getirir. KT'yi sürekli iyileştirme için bir temel olarak tanımlamanın yanı sıra, FTM'nin FTM bilgilerini kullanarak kısıtlama alanlarını tespit etmeye yardımcı olma yeteneği sayesinde FTM kullanılarak yönetilebilir ve değerlendirilebilir.

2.2muhasebe Literatüründe Entegre Maliyet Yönetim Tekniklerinin Yararları

Şirketlerin performansını artırmak amacıyla, bu konuda muhasebeciler, özellikle maliyet muhasebesi ve muhasebe yönetimi konularında büyük bir çaba ile, modern muhasebe düşüncesi sayesinde, maliyet azaltma avantajlarını elde etmek ve farklı ürünlerin kalitesini artırmak için arayışların bir neticesi olarak bir dizi maliyet yönetimi tekniğini içeren maliyet yönetimi teknikleri branşının doğmasına neden olmuştur.Aşırı küresel rekabet altında maliyetleri azaltma fırsatları, ürün planlama ve geliştirme faaliyetlerinin etkisinin ve ayrıca genel ürün yaşam döngüsü boyunca ürün maliyetlerinin açık bir şekilde anlaşılmasıyla da bağlantılıdır.Bu nedenle, maliyet yönetimi tekniklerinin faydaları ve hedefleri, şirketin performansını bireysel olarak veya diğer teknolojilerle birlikte geliştirmek olup, aşağıdaki gibi gösterilebilir:

2.2.1 Spesifikasyonlara Dayalı Maliyet Teknolojisinin Faydaları ve Hedefleri:

Faydaları ve maliyet açısından etkinliği amaçları, müşteri memnuniyeti, rekabet koşulları ve şirketin menfaatlerini ve hedeflerini dengelemek için şirketin yetenekleri ve stratejileri ve şirketin genel değerini en üst düzeye çıkarırken müşterilerinin amaçları gibi birkaç değişkene bağlanan spesifikasyonlara dayanarak izlenebilir. Maliyet tabanlı teknolojinin spesifikasyonlara uygulanmasının önemi aşağıdaki noktalarda gösterilebilir:

- **Maliyet Rasyonalizasyonu**

Ürün ve özellikleri aşağıdakilerle analiz edilerek maliyetler rasyonalize edilebilir:

- Her seviyenin veya alternatifin azaltılmasını sağlayan karakteristiklere ve spesifikasyonlara yönelik maliyet ve faydalarını incelemek: hedeflenen tüketici sektöründe, ki ürünün tüketiciye faydası üzerinde hiçbir etkisi olmadan maliyette önemli bir düşüşe yol açabileceği durumlarda, maliyette önemli bir düşüşe yol açabilecek karakteristiklerin doğrulama düzeyi ve en az önem arzeden (fayda) özelliklere yönelik maliyet ve faydaların incelenmesi. Öte yandan, ürünün ve özelliklerinin analizi, tüketicinin elden çıkarma için toplam faydasını azaltan ve ürünün maliyetinde bir düşüşe yol açan olumsuz özellikleri vurgulamaktadır.

- Ürünün analizi, olası gelişim alanlarını belirlemedekarakteristiklere ve spesifikasyonlara yardımcı olur. Ayrıca, maliyet analizi tabanlı iyileştirmeye ve beklenen getiriye dayanarak yeni karakteristikler ve spesifikasyonlar ekleme imkanı sunar.
- Ürünü daha fazla esneklik, yönetim ve olasılık sağlayan karakteristik ve spesifikasyonlara göre analiz edin.
- Planları ve üretkenlik programlarını değiştirin ve böylece değer katmayan etkinlikleri veya işlevleri keşfetmeye yardımcı olun ve ardından bunları hariç tutun, bu da maliyeti olumlu yönde etkiler.

- **Diğer Modern Teknolojilerin Uygulanmasına Yardımcı Olması**

Bu teknik, hedef maliyetin belirli karakteristiklere ve spesifikasyonlara ve buna göre maliyet tabanlı teknolojiye göre belirlendiği maliyet teknolojisinin uygulanmasına yardımcı olur ve planlama ve tasarım, ürün karakteristiklerinin ve başarı seviyelerinin kontrol edilmesinde yardımcı olan şeyleri dikkate alır.Teknoloji ayrıca, ürünün karakteristiklerini ve spesifikasyonlarını tüketicilerin ihtiyaç ve taleplerine göre ifade ederek genel kaliteye ulaşmaya yardımcı olur.Yüksek kaliteli ünitelerin üretimi, ürünlerde gerekli karakteristiklere ve spesifikasyonlara uymayan birimlerin sayısının ortadan kaldırılmasına (veya azaltılmasına) yol açar ve bu da kusursuz üretim stratejisine odaklanmayı gerektirir (toplam kalite) (Shehab, 2008).

2.2.2 Hedef Maliyet Tekniklerinin Hedefleri ve Faydaları

Hedef maliyet teknolojisinin faydaları, ürün yaşam döngüsü boyunca maliyetleri düşürmeyi amaçlayan bir maliyet düşürme tekniği olarak kullanılmasıyla görülebilir. Aynı zamanda maliyet yönetimi ve kar planlamasının en önemli araçlarından biridir. Hedef maliyet hedefleri ve faydaları aşağıdaki gibi gösterilebilir:

- **2.2.2.1 Maliyetlerin Azaltılması ve Karların Yönetimi**

Hedef maliyet teknolojisi, maliyet azaltma ve kar yönetimine şu şekilde katkıda bulunur:

- Makul bir fiyata kaliteli ürünler sunmak. Müşteri, şirketin ana dayanağıdır. Kaliteli olduğunu düşündüğü ürünleri makul bir fiyata almazsa, rakiplerin ürünlerine gidecektir.
- Tüketiciye olan maliyetleri en aza indirmeyi ve ürünün maruz kaldığı maliyetleri mümkün olan en düşük seviyeye indirmeyi amaçlamaktadır(Khadr, 2005).
- Uzun vadeli karlar ve rekabet yoluyla yönetim hedeflerine ulaşmak ve ürün yaşam döngüsünü baştan satışa ve satış sonrası servislere kadar takip etmek için çalışmak.

- **Hedef Maliyet Teknolojisinin İyileştirme Performansı için Diğer Tekniklerle Entegrasyonu**

Hedef maliyet teknolojisi ile diğer teknolojileri entegre ederek şirketlerin performansını aşağıda belirtilen şekillerdeki gibi iyileştirmeye katkıda bulunur:

- Değer mühendisliği teknolojisi, maliyet azaltma hedeflerinin maliyet etkinliğine ulaşılmasına katkıda bulunur.

Şirketin maliyet ve performans iyileştirmesini sağlamak için, her bir hedef maliyet teknolojisi ve değer mühendisliği teknolojisi, üretim öncesi aşamadaki maliyetleri kontrol etmeye yardımcı olur.Maliyet hedefleme teknolojisi, maliyet ölçümü ve planlama ile ilgilenirken, değer mühendisliği teknolojisi, maliyetleri düşürmek ve ürünün mevcut maliyeti ile planlanan hedef maliyetine ulaşmak için izin verilen maliyet arasındaki farkı azaltmakla ilgilenmektedir (Hashim, 2003).

- Maliyet etkin optimizasyon tekniği, hedef maliyetin sürekli olmasını sağlamak için uygulanır

Üretim aşamasında, sınırsız optimizasyon teknolojisi önemli bir teknoloji ve uygun maliyetli bir araçtır. Sürekli maliyet azaltılma ve liderlik erişimi sayesinde, piyasada ileri düzeyde rekabetin sağlanmasına yardımcı olmaktadır.

- Gelecekteki hedeflenen faaliyetler düzeyinde bir hedef maliyet planı geliştirmek için bir analize ihtiyaç vardır.

Fiili maliyetleri hedef maliyet seviyesine getirerek maliyetleri fiili olarak düşürmeyi hedefleyerek (ürün kalitesini etkilemez), maliyet seviyesini düşürmek amacıyla gereksiz faaliyetlerden ve değer katmayanlardan kurtulmaya çalışın (Al-Mutawneh, 2008).

2.2.3 Toplam Kalite Yönetiminin Hedefleri ve Faydaları:

TKY felsefesinin mevcut küresel rekabet altındaki önemi, modern iş ortamında rekabetin bitiş çizgisi olmayan bir yarış olduğu, şirket ve çalışanları için daha iyi bir performans yaratmanın doğru yolu olduğu vurgulanmaktadır. Bu yarış, iş alanında yerel şirketler için rekabet etmek amacıyla her gün yeni bir şirketin girişine izin veren açık uluslararası pazarlar aracılığıyla büyümekte, bu da şirketin rakipler üzerinde mükemmelliğe ulaşmasını sağlamak için kalite yönetiminin önemini arttırmaktadır. Şirketin TKY uygulamasına olan bağlılığı, personel davranışlarını değiştirmesini sağlar. Kalite kavramı, çalışanların takım çalışmasına ve takım ruhuna olan ilgisinin derecesini arttırır ve onların şirket ile ilişkilerini ve duygusal bağlarını kuvvetlendirir.TKY ayrıca şirketin işlerini geliştirmek için entegre rekabet stratejileri geliştirmesine yardımcı olur. Müşteri gereksinimlerini incelemek ve onların taleplerini karşılamak için çalışma yapma imkanı olur. Bunu, ürün ve hizmet alan müşteriler açısından ürün ve hizmetlerde kalitenin ve ayrıca şirket (fabrika) açısından kalitenin önemi takip eder (Daradka, 2002).

- **Toplam Kalite Yönetiminin Müşteri ve Üretici Firma için Önemi**

- Müşteri için kalite yönetiminin önemi: Müşterilere sağlanan ürün ve hizmetlerdeki kalite onlar için önemlidir, çünkü müşteri artık satın alma kararı alırken veya hizmet talep ederken ürün ve hizmetlerde kaliteye olan ihtiyacını vurgulamaktadır. Böylece kalite, ilgili ürünüsağlayan veya hizmeti veren şirkete olan bağlılıklarını artırır.
- Kapsamlı kalite yönetiminin üretici firma için önemi: Bu önem ve motivasyon aşağıdaki gibi belirlenebilir:

- Maliyet

Düşük kalitenin maliyeti genellikle çok yüksektir ve bu da bu maliyetleri düşürmeye katkıda bulunan kalite programlarına dikkat çekmeyi haklı kılar.

- İtibar

Ürünler ne kadar yüksek kalitede olursa şirketo kadar müşteriyi koruma, müşteri gereksinimlerini en iyi şekilde karşılama ve müşteri memnuniyetini en iyi şekilde sağlamak kabiliyetine sahip olur.

- Verimliliği artırmak

Şirket kalite programlarına ne kadar çok dahil olursa, yeni ünitelerin faydalı bir şekilde üretime sokulması ve kusurlu ünitelerin yeniden kullanışlı hale getirilme süreleri azaltılarak, kalite programlarının verimliliğin artmasına faydası olur ve ayrıca belirli bir kalitedeki hammaddelere erişime katkısı sağlanır, bu da birimler arası ahengi sağlamakla verimliliği artırmak için önemlidir.

- Kalite programlarını iyileştirmek için gereken yüksek kalite maliyetlerinin neler olduğunu bilerek, kalite maliyetlerini ölçerek, kalite programlarının yönlendirilmesine yardımcı olun.
- Önleme ve değerlendirme maliyetlerine harcama yaparak toplam kalite maliyetlerini düşürün ve böylece başarısızlık maliyetlerini ortadan kaldırın veya en azından azaltmaya çalışın.
- Yönetime sunulan raporlar aracılığıyla kalite geliştirme programları ile alakalı üst yönetimin desteğini arttırmalı ve kalitenin şirketin itibarına olan önemini ve rolünü göstererek ve pazar payını korumaya çalışmalı.
- TKY'nin uygulanması, şirketin tüm çalışanlarının katılımını gerektirir, ama sonuçta bu, morali artıracak ve iyileştirecektir.

- Şirketin ürünlerinin kalitesini artırmak, müşterinin sadakatini artırarak bu ürünlere olan talebi arttırmakta ve böylece şirketin pazar payını arttırmaktadır.

- **Performansı Artırmak için TKY'yi Maliyet Yönetimi Teknikleriyle Bütünleştirmek:**

Kuşkusuz, TKY'nin tam zamanında üretim teknolojisi ve faaliyete dayalı maliyet teknolojisi gibi maliyet yönetimi teknikleriyle entegrasyonu performansı önemli ölçüde artıracaktır (Nayeli, 2008).

- Belirtilen zamanda üretim teknolojisi ile entegrasyon.

TKY'nin zamanında üretim teknolojisi ile uygulanması esastır. Bir hücrede bir hata algılandığında, derhal bir sorunu diğerlerine bildirin ki derhal seri işleri kalite problemi çözülene kadar askıya alma gerçekleşsin. Zamanında üretim tekniğine göre, bir operasyonun herhangi bir şekilde durdurulması diğer tüm endüstriyel süreçleri derhal durduracak ve kalite problemi çözülecektir. Bu nedenle, zamanında üretim teknolojisi, sorunların derhal çözülmesini hızlandırmak ve kalite kusurlarının ana nedenlerini mümkün olan en kısa sürede ortadan kaldırmak için bir anında müdahale durumuoluşturur.

Sanayi şirketlerinin hazırlık sürelerini azaltma ve kalite problemlerini çözmedeki iç performanslarını değerlendirmek için zamanında üretim teknolojisi ile TKY arasındaki entegrasyon derecesi vurgulanabilir. Zarar görenlerin hariç tutulması veya en kısa zamanda depolama alanını azaltmak veya dağıtık depolama yapmak için yetkilileri arasında farklı toplantılar yapılmalıdır.

- Maliyete dayalı teknoloji ile entegrasyon.

Kalite ve maliyet, farklı şirketlerin yaşamlarında kritik başarı faktörleridir ve kalite sistemlerini ve maliyetlerini entegre etmeye çalışmak, şirketi iş dünyasında tutmak için büyük bir girişimdir.Maliyete dayalı yaklaşım uygulanırsa, ürüne değer katmayan faaliyetler hariç tutularak süreçlerin ve ürünlerin kalitesinin yükseltilmesine, maliyet azaltma da eşlik eder. Maliyet düşürme, son zamanlarda modern yönetim için en önemli

önceliklerden biridir.Farklı yönetim politikalarının uygulanmasında yönetim yardımı ve diğer firmalarla rekabete girme politikasınınuygulanması ve maliyetleri etkili bir şekilde azaltma süreci, ancak şirketler maliyetin temelininfarkına vardıysa sağlanabilir.

Ürünün maliyetinin hesaplanmasında, geleneksel faaliyetlerin biraraya getirme yöntemleri aracılığıyla, ürünlerin faaliyetleri ve maliyetleri hakkında bilgi eksikliği nedeniyle, kiancak bu tür bilgilerin sağlanabilmesi nedeniyleürünlere değer katmayan yüksek maliyetli faaliyetlerin ortadan kaldırılarak ürünlerin maliyetinin düşürülebileceğinden, ürünün maliyetini düşürmek için olasıbir fırsat yoktur. Genellikle kalite seviyesi yükseldikçe tüketicinin memnuniyeti ve bunun satışları arttırması ve karı artırması sağlanır.Maliyet tabanlı sistemin odak noktası, uygun maliyet tahsisine odaklanmak ve azaltılmasına katkıda bulunmak ve TKY'yi desteklemek ve entegre etmektir; bu da kalite başarısına yol açar ve böylece şirketlerin performansını artırır.

2.3 Önceki Çalışmaları İncelenmesi

Bu bölüm, Arap dünyası başta olmak üzere ve diğer yabancı üniversitelerdeki akademik yayınların taranmasıyla ve muhasebe literatüründe ve yönetiminde belirtilenleri kullanarak çalışma konusu yapılan ilgili önceki çalışmaları gözden geçirmektedir. İlk bölüm, çalışma değişkenleri (toplam kalite yönetimi, maliyet yönetimi teknikleri, sınırsız iyileştirme) ile ilgili çalışmalarla ilgilenmektedir. İkinci bölüm, çalışmanın değişkenleri ile ilgili önceki çalışmalarla bütünleştirici bir şekilde ilgilenmekte, üçüncü bölüm ise önceki çalışmalarla ilgili yorumlarda bulunmakta ve bu çalışmayı onlardan ayıran özellikleri ve onlardan nasıl faydalanıldığını ortaya koymaktadır.

2.3.1 Çalışma Değişkenleri Üzerine Yapılan Çalışmalar (Toplam Kalite Yönetimi, Maliyet Yönetimi Teknikleri, Sınırsız İyileştirme)

- **Toplam Kalite Yönetimi Konusunda Önceki Çalışmalar**

Toplam kalite yönetimine gelince(Karia, 2006) çalışmasının amacı, toplam kalite kavramının uygulanmasının istihdam ile ilgili değişkenlerin bazılarına (işe yoğunlaşma, iş tatmini, örgütsel sadakat) Malezya'daki etkisini tespit etmektir. Çalışmanın sonuçları, toplam kalite kavramının uygulanmasının olumlu bir etkisi (kariyereyoğunlaşma, iş tatmini, örgütsel sadakat) üzerine en önemlilerindendir.Çalışma, TKY'nin tüm boyutlarının kurumsal performansı iyileştirmek için kapsamlı ve objektif bir şekilde uygulanmasına yönelik farkındalığın artırılmasını önermektedir.(Gheorghina, 2008)sürekli süreç ve ürün yeniden gözden geçirme süreçleriyle üretkenliğin iyileştirilmesini belirlemeyi amaçlamıştır. Çalışma, müşterilerini önemseyen ve tüm organizasyonu müşteri memnuniyeti çalışmalarına dahil eden çeşitli organizasyonlar üzerinde gerçekleştirildi. Çalışmanın sonuçları göstermiştir ki, tasarım kalitesi ve uygunluk kalitesi olmak üzere iki tür ürün kalitesinden söz edilebilir.Çalışma, organizasyonların tüm faaliyetlerinde sürekli iyileştirme sağlamaları için kurumdaki TKY uygulamasındaki bilimsel yaklaşıma saygı göstermeleri gerektiğini önermiştir.

(Singh, 2010)çalışmasında, TKY uygulamaları ve şirket performansı arasındaki ilişkiyi araştırmak için Hindistan ilaç endüstrilerinde ISO uygulaması da dahil olmak üzere çeşitli TKY uygulamalarının gözden geçirilmesi amaçlanmıştır. Araştırma, Hindistan'da üretilen ilaçların kalitesini belirlemek amacıyla bir laboratuvarda analiz yöntemini kullandı. Çalışmanın sonuçları, kapsamlı kalite uygulamalarının uygulanmasının önemini ve Hindistan'daki ilaç şirketlerinin performansı üzerindeki olumlu etkilerini göstermiştir. Yan etkileri nedeniyle ilaçların kaliteli olmasını sağlamak çok mühimdir. Müşteri memnuniyetini kazanmak, maliyetleri düşürmek, israfı azaltmak ve hizmetlerin verimliliğini artırmak önemlidir.(Alwan, 2012),Suudi Arabistan Krallığı'ndaki kanatlı, kümes hayvanı işleme tesislerinde TKY uygulamasının üretkenlik üzerindeki etkilerini

anlamayı amaçlamıştır. Çalışma, seçilen üç kümes hayvanı işleme tesisinden alınan bir örnek üzerinde gerçekleştirilmiştir. Veriler anket kullanılarak toplanmıştır. Çalışma TKY uygulamalarının kanatlı hayvan işleme tesislerinin verimliliği üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir. (Anvari, Ismail, & Hojjati, 2011), TKY'yi hassas üretim ile karşılaştırmayı ve hassas üretim metodolojisine odaklanmayı amaçlamıştır. Çalışma, konu hakkında veri toplayarak ve analiz ederek analitik yöntemi kullanmıştır. Çalışmanın sonuçları, hassas üretim ve toplam kalite yönetimi arasında birçok ortak faktör olduğunu göstermiştir. (Escanciano, 2012)'nun çalışması,İspanya'da madencilikte kalite yönetiminin etkisini incelemiş ve kalite yönetim sistemi sertifikasyonunun şirketlere TKY'yi diğer yönetim sistemlerine entegre etmek için uygun bir çerçeve sağlayıp sağlamadığını tespit etmiştir. Çalışma İspanya'da faaliyet gösteren 104 madencilik şirketi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın sonuçları, TKY sisteminin uygulanmasının, şirketler tarafından kalite ve iyileştirme konusundaki kararlılıklarını göstermek için kullanılan en yaygın stratejilerden biri olduğunu göstermiştir. Çalışmanın amacı, Toplam Kalite Yönetimi ilkelerini (KWS) belirlemek ve KWS uygulamalarının uygulanmasında karşılaşılan zorlukları tespit etmektir.Araştırma, çalışma hakkındaki verileri toplayarak ve analiz ederek analitik yaklaşımı kullandı. Saha araştırması KWS genel merkezinde yapıldı ve 28'i analiz için geçerli olmak üzere farklı departmanlara 60 anket dağıtıldı. Çalışmanın sonuçları, liderlik rolünün TKY'nin uygulanması üzerindeki olumlu etkisini göstermiştir. Sonuçlar ayrıca TKY'nin yönetim kararlarındaki uygulamasının uygulama süreçlerini doğrudan etkilediğini göstermiştir.Çalışma, organizasyonun başarısı için TKY'nin tüm ilkelere entegre edilmesi gerektiğini ve bunun üzerine odaklanılmasını önermiştir.

(Shukla & Agrawal, 2012), TKY uygulamasının franchise'lara erişim üzerindeki etkilerini, çalışma hakkında veri toplayarak ve otomotiv sektöründe analiz ederek analitik yöntemi kullanarak inceledi. Çalışmanın sonuçları, şirketlerin TKY başarıyla hayata geçirmesi durumunda kalite imtiyazlarının performans şirketlerini olumlu etkilediğini göstermiştir. Sonuçlar ayrıca, şirketin kalite avantajları ile çalışan birimlerin performansının iyileştiğine ve spesifikasyonlara uymayan ürünlerin miktarlarca üretilmeden önce ürünlerdeki kusurların düzeltilmesinde kalite kontrolünün önemine

dair güçlü kanıtlar göstermiştir. Bu arada, (Ijaz, Kee, & Irfan, 2012)'nin çalışması, Pakistanlı organizasyonlarda TKY uygulamaları ile çalışan memnuniyeti arasındaki ilişkiyi de incelemeyi amaçlamıştır. Çalışma altı kurumda çalışan 243 personel üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın sonuçları, TKY uygulamalarının çalışanların performansı ve iş tatmini üzerindeki olumlu ve önemli etkisini göstermiştir; bu da kuruma karşı daha fazla sadakat, motivasyon ve devamsızlığın azaltılması ile sonuçlanmaktadır. Aynı bağlamda,(Jain & Gupta, 2012), TKY'nin çalışan algıları veya insan kaynakları yönetimi (İKY) sonuçlarının algısı üzerindeki etkilerini Hindistan içinde incelemeyi amaçlamıştır. Çalışmada anket yöntemi kullanılmıştır. Çalışma örneği 324 çalışandan oluşmaktadır. Veriler çoklu gradyanlar kullanılarak analiz edilmiştir. Sonuçlar, TKY uygulamasınınkurumsal kültür ve çalışanların güçlendirilmesinin çalışan algısı ve iletişimi üzerinde güçlü bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir. (Nayak, 2012)'nin çalışması, TKY uygulamalarının Güney Gujarat bölgesindeki kurumsal sektördeki etkisini ortaya koymuştur. Araştırma, anket verilerini toplamak için Hindistan'da 250 çalışandan oluşan bir örneklem üzerinde yürütülmüştür. Çalışmanın sonuçları, toplam çalışan katılımının TKY uygulamasının başarısı için hayati olduğunu göstermiştir. Sonuçlar ayrıca şirketlerin müşteri memnuniyeti sağlamak için sürekli yeniliklere dayanan bir büyüme planı geliştirdiklerini, müşteri memnuniyeti sağlamak için iyileştirmeler ve işe yarar bilgi üretmelergeliştirdiklerini göstermektedir.

- **Maliyet Yönetimi Teknikleriyle İlgili Önceki Çalışmalar**

Maliyet yönetimi teknikleri ile alakalı,kurumsal karnenin ve onun uygulama mekanizmasının önemini göstermeyi amaçlayan (Zuwilif, 2005) 'in çalışması, Ürdün bankacılık sektöründeki stratejik performansı değerlendirmek amacıylakurumsal karneye uygun bir şekilde performans ölçütlerini formüle ederek kuruluş stratejisini personel arasında ortak bir dile dönüştürmeye nasıl katkıda bulunduğunu göstermeyi amaçlamıştır.Performans ölçütlerini birbiriyleilişkilendirmek, bunları değerlendirmek ve kuruluşun stratejik hedeflerine ulaşılmasına katkıda bulunmak için olumlu etkileri olduğu gösterilmiştir. Kurumsal karne sisteminin, kurumsal karne yapısına uygun olarak

entegre bir şekilde uygulanması önerilmektedir. (Wysocki & Lueck, 2006)'inçalışması, işletmedebir "zaman bazlı" sistemi uygulamaya koymayı amaçladı. Bu niyetle, Amerika Birleşik Devletleri'ndeki bir grup hastane üzerinde bir çalışma yapıldı. Çalışma, "zaman sınırlı" sistemin kullanımının, hastane depolarında ilaçları tanıtan ve depolayan "her ihtimale karşı" sisteminin kullanılmasının aksine, envanteri azaltarak ve gerektiğinde ilaç sağlayarak ve alarak maliyetleri düşürdüğünü ve hizmet kalitesini iyileştirdiğini gösterdi (Lada acil durumu).Çalışma Amerikan hastanelerinde zaman sınırı sistemini kullanarak önerdi. Çalışma aynı zamanda, üretim sisteminde zaman-bazlı uygulanmasının Ürdün'e katkısı olan sanayi şirketlerinin karlılıklarını maksimize etmek amacıyla üretim maliyetlerinin düşürülmesi, ürün kalitesininartırılması, zarar oranınınazaltılması, rekabet avantajı elde edilmesi ve zaman faktörünün azaltılması için etkilerini incelemiştir.Çalışma ayrıca, teknolojik yöntemlerin geliştirilmesine ve Ürdün'e katkıda bulunan sanayi şirketlerinde, üzerinde araştırma yapılan şirketlerde sistemin uygulanması ve Ürdün'e katkıda bulunan sanayi şirketlerinin zaman-bazlı üretim sistemini uygulayabilecek nitelikli insan kadroları ile donatılması gerekliliklerine uygun olarak kullanılmalarının genişletilmesine de odaklanmıştır.

(Zengin & Ada, 2010), müşteri gereksinimlerini karşılayan kalite standartlarını artırırken, hedef maliyetlerin ürün maliyetlerini yönetmedeki rolünün yönünü incelemiştir. Araştırma, çalışma hakkında veri toplayarak ve analiz ederek analitik yöntemi kullanmıştır. Çalışmanın sonuçları, maliyet yönetimi açısından QFD-TC'nin (Kalite Fonksiyon Dağıtımı - Hedef Maliyet) gerekli olduğunu ve bunun da maliyetleri büyük ölçüde azalttığını göstermiştir. Bu, hedeflenen maliyete ulaşabilmek için tüm departmanların etkin katılımını gerektirir.Ürün maliyetinde sürekli iyileşme, son olarak, QFD-TC süreci, muhasebe ve maliyet analizinin yanı sıra ürün tasarımına ve geliştirmesine de entegre edilmiştir. Hedef maliyetin etkin bir şekilde uygulanması, operasyon yönetiminin analizine dayanmaktadır.(Chi & Hung, 2011), kurum karnesi ile stratejik amaç ve performansın elde edilmesi arasındaki nedensel ilişkiyi araştırmıştır. Çalışma, anket tekniği yoluyla bir grup Tayvan yazılım şirketi tarafından gerçekleştirildi. Çalışmanın sonuçları, kurum karnesi kullanan şirketlerin hedeflerine diğerlerinden daha iyi ulaşma eğiliminde olduğunu göstermiştir.Sonuçlar ayrıca,

kurumsal karne yönetiminin uygulanmasının, stratejik hedeflere ulaşılmasını kolaylaştırdığını ve performans başarısını arttırdığını göstermiştir.

(Khozein & Dankoob, 2011)faaliyetlere dayalı maliyet kullanmanın artılarını ve eksilerini tespit etmeye çalışırken, çalışma bir dizi organizasyon örneği üzerinde yürütülmüştür. Çalışma, kurumun önündeki engeller ve belirli varlıkların özellikleri nedeniyle sistemin kullanılamamasının nedenlerini göstermiştir. Bütçeleme ve sistem yönetimi de aynı zamanda organizasyonda finansal ve insan kaynaklarının kaybına neden olur. Ayrıca, başarısızlığın ve problemlere sebep olan kaçınmaların nedenleri hakkında bilgi sahibi olunması, bu sistemlerin uygulanmasının ve başarısının kökenidir. (Malik, Safwan, & Gulzar, 2011)'ın yaptığı çalışmanın amacı, Pakistan'daki imalat sektöründe katma değer yaratmada maliyet yönetimi tekniklerinin rolünün başarısızlığından sorumlu olan davranışsal faktörleri araştırmaktı. Çalışma, boyutlardan birisini, örgütsel inovasyondaki örgütsel kültürü ve onun maliyet yönetimi tekniklerinin değer yaratmadaki rolü üzerindeki etkisini ve değer yaratma konusunda benimsenen CMT'nin başarılı bir şekilde uygulanmasının önemini göz önünde bulundurmuştur.Çalışma 300 nitelikli muhasebeci tarafından gerçekleştirildi. Çalışmanın sonuçları, kurumdaki inovasyon ile Sermaye Piyasası Kurumu'nun değer yaratmadaki rolü arasındaki ilişkiyi göstermiştir. Öte yandan (Alwan, 2012)üretimde kaliteyi koruyarak üretim maliyetlerini düşürmeye ve kalitenin rolünün üretim maliyetleri üzerindeki etkisini araştırmaya çalıştı. Araştırma, çalışma hakkında veri toplayarak ve analiz ederek analitik yöntemi kullandı.Çalışmanın sonuçları, performans geliştirme sürecininkurumların tarafından benimsenmesini ve geliştirme ve sürekli iyileştirme de dahil olmak üzere ISO spesifikasyonlarını takip ettiklerini göstermiştir.Sonuçlar ayrıca eğitimin etkinliğini ve performansını artırmanın, kaynakların daha iyi kullanılmasının ve hayatta kalma için yeni pazarların açılmasının önemini gösterdi.

- **Sınırsız İyileştirme ile İlgili Önceki Çalışmalar:**

Sınırsız iyileştirme sürecinde üst yönetimin rolünün incelenmesi, ana hipoteze dayandırılan bir çalışma ile Basra'daki Gübre Sanayii Genel Şirketinde anket tekniği

aracılığıyla, sahadan veri toplama süreci yapılandırılarak ve test edilerek geliştirilmesi yoluya gösterilmiştir. Anketler 40 kişiden oluşan bir örneğe dağıtılmış, sonunda, çalışma bir takım sonuçlara ulaşmıştır. Bunlardan en önemlisi, kalitenin sınırsız iyileştirilmesi sürecinde operasyonel faaliyetlerde açık bir rolün ortaya çıkmasıydı.(Bessant, Caffyn, & Gallagher, 2001)'in çalışması, farklı hiyerarşilerde ve yönetim desteğinde çalışan özerkliğini vurgulayan şirketlerin sınırsız iyileştirme uygulamalarında daha olgun olduklarını göstermektedir. Şirketin kuruluş/kurumsalaşma davranışlarında iyi gelişmeler göstermesi, örgütsel becerilerdeki olgunluğu şirketi daha yüksek olgunluk seviyelerine çekmektedir.Sınırsız bilgi ve gelişime kademeli bir örgütsel öğrenme süreci ile erişildiği söylenebilir.

(Bessant ve ark., 2001) tarafından yapılan bir araştırma, "genellikle" sınırsız iyileştirmeuygulayan şirketlerin, bireyi dahil ederek ve uygun araç ve teknikleri kullanarak, kademeli kurumsal öğrenme sürecinde olduğunu göstermiştir. Buna ek olarak, farklı hiyerarşi düzeylerinde çalışan özerkliğini vurgulayan ve yönetimden destek alan şirketler sınırsız pratik uygulamalarla olgunluğunu artırmaktadır. Örgütsel öğrenme için uygun bir yer açan şirketler sınırsız iyileştirmeyi tercih eder.

2.3.2 Bütünleştirici Bir Şekilde Çalışma Değişkenleri Üzerine Önceki Çalışmalar.

Bu bağlamda (Aboudbos, 2017) tarafındanJinan Üniversitesi'nde yapılan bir doktora çalışması Libya sanayi şirketlerine atıfta bulunmuştur. TKY de dahil olmak üzere stratejik maliyet yönetimi yöntemleri arasında pozitif bir ilişki vardır. Aslında, Libya sanayi işletmelerinde tam bir uygulama bulunmamaktadır. Çalışmanın temel amacı, önerilen stratejik maliyet teklifininönerilen çerçevesinin tamamlayıcı bir şekilde uygulanmasının kapsamını ve bunun Libya'daki sanayi kuruluşlarının rekabet edebilirliğini arttırmaya olan etkisini bilmek idi. Her bir stratejik girişin ayrı ayrı uygulanmasının ölçüm derecesine ulaşarak, tamamlayıcı uygulama derecesini belirleyerek ve rekabet edebilirliğin derecesini belirleyerek, bu şirketlerin stratejik girişler için kullanım derecesi arasındaki ilişkinin incelenmesi ve rekabet edebilirlik derecesi entegre edilmiştir.Çalışma, batı bölgesinde faaliyet gösteren Libya sanayi

şirketleri ile sınırlı kalmıştır. Çalışma ayrıca, Libya Sanayi şirketlerinde entegre bir şekilde stratejik maliyetin kabul edilebilir bir uygulaması da dahil olmak üzere bir takım sonuçlar da göstermiştir. Bunun yanında, çalışma, Libya sanayi şirketlerinin, entegre stratejik maliyetin zayıf uygulanmasıyla yakından ilgili olan zayıf rekabet gücünden muzdarip olduklarını da göstermiştir.Yazar, modern iş ortamında şiddetli rekabet ışığında kararlarını desteklemek amacıyla bunları kullanmak için kendi şirketlerinin ve departmanlarının koşullarına uyacak şekilde onları adapte etmek amacıyla Libya Sanayi şirketlerini incelemeyi tavsiye eder.Ayrıca, bu çerçeveyi güçlendirmek ve onu daha uygulanabilir ve faydalı kılmak için bu alanda daha fazla araştırma yapılmasını önerir.

(Abomaria, 2017)'nın çalışması, üretim veya sanayi şirketlerinde rekabet avantajı (pazar payı, karlar, mükemmellik, satış hacmi ve maliyet azaltma) elde etme üzerindeki etkisinin yanı sıra, kurumsal karne vebir deyişle boyutlar (müşteri, dahili süreçler, öğrenme ve büyüme, finans, çevre, toplum) ve yine bir boyut olan Toplam Kalite Yönetimi (üst yönetimin kalite felsefesine bağlılığı, süreçlerde sürekli iyileştirme, politikalar ve idari sistemler, çalışanlara vurgu, stratejik planlama ve stratejik kalite) arasında tamamlayıcı bir araştırma yapmayı amaçlamıştır.Çalışma, tüm boyutlarında, finansal, müşteri, dahili süreçler, öğrenme ve büyüme, çevre ve toplumdaki kurumsal karne aracının entegre bir stratejik yönetim sistemi olarak benimsenmesinin önemini vurgulamak gibi bir dizi tavsiyeyi içeriyordu. Ayrıca, rekabet avantajı yaratarak kalite elde etmek ve endüstriyel şirketleri geliştirmek için kurumsal karne ve TKY dengeleri arasında bağlantıların tamamlanması ve kurulması üzerinde çalışmayı da tavsiye etti.Endüstriyel şirketlerin yönetimi, bu çalışmanın sonuçlarını, kurumsal karnenin, TKY'nin ve rekabet avantajı elde etmedeki canlılığının önemi konusunda derin bir anlayış ve farkındalık faktörü olarak alabilir; ki bu da daha yüksek pazar paylarına, artan karlara, artan satışlara, düşük maliyetlere ve mükemmelliğe yol açar.

(Nabulsia, 2014)'nin çalışması, Amman Borsasında listelenen sanayi şirketlerinde Kaizen maliyet tekniğini kullanmanın hedef maliyet teknolojisinin iyileştirilmesi üzerindeki etkisinin tespit edilmesini amaçlamıştır. Bu teknik, maliyet yönetiminde modern bir teknolojidir. Bu amaca ulaşmak için, ana bulgulardan biri, sanayi

şirketlerinin Kaizen teknolojisini yüksek derecede uygulamaları ve bu teknolojinin, hedef maliyet teknolojisini geliştirmek için kullanılmasında da bir etkisi olmasıdır. (Kubbaji, 2014), Filistinli Sanayi Anonim şirketlerinde uygulanan maliyet teknolojisinin kullanılabilirliğini belirlemeyi ve hedef maliyet teknolojisinin maliyetlerin yönetiminde en düşük maliyet ve aynı kalitede ürün elde etmek için kullanılmasının kavram, ilke ve öneminin bilincini göstermeyi amaçlamaktadır. Değer mühendisliği teknolojisinin ürünlerin maliyetini düşürme ve dolayısıyla hedef maliyete ulaşma üzerindeki etkisi ve Filistinli sanayi anonim şirketlerinin maliyet hedefine ulaşmak amacıyla maliyetleri azaltmayı sağlamaları için değer mühendisliği teknolojisini kullandıkları en önemli bulgulardır.

(A.M.El-hwaity,2013), çalışmasında, Gazze Şeridi'ndeki sanayi şirketlerindeki durumu incelerken, organizasyonun değerini ve rekabet avantajını en üst düzeye çıkarmak için stratejik maliyet yönetimi üzerine çalıştı. Çalışma, maliyet yönetimi araçları arasındaki ilişkinin önemini ve araçlar ve yöntemler arasındaki entegrasyonun önemini belirlemeyi amaçlamıştır.Kuruluşun değerini en üst düzeye çıkarma ve Gazze Şeridi'ndeki Sanayi şirketlerinin rekabet avantajını en üst düzeye çıkarma maliyetinin de belirlenmesi hedefler arasındadır. Maliyet yönetiminin geleneksel rolden stratejik role aktarılması, şirketlerin değer ve gelirlerinin elde edilmesinde ve başarısında maliyetlerin sürekli azalması ile açıklanmış ve vurgulanmıştır. Çalışma, Gazze'deki şirketlerde etkin bir maliyetlendirme sisteminin olmadığı sonucuna varmıştır.

Bazı Filistinli firmalarda uygulanan maliyet sistemlerinin gözden geçirilmesi ve ekonomik ve endüstriyel ortamın idari kararlara uygun şekilde rasyonelleştirilmesi amacıyla gereklilikleri ve değişkenleri doğrultusunda geliştirilmesi ve yönetimde maliyet yöntemlerinin ve araçlarının kullanılması ve maliyetlerin düşürülmesinden yararlanmak için maliyet yöntemlerinin uygulanmasından elde edilebilecek en önemli engeller ve avantajlar gösterilerek geliştirme çalışmaları yapmak tavsiye edilmiştir.

(Aksu, 2013)'nun çalışması, sistemin dinamiklerini, stratejik maliyetleri yönetme aracı olarak tanımlamış ve nedensel ilişkiler için sistemin dinamiklerini incelemeyi,

nedenselliğin önemini, zaman içinde (olaydan ziyade) dinamik davranış modelinin yönlendirilmesini amaçlamıştır. Ayrıca, aracın maliyetlerini yönetmek gibi dahili yapı (öz-perspektif) da tanımlanmıştır, ki bu araç ta, kurumsal yönetim bilgilerinin ihtiyaçları için geleneksel maliyet muhasebe sistemlerini karşılamamanın, sözde bilgi tabanlı (SMY) strateji maliyet yönetiminin ortaya çıkmasına yardımcı olan sözde maliyet yönetiminin ortaya çıkmasına yol açtığını açıklamaktadır. Bu, sistem dinamiği yaklaşımının stratejik bir maliyet yönetimi aracı olarak kullanılmasıyla şirket'in stratejik hedeflerine başarılı bir şekilde ulaşıldığını gösterir. Sistem perspektifinden ve hedef maliyetlendirme, ürün yaşam döngüsü maliyetleri ve maliyet analizi gibi en yaygın maliyet yönetimi teknikleri ile iş performansını artırmak için çalışan bir politika tasarlama fırsatı nedeniyle, yönetim muhasebecilerinin endüstri kararlarında kullandığı faaliyet maliyetine dayanmaktadır. Başka bir deyişle, stratejik maliyet muhasebesi, maliyetleri uzun vadede kontrol ederek stratejik konumunu korumak için yapılan çabalarının toplamıdır. Çalışma, bütçe analizi, kar planlaması, maliyet ve kar gibi pek çok idari muhasebe konusunda kullanılabilecek ileri çalışmalar önermektedir.

(Mazog, 2013) kritik/ eleştirel rekabet edebilirlik çalışması başlıklı bir araştırma sunmuştur. Çalışma, üç rekabetçi stratejinin eleştirilerini incelemeyi amaçladı: Porter'ın strateji odaklı liderliği, maliyeti, mükemmellik stratejisi ve stratejik odak. Çalışma, bu stratejilerden birinin doğru kullanılmasının, şirketin Porter'ın iki stratejisini aynı anda takip etmese de, şirketin rakiplerinekarşı pazar payı konusunda savunma sağladığını, ancak bir stratejinin bu stratejilerden sadece birini herhangi bir karışıklığa meydan vermeden takip etmesi gerektiğini gösterdi. Bununla birlikte, aynı anda iki strateji takip eden bazı şirketler olmuş, ancak rakiplerin geri kalanını geçmişler ve bu eleştirileri ve analizleri kanıtlamak veya reddetmek amacıyla sistematik bir çerçeve geliştirmek için çalışmayı sonuçlandırmışlardır.

Bu arada (Coope, 2002), rekabet alanında, rekabetin en düşük maliyetle yüksek kalitede ve yüksek performans seviyesine sahip ürünler sunma yeteneğine bağlı olduğu, şirketin rekabet avantajına dayanan yüzleşme stratejisi olarak adlandırılan yeni bir teori sunmuştur. Mevcut rekabet ortamında başarının anahtarı üç temel unsuru dengelemektir:

maliyet (fiyat), kalite ve fonksiyonalite (işlevsellik). Çalışmada, hedef maliyetler, değer mühendisliği, değer zinciri ve iyileştirilmiş maliyetler de dahil olmak üzere yukarıdaki hedeflere ulaşılmasına yardımcı olmak için sekiz yöntem sunulmuş ve çalışma yirmi Japon şirket üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışma, bunun, maliyet bileşenlerini en düşük maliyet bileşenleriyle değiştirerek ürünün yeniden mühendislik yöntemiyle gerçekleştirildiği sonucuna varmıştır. Sonuçlar, şirketlerin rekabet edebilme yeteneğinin, mümkün olan en düşük maliyetle yüksek kaliteli ve yüksek performans seviyelerine sahip ürünler sunma kabiliyetine bağlı olduğunu ve bunun sadece maliyet, kalite ve performansın dengelenmesiyle elde edilebileceğini göstermektedir.

2.3.3 Bu Çalışmanın Önceki Çalışmalardan Ayırt Edici Özellikleri

Toplam Kalite Yönetimi ve maliyet yönetimi teknikleri ile ilgili olarak yapılan önceki çalışmalarda, çalışmanın amacı ve performansı iyileştirme girişimi açısından iyimser olan benzerliğe rağmen, bu tekniklere yaklaşım ve bunları kapsamlı kalitenin yönetimi ile ilişkilendirmede farklılık göstermişlerdir. Bu çalışma, aşağıdaki gibi birkaç eksende önceki çalışmalarla karakterize edilmiştir:

- Bu çalışmanın amacı önceki çalışmalardan farklıdır. Libyalı sanayi şirketleri için TKY, maliyet yönetimi teknikleri ve performans iyileştirmedeki sınırsız iyileştirme arasındaki ilişkiyi incelemekle ilgilenmektedir.
- İkincisi, yürütüldüğü ortamdır: Bu çalışma önceki çalışmalardan biraz farklı bir ortamda yapılmıştır. Batı bölgesindeki Libyalı sanayi şirketleri üzerinde gerçekleştirilmiştir.
- Üçüncüsü tekniklerin kullanılmasıdır: Bu çalışmada kullanılan bir grup teknik, hedef maliyet teknolojisi, değer mühendisliği, toplam kalite yönetimi, sınırsız optimizasyon, faaliyetleree dayalı maliyetler ve zamanında üretim de dahil olmak üzere önceki örneklerden farklıdır.

- Dördüncüsü, kullanılan istatistiksel yöntemler: Bu çalışmada kullanılan istatistiksel yöntemler önceki çalışmalardan farklıdır. Toplam kalite yönetimi

(TKY) ile maliyet yönetimi teknikleri arasındaki ilişkiyi göstermek ve Libya'daki sanayi şirketlerinde performans gelişmede sınırsız iyileştirme göstermek için korelasyon yöntemi kullanılmıştır.

Önceki çalışmalardan yararlanma alanları aşağıdaki eksenlerdir:

- Çalışmanın teorik çerçevesinin oluşturulmasına yardımcı olan toplam kalite yönetimi ve maliyet yönetimi tekniklerini ve bunların bileşenlerini ve uygulama adımlarını bilmek.
- Sınırsız iyileştirme ve performans ve ölçüm iyileştirme kavramları. Bunlar aynı zamanda çalışmanın teorik çerçevesini oluşturmaya yardımcı olur ve araştırmacının söz konusu şirketlerdeki değişkenler arasındaki ilişkiyi ölçmesini sağlar.
- Araştırmacıya mevcut çalışmaya yönelik anket modellerinin yapımında yardımcı olmak.

III. BÖLÜM

METODOLOJİ

Bu bölüm, araştırmanın amaçlarını ve hedeflerini takip etmek için tasarlanmış araştırma ayrıntılarını ve metodolojisini açıklamaktadır. Bu bölümün ana hedefleri, mevcut araştırma metodolojilerini ve çeşitli soruşturma stratejilerini bulmaktır. Bunun nedeni, araştırmanın temelini oluşturan farklı paradigmaların, tekniklerin ve varsayımların daha anlaşılır hale getirilmesidir.

Araştırma metodolojisi problem ifadesiyle başlamış, ardından araştırmanın önemi, çalışmanın amacı, beklenen faydaları, araştırmanın varsayımı, araştırmanın sınırlandırılması ve birincil ile ikincil veri toplama yöntemleri, ve daha sonra, tamamlayıcı ilişkinin toplam kalite yönetimi, maliyet yönetimi teknikleri, sınırsız iyileştirme ve Libyalı sanayi şirketlerinin performansının iyileştirilmesi üzerindeki etkisinin incelenmesi devam edilmiştir.

Herhangi bir araştırmanın yürütülmesinde yaygın olarak kullanılan birkaç farklı yöntem vardır. Metodun seçimi konunun niteliğine ve kapsamına bağlı olacaktır. Araştırma tartışması, her iki yaklaşımı da tamamlayıcı olan iki tümevarım ve tümdengelim yaklaşımı yönteminin kullanımına odaklanmaktadır. Ayrıca, veri toplama anketleri, örnekleme ve araştırma kısıtlamaları da bu bölümde araştırmacı görüşünü de içerecek şekilde tartışılacaktır. Araştırma, sorulara verilen yanıtları bilimsel prosedürlerin uygulanmasıyla keşfetmek, değerlendirmek ve analiz etmektir. Bu prosedürler, elde edilen bilgilerin, sorulan soru ile ilgili olma olasılığını ve güvenilir ve tarafsız olduğunu artırmak için geliştirilmiştir.

(Küçük, 2016), doğayı ve insani tanımak, çevrenin doğasından haberdar olmak, konunun doğasını bilmek ve nesneler arasındaki ilişkileri tanımlamak amacıyla kör noktayı tanımak için bilimsel bir araştırma yaptı. Ayrıca, (Colin Robson 2016) çalışmasında, araştırma sürecinin nasıl kavramsallaştırılacağına dair net bir fikir birliğinin olmayışının araştırma sürecini zorlaştırdığını söyledi. Bununla birlikte, araştırma sürecinde daima mevcut kaynaklar tarafından belirlenen seçenekler ve fırsatlar arasında bir fikir birliği olduğunu söyleyebiliriz. Bu nedenle, yukarıdaki sonuçlar, araştırmacıların araştırma yapmak için net kurallara sahip olmadıklarını ve araştırmaya uygun görünen çeşitli mevcut araştırma stratejileri ve yöntemlerinin esnek bir şekilde benimsenmesine pragmatik bir bakış açısı sağlama niyetinde olduklarını doğrulamaktadır. (U. Sekaran, 2009), temel araştırmayı daha fazla bilgi ve ortaya çıkan olayları anlama ve olayları incelemeye dayanan teori oluşturma olarak üretmek için temel amacı tanımlamıştır.

Bu nedenle, bu araştırmanın amacı temel bir araştırmadır, çünkü incelenen fenomen hakkında daha fazla bilgi ve anlayış üretmektir. Bununla birlikte, bu araştırmanın temel problemi, Toplam Kalite Yönetimi ve Maliyet Yönetimi Teknikleri arasındaki bütünleştirici ilişki ve bunların Libya sanayi şirketlerinin Performansını İyileştirme üzerindeki ortak etkisidir. Bu bölümde, bu çalışmada sorulan tüm soruları yanıtlamak için uygun temel araştırma tekniğini belirlemek için metodolojik konular ve çeşitli araştırma tasarımları tartışılmıştır.

3.1 Problem Tanımı

Günümüzde, yeni küresel ekonomik düzen, hızlı teknolojik gelişme ve iş ortamındaki hızlı değişimler büyük ölçekli ve organizasyonel yapılarının karmaşıklığı olan mega sermaye şirketlerinin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Faaliyet gösteren işletmeler arasındaki rekabetin ve çatışmanın yoğunlaşmasına ek olarak, tüm bunlar muhasebe bilgilerinin ve verilerinin geliştirilmesine yönelik ihtiyaçların büyümesine, bölümün artan sorunlarını karşılamak için ihtiyaçlara uygun olan gerekli formda mevcut olması ve uygun zamanda uygun kontrollerin nasıl alınacağına yol açmıştır. Bu durum, varoluş ve kültür alanlarında tüm dünya tüketicilerinin beğenisine uygun ürünler ve hizmetlerin

sağlanmasında muazzam bir gelişme yaratmıştır. En fazla sayıda müşteriyi elde etmek için, organizasyonlar dünya çapında müşterilerin ihtiyaçlarını, isteklerini ve beklenen tercihlerini karşılayan kaliteli ürünler ve hizmetler sunmuş ve küresel rekabet bağlamında sürdürülebilirliklerini sağlamak için üretilmişlerdir.

(Al-Nuaimi, 2009), modern endüstriyel ortamda kalitenin pahalı değil, başarmanın pahalı olduğu sonucuna varmıştır. Bu nedenle, kalite esastır ve piyasadaki büyüme, denge ve istikrar hedeflerine ulaşmak isteyen herhangi bir şirket tarafından karşılanması gerekir. Genel olarak, tüketici makul fiyatlarla yüksek kaliteli mallar talep etmektedir, bu da kuruluşların maliyetleri düşürmelerini gerektiren ve aynı zamanda kaliteyi iyileştirmeyi gerektiren makul ve ucuz fiyatlarla en yüksek kaliteye nasıl ulaşacaklarını düşünmelerini sağlamıştır. Bu, TKY kapsamında modern maliyet tasarrufu olarak birçok maliyet yönetimi tekniğini kullanarak sözde maliyet muhasebesine yol açmıştır. Geleneksel idari maliyet ve muhasebe sistemlerinin maruz kalmasından sonra, birçok eleştiri, bu sistemlerin modern üretim ortamının temel özelliklerine uymamasına odaklandı ve bu da, idari maliyet ve muhasebe sistemlerinde önemli değişiklikler yapma ihtiyacını bu özelliklerle uyumlu hale getirdi.

Bunun sonucu olarak, şirketin performansını iyileştirmek için gereken kaliteyi elde etmek için maliyet sistemlerini ve idari muhasebeyi geliştirmek için araçlar veya yöntemler araştırmak ve uygun kalite ve en düşük maliyetlerde rekabet edebilirliklerini artırmak gerekiyordu. Başarının temel faktörleri (maliyet, kalite, zaman ve yenilik), çağdaş iş ortamında farklılığı tanımlayan kuruluşlar, başarılarını ve hayatta kalmalarını sağlarlar. Bu başarı, maliyet, kalite, zaman ve yenilik arasındaki entegrasyon eğilimi olmaksızın hızlı ve karmaşık değişim karşısında yeterli değildir. Değişiklik işaretleri idari sistemlerde, özellikle muhasebe sistemlerinde, kalite ve maliyet yönetiminde ortaya çıkıyor. Bunlar, organizasyonların yaşamındaki başarının kritik unsurlarıdır ve kalite sistemlerini entegre etmeye, maliyetleri yönetmeye, hayatta kalmaya ve organizasyonları sürdürmeye çalışırlar.

Maliyet yönetimi tekniklerinin TKY ile etkileşiminin sonucu, esas olarak, ürün ve organizasyonun bütününün kaliteye ulaşmaya çalışarak, kalite iyileştirme, maliyet azaltma ve müşteri memnuniyeti gibi TKY hedeflerine ulaşmaya hizmet eder. Böylece, toplam üretim maliyetlerini azaltmak ve organizasyonun rekabet avantajını sağlamak ve organizasyonun tüm sektörlerinde sürekli ve kapsamlı bir iyileşme sağlamak için hasar ve hasar maliyetini azaltmak veya ortadan kaldırmak mümkün olacaktır. Bunlar, piyasada hayatta kalma, büyüme ve dengeyi sağlamak ve maliyetleri düşürmek, karı maksimize etmek ve müşterileri memnun etmek amacıyla rekabetçi pozisyonu iyileştirmek için kullanılan verimlilik ve pazar payını arttırmak için kullanılır.

Araştırma sorunu, birçok kuruluşun pazarları kontrol etme, fiyatlandırma kararlarına erişilebilirliği nedeniyle modern üretim dünyasına girmekten hala korkuyor olmalarıdır. Bunun için, maliyetleri kontrol altına alamamanın yanı sıra geleneksel maliyetleri azaltma yolları da vardır. Aslında, organizasyon maliyet yönetimi teknikleriyle, maliyetler bu teknolojilerin çalışmalarını ve hizmetlerini işletme organizasyonlarına entegre ederek maliyet liderliğine indirgenebilir ve azaltılabilir. Sınırsız iyileştirme, tüm çalışanların ve uygulamaların katılımına katkıda bulunur. Aynı zamanda, TKY ilkelerinin uygulanmasındaki engelleri ve kısıtlamaları kaldırmayı ve şirketleri iyileştirmeyi amaçlamaktadır. Böylece, iyileştirme kapsamını mümkün olduğunca genişletmiş olunur.

Bu nedenle, bu araştırma, TKY ile maliyet yönetimi teknikleri arasındaki tamamlayıcı ilişkiyi anlamaya ve performans iyileştirmesi ile sınırsız iyileştirme arasındaki ilişkiyi anlamaya çalışmaktadır. Araştırma sorularını cevaplayarak ve ilgili hipotezleri test ederek, aşağıdaki soruların cevapları araştırılacaktır:

- Libya sanayi şirketlerinde TKY'nin bileşenleri ile performans iyileştirmesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki var mı?
- Libya sanayi şirketlerinde TKY'nin bileşenleri ile maliyet yönetimi teknikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki var mı?

- Libyalı sanayi şirketlerinde maliyet yönetimi teknikleri ile performans iyileştirme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki var mı?
- Libyalı sanayi şirketlerinde performans iyileştirme ve sınırsız iyileştirme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki var mı?

3.2. Çalışmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, TKY, maliyet yönetimi teknikleri ve sınırsız iyileştirmenin Libya'daki sanayi şirketlerinde performans iyileştirme üzerindeki etkilerini incelemektir.

Bu temel amaçla birlikte TKY literatürü, maliyet yönetimi teknikleri ve sınırsız iyileşme konuları incelenecektir. Ayrıca, önceki literatüre dayalı alternatif stratejiler çerçevesinde değişkenler ve performans iyileştirme arasındaki ilişkiyi vurgulanmakta, TKY ve performans iyileştirme ile ilişkisi araştırılmaktadır. Araştırmada maliyet yönetimi teknikleri ile performans iyileştirme arasındaki ilişki ve bunların sınırsız iyileştirme ile ilişkisi ele alınacaktır. Bu Libya sanayi şirketlerinin kalite yönetimini, maliyet yönetimi tekniklerini ve sınırsız iyileştirmeyi performans iyileştirmeye entegre etmenin önemini keşfetmelerine yardımcı olabilir. Bunlar aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Toplam kalite yönetimi prensiplerini tanımlamak ve bunu iş organizasyonlarında nasıl uygulanacağını ve performansı iyileştirmedeki rolünü göz önünde bulundurmak.
- Maliyet yönetimi kavramlarını ve tekniklerini ve performansın iyileştirilmesi ve ölçülmesindeki rolünü bilmek.
- TKY ile entegrasyon ilişkisinin ve maliyet yönetimi tekniklerinin organizasyonel performans üzerindeki potansiyelini vurgulamak.
- Libyalı sanayi şirketi sektöründeki performansı iyileştirme ve sınırsız performans arasındaki ilişkiyi tanımlamak.
- Performans kavramı ile ilgili fikirleri belirginleştirmek ve ölçmenin yollarını araştırmak.

- Libyalı sanayi şirketlerinin gerçekliğini ve teorileri, muhasebe ve idari literatüründeki yerini anlamak.

3.3. Çalışmanın Önemi

Araştırmanın önemi, TKY'nin operasyonların ve ürünlerin kalitesini arttırmada oynayabileceği rolü vurgulamaktır. Aynı zamanda, maliyetleri azaltmak ve performansı arttırmak için maliyet yönetimi tekniklerinin kullanılmasının önemini açıklar. Ek olarak, araştırma sanayi şirketlerinde sınırsız iyileştirme ve performans iyileştirme ilişkisini açıklar. Tezin önemi aşağıdaki noktalarla özetlenebilir:

- Araştırmanın akademik düzeyde önemi:
  - Performans seviyesinin iyileştirilmesi için TKY ve maliyet yönetimi tekniklerinin bağlanması sürecinde uygulamalı ve saha araştırması bulunmadığı için entegrasyon ilişkileri alanında yeni ekleme.
  - Kuruluşlara hizmet etmek ve çıktılarda (ürün veya hizmet) en yüksek kaliteye ulaşmak amacına ek olarak, tüm bileşenlerde sürekli iyileştirme ve gelişme sağlama yeteneklerini artırmak için bu entegrasyonun sunduğu özellikten yararlanmak, beklentilerine göre ihtiyaç ve isteklerini yerine getirerek en yüksek düzeyde müşteri memnuniyetini sağlamanın yanı sıra kaynakların optimum kullanımı ve atık ve kayıpların azaltılması üzerinde çalışma.

- Araştırmanın pratik düzeyde önemi:
  - Bu araştırmanın önemi, TKY, maliyet yönetimi teknikleri, sınırsız iyileştirme ve bunların Libya sanayi şirketlerinin performans iyileştirmesi üzerindeki etkilerini tamamlayıcı olarak önemini açıklığa kavuşturmaya çalışmak.
  - Sanayi şirketlerinde liderlerin ve yöneticilerin TKY, maliyet yönetimi teknikleri ve sınırsız gelişme arasındaki entegrasyon ve karşılıklı bağımlılık ilişkilerini anlama fırsatı sağlamak.

- Bu çalışma, TKY ve maliyet yönetimi tekniklerinin kurumsal performansın iyileştirilmesindeki önemi üzerine teorik ve pratik literatürü tartışmaya yönelik bir adımdir.

3.4 Beklenen Faydalar

Bu araştırmanın beklenen faydaları, TKY, maliyet yönetimi teknikleri ve performans iyileştirme üzerindeki etkisiyle sınırsız iyileştirme ile ilgili konulara odaklanmaktadır. Bu araştırma, alternatif rekabet stratejilerinin uygulanması yoluyla TKY, maliyet yönetimi teknikleri ve performans iyileştirme konusundaki sınırsız gelişme arasındaki ilişkiyi bağlayan bir çerçeve sunmaktadır. Bu çerçevede, sektör yöneticileri için, TKY ve maliyet yönetimi yaklaşımlarının ortak stratejik performans ve karar alma süreçlerini nasıl geliştirebileceklerini daha iyi anlayabilmeleri için üç değişken arasındaki etkileşimler hakkında yararlı bilgiler sağlanacaktır. Bu araştırmanın motivasyonu, TKY gibi yönetim muhasebesi yeniliklerinin birleşik etkisinin, maliyet yönetimi yöntemleri ve alternatif rekabet stratejileri altında organizasyonel performansı iyileştirip iyileştirmediğinin yönetim ve uygulamanın önemidir.

Bu çalışma, Libya'daki bazı sanayi sektörlerinde performansı iyileştirme üzerindeki etkileri ile maliyet tahmin sistemleri ve toplam kalite yönetimi arasındaki tamamlayıcı ilişkiyi tanımlayan ilk çalışmalardan biri olarak önemlidir. Bu çalışmanın ek bir faydası da, bu biyolojik bileşenleri birleştirmek ve performans ile ilişkilerini belirlemektir.

Kısacası, araştırmanın faydaları öncelikle yöneticilere sınırsız iyileştirme ve bunun performans iyileştirme üzerindeki etkisi hakkında ilgili ve objektif bilgi sağlamaktır. Genel olarak, kalite yönetimi, maliyet yönetimi teknikleri ve sınırsız iyileştirme arasındaki tamamlayıcı ilişki ve performans iyileştirme ile olan ilişkileri. Bu bilgi özellikle Libyalı yöneticiler için yararlı olacaktır, ama aynı zamanda dünya çapındaki yöneticilerin rekabet zorluklarına yanıt olarak daha fazla araştırma yapılması için yollar da sunmaktadır.

İkincisi, mevcut literatür taraması ve incelemesi, bu performansın sadece bu bileşenlerinden bir veya ikisine değil, performans üzerindeki ortak bir etkileşime de odaklanmaktadır.

Bu bilgiler, araştırmacılar, öğretmenler ve uygulayıcılar için sadece araştırmalarını geliştirmek için değil, aynı zamanda kalite yönetimi, maliyet yönetimi teknikleri ve performans iyileştirme kullanımı ile ilgili iş ortamındaki en son trendler ve başarılar hakkında bilgi vermek amacıyla zamanında ve ilgili bilgileri sağlamak için motivasyonlarında yararlı olacaktır.

3.5 Araştırmanın Varsayımı

Modern endüstriyel ortamda kaliteye ulaşmak pahalı değildir, fakat maliyetlidir. Bu nedenle, kalite gereklidir ve piyasadaki büyüme, denge ve istikrar hedeflerine ulaşmak isteyen herhangi bir şirkette bulunması gerekir. TKY, herhangi bir şirketin rekabet avantajlarını sağlamak için stratejik önceliklerden biri haline gelmiştir. Bu teknoloji şu anda araştırmacıların odağı haline gelmiştir, çünkü artık müşterilere sunulan ürün veya hizmetlerin kalitesiyle sınırlı değildir, kaliteli organizasyonel yapıları, süreçleri, sistemleri, prosedürleri ve insan kaynaklarını da içerecek şekilde genişletmiştir. Ayrıca, müşterinin gereksinimlerini tasarım, üretim süreçleri ve takip eden aşamalar aracılığıyla belirleyen şartnamelerden şirketin tüm aşamalarında kalitesini sağlamak için entelektüel ve kültürel bir girdi olarak bilinir. Tüm faaliyetlerin entegrasyonuna dayanmaktadır (Shameer & Sing, 2013).

TKY teknolojisi kavramı, kalite kontrolü ile sınırlı kalmamak üzere, aksine tüm yetkililer için belirli zaman aralıklarında, kalite sorunlarına uygun çözümler hakkında görüş ve öneriler alışverişinde bulunmak ve sürekli kalite iyileştirmeleri için fırsat aramak amacıyla düzenli toplantılar düzenlemektir (Alwan, 2012).

Bu şekilde, TKY teknolojisinin altında yatan temel fikir çıkarılabilir:

- Kuruluşlar, üst düzey veya yönetimsel olsun, personelin yetkinliklerini ve kuruluştan sorumlu olan herkesten gelen çabalarını bir araya getirerek, çabalarını

arttırarak, kurumun kalite konusundaki yüksek yoğunluğunun yanı sıra müşteri isteklerine ve gereksinimlerine güvenir.

- Maliyet yönetimi, ister maliyet muhasebesi güncellemeleri ve maliyet yönetimi teknikleri aracılığıyla finansal veya finansal olmayan bilgileri organizasyon muhasebesi tarafından ihtiyaç duyulan bilgileri sağlar.
- Ayrıca, organizasyon stratejilerinin sürdürülmesine yardımcı olmak için maliyetler ve faaliyetler arasındaki nedensel ilişkilerin kullanılması yoluyla maliyeti izleyerek performansı kontrol etmek ve performansı ölçmek için ürün maliyetini doğru şekilde göstermek, performansı kontrol etmek ve ölçmek için maliyet yönetimi ve ortaya çıkan maliyet muhasebesi tekniklerine yardımcı olur.

Genel olarak, maliyet yönetimi, yöneticilerin ve diğerlerinin maliyetleri mantıksal olarak kısa ve uzun vadede hem planlama hem de kontrol fonksiyonları olarak entegre etme, yerleştirme ve bağlama çabaları ve performansı olarak bilinir (Atkinson, Banker, Kaplan, & Young, 2007). Maliyet yönetimi, kısa ve uzun vadeli planlamada ve maliyet kontrolünde yöneticiler tarafından uygulanan bir dizi sistem olarak da tanımlanmıştır (Basili, 2001). Maliyet yönetimi kavramının süre bakımından maliyetlerin hem kısa hem de uzun vadeli planlama ve kontrol sürecine bağlanmasına odaklandığı belirtilmektedir. Horngren, maliyet yönetimini, yöneticilerin müşteri memnuniyetini sağlamanın yanı sıra maliyetı azaltma ve sürekli izleme için yapılan bir dizi eylem olarak görmektedir (C. T. Horngren, 2009). Maliyet yönetimi, aşağıdaki gibi tanımlanabilecek net bir öneme sahiptir (Khozein & Dankoob, 2011):

- Yöneticinin organizasyonu etkin bir şekilde yönetmesi gereken maliyetler ve gelirler hakkında finansal veya fiansal olmayan verimlilik ve kalite konusundaki bilgileri sağlar.
- Organizasyonun temel faaliyetlerini gerçekleştirmede harcanan kaynakların maliyetinin ölçülmesi, mevcut faaliyetlerin etkinliğinin ve verimliliğinin belirlenmesi, ayrıca kuruluşun stratejisinin ve performans iyileştirmesinin gelecekte öngörülebileceği yeni faaliyetlerin belirlenmesi ve değerlendirilmesini sağlar.

- Maliyet yönetimi, kısa vadede kârlılığa ulaşmaya ve uzun vadede rekabet gücünü korumanın yanı sıra, kısa ve uzun vadeli kararlar alınmasına yardımcı olmak için kaliteyi, müşteri memnuniyetini ve zamanında bilgiyi geliştirmeye yardımcı olur.
- Maliyet yönetimi, maliyetlerin ve faaliyetler arasındaki nedensel ilişkilerin kullanılması yoluyla maliyetleri izleyerek, ürün stratejisini doğru şekilde göstermeye, performansı kontrol etmeye ve ölçmeye yardımcı olur ve bu da organizasyonel stratejilerin sürdürülmesine yönelik faaliyetlerin anlaşılmasını geliştirir.

Bu teknolojilerin entegrasyonunun ve karşılıklı bağımlılığın etkileri, bu teknolojilerin hedefleri aynı zamanda işletme organizasyonlarının en önemli hedefleri olan maliyet yönetimi hedeflerinden kaynaklandığı için ticari kuruluşların hizmetindedir. Bazı araştırmalar, maliyet yönetimi tekniklerinin TKY ile entegrasyonunu kuruluşlar arasındaki ilişkilerin, bu tekniklerin ortak hedefleri veya bazılarının ya da kurumun başarmak istediği hedeflerin tamamlanması yoluyla daha açık olduğu için göstermiştir. Bu tekniklerin hedefleri doğrultusunda ve maliyet yönetimi hedefleriyle tutarlıdır. Sınırsız iyileştirme tüm bireyleri, insanları ve uygulamaları kapsayacak şekilde tasarlanmıştır. Aynı zamanda, toplam kalite yönetimi (TKY) ilkelerinin uygulanmasındaki engelleri ve kısıtlamaları kaldırmayı ve şirketlerdeki iyileştirmeyi sağlamayı, böylece iyileştirme kapsamını mümkün olduğunca genişletmeyi amaçlamaktadır (Küçük, 2011).

Toplam kalite yönetimi, maliyet yönetimi teknikleri ve sınırsız iyileştirme, alternatif rekabet stratejileri altında performansı iyileştirmek için bütünleştirici bir ilişkiye sahiptir.

Dolayısıyla, bu araştırmanın ana varsayımı, toplam kalite yönetimi, maliyet yönetimi teknikleri ve sınırsız iyileştirme ve bunların performans iyileştirme üzerindeki etkisi arasındaki bütünleştirici ilişkidir.

3.6 Araştırma Sınırlamaları

Tüm araştırmalarda olduğu gibi, bu çalışma aşağıdaki gibi bazı sınırlamalarla karşı karşıyadır:

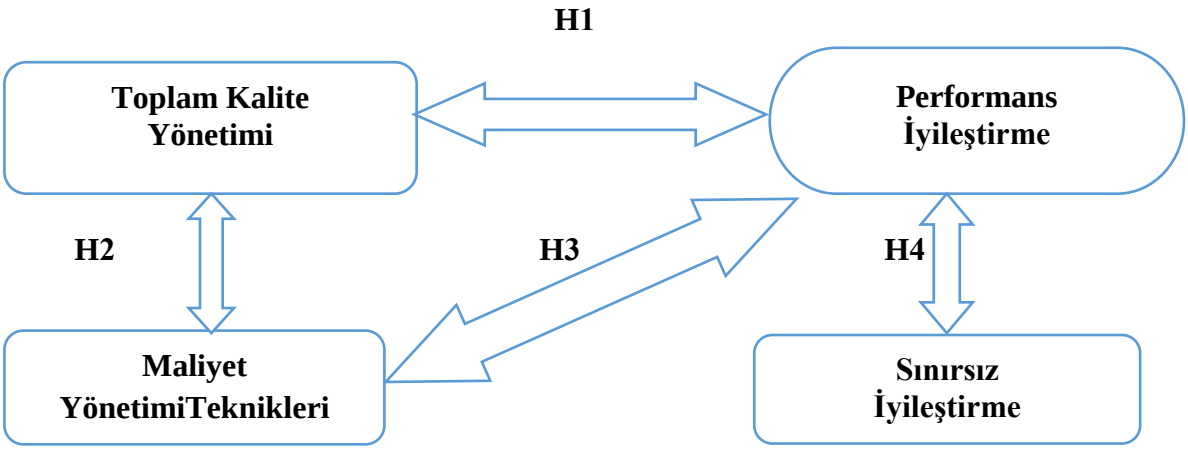
Bu çalışmadaki en açık sınırlamalardan biri, araştırmanın niteliği ile ilgilidir; bu çalışma, kalite yönetimi, maliyet yönetimi teknikleri ve sınırsız iyileştirme arasındaki tamamlayıcı ilişkiyi ve bunların Libya sanayi şirketlerinin performans iyileştirmesi üzerindeki etkisini tanımlamaya odaklanmıştır. Bir de, bu ilişki ışığında performans iyileştirme seviyesinin belirlenmesidir. Aşağıdaki nedenlerle batı bölgesinde faaliyet gösteren Libyalı sanayi şirketleri ile sınırlıdır:

- Libya'da faaliyet gösteren sanayi şirketleri çoğunlukla aynı finansal ve idari düzenlemelere ve yasalara tabidir.
- Libya'daki başlıca sanayi şirketleri, Batı Bölgesi'nde bulunmaktadır.
- Libya'daki son savaş ve istikrarsızlık nedeniyle, özellikle doğu bölgesinde, bu bölgedeki Libyalı sanayi şirketlerinin okul topluluğuna getirilmesi olasılığı sınırlı kalmıştır.

Buna ek olarak, aşağıdaki maliyet yönetimi tekniklerinden bazıları zaman üretim - faaliyetlere dayalı maliyet - hedef maliyet - değer Mühendisliği - kısıtlama teorisi - dengeli performans kartı ile sınırlı olacaktır.

3.7 Araştırma Modeli

Şekil 3.1, araştırma modelini göstermektedir.



Şekil 3. 1. Çalışmanın Önerilen Kavramsal Çerçevesi (yukarıdaki Literatür Taraması'ndan sonuçlanmıştır).

Araştırma çerçevesi, TKY ile maliyet yönetimi teknikleri arasındaki ilişkiyi göstermektedir

Şekil 3.1.'e bakıldığında TKY ile performans iyileştirme arasındaki ilişkiyi; maliyet yönetimi teknikleri ve performans iyileştirme arasındaki ilişkiyi; ve performans iyileştirme ve sınırsız iyileştirme performansı arasındaki ilişkinin incelendiği görülecektir.

3.8 Araştırmanın Kapsamı

Bu araştırma, kalite yönetim unsurları, maliyet yönetimi teknikleri ve sınırsız iyileştirme arasındaki tamamlayıcı ilişkiye ve bunların Libyalı sanayi şirketlerinin performansına olan etkisine odaklanacaktır. TKY'nin bazı genel kavramlarını, maliyet yönetimi tekniklerini ve performans iyileştirme kavramlarıyla sınırsız iyileştirme kavramını içeren teorik kısım oluşturulmuştur. Bu şekilde, kavramlar Toplam Kalite Yönetimi (TKY), maliyet yönetimi teknikleri ve sınırsız iyileştirme arasındaki ilişkiye ve performansı iyileştirme ile ilişkilerine dayanmaktadır. Deneysel çalışma, ülkenin batı ve orta bölgesindeki Libyalı şirketlerle (sanayi sektörü) sınırlı olan tezin ikinci bölümü

olacaktır. Çünkü araştırmacı endüstri ve dil piyasası hakkında bilgi sahibidir, bu sayede şirketleri araştırmayı ve veri toplamayı kolaylaştırır.

(Küçük, 2016), örneklem kitlesinin belirlenmesinin çok örneklemenin sistematik adımlarla yapılması gerektiğini belirtti. Yaygın olarak bilinen örnekleme süreci, beş adımdan oluşur:

- Ana kütlenin tanımı,
- Örneklem çerçevesi,
- Örneklem büyüklüğünün belirlenmesi,
- Örnekleme yönteminin belirlenmesi,
- Örneklem seçimi.

Temel olasılık örneklem türü, ilgili dünyadaki her maddenin eşit olarak seçilme şansına sahip olduğu rastgele örneklemdir. Çalışma topluluğu; finansal yönetim muhasebecisi, endüstri personeli ve mühendisler, kalite kontrol ofislerinin yöneticileri ve endüstriyel endüstri el kitabına göre orta ve batı bölgelerde faaliyet gösteren tüm Libyalı sanayi şirketlerinin genel müdürlerinden oluşmaktadır. Yaklaşık 5000 terminali bulunan 50 şirket sayısının maden sektöründe (2017), belirtilen programa göre yaklaşık 360 çalışandan oluşan rasgele bir örneklem seçildi (Küçük, 2016). Bunların içerisinde çalışmaya katılan 211'e ulaşan bir örneklem ile araştırma gerçekleştirilmiştir.

3.9 Veri Toplama Araçları ve Yöntemleri

(Küçük, 2016) 'a göre, bilimsel araştırma, insanın doğasını tanımak, çevrede neler olduğunu anlamak, kendiliğindenliğin doğasını bilmek ve nesneler arasındaki ilişkileri belirlemek veya buzdağının görünmez kısımlarını ortaya çıkarmak için kör noktaları aydınlatmak için sistematik bir girişimdir. Nitel ve nicel araştırma teknikleri olarak adlandırılan farklı araştırmacı yöntemleri vardır (Duane Ireland, Webb, & Coombs, 2005). Başka araştırma yöntemleri de var ancak bölümün bu bölümünde araştırmacı, nitel araştırma ve nicel araştırma olan iki ana araştırma yöntemini açıklamaya

çalışacaktır. Nicel araştırma, kullanılacak ve/veya incelenecek değişkenler açıkça tanımlandığında ve sayısal veriler mevcut olduğunda, bu tür araştırma yöntemlerinin, verilerin toplanması ve analiz edilmesi için matematiksel ve istatistiksel araçlar gibi sayısal yöntemin kullanılmasını içerdiği anlamına gelir.

Diğer taraftan, araştırmacıların sosyal ve kültürel olayları incelemelerini sağlamak için sosyal bilimlerde nitel yöntemler geliştirilmiştir. Nitel kaynaklardan bazıları; gözlem (bir röportaj veya belgesel incelemesi yoluyla doğrudan veya dolaylı gözlem), belge ve metinler ve araştırmacının araştırılan olguya ilişkin izlenimlerini ve tepkilerini içerir. Ayrıca, nitel araştırma, sosyal bilimlerde nicel araştırmanın yetersiz kaldığı ve doğru sonuçlara ulaşmanın zor olduğu, ilginin kapsamını tanımlamanın zor ve tanımlanması zor olan bir kavramdır (Küçük, 2016). Ayrıca, bir sosyal olaya veya insan sorununa yönelik deneysel araştırmanın türü olarak tanımlanabilir ve teorinin ilgilenilen olayları açıklayıp açıklamadığını belirlemek için sayılarla ölçülen ve istatistiklerle analiz edilen faktörlerden oluşan bir hipotezi test edebilir (Creswell & Creswell, 2017).

Nicel veri toplama yöntemleri, nitel veri toplama yöntemlerinden çok daha fazla yapılandırılmıştır. Nicel veri toplama yöntemleri çevrimiçi anketler, bildiri anketleri ve mobil anketler gibi çeşitli anket formlarını içerir; ayrıca yüz yüze görüşme ve telefon görüşmesi gibi başka bir yöntem vardır. Ancak, röportaj, odak grup görüşmesi, gözlem, doküman analizi ve metafor gibi nitel araştırmalarda veri toplama yöntemleridir (Küçük, 2016). Ancak son zamanlarda, bazı araştırmacılar bir çalışmada birden fazla araştırma yöntemini kullanmaya başlamış, bu aynı fenomeni araştırmak için nicel ve nitel yöntemler kullandıkları anlamına gelirken, bu yöntem sosyal bilimlerde araştırmacılar ve araştırmacılar arasında büyük ilgi görmüştür. Bu tür araştırma metodolojisine üçgenleme denir (Yeasmin & Rahman, 2012). Araştırmacı, çalışma süresince müdahalede bulunmaksızın, çalışma ve ölçüm için mevcut olan olaylar, fenomenler ve uygulamalarla ilgili bir araştırma yöntemi olarak tanımlanan betimleyici analitik yöntemin kullanılmasına güvenir, ve onlarla etkileşime girebilir, bunları tanımlayabilir ve üç aşamada analiz edebilir.İlki fenomenin gözlemlenmesi, sonra bilimsel hipotezlerin geliştirilmesi, ve daha sonra da müfredat son aşamasıdır. Daha sonra da, metodolojik

tümdengelim aşamalarına dayanan bir hipotez testi gerçekleştirilmiştir. Araştırmacının, araştırmanın farklı yönleri için bilimsel bir geçmiş oluşturmaya yardımcı olacak bilimsel araştırmayı ve araştırmayla ilgili dergileri incelemesini ve incelemesini yapacağı araştırmayı içeren olguyu not eder. Daha sonra, TKY, maliyet yönetimi teknikleri ve bunların performans iyileştirme üzerindeki etkileri arasındaki tamamlayıcı ilişkiyi incelemek için bir çerçeve geliştirilmiştir. Bilimsel hipotezlerin geliştirilmesi, çerçeve ışığında araştırmalar için bilimsel hipotezlerin geliştirilmesi olacak ve gerekli veriler şirket yetkilileri ile görüşülerek tespit edilmiş, anket listesi oluşturulmuş ve hipotezler test edilecektir. Hipotezler, araştırma amaçlarına ve sonuçlarına ulaşmak ulaşmak ve değerlendirmek için doğrulama testi yapmak ve araştırma sonuçlarının çalışma popülasyonuna yayılma olasılığını belirlemek için istatistiksel programlar kullanılarak test edilecektir. Veri toplama, TKY, maliyet yönetimi teknikleri ve sınırlı iyileştirme arasındaki tamamlayıcı ilişki ve bunların performans iyileştirme üzerindeki etkisinin araştırılmasının çok önemli bir parçasıdır. Veri toplama, ilgilenilen bir alanın eksiksiz ve doğru bir resmini elde etmek için çeşitli kaynaklardan bilgi toplama ve ölçmeye yönelik sistematik bir yaklaşımdır. Veri toplama, bir kişinin veya kuruluşun ilgili soruları yanıtlamasını, sonuçları değerlendirmesini ve gelecekteki olasılıklar ve eğilimler hakkında tahminlerde bulunmasını sağlar. İki veri toplama kaynağına dayanarak araştırmanın amaçlarına ulaşmak için veriler elde edildi.

İkincil kaynaklar, toplam kalite yönetimi, maliyet yönetimi teknikleri ve sınırsız optimizasyon arasındaki entegrasyon ilişkisini ve performans iyileştirme üzerindeki etkisini inceleyen, inceleme konusu ile ilgili dergi, kitap ve yayınlar gözden geçirilmiştir. Maliyet muhasebesi, genel kalite yönetimi ve genel olarak performans iyileştirme, araştırmacının çalışma alanındaki en son gelişmeleri göz önünde bulundurarak çalışmayı bilimsel olarak zenginleştirmede faydalı olduğunu düşünülmektedir.

Çalışmanın konusunun uygulamalı yönlerini ele alan ön kaynaklar, anketten elde edilen ilk veriler, soru soruları, hipotezler ve hedeflerin tüm yönlerini kapsayan, özellikle bu amaç için tasarlanmış ana bir araç olarak yapılandırılmıştır.

3.9.1 Veri Toplama Araçları

Araç, veri toplamak, sınıflandırmak ve programlamak için kullanılan araçtır. Bilgi teorisi verilere erişmek için birçok güvenilir yöntem ve araç sağlar. Anket, veri toplamada en etkili yollardan biridir. Bu nedenle, araştırmacı bunu araştırma probleminin gerektirdiği verileri toplamak için ana yöntem olarak kullandı. Muhasebe literatürünü ve önceki çalışmaları inceledikten sonra anket formundaki tüm genel prensipleri göz önüne almak için tasarlanmıştır. Anket, katılımcılardan bilgi toplamak amacıyla bir dizi soru ve diğer talepler için tutarlı bir veri toplama serisidir (Abawi, 2013).

Araştırmada, tüm araştırma çalışmasından farklı bir örnek birimi araştırmak için yapılandırılmış bir anket kullandı. Bu veri toplama aracı araştırma konularında sembolik ve sistematik bir sorular içeriyordu. Konu hakkında güvenilir bilgi sahibi olmak da faydalı olacaktır. Araştırmacı, TKY, maliyet yönetimi teknikleri, sınırsız iyileştirme ve performans iyileştirme ile ilgili kapalı sorular tasarladı. Bu sorular, araştırmacının her soru için mevcut alternatifleri seçerek hızlı bir karar vermesine yardımcı olur. Seçenekler çok disiplinli bir şekilde tasarlanmış ve sunulmuştur. Yanıt verirken, iki veya daha fazla seçeneğin kullanılmasını önler ve tüm alternatifleri içerir. Anket formlarının tasarımındaki son eğilimler doğrultusunda, anket iki bölümden oluşan çalışmanın amaçlarına ulaşmak için tasarlanmıştır:

- **Birinci bölüm.**

İlk bölüm, çalışmanın örnekleminin demografik özellikleriyle (cinsiyet, yaş, iş unvanı, eğitim seviyesi, akademik uzmanlık, yıllık tecrübe) ilgilidir.

- **İkinci bölüm.**

İkinci bölüm, çalışma değişkenleriyle ilgili 50 paragrafı içerir ve aşağıdaki gibidir:

- Toplam kalite yönetimi ölçeği, aşağıdaki çalışmalara göre 10 paragraf içermektedir (Küçük, 2016b; Musa & Alawad, 2011).

- Maliyet yönetimi teknikleri ölçeği, aşağıdaki çalışmalara göre 16 paragrafı içermektedir (Kartalis, Velentzas, & Broni, 2013; Malik et al., 2011; Tarieli, 2013).
- Sınırsız iyileştirme ölçeği, aşağıdaki çalışmalara göre 12 paragrafı içermektedir (Küçük, 2011, 2012a, 2012b).
- Performans iyileştirme ölçeği aşağıdaki çalışmalara göre 12 paragrafı içermektedir (Coope, 2012).
- Beş boyutlu Likert ölçeği, anketin her bir paragrafının nispi önemini belirlemek için kullanıldı; 5 Kesinlikle katılıyorum, 4 Katılıyorum, 3 Tarafsız, 2 Katılmıyorum ve 1 kesinlikle katılmıyorum.

Tablo 3.1. Onay seviyelerinin Likert ölçeğine göre dağılımı.

5	**4**	**3**	**2**	**1**
Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Tarafsız	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum

3.9.2 Toplum ve Örneklem

Çalışma topluluğu, finansal yönetim muhasebecisi, pazarlama departmanı direktörü, kalite kontrol ofisi yöneticileri ve merkez ve batı bölgelerinde faaliyet gösteren tüm Libyalı sanayi şirketlerinin genel müdürleri ve sanayi ve mineral sektör endüstrisi kılavuzuna göre oluşur (2017). Çalışma örneklemi, finansal muhasebeciler, kalite kontrolörleri, genel müdürler ve araştırmacının Libya Devleti tarafından yaşanan zor güvenlik durumunun ışığında erişebileceği endüstri mühendisleri tarafından seçildi. Araştırmacı, çalışma topluluğunu oluşturan bazı şirketlerin araştırmacılarının kişisel bilgilerine göre, araştırmacılar, kayıplarını önlemek için anketleri endüstriyel firmalara dağıtırken, mümkün olduğunda el ile doğrudan iletişim yöntemini kullandılar. Araştırmacı ayrıca, formların geri kalanını dağıtmak için diğer şirketlerdeki eğitim departmanını kullandı. Araştırmacı anketleri cevaplamak için yeterli zaman verdi.

Formların dağılımı ile toplanması arasında geçen süre yaklaşık 15 gündür. Toplanan formların sayısı 220'ye ulaştı; bunun 211'i ya da dağıtılan formların yaklaşık% 58.6'sı 360 formun analizi için geçerliydi.

3.10Araştırmanın Hipotezleri

Kurumların çoğu, organizasyonun tüm üyelerinin tam etkileşimi yoluyla Toplam Kalite Yönetimi'nin (TKY) genel performans gelişimindeki önemini kabul etmiştir. TKY, piyasada daha iyi bir pozisyon elde etmek ve pazar payını artırmak için kullanılan en gelişmiş yönetim yöntemi haline gelmiştir. Küreselleşme, yüksek kaliteye odaklanan rekabetçi bir boyutun geliştirilmesine öncülük edebilir. Toplam kalite yönetimi kavramı ve onu etkileyen en önemli faktörleri inceleme çağrısı, dünyanın birçok ülkesindeki birçok kurum ve kuruluşta, sağlanan hizmet ve malların kalitesini iyileştirmeyi ve müşterilerin memnuniyetini ve güvenini elde etmek için çalışmayı ve böylece bu kurumlardaki performansı arttırmayı amaçlayan önemli bir yönetim yöntemidir. TKY ayrıca, şirketin rekabet avantajlarını sağlaması ve performansı iyileştirmesi için stratejik önceliklerden biridir. Bu nedenle, bu teknoloji artık araştırmacıların ve düşünürlerin odak noktasıdır. Çünkü bu teknoloji artık müşterilere sağlanan ürün veya hizmetlerin kalitesiyle sınırlı değildir, aynı zamanda organizasyonel yapıları, süreçleri sistemleri, prosedürleri ve insan kaynaklarını içerecek şekilde genişletilmiştir (Küçük, 2016).

TKY tekniği kalite kontrolüyle sınırlı değildir, ancak bütün yetkililerin kısa süreler arasında periyodik toplantılarını, kalite sorunlarına uygun çözümler hakkında görüş ve önerilerde bulunmak ve kalitenin sürekli iyileştirilmesi için fırsat aramak amacıyla yapmaktır (Basili, 2001).

(Musa & Alawad, 2011) TKY uygulamalarını ve bunların fabrika üretkenliği üzerindeki etkilerini incelemiş ve TKY'nin performans iyileştirme üzerindeki etkisini kontrol etmiştir. TKY uygulamasının, aralarındaki ilişkiye ve şirketlerdeki performansın iyileşmesine olumlu yansıyacağı söylenebilir. Bu şirketlerin, en yüksek performansa ulaşma ve faydalanma kabiliyetini arttırmak için bu ilişkiyi tanımlamaları önemli olabilir. Literatür incelendiğinde, araştırmalar toplam kalite yönetiminin gelişmiş

kurumsal performansla bağlantılı olduğunu göstermektedir. Daha önce yapılan bir incelemeye dayanarak, araştırmacılar müşteri memnuniyetinde örgütsel performans ölçümünü benimsemişlerdir; bu destek (Deming, 1986) tarafından kaliteye odaklanmanın çalışan ve müşteri memnuniyeti, verimlilik ve kârlılık gibi sonuçlara yol açacağını doğrulamıştır. Organizasyonel performansın ölçümü aşağıdaki şekilde kabul edilmiştir:

- Müşteri tutma (Müşterilerimizin memnuniyetinin artması) (Jain & Gupta, 2012).
- Ürünlerin / hizmetlerin güvenilirliği ve zamanında teslimi müşteriye daha hızlı ulaşır (Wilson & Collier, 2000).
- Kalite Yönetim Uygulamaları (KYU) ile organizasyonel performans arasında ilişki olduğunu tutarlı olarak göstermektedir.

Çalışanların genel katılımını incelemek (Nayak, 2012), şirketlerin müşteri memnuniyeti sağlamak için sürekli yeniliklere dayalı bir büyüme planı geliştirdiği, müşteri memnuniyeti sağlamak için iyileştirmeler ve bilgi yaratma çalışmaları yapan TKY uygulamasının başarısı için kritik öneme sahiptir. (Ijaz ve diğerleri, 2012) çalışmalarında, TKY uygulamalarının çalışanların performansı ve iş tatmini üzerinde daha büyük bir taahhüt, motivasyon ve azalma ile sonuçlanan olumlu ve önemli bir etkisinin olduğunu göstermiştir.

Sadikoğlu ve Alessi, genel kalite yönetimi uygulamalarının farklı olduğunu ve farklı performans sonuçları üzerinde önemli bir etkisi olduğunu söyledi (Sadikoglu & Olcay, 2014). Deming, Juran, Crosby ve Ishikawa'nın reçetelerine dayanarak; Saraph ve diğerleri, entegre kalite yönetimi için bir aracı doğrulamak için ilk ampirik çabalardan birini gerçekleştirdi. Bu çalışma bir organizasyonun kalite pratiğini ölçen 8 farklı faktör üretti. Bu enstrümanın en büyük gücü, hem imalat hem de hizmet endüstrileri için numuneye dahil olduğu için yüksek düzeyde dışsal geçerlilik olmuştur (Saraph, Benson, & Schroeder, 1989).

Flynn ve arkadaşlarının, Saraph'ın çalışmasına dayanan, çalışması, bir analiz birimi olarak bir organizasyondan ziyade bir tesise odaklanmakta ve hem hat hem de yönetici seviyesindeki çalışanların algılarını kullanmaktadır. Bu çalışma, öncelikle deneysel ve uygulayıcı literatüre dayanan yedi kalite yönetimi boyutu tanımlamıştır (Flynn, Schroeder, & Sakakibara, 1994). Bir kalite yönetimi stratejisi benimseyen organizasyonlar, yönetim uygulamalarını çıktılarını kalite performansını girdi olarak kullanarak yüksek kaliteli çıktıları elde etmeye ve sürdürmeye odaklanırlar. TKY ile ilgili kavramsal ve deneysel literatürün kapsamlı bir incelemesine dayanarak, Ahire ve arkadaşları, 371 imalat firmasının deneysel bir araştırmasıyla 12 entegre kalite yönetimi yapısını belirledi, doğruladı ve test etti (Ahire, Golhar, & Waller, 1996).

Baldrige modelinden ve literatürden bir dizi maddeye dayanarak, Black and Porter 39 maddelik bir anket geliştirdi (Black & Porter, 1996). TKY, insan kaynakları yönetimi ile birlikte, özellikle müşteri ve çalışan memnuniyeti açısından, kalite performansını önemli ölçüde etkilemiştir. (Sila, 2007) 'ye göre, müşteri ve çalışan memnuniyeti ve düzenli süreçler birlikte operasyonel mükemmellik sağlayacak olan gelişmiş operasyonel ve finansal sonuçlar üretmektedir. (Wilson & Collier, 2000) çalışmalarında, MBNQA (Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü) çerçevesinin ve genel IS kalitesini nedensel ilişkilerini deneysel olarak test etti. Çalışmanın sonuçları üzerinde önemli bir etki buldular. Çalışmanın sonuçları, TKY bileşenlerinin (kalite iyileştirme, maliyet azaltma ve müşteri memnuniyeti) Ürdün'deki endüstriyel anonim şirketlerinde yüksek derecede uygulandığını göstermiştir. Kalite iyileştirme bileşeninin uygulanması ilk başta gelen, ardından müşteri memnuniyeti ve sonunda maliyet azaltma diye sıralandı. Bu sonuçlar, sadece maliyet, kalite ve işlevselliği dengeleyerek elde edilebilen, şirketlerin rekabet edebilme yeteneklerinin, mümkün olan en düşük maliyetle yüksek kalitede ve yüksek performansta ürünler sunma yeteneklerine bağlı olduğunu gösteren (Coope, 2012) sonuçlarıyla tutarlıdır. Buna göre, hipotez aşağıdaki gibi formüle edilebilir:

H_1: Libyalı sanayi şirketlerinde TKY'nin bileşenleri ile performansının iyileştirilmesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Maliyet yönetimi tekniklerinin kullanımı yalnızca maliyet tasarrufuna yol açmaz, aynı zamanda kalite, müşteri memnuniyeti, yaratıcılık ve öğrenme gibi diğer kritik başarı faktörlerini de kapsar. Kuruluşun maliyetinin düşürülmesi, kuruluşun ürünlerinin kalitesini artırma, ürünlerin teslimat hızını arttırma ve organizasyon içindeki zincir aktiviteleri yeniliğe ulaşmak için modern yöntemler arayışındaki potansiyelini geliştirme ve değerde sürekli iyileştirme kapasitesini artırır. Bazı maliyet yönetimi teknikleri entegre bir kaynak olarak entegre edilmiştir. Örnek olarak, faaliyete dayalı yönetimin maliyete dayalı sistem tarafından sağlanan bilgilere, ürünün yaşam döngüsü maliyetleme teknolojisi tarafından sağlanan bilgilerin maliyet etkinliğinin kullanılması, işletme yeniden yapılanma teknikleri ile değer ve zamanında üretim yapılmasıdır.

(C. T. Horngren, 2009) çalışması, bir maliyet yönetimi sistemine ilişkin olarak proje maliyet bilgisi için bir çerçeve olarak görülmektedir. Buna göre (Blocher ve diğerleri, 2010), bu sistemler bir projenin belirli aşamalarında farklı yönetimsel kararları desteklemek için maliyetleri tahmin etmek ve bilgi üretmek amacıyla temel hedefleri olan bir dizi prensip, yöntem ve araçtan oluşur. (C. T. Horngren, Data, S.M., & Foster, G. , 1999) çalışmalarında, maliyet yönetiminin diğer yönetim fonksiyonlarından izole edilmemesi gerektiğini ve şirket stratejilerinin uygulanmasında kilit bir rol oynaması gerektiğini savunmaktadır. Ek olarak, inşaat ortamının özelliklerinin bir sonucu olarak, maliyet yönetimi sistemlerinin dinamik, proaktif olması ve farklı karar alma süreçlerini desteklemenin yanı sıra işi belirsizliğin avuç etkisinden korumak için de dinamik olması gerekir. (Kim, 2002) 'e göre, özellikle inşaat sektöründe, maliyet yönetimi sistemleri, projenin onaylanan bütçe dahilinde tamamlanmasını sağlamak için gereken süreçleri içermelidir. Bu süreçler arasında maliyet tahmini, maliyet kontrolü ve maliyet projeksiyonu bulunur. Maliyet yönetimi, karar vermeyi desteklemek için bilgi üretmeyi ve organizasyonda maliyet azaltma, değer iyileştirme ve sürekli iyileştirmeyi teşvik etmeyi amaçlayan bir yönetim süreci olarak kabul edilir. Maliyet yönetimi sistemlerinin iki ana süreç maliyet tahmin süreci, maliyet planlama ve kontrol süreçlerinden oluştuğu anlaşılmaktadır. (A. El-Hwaity, 2013) çalışmasında, kalite yönetimi ile maliyet yönetimi teknikleri arasında bir bütünleşme olduğunu açıklamıştır. TKY birkaç boyut içermektedir:

- İdari boyut,
- Kalite boyutu,
- Dahil etmeden sonra,
- Müşteri memnuniyeti,
- Genel memnuniyet.

Finansal olmayan önlemlerin ve finansal önlemlerin dikkate alınması, kalitenin iyileştirilmesine ve kalite maliyetlerinin rasyonelleştirilmesine yönelik alternatiflerin karşılaştırılmasında dikkate alınması gereken karar alma sürecinin kalitesi ve rasyonalizasyonu üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. Maliyet kalitesine dikkat edilmesi ve bu maliyetlerin rasyonelleştirilmesi, rekabet avantajı ve sürdürülebilir kalkınmanın sağlanmasında önemli rol oynamaktadır. TKY ile yönetim teknikleri arasındaki ilişki, TKY'nin ürün kalitesine ve bir bütün olarak organizasyon kalitesine ulaşma çabası açısından amacıdır. Böylece sıfır hatayı bulup, böylece hasarı azaltın ya da ortadan kaldırın, daha sonra toplam üretim maliyetlerini azaltmak ve kuruluşun rekabet avantajını sağlamak için hasar maliyetleri, kuruluşun tüm sektörlerinde sürekli ve kapsamlı iyileştirme sağlar. Bu, pazarda büyüme ve dengenin elde edilmesini ve maliyetleri azaltmada ve karı maksimize etmede, rekabetçi pozisyonu iyileştirmede ve müşterileri memnun etmede yansıtılan verimlilik ve pazar payını arttırmayı içerir. (Coope, 2012) çalışmasında, şirketlerin rekabet yeteneğinin, mümkün olan en düşük maliyetle yüksek düzeyde iş performansı ile yüksek kaliteli ürünler sunma yeteneklerine bağlı olduğunu göstermiştir. Bu yalnızca maliyet, kalite ve işlevsellik dengelenerek sağlanabilir.

(Zengin & Ada, 2010) KFY-HM'nin (Kalite Fonksiyon Yayılımı - Hedef Maliyet) maliyet yönetimi için gerekli olduğunu, bu da maliyetleri büyük oranda düşürdüğünü ve maliyet hedefli bir iyileştirme elde etmek için tüm bölümlerin etkin katılımını gerektirdiğini söyledi. KFY-HM süreci, muhasebe ve maliyet analizi ile birlikte ürün tasarım ve geliştirmesine entegre edilmiştir. Hedef maliyetin etkin bir şekilde uygulanması operasyon yönetimi analizine bağlıdır. (Zuwelif, 2005) dengeli puan kartı

ilişkisi ve stratejik yönetim ve faaliyete dayalı maliyetler, TKY, veri zarf analizi gibi diğer modern yönetim araçları gibi, hipotez aşağıdaki gibi formüle edilebilir:

H_2: Libyalı sanayi şirketlerinde TKY'nin bileşenleri ile maliyet yönetimi teknikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Şirketlerin yönetimi, faaliyetlerinin doğasına bakılmaksızın, planlama, izleme, performans değerlendirme ve karar verme için bir grup araç ve yöntem kullanırlar. Bu yönetim tekniklerinden biri, yöneticilerin müşteri memnuniyetinin yanı sıra sürekli maliyet azaltma ve kontrol peşinde koşan bir dizi eylem olarak tanımlanan maliyet yönetimidir (C. T. Horngren, 2009). Tamamlayıcı ilişkiler ve teknolojiler arasındaki bağlantı nedeniyle tek bir teknik kullanılıyorsa, maliyet yönetimi tekniklerinin birbirleriyle kullanılması organizasyon üzerinde daha olumlu bir etkiye sahiptir. Maliyet yönetimi tekniklerinin amaçları, modern ortamdaki kuruluşların maliyet azaltma, kalite iyileştirme, müşteri memnuniyeti, büyüme ve pazar sürekliliği açısından hedefleriyle tamamen tutarlıdır. Maliyet yönetimi, organizasyon yönetimi tarafından ihtiyaç duyulan bilgileri, maliyet muhasebesi güncellemeleri ve maliyet yönetimi teknikleriyle finansal veya finansal olmayan bilgi olarak sağlar. Aslında, aynı zamanda, yeni maliyet muhasebesi teknikleriyle, ürün maliyetini doğru bir şekilde göstermek, daha ileri organizasyonel stratejilere yardımcı olmak için maliyetler ve faaliyetler arasındaki nedensel ilişkilerin kullanımı yoluyla maliyetleri izleyerek performansı kontrol etmek ve ölçmek için yardımcı olur.

(Khozein & Dankoob, 2011) çalışmalarında, maliyet yönetimi tekniklerinin kullanımının yalnızca maliyet tasarrufuyla sonuçlanmadığını, aynı zamanda kalite, müşteri memnuniyeti, yaratıcılık ve öğrenmenin diğer kritik başarı faktörlerinin başarısını da içerdiğini de belirtti. Kurumların devam eden başarısını elde etmek, yeni program ve teknolojilerin uygulanmasında ve finans, insan kaynakları ve bilgi teknolojisi gibi finansal sistemin işlevlerinin pekiştirilmesinde faaliyet gösteren temel standartları kullanma kabiliyetine sahip olmalıdır. Maliyetlerini birkaç maliyet tutma stratejisi bularak ve çalışma mekanizmasını belirleyerek planlamak, kurumun vakfın kullanımına

açık olan kaynak ölçüm sürecine odaklanarak kısa vadeli fayda elde etme maliyetlerini planlamayı içerir (Goldberg & Fleming, 2010).

Stratejik maliyetlerin yönetimi, finansal olsun ya da olmasın, verimliliğin artırılmasına, karlılığın arttırılmasına, ekonomik performansın verimliliğinin arttırılmasına, insan kaynaklarına ve toplam kalite kontrolüne katkıda bulunan yönetim bilgileri sağlar. Kurumsal yönetimin ürünlerin maliyetini tahmin etme ve üretim süreçlerinde ilave iyileştirmeler yapabilme ve finansal ve finansal olmayan performans arasında bir denge oluşturma yeteneğini artırarak, şirketlerin avantajlı rekabetçiliğini kazanmalarına yönelik stratejik maliyet yönetimi araçlarının ve rekabet stratejilerinin uygulanmasının doğrudan etkisi vardır (Zengin & Ada, 2010).

(Alwan, 2012) çalışmasında, organizasyondaki engellerden kaynaklanan sistem arızasının nedenlerini ve belirli kuruluşların özelliklerini açıkladı. Bütçeleme ve sistem yönetimi de organizasyonda finansal ve insan kaynakları kaybına neden olur. Başarısızlık ve kaçınma sebepleri hakkındaki bu bilgi, sistemlerin uygulanmasının ve başarısının kökenidir. (Malik et al., 2011), kurumdaki yenilikçilik ile maliyet yönetimi tekniklerinin değer yaratmadaki maliyet yönetimi teknikleri arasındaki ilişkiyi açıklamaktadır. Şirket maliyet yönetimi tekniklerinin yönetimi tarafından yeterli dikkatin bulunmaması ve yöntemlerinin alınmaması, şirkeine rizikoya maruz kalma olasılığını artırmaktadır. Bu da pazar payının zayıf olması ve ayrıca keskin bir rekabetle karşı karşıya kalması neden olur (Küçük, 2012). Bu nedenle, şirketin yönetiminin karşılaştığı ve çalışmanın itici gücünün temel sorunu, hedef yönetiminin birinci önceliğinde maliyet yönetimi kavramlarını, yöntemlerini ve tekniklerini geliştirmek değildir. Yeni geliştirilen maliyet yönetimi tekniklerinin araştırılması ve araştırılması, en iyinin incelenmesi ve seçilmesi, şirketin performansını artırmaya yardımcı olacak ve gelecekte gelecekte karşılaşılabilecek sorunların çoğunu önleyecektir (Hertati & Sumantri, 2016).

(El-Hwaity, 2013) yaptığı çalışmada, maliyet yönetimi teknikleri ile maliyet teknolojilerinin entegrasyonunun önemi arasındaki ilişkinin önemini, örgütün değerini

en üst düzeye çıkarmak ve Gazze Şeridi'ndeki Sanayi şirketlerindeki performansını, değer, gelir ve kurumsal başarıya ulaşmada maliyetler açısından iyileştirmeyi amaçlamıştır. Buna göre, hipotez aşağıdaki gibi formüle edilebilir:

H_3: Libyalı sanayi şirketlerinde maliyet yönetimi teknikleri ile performansın iyileştirilmesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Sınırsız iyileştirme tüm bireyleri, insanları, uygulamaları ve uygulamaları kapsayacak şekilde tasarlanmıştır. Ayrıca, Toplam Kalite Yönetimi (TKY) ilkelerinin uygulanmasındaki engellerin ve kısıtlamaların kaldırılması ve şirketlerdeki iyileştirmelerin sağlanması ve böylece iyileştirme kapsamının mümkün olduğunca genişletilmesi amaçlanmaktadır. Sınırsız iyileştirme, organizasyonun her alanda iyileştirilmesi olarak tanımlanmaktadır. Sınırsız iyileştirmeyi sağlamak için, kural ve prosedürlerinin TKY ilkeleri ile bağlantılı olması ve bu nedenle sanayi şirketlerinin performansının iyileştirilmesi üzerinde önemli bir etkisi olması gerekir (Küçük, 2011). Buna göre, hipotez aşağıdaki gibi formüle edilebilir:

H_4: Libyalı Sanayi şirketlerinde performans iyileştirme ve sınırsız iyileşme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

IV. BÖLÜM

VERİ ANALİZİ VE TARTIŞMA

Bu bölüm, araştırmanın ayrıntılı analizini açıklamaktadır. Toplam kalite yönetimi, maliyet yönetimi teknikleri ve sınırsız iyileştirme arasındaki ilişkiye ek olarak katılımcıların genel özellikleri ve performans iyileştirme üzerindeki etkileri verilmiştir.

4.1 Demografik Değişkenler Tanımlayıcı İstatistikler

Aşağıdaki bölümde, çalışmaya katılan bireylerin cinsiyet, yaş, iş ünvanı, eğitim seviyesi, akademik uzmanlık ve yıl olarak tecrübesine göre tanımlanır ve dağılımı alınır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular, bu bölümde verilen tablolar yardımıyla sunulmuştur.

4.1.1 Cinsiyet

Tablo 4.1, katılımcıların cinsiyetleri açısından dağılımını vermektedir. Veriler 211 kişiden oluşan rastgele bir örneklemden elde edildi. Örneklemin tanımlayıcı istatistikleri, Tablo 4.1.'de erkeklerin sayısının 175 olup katılımcıların %82.9 oluşturduğu ve kadınların sayısının 36 olup katılımcıların %17.1'i temsil ettiğini ortaya koymaktadır. Daha fazla ayrıntı içeren şekil Ekler kısmının B bölümünde mevcuttur.

Tablo 4.1. Katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımları.

Katılımcıların Cinsiyeti	Frekans	Yüzde
Erkek	175	82,9
Kadın	36	17,1
Toplam	211	100

4.1.2 Yaş

Tablo 4.2, yaş gruplarının dağılımını göstermekte olup; katılımcıların %21,3'ünü oluşturan 45 kişilik örneklem grubu 35 yaşından küçük, katılımcıların %28,9'unu oluşturan 61 kişilik örneklem grubu 35'ten 40'a kadar olan yaş arasında, katılımcıların %27,5'ini oluşturan 58 kişilik örneklem grubu 40'tan 45'e kadar olan yaş arasında, katılımcıların %17,5'ini oluşturan 37 kişilik örneklem grubu 45'ten 50'ye kadar olan yaş arasında ve diğer geri kalan %4,7'yi oluşturan 10 kişilik örneklem grubu da 50 yaşından büyük olan katılımcıları göstermektedir. Daha fazla ayrıntı içeren figür Ekler kısmının B bölümünde mevcuttur.

Tablo 4.2. Katılımcıların yaşlarına göre dağılımları.

Katılımcıların Yaşı	**Frekans**	**Yüzde**
35 yaşından küçük	45	21,3
35 yaşından 40 yaşına kadar	61	28,9
40 yaşından 45 yaşına kadar	58	27,5
45 yaşından 50 yaşına kadar	37	17,5
50 yaşından büyük	10	4,7
Toplam	211	100

4.1.3 İş Unvanı

Tablo 4.3, iş unvanı gruplarının dağılımı göstermekte olup; katılımcıların %10,0'unu oluşturan 21 kişilik örneklem grubu genel müdür, katılımcıların %16,1'ini oluşturan 34 kişilik örneklem grubu bölüm müdürü, katılımcıların %17,1'ini oluşturan 36 kişilik örneklem grubu bölüm başı, katılımcıların %18,5'ini oluşturan 39 kişilik örneklem grubu kalite kontrol, katılımcıların %21,8'ini oluşturan 46 kişilik örneklem grubu muhasebeci, katılımcıların %9,5'ini oluşturan 20 kişilik örneklem grubu işçi, ve geri kalan %7,0'ı oluşturan 15 kişilik örneklem grubu ise mühendislerden oluşan katılımcıları göstermektedir. Daha fazla ayrıntı içeren figür Ekler kısmının B bölümünde mevcuttur.

Tablo 4.3. Katılımcıların iş unvanına göre dağılımları.

Katılımcıların İş Unvanı	Frekans	Yüzde
Genel Müdür	21	10,0
Bölüm Müdürü	34	16,1
Bölüm Başı	36	17,1
Kalite Kontrol	39	18,5
Muhasebeci	46	21,8
İşçiler	20	9,5
Mühendis	15	7,0
Toplam	211	100

4.1.4 Eğitim Seviyesi

Tablo 4.4'te eğitim seviyesine göre grupların dağılımı göstermekte olup; katılımcıların %7,1'ini oluşturan 15 kişilik örneklem grubu ortaokul mezunu, katılımcıların %11,8'ini oluşturan 25 kişilik örneklem grubu lise mezunu, katılımcıların %46,9'unu oluşturan 99 kişilik örneklem grubu lisans mezunu, katılımcıların %28,0'ini oluşturan 59 kişilik örneklem grubu yüksek lisans mezunu, ve geri kalan %6,2'yı oluşturan 13 kişilik örneklem grubu ise doktora yapmış katılımcılardan oluşmaktadır. Daha fazla ayrıntı içeren figür Ekler kısmının B bölümünde mevcuttur.

Tablo 4.4. Katılımcıların eğitim seviyesine göre dağılımları.

Katılımcıların Eğitim Seviyesi	Frekans	Yüzde
Ortaokul	15	7,1
Lise	25	11,8
Lisans	99	46,9
Yüksek Lisans	59	28,0
Doktora	13	6,2
Toplam	211	100

4.1.5 Akademik Uzmanlık

Tablo 4.5'te akademik uzmanlığa göre grupların dağılımı göstermekte olup; katılımcıların %37,0'ini oluşturan 78 kişilik örneklem grubu muhasebe, katılımcıların %19,9'unu oluşturan 42 kişilik örneklem grubu yönetim, katılımcıların %7,6'sını oluşturan 16 kişilik örneklem grubu ekonomi, ve geri kalan %35,5'ını oluşturan 75 kişilik örneklem grubu ise mühendislik alanında uzmanlıklarını yapmışlardır. Daha fazla ayrıntı içeren figür Ekler kısmının B bölümünde mevcuttur.

Tablo 4.5. Katılımcıların akademik uzmanlıklarına göre dağılımları.

Katılımcıların Akademik Uzmanlığı	Frekans	Yüzde
Muhasebe	78	37,0
Yönetim	42	19,9
Ekonomi	16	7,6
Mühendislik	75	35,5
Toplam	211	100

4.1.6 Yıllık Tecrübe

Tablo 4.6'te yıllık tecrübeye göre grupların dağılımı göstermekte olup; katılımcıların %17,5'ini oluşturan 37 kişilik örneklem grubu beş yıldan az, katılımcıların %34,1'ini oluşturan 72 kişilik örneklem grubu 5 ile 10 yıl arasında, katılımcıların %26,5'ini oluşturan 56 kişilik örneklem grubu 11 ile 15 yıl arasında, ve geri kalan %21,8'ini oluşturan 46 kişilik örneklem grubu ise 15 yıldan fazla yıllık tecrübeye katılımcılardan oluşmaktadır. Daha fazla ayrıntı içeren şekil Ekler kısmının B bölümünde mevcuttur.

Tablo 4.6. Katılımcıların yıllık tecrübelerine göre dağılımları.

Katılımcıların Yıllık Tecrübesi	Frekans	Yüzde
5 yıldan az	37	17,5
5 ile 10 yıl arasında	72	34,1
11 ile 15 yıl arasında	56	26,5
15 yıldan fazla	46	21,8
Toplam	211	100

Araştırma kapsamında, katılımcıların kişilik özelliklerinin sorulduğu ankette 6 madde kullanılmıştır. Toplam kalite yönetimi sorularının yer aldığı ankette 10 maddeden oluşan bir ölçek yer almaktadır. Performans iyileştirme konusunda 12 maddeden oluşan bir ölçek kullanılmış ve maliyet yönetimi teknikleriyle ilgili sorular 16 maddeden oluşan bir ölçek içermektedir. Sınırsız iyileştirme konusunda ise 12 maddeden oluşan bir ölçek kullanılmıştır. Toplam kalite yönetimi, maliyet yönetimi teknikleri ve sınırsız iyileştirme arasındaki bütünleştirici ilişkinin belirlenmesi amacıyla tanımlayıcı faktör analizi yapıldı ve ölçek faktörlerine ek olarak performans iyileştirme üzerindeki etkisi ile ilgili faktörlerle ilişkilendirildi. Faktör analizi, ölçümlerin gruplandırılmasını, faktör ağırlıklarının ve değerlerinin geçerliliğinin ölçülmesi, ve sonuçların uygun analitik şekilde ölçmeyi sağlar.

Güvenilirlik analizi yapılırken Caronbach'ın Alpha modeli kullanıldı. 0 ile 1 arasında olan bu değer Alfa katsayısı olarak adlandırılır. Caronbach's Alpha'sına bağlı olarak, 1,00 > 0,80 ölçeği oldukça güvenilirdir (Küçük, 2016). Çalışma örneğinin demografik özellikleri ile ilgili yukarıdaki bulguları incelerken, genel olarak bu sonuçların, ankette gündeme getirilen soruları cevaplamak için katılımcılar, uygunluğunun güvenilirliğinin bir göstergesi olduğu sonucuna varılabilinir. Bu nedenle çalışmadan sonuç çıkarmak için verdikleri cevaplara güvenilmektedir.

4.2 Ölçülerin Geçerliliği ve Güvenilirliği

Bu bölümde, toplam kalite yönetimi, maliyet yönetimi teknikleri ve sınırsız iyileştirme arasındaki bütünleştirici ilişki ve performans iyileştirme üzerindeki etkilerine ek olarak faktör analiziyle ilgili ölçekler incelenmiştir.

4.2.1 Toplam Kalite Yönetimi için Geçerlilik ve Güvenilirlik

Toplam kalite yönetim faktörleri ve ankete katılanların temsil ettiği faktör yük değerlerini ortaya çıkaran açıklayıcı faktör analizi ile ilgili istatistikler Tablo 4.7'de gösterilmiştir. Bu sonuçun, 0,60'ın üstünde olması iyi olduğunu göstermektedir. Kaiser–Meyer–Olkin örnekleme yeterliliği ölçüsü kabul edilebilir sınırlar içindedir (p <0,000). 10 madde üzerinde temel bileşenler faktörü analizi yapılmıştır. Kaiser–Meyer–Olkin ölçümü, KMO = 0,869 değeri ile analizinin örnekleme yeterliliğini doğruladı. Verilerdeki her faktör için Öz değerlerini elde etmek üzere bir ilk analiz yapıldı. İki faktörün, Kaiser'in bir kriterine göre üzerinde Öz değeri sahipti, ancak yamaç grafiği açıktı ve varyansın %42,886'sını açıklayan sadece bir faktörü korumayı haklı çıkaran eğilimler gösterdi.

Tablo 4.7 rotasyon sonrası faktör yük değerlerini göstermektedir. Bu faktöre kümelenen maddeler, toplam kalite yönetimi ölçeğinin sadece bir faktörle temsil edilebileceğini göstermektedir (Küçük, 2016). Uygulanan bu teste göre, doğru olanın (α) değerinin homojenliğin ve daha sonra güvenilirliğin ve bunun tersine (α) değerinin sıfıra daha yakın olduğunda, homojenliğin olmayışı, ki bu da güvenilirliğin olmadığını göstermiştir. Toplam kalite yönetimi ölçeği için güvenilirlik analizi, güvenilirliği Cronbach'ın α = 0,848 olarak belirlemiştir.

Cronbach'ın Alfa testinde 0,848 civarında güvenirlik görülüyor. Sonuç olarak, ölçekler oldukça güvenilir görünmektedir. Dolayısıyla güvenilir ve geçerli, bilimsel araştırma ve analizler, homojenliği ve güvenilirliği artırıyor (Küçük, 2016).

Tablo 4.7. Toplam kalite yönetimi (TKY) ölçeği için faktör analizi.

Toplam Kalite Yönetimi	Faktör Yük Değeri	Öz Değer	Varyans Açıklama Oranı *(%)*	Cronbach Alfa	Ortalama	KMO Değeri
S5. Şirket yönetimi, müşterinin maliyetini azaltmak amacıyla piyasadaki en düşük maliyetleri elde etmek için bir strateji belirlemektedir.	0,783	4,289	42,886	0,848	3,96	0,869
S10. Şirket yönetimi, müşterileri ile uzun vadeli ilişkiler kurmak için müşteri ihtiyaçlarına esnek bir şekilde cevap verme yeteneğine sahiptir.	0,736				3,92	
S9. Şirketin yönetimi, müşteri gereksinimlerine hızlı bir şekilde cevap vermeye isteklidir.	0,725				3,92	
S4. Şirketin yönetimi, kaliteyi geliştirmek ve iyileştirmek için organizasyon içinde köklü değişiklikler yapmaktadır.	0,716				3,96	
S3. Şirketin yönetimi, kaliteyi arttırmak için bir dizi farklı yönetim yöntemi ve ilkesi arasında koordine etmektedir.	0,686				4,00	
S8. Şirketin yönetimi, her zaman müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya isteklidir.	0,655				3,90	
S6. Şirket yönetimi, bir maliyet azalma planı geliştirmek için sağlam ekonomik ilkelerin ilkelerini takip eder. takip etmektedir.	0,654				3,99	
S7. Şirket yönetimi, sağlam ekonomik ilkelere dayalı kaynak tahsisinde maliyet odaklı bir yaklaşım izlemektedir.	0,624				3,84	
S2. Şirket, müşteriye sunulan hizmetlerin kalitesini izlemek için uzmanlaşmış bir bölüme sahiptir.	0,487				4,31	
S1. Şirket yönetimi, üründe gerekli olan toplam kaliteyi elde etmek için oluşabilecek dengesizliği ele almak konusunda isteklidir.	0,377				4,08	

4.2.2 Performans İyileştirme için Geçerlilik ve Güvenilirlik

Performans iyileştirme faktörleri ve ankete katılanların temsil ettiği faktör yük değerlerini ortaya çıkaran açıklayıcı faktör analizi ile ilgili istatistikler Tablo 4.8'de gösterilmektedir. 12 maddeye ilişkin temel bileşenler faktörü analizi yapılmıştır. Kaiser–

Meyer–Olkin ölçümü, KMO = 0,893 değeri ile analizinin örnekleme yeterliliğini doğruladı. Verilerdeki her faktör için Öz değerlerini elde etmek üzere bir ilk analiz yapıldı. İki faktörün, Kaiser'in bir kriterine göre üzerinde Öz değeri sahipti, ancak yamaç grafiği açıktı ve varyansın %42,886'sını açıklayan sadece bir faktörü korumayı haklı çıkaran eğilimler gösterdi. Tablo 4.8 rotasyondan sonra faktör yüklerini göstermektedir. Bu faktöre kümelenen maddeler, performans geliştirme ölçeğinin sadece bir faktörle temsil edilebileceğini göstermektedir (Küçük, 2016).

Uygulanan bu teste göre, doğru olanın (α) değerinin homojenliğin ve daha sonra güvenilirliğin ve bunun tersine (α) değerinin sıfıra daha yakın olduğunda, homojenliğin olmayışı, ki bu da güvenilirliğin olmadığını göstermiştir. Aşağıdaki tablo, performans iyileştirme ölçeği için güvenilirlik analizi, güvenilirliği Cronbach'ın α = 0,881 olarak belirlemiştir. Cronbach'ın Alfa testinde 0,881 civarında güvenirlik görülüyor. Sonuç olarak, ölçekler oldukça güvenilir görünmektedir. Dolayısıyla, ölçek homojenliği gösteren ve güvenilirliği artıran güvenilir ve geçerli, bilimsel araştırma ve analizdir (Küçük, 2016).

Tablo 4.8. Performans iyileştirme ölçeği için faktör analizi.

Performans İyileştirme	Faktör Yük Değeri	Öz Değer	Varyans Açıklama Oranı *(%)*	Cronbach Alfa	Ortalama	KMO Değeri
S17. Şirketin stratejik planının geliştirilmesinde finansal, müşteri hizmetleri, yenileme, eğitim ve ürün geliştirmede performans göstergeleri dikkate alınmaktadır.	0,803	5,211	43,426	0,881	3,99	0,893
S11. Üretim şirketinin yönetimi asgari zaman ve kaynaklara dikkat etmektedir.	0,744				3,85	
S18. Şirket yönetimi çalışanların sürekli eğitimi ve eğitim yoluyla ürün geliştirme ile ilgili göstergeleri ölçmekle yakından ilgilenmektedir.	0,710				3,96	
S13. Şirket yönetimi, ürün maliyetini üretmek için gereken faaliyetleri dikkate almaktadır.	0,702				3,95	
S21. Şirketin yönetimi, ürünün farklı parçalarının fonksiyonel analizi için bir çalışma kağıdı hazırlamaktadır.	0,700				3,88	
S14. Şirket yönetimi, üretim sürecinin maliyet üzerindeki etkisini anlayabilen bir üretim ekibine yetki vermeye isteklidir.	0,689				3,86	
S16. Şirket yönetimi, kaynaklarını en iyi nasıl kullanacağını belirlemek için özel yöntemler kullanmaktadır.	0,640				3,99	
S15. Şirket yönetimi, ürün geliştirmenin ilk aşamalarında maliyetleri düşürmeye isteklidir.	0,639				3,78	
S19. Şirket yönetimi, istenen amaca ulaşmak için maruz kalabilecek sorunların üstesinden gelme yeteneğine sahiptir.	0,590				3,89	
S20. Şirket yönetimi, performansı artırmak, kontrol etmek ve maliyetleri azaltmak için birçok maliyet yönetimi tekniğini kullanmaktadır.	0,588				3,87	
S22. Şirket yönetimi, kalite, miktar ve zaman anlamında müşteri talebini karşılamak için üretim yapmaya isteklidir.	0,541				4,14	
S12. Şirket yönetiminin, emtia maliyetini düşürmedeki başarısı, rekabet gücünü artırmaya ve böylece karlılığı en üst düzeye katkıda bulunmaktadır.	0,497				4,21	

4.2.3 Maliyet Yönetimi Teknikleri için Geçerlilik ve Güvenirlik

Maliyet yönetimi teknikleri faktörleri ve ankete katılanların temsil ettiği faktör yük değerlerini ortaya çıkaran açıklayıcı faktör analizi ile ilgili istatistikler Tablo 4.9'da gösterilmiştir. Bu sonuçun, 0,60'ın üstünde olması iyi olduğunu göstermektedir. Kaiser–Meyer–Olkin örnekleme yeterliliği ölçüsü kabul edilebilir sınırlar içindedir (p <0,000). 16 madde üzerinde temel bileşenler faktörü analizi yapılmıştır. 30. soru, "Şirket yönetiminin, ürün kalitesi ve müşteri memnuniyeti ile ilgili ölçüm göstergeleri ile ilgilenmektedir" olup, faktör yük değeri kabul edilebilir faktör yükleme sınırı olan 0,30'un altında olduğundan silindi. Kaiser–Meyer–Olkin ölçümü, KMO = 0,876 değeri ile analizdeki örnekleme yeterliliğini doğruladı. Verilerdeki her faktör için Öz değerler elde etmek için bir ilk analiz yapıldı. Üç faktörün, Kaiser'in bir kriterine göre Öz değerleri vardı, yamaç grafiği açıktı ve varyansın %40,266'sını açıklayan sadece bir faktörü korumayı haklı çıkaracak eğilimler gösterdi. Tablo 4.9, rotasyon sonrası faktör yük değerlerini göstermektedir. Bu faktöre kümelenen kalemler, maliyet yönetimi teknikleri ölçeğinin sadece bir faktörle temsil edilebileceğini göstermektedir (Küçük, 2016).

Aşağıdaki tabloda, maliyet yönetimi teknikleri ölçeği için güvenilirlik güvenilirliği Cronbach α = 0,893 olarak belirlemiştir. Sonuç olarak, ölçekler oldukça güvenilir görünmektedir. Dolayısıyla, ölçek homojenliği gösteren ve güvenilirliği artıran güvenilir ve geçerli, bilimsel araştırma ve analizdir (Küçük, 2016).

Tablo 4.9. Maliyet yönetimi teknikleri ölçeği için faktör analizi.

Maliyet Yönetim Teknikleri	Faktör Yük Değeri	Öz Değer	Varyans Açıklama Oranı*(%)*	Cronbach Alfa	Ortalama	KMO Değeri
S24. Maliyet Yönetimi Bölümündeki personel, ABC'ye dayalı maliyetleme sisteminin kavramını ve avantajlarını ve sistemin uygulama yöntemlerini anlamaktadır.	0,717	6,040	40,266	0,893	4,03	0,876
S28. Şirket yönetimi, karlılıkla ilgili göstergeleri ölçülmesiyle ilgilenmektedir.	0,700				3,79	
S32. Şirketin yönetimi, sürekli eğitim ve personel eğitimi yoluyla ürün geliştirme ile ilgili ölçüm göstergeleri ile ilgilidir.	0,698				3,93	
S23. Şirketin yönetimi, daha iyi hizmet kalitesi kontrolü gibi yeni uygulamalar sunmaktadır.	0,696				4,04	
S25. Şirket yönetimi, ürün ömrü boyunca maliyet takibi ile ilgilidir.	0,672				3,84	
S26. Katma değeri olmayan faaliyetler, kalan sistemler için kullanılarak ortadan kaldırılır ve bu da karlılığın artmasını sağlamaktadır.	0,665				3,90	
S31. Şirketin stratejik planını geliştirirken finansal hizmetler, müşteri hizmetleri, yenilikçilik, eğitim ve ürün geliştirme konularında performans göstergeleri dikkate alınmaktadır.	0,664				4,04	
S36. Şirketteki emtia fiyatlandırma politikası, arz ve talebe göre değil, maliyet odaklı bir yaklaşıma dayanmaktadır.	0,646				3,94	
S34. Şirket yönetimi, karar alma sürecinin etkilerini, gerekli ekonomik karların elde edilmesi ile bunları elde etmenin sosyal faydaları arasındaki dengeyi sağlayacak şekilde sağlamayı taahhüt etmektedir.	0,637				3,94	
S33. Hedef maliyet yaklaşımının emtia fiyatlandırmasına benimsenmesi, şirketin itibarını arttırmakta, satış cirosunu arttırmakta ve böylece karı arttırmaktadır.	0,628				4,00	
S37. Şirketin maliyet yönetimi bölümünde, merkez hizmetleri sağlayan faaliyetlerle bağlantılı maliyet merkezleri veya maliyet merkezleri için özel bir rehber bulunmaktadır.	0,604				3,73	
S29. Şirketin yönetimi, ürün kalitesi ve müşteri memnuniyeti ile ilgili ölçüm göstergeleri ile ilgilidir.	0,585				4,04	
S35. Şirket yönetimi, envanteri azaltmak ve üretim departmanıyla şirketler arasındaki ve içindeki işlemleri koordine etmek için Yalın Üretim politikasını izlemektedir.	0,554				3,99	
S27. Şirket yönetimi, potansiyel maliyetlerin sağlanmasıyla gerekçelendirilen belirli bir miktar harcama tahsis etmeye isteklidir.	0,528				3,87	
S38. Şirket, müşterilerin ihtiyaçlarına göre üretim süreçlerini sürekli olarak ayarlamaktadır.	0,468				3,72	

Not: 30. soru faktör yük değeri kabul edilebilir faktör yük limiti olan 0,30 değerinin altında olduğu için silindi.

4.2.4 Sınırsız İyileştirme Ölçeği için Geçerlilik ve Güvenirlilik

Sınırsız iyileştirme faktörleri ve ankete katılanların temsil ettiği faktör yük değerlerini ortaya çıkaran açıklayıcı faktör analizi ile ilgili istatistikler Tablo 4.10'da gösterilmiştir. Bu sonuçun, 0,60'ın üstünde olması iyi olduğunu göstermektedir. Kaiser–Meyer–Olkin örnekleme yeterliliği ölçüsü kabul edilebilir sınırlar içindedir (p <0,000). 12 madde üzerinde ana bileşenler faktörü analizi yapılmıştır. Kaiser–Meyer–Olkin ölçümü, KMO = 0,928 değeri ile analizdeki örnekleme yeterliliğini doğruladı. Verilerdeki her faktör için Öz değerler elde etmek için bir ilk analiz yapıldı. Bir faktörün, Kaiser'in bir kriterine göre Öz değerleri vardı, yamaç grafiği açıktı ve varyansın %52,471'sını açıklayan sadece bir faktörü korumayı haklı çıkaracak eğilimler gösterdi. Tablo 4.10, rotasyon sonrası faktör yük değerlerini göstermektedir. Bu faktöre kümelenen maddeler, sınırsız iyileştirme ölçeğinin sadece bir faktörle temsil edilebileceğini göstermektedir (Küçük, 2016).

Bu testte, doğru olanın (α) değerinin homojenliğin ve daha sonra güvenilirliğin ve bunun tersine (α) değerinin sıfıra daha yakın olduğunda, homojenliğin olmayışı, ki bu da güvenilirliğin olmadığını göstermiştir. Aşağıdaki tablo, sınırsız iyileştirme ölçeği için güvenilirlik analizi, güvenilirliği Cronbach'ın α = 0,917 olarak belirlemiştir. Cronbach'ın Alfa testinde 0,917 civarında güvenirlik görülüyor. Sonuç olarak, ölçekler oldukça güvenilir görünmektedir. Dolayısıyla, ölçek homojenliği gösteren ve güvenilirliği artıran güvenilir ve geçerli, bilimsel araştırma ve analizdir (Küçük, 2016).

Tablo 4.10. Sınırsız iyileştirme ölçeği için faktör analizi.

Sınırsız İyileştirme	Faktör Yük Değeri	Çekirdek Değer	Varyans Açıklama Oranı*(%)*	Cronbach Alfa	Ortalama	KMO Değeri
S49. Sınırsız kurtarma (tüm sürecin iyileştirilmesi, uygulama, kişi, makine)	0,778	6,297	52,471	0,917	3,91	0,928
S43. Yöneticileri performansı artırmak için değiştirilebilinir.	0,770				3,93	
S44. Kadrolar performansı artırmak için değiştirilebilinir.	0,760				4,08	
S45. Performansı artırmak için araçlar, yöntemler ve işlemler değiştirilebilir.	0,751				4,04	
S48. Performansı artırmak için kişisel haklar değiştirilebilir.	0,744				3,77	
S40. Tüm yöneticiler optimizasyon sürecine dahil edilir.	0,736				3,83	
S50. Organizasyon birimlerinin işlevleri performansı iyileştirmek için değiştirilebilinir.	0,713				3,90	
S47. Çalışma saatleri performansı artırmak için değiştirilebilinir.	0,708				3,84	
S42. Tüm tedarikçiler optimizasyon sürecine dahil edilmiştir.	0,705				3,82	
S41. Bir bütün olarak organizasyon yapı iyileştirmeye dahil edilmiştir.	0,702				3,99	
S46. Tedarikçiler performansı artırmak için değiştirilebilinir.	0,681				4,02	
S39. Tüm yöneticiler eğitime katılmaktadır.	0,632				3,86	

4.3 Korelasyon Analizi

Toplam kalite yönetimi, maliyet yönetimi teknikleri ve sınırsız iyileştirme arasındaki ilişkinin korelasyon analizi ve performans iyileştirme üzerindeki etkileri analiz edilmiştir. İlişkinin temel istatistiksel ölçütü, korelasyon analizinin öncelikle bir ilişkinin olup olmadığını ve büyüklüğünü ve yönünü belirleme ilgili olup olmadığını bulmakla ilgilendiği korelasyon katsayısıdır (Saunders, 2011). Değişkenler arasındaki bu ilişkinin

en fazla katkısını bilmek için çoklu regresyon yapılmıştır. (Hair, Anderson, Tatham, & Black, 1998; Saunders, 2011; U. Sekaran, & Bougie, R. , 2016), birden fazla bağımsız değişkenin etkisinden kaynaklanan tek bir bağımlı değişkendeki varyansı tahmin etmek için istatistiksel bir teknik olarak çoklu regresyonları tanımladılar. Başka bir deyişle, korelasyon değişkenler arasındaki ilişkinin varlığına işaret etmektedir.

Çalışmada, toplam kalite yönetimi ile maliyet yönetimi teknikleri ve sınırsız iyileştirme arasındaki ilişki ile performans iyileştirme arasındaki ilişki arasındaki korelasyon, Tablo 4.10'da gösterildiği gibi Pearson Korelasyon analizi tekniğiyle analiz edilmiştir. Pearson Korelasyon analizi, iki sürekli değişkenin doğrusal ilişkilerinin seviyesini ölçmek için kullanılır. Başka bir deyişle, iki değişken arasındaki anlamlı ilişkiyi araştırır (Kalaycı, 2010). Çalışmada değişkenler arasındaki ilişkileri test etmek için Pearson Korelasyonu kullanılmıştır.

Tablo 4.11. Korelasyon Analizi.

		1	2	3	4
Toplam Kalite Yönetimi	Pearson Korelasyonu	1	0,813**	0,717**	0,509**
Performans İyileştirme	Pearson Korelasyonu	0,813**	1	0,809**	0,654**
Maliyet Yönetim Teknikleri	Pearson Korelasyonu	0,717**	0,.809**	1	0,670**
Sınısız İyileştirme	Pearson Korelasyonu	0,509**	0,654**	0,670**	1
**. Korelasyon 0.01 düzeyinde önemlidir (İki yönlü).					

Toplam kalite yönetimi ile performans iyileştirme arasında 0,813** değerinde bir korelasyon bulunan iki değişken arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur. Bu durumda, toplam kalite yönetimi ve performans iyileştirme olasılığı ve eğilimi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkidir. Bu nedenle, **H_1** hipotezi kabul edilir.

Aynı şekilde, toplam kalite yönetimi ile maliyet yönetimi teknikleri arasında 0,809** değerinde bir korelasyon bulunmuştur ve bunun da istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif

bir ilişkisi vardır (Küçük, 2016). Bu durumda, toplam kalite yönetimi ile maliyet yönetimi teknikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır. Bu nedenle, **H_2** hipotezi kabul edilir.

Maliyet yönetimi teknikleri ile performans iyileştirme arasındaki ilişkinin değişkenleri arasında 0,717** civarında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur (Küçük, 2016). Bu durumda, maliyet yönetimi teknikleri ile performans iyileştirme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır. Bu nedenle, **H_3** hipotezi kabul edilir.

Sınırsız iyileştirme ile performans iyileştirme arasında 0,670** ile istatistiksel olarak anlamlı bir pozitif korelasyon vardır (Küçük, 2016). Bu durumda, sınırsız iyileştirme ve performans iyileştirme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır. Bu nedenle **H_4** hipotezi kabul edilir.

4.3.1 Kısmi Korelasyon

Ek bir değişkenin kontrolü sağlamak için kısmi korelasyon uygulanılır. Bu, maliyet yönetimi tekniklerinin ve sınırsız iyileştirmenin toplam kalite yönetimi ile performans iyileştirme arasındaki ilişkiyi etkilediğinden şüphelenildiği için yapılır. Her değişkenin altında, toplam kalite yönetimi ile performans iyileştirme arasındaki ilişkinin daha net ve daha doğru bir şekilde gösterilmesi için kısmi korelasyon yapılır.

Tablo 4.12. Maliyet yönetimi teknikleri için kontrol.

Kontrol Değişkenleri			Toplam Kalite Yönetimi	Performans İyileştirme
-yok- [a]	Performans İyileştirme	Korelasyon	0,813**	1,000
		Anlamlılık (İki yönlü)	0,000	.
		Sd	207	0
	Maliyet Yönetim Teknikleri	Korelasyon	0,717	0,809
		Anlamlılık (İki yönlü)	0,000	0,000
		Sd	205	203
Maliyet Yönetim Teknikleri	Toplam Kalite Yönetimi	Korelasyon		0,568**
		Anlamlılık (İki yönlü)		0,000
		Sd		202

a. Hücreler sıfır sıralı (Pearson) korelasyonlar içerir.

**. Korelasyon 0.01 düzeyinde önemlidir (İki yönlü).

Maliyet yönetimi teknikleri ölçeğinde puanları kontrol ederken, toplam kalite yönetimi (ölçülen toplam kalite yönetimi ölçeği) ve performans iyileştirme (performans iyileştirme ölçeği ile ölçülen) arasındaki ilişkiyi araştırmak için kısmi korelasyon kullanıldı. Toplam kalite yönetimi ve performans iyileştirme arasında maliyet yönetimi tekniklerini kontrol edildiğinde, $r = 0,568$, $n = 202$, $p < 0,005$ ve yüksek düzeyde toplam kalite yönetimi düzeylerinin yüksek performans iyileştirmeyle ilişkili olduğu dair güçlü bir pozitif korelasyon vardı. Sıfır sıralı korelasyonun incelenmesi ($r = 0,813$), maliyet yönetimi tekniklerini kontrol etmenin bu iki değişken arasındaki ilişkinin gücü üzerinde önemli bir etkisi olduğunu öne sürmektedir.

Tablo 4.13. Sınırsız iyileştirme için kontrol.

Kontrol Değişkenleri			Toplam Kalite Yönetimi	Performans İyileştirme
-yok-[a]	Performans İyileştirme	Korelasyon	0,813**	1.000
		Anlamlılık (İki yönlü)	0,000	.
		Sd	207	0
	Sınırsız İyileştirme	Korelasyon	0,509	0,654
		Anlamlılık (İki yönlü)	0,000	0,000
		Sd	207	205
Sınırsız İyileştirme	Toplam Kalite Yönetimi	Korelasyon	1,000	0,737**
		Anlamlılık (İki yönlü)	.	0,000
		Sd	0	204

a. Hücreler sıfır sıralı (Pearson) korelasyonlar içerir.

**. Korelasyon 0.001 düzeyinde önemlidir (İki yönlü).

Sınırsız iyileştirme ölçeğinde puanları kontrol ederken, toplam kalite yönetimi (ölçülen toplam kalite yönetimi ölçeği) ve performans iyileştirme (performans iyileştirme ölçeği ile ölçülen) arasındaki ilişkiyi araştırmak için kısmi korelasyon kullanıldı. Toplam kalite yönetimi ve performans iyileştirme arasında sınırsız iyileştirme kontrol edildiğinde, $r = 0,737$, $n = 204$, $p < 0,005$ ve güçlü toplam kalite yönetimi düzeyleri ile yüksek performans iyileştirme düzeyleri arasında güçlü bir pozitif korelasyon vardı. Sıfır sıralı korelasyonun incelenmesi ($r = 0,813$), sınırsız iyileştirme kontrol etmenin bu iki değişken arasındaki ilişkinin gücü üzerinde önemli bir etkisi olduğunu öne sürmektedir.

4.4 Tartışma

Bu araştırmada, araştırma örnekleminin demografik incelemesinden sonra, erkeklerin toplam araştırma örnekleminin %82,9'u, kadınların oranı %17,1'ı olduğu not edilmiştir. Aslında, bu akla yatkın, çünkü birçok nedenden dolayı Arap ülkesinde iş gücünün çoğunluğunu oluşturan erkeklerdir ve bunun en önemli sebebi ise Arap toplumunun kültürüdür. Buna ek olarak, aşağıdaki noktalar da bu fikri destekleyebilir:

- Her şeyden önce, Libya, kadınların muhafazakâr toplumun doğası olan sanayi sektörü gibi erkek egemen organizasyonlarda çalışmasını beklemez ve erkekler onların mali ihtiyaçlarını yerine getirme sorumluluğunu üstlenir.
- İkincisi, kadınlar, geleneksel sekreterliği işlerini ve mesleklerini kabul etme eğilimindedir; İslam kültürüne uygun olan ve erkeklerle iletişimin daha az olduğu, çoğu iş gücünün kadın olduğu, örneğin eğitim ve sağlık alanları gibi.
- Son olarak, fabrikalardaki böyle bir iş genellikle diğer alanlardan daha uzun çalışma saatleri ve fiziksel güç gerektirir.

Demografi incelemesinden, katılımcıların 50 yaşından daha fazla olanlarda daha az temsil etme eğiliminde oldukları ve temsilcinin yaşına göre temsilin azaldığı, ancak temsilin diğer yaş grupları için yakınsama olduğunu belirtmek mümkündür. En büyük yaş grupları 35 ile 45 arasındadır ve bu da Libyalı sanayi şirketlerinin gençleri işe alma eğiliminde olduklarını ve bu işlerde ve mesleklerde güvendiklerini göstermektedir. Bununla birlikte, bazı muhasebeciler ve kalite denetleyicileri bu tür işlerde 25 yaşın altındaki genç yaş gruplarını tercih etmektedir. Bu, sanayi şirketinin üniversite mezunlarını kurumlarında kullanmayı tercih ettiğini göstermektedir. Dahası, endüstriyel şirketlerde yaşlılardan daha ziyade genç katılımcılara odaklanıldığını göstermektedir. Bu araştırmada, ankete katılanların çoğu, Libya iş ortamında önemli deneyime sahip olan kalite monitörleri, genel müdürler, bölüm başkanları, bölüm müdürleri ve muhasebecilerdir.

Eğitim düzeyi olarak, araştırma örnekleminin çoğu, yaklaşık %46'ya ulaşan, lisans derecesine sahipti, geri kalanı da yüksek lisans ve doktora yapmış olan katılımcılardan

oluşmaktadır. Bu, Libyalı sanayi şirketlerinin yüksek eğitim ve niteliklere sahip olanları istihdam etmekle ilgilendiklerini göstermektedir.

Deneyim süresi açısından, araştırma örnekleminin çoğunun beş yıldan fazla deneyime sahip olduğu not edilebilir. 10 yıllık deneyim, yaklaşık %34,1 olan maksimum yüzdeydi. Toplam şahsiyet olarak %26,5 ile 11 ila 15 yıl arasında yıllık tecrübeyi takip etti. Bu, Libyalı sanayi şirketlerinde çalışanların, yüksek kaliteye ve mükemmel performansa ulaşmak için maksimum verimlilik ve etkinlikle çalışmalarını sağlayan mükemmel deneyime sahip olduklarını göstermektedir.

Araştırma örnekleminin çoğu, bazı yöneticilere ek olarak finansal bölümlerde çalışan muhasebecilerden oluşmuştur. Bu, anketin daha doğru cevaplarının alınmasına yardımcı olmuştur. Muhasebecilerin yüzdesi, toplam örneklemin %37'sini oluşturmuştur. Bunun yanında çok sayıda kaliteli mühendis ve kaliteli gözlemci de ankete katılan diğer kısmı oluşturmuştur. Bu, anketi cevap verenlerin, paragrafları anlama yeteneğine sahip olduklarını ve aynı zamanda araştırmaya daha fazla önem veren, araştırma konusunu anlamak için yeterli deneyime ve bilimsel yeteneğe sahip olduklarını göstermektedir.

Bu çalışmanın temel amacı, Libya sanayi şirketlerinin performans geliştirmelerine etkilerini incelemek için toplam kalite yönetimi, maliyet yönetimi teknikleri ve sınırsız iyileştirme arasındaki ilişkiyi araştırmaktı. Çalışmada, Pearson Korelasyon Analizi, Toplam Kalite Yönetimi ile Performans İyileştirme arasındaki ilişkiyi istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur.

Çalışmada, Pearson Korelasyon Analizi, toplam kalite yönetimi ile performans iyileştirme arasında bir ilişki olduğunu ortaya koydu ve ilişkilerinde **H_1** tarafından temsil edilen ilişkilerinde istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını tespit etti. Araştırma cevapları incelendikten ve değerlendirildikten sonra, katılımcıların toplam kalite yönetimi uygulamaları ile performansın iyileştirilmesi arasında pozitif bir ilişki olduğuna inandığı istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur. Bir bütün olarak ele alındığında, bu çalışmanın bulguları, toplam kalite yönetimi oryantasyonunun

sanayi sektöründe performans iyileştirmede oynadığı rolün anlaşılmasının öneminin altını çizmektedir ve bu da kalite toplam yönetimi ve performans iyileştirme arasında pozitif ilişkiyi kanıtlayan Pearson Korelasyon Analizinin sonuçları ile desteklenmektedir. Bu sonuçlar, ayrıca bazı uluslararası çalışmaları doğrular ve bağdaşmaktadır (Alkelani, Hasnan, Mohammad, Ahmad, & Ataalah, 2006; Faisal Talib, 2010; Joiner, 2006; Oyebamiji, 2018).

Bu çalışmada, toplam kalite yönetimi ile maliyet yönetimi teknikleri arasındaki korelasyon değerlendirilerek buna ek olarak Pearson Korelasyon Analizi yapılmıştır. Test sonuçları, yapılan araştırmada **H_2** ile temsil edilen ilişkilerinde toplam kalite yönetimi ile maliyet yönetimi teknikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bulgular, katılımcıların toplam kalite yönetimi uygulamaları ile maliyet yönetimi teknikleri arasında pozitif bir ilişki olduğuna inandığını göstermektedir; bu da, toplam kalite yönetimi oryantasyonunun ve maliyet yönetimi tekniklerinin uygulanmasının sanayi sektöründe birbirini çok olumlu bir şekilde etkilediğine dair derin bir anlayış olduğu anlamına gelmektedir. Bu görüş ve çalışanların farkındalığı, bize toplam kalite yönetimi ile maliyet yönetimi teknikleri arasındaki pozitif ilişkiyi kanıtlayan Pearson Korelasyon Analizi sonuçları ile desteklenmektedir. Bu sonuçlar, ayrıca bazı uluslararası çalışmaları doğrular ve bağdaşmaktadır (A. Seetharaman, 2015; Rallis, 2012).

Maliyet yönetimi teknikleri ile performans iyileştirme arasındaki ilişki, yapılan araştırmada **H_3** ile temsil edilen ilişkileri Pearson Korelasyon Analizi ve SPSS yazılımı kullanılarak korelasyon testi ile incelenmiştir. Araştırma örnekleminin cevapları incelenip değerlendirildikten sonra, maliyet yönetimi teknikleri ve performans iyileştirme ilişkilerini oluşturan bu iki değişken arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur. Bu, iş ve sanayi alanındaki maliyet yönetimi teknikleri ve performans iyileştirmenin yanı sıra bunlar arasındaki bağlantı ve ilişkinin anlaşılmasının önemine ışık tutuyor. Araştırma örnekleminin bu konular hakkındaki görüşlerinde yüksek farkındalığa sahip olduğunu göstermektedir. Bulgular bize maliyet yönetimi teknikleri ile performans iyileştirme arasındaki pozitif ilişkiyi kanıtlar ve bu da bazı

uluslararası çalışmaları doğrular ve bağdaşmaktadır (Al-Naser & Mohamed, 2017; Mijoč, Pekanov Starčević, & Mijoč, 2014).

Ayrıca, sınırsız iyileştirme ve performans iyileştirme arasındaki ilişki, yapılan araştırmada **H_4** ile temsil edilen ilişkileri SPSS yazılımı kullanılarak Pearson Korelasyon Analizi ile araştırılmıştır. Bulgular, sınırsız iyileştirme ve performans iyileştirme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir pozitif korelasyon olduğunu göstermektedir. Bu, iş ve sanayi alanındaki sınırsız iyileştirme ve performans iyileştirmenin yanı sıra, bunlar arasındaki bağlantı ve ilişkinin anlaşılmasının önemine ışık tutuyor. Araştırma örneklemi bu konular hakkındaki görüşlerinde yüksek farkındalığa sahip olduklarını göstermektedir. Bulgular bize, sınırsız iyileştirme ve performans iyileştirme arasındaki pozitif ilişkiyi kanıtlar ve bu da bazı uluslararası çalışmaları doğrular ve bağdaşmaktadır(BENSHINA, 2018; Bond, 1999).

İlk olarak, Libra sanayi şirketleri için TKY'nin unsurları ile performans iyileştirme arasındaki ilişkisi incelenip değerlendirildikten sonra aşağıdaki tartışma sonuçları elde edilmiştir:

Araştırma bulguları, sanayi şirketlerinin performans iyileştirmesini ölçen tüm paragrafların yüksek olduğunu ve bu da bu şirketlerde performanslarının arttığını göstermektedir. Sonuçlar ayrıca, TKY'nin performans iyileştirmeyle anlamlı ve pozitif bir ilişkiye sahip olduğunu göstermektedir, bu da TKY uygulamalarının benimsenmesinin genellikle iyileştirilmiş performansla sonuçlandığı anlamına gelir. Bu sonuç, iyileştirilmiş performans ve kalitenin organizasyonel performans iyileştirme ile pozitif korelasyon sahip olduğunu gösteren çalışma sonucuyla desteklenmiştir. Ayrıca, TKY'nin organizasyonel performansı arttırmada etkili bir araç olarak kullanılabileceğini öne sürmektedir. Bu çalışması (Küçük, 2016)ile tutarlıdır ve şirketin rekabet avantajlarını elde etmek ve performansı artırmak için stratejik öncelikleri kanıtlamıştır. Günümüzde teknoloji araştırmacıların ana odak noktasıdır, çünkü artık müşterilere sunulan ürünlerin veya hizmetlerin kalitesiyle sınırlı değildir, ancak organizasyonel yapılara, sistem süreçlerine, prosedürlere ve insan kaynaklarına yardımcı olmak için

genişletilmiştir. Çalışmanın sonuçları, TKY'nin Libya sanayi şirketlerinde uygulandığını göstermiştir.

Çalışma bulguları, şirketlerin rekabet edebilme yeteneklerinin, mümkün olan en düşük maliyetle yüksek kaliteli ve yüksek iş performansı seviyesine sahip ürünler sağlama yeteneklerine bağlı olduğunu gösteren (Cooper & Raiborn, 2002) sonuçlarıyla tutarlıdır; bu da sadece maliyet, kalite ve işlevselliği dengeleyerek elde edilebilir.

Genel olarak, çalışma bulguları, TKY'nin kurulması ile Libya sanayi şirketlerinde organizasyonel performans arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bu, TKY'nin (liderlik, stratejik planlama, müşteri memnuniyetine odaklanma, pazar, insan kaynaklarına odaklanma ve operasyon yönetimi) büyüme gibi bileşenlerinin şirketlerdeki büyümesi, organizasyonel performansın artacağı ve bunun tersininde geçerli olduğu anlamına gelir. TKY'nin bir bileşeni olarak "bilgi ve analiz," organizasyonel performans ile önemli bir ilişki göstermemiş tek bileşen olduğu, ancak önceki çalışmaların bu ilişkinin önemini gösterdiği belirtilmektedir. Genel olarak, çoğu yazar performans ölçümünün kurumsal değişim programlarının, özellikle de TKY'yi içerenlerin başarısında veya başarısızlığında kilit bir rol oynayabileceğini öne sürmektedir (Hendricks ve Triplett, 1989; Alawad, 2011**,** Wysocki & Lueck, 2006

Çalışmaya ait bulgular, bu alandaki birçok çalışma ile de kabul edilmiştir. Bunlar arasında en önemlileri:

(Romle ve diğerleri, 2015) çalışmalarında, önerdikleri bir çerçeve ile kalite yönetimi uygulamaları, insan odaklı unsurlar ve organizasyonel performans arasındaki ilişkileri haritalandırmıştır. Aslında, kalite tartışması, farklı şeylerle ve tanımlandığı şekilde, farklı insanların çeşitli bakış açılarını ve yönelimlerini gerektirir. Önceki araştırmalar, Kalite Yönetimi Uygulamalarının (KYU) organizasyonel performansı nasıl etkilediğine dair çok fazla kanıt sunmaz ve sorgulanabilir kalır. Ayrıca, KYU'ler için kapsamlı model konusunda net bir fikir birliği yoktur ve kuruluşlar tatmin edici sonuçlardan kaçınmak için gerçek KYU modelini benimsemek için kararsız kalırlar. Bu makale, KYU'lerin,

insan odaklı öğeler ve organizasyonel performans arasındaki ilişkileri sunmaktadır. Bu yaklaşımla, KYU'lerin uygulanması, organizasyonel performans ve insan odaklı unsurların yanı sıra insan odaklı unsurların, KYU'ler ve organizasyonel performans arasındaki bağlantılar üzerindeki etkisine aracılık eden doğrudan etkiye sahiptir. Bütün bu değişkenleri tek bir KYU modelinde ve organizasyonel performansta test eden çalışmalar hakkında çok az şey bilinmektedir. Bu boşluk yapısal değişkenlik modelini kullanarak bu değişkenlerin hizmet sektöründeki etkisini aynı anda incelemek için yeni bir araştırma ihtiyaç olduğunu ortaya koymuştur.

(Musran Munizu, 2013) çalışmasında, Endonezya'nın Güney Sulawesi Eyaletinde, Balıkçılık Endüstrisi örneğinde, toplam kalite yönetimi uygulamalarının rekabet avantajı ve organizasyonel performansa etkisini incelemiştir. Bu çalışma Toplam Kalite Yönetimi (TKY) uygulamalarının rekabet avantajı ve organizasyonel performansa etkisini test etmeye çalışmaktadır. Bu araştırmaya katılanlar, balıkçılık şirketlerinin yöneticileridir. Çalışmada anket yoluyla elde edilen birincil veriler kullanılmıştır. Endonezya'nın Güney Sulawesi Eyaletindeki balıkçılık şirketi sayısı 66 oldu. Araştırmada rastgele örnekleme kullanılmıştır. Tam 55 anket son örnek olarak geri döndü. Literatür taraması ile üç hipotez geliştirilmiştir ve SPSS 18.00 yazılımı ile gerçekleştirilen Yol Analizi kullanılarak test edilmiştir. Sonuçlar, TKY uygulamalarının organizasyonel performans ve rekabet avantajı üzerinde olumlu ve önemli bir etkisi olduğunu göstermektedir. Rekabet avantajının organizasyonel performans üzerinde olumlu ve önemli bir etkisi vardır. Organizasyonel performans, TKY uygulamalarından daha rekabetçi bir avantajdan etkilenir.

(Ijaz ve diğerleri, 2012) çalışmalarında, Pakistan örgütlerinde TKY uygulamaları ile çalışan memnuniyeti arasındaki ilişkiyi araştırmak için araştırmalarını yapmışlardır. Çalışma, altı kurumda çalışan 243 personel üzerinde yürütülmüştür. Çalışmanın sonuçları, TKY uygulamalarının çalışanların performansı ve iş tatmini üzerindeki olumlu ve önemli etkisini göstermiştir; bu da daha fazla bağlılık, motivasyon ve devamsızlık ile sonuçlanmaktadır.

(Nayak, 2012) çalışmasında, TKY uygulamalarının, Güney Gujarat bölgesindeki kurumsal sektördeki etkilerini açıkladı. Araştırma, anket verilerini toplamak için Hindistan'da 250 çalışandan oluşan bir örneklem üzerinde yürütülmüştür. Çalışma bulguları, toplam çalışan katılımının TKY uygulamasının başarısı için hayati olduğunu göstermiştir. Sonuçlar aynı zamanda şirketlerin, müşteri memnuniyeti sağlamak için sürekli yeniliklere dayanan bir büyüme süreç planı geliştirdiğini, müşteri memnuniyeti sağlamak için iyileştirmeler ve bilgi yaratma amacıyla geliştirdiklerini göstermektedir.

(Jang Chi ve Feng Hung, 2010) çalışmasında, dengeli performans kartı ile stratejik hedefin başarılması ve performans arasındaki nedensel ilişkiyi açıkladı. Çalışma, Tayvan'da bir grup yazılım şirketi üzerinde anket yoluyla gerçekleştirildi. Çalışma bulguları, dengeli performans kartı kullanan şirketlerin amaçlarına diğerlerinden daha iyi ulaşma eğiliminde olduğunu göstermiştir. Sonuçlar ayrıca, dengeli puan kartı yönetiminin uygulanmasının, stratejik hedeflere ve performansa ulaşılmasını arttırdığını göstermiştir.

(Singh, 2010) çalışmasında, TKY uygulamaları ile şirket performansı arasındaki ilişkiyi araştırmak için Hindistan ilaç endüstrilerinde ISO uygulaması dâhil çeşitli TKY uygulamalarını gözden geçirmeyi amaçlamıştır. Araştırma, Hindistan'da üretilen ilaçların analiz yöntemini bir laboratuvarda kaliteyi belirlemek için kullandı. Çalışmanın sonuçları, ilaç kalitesinin önemini sağlamak, müşteri memnuniyetini kazanmak, maliyetleri ve israfı azaltmak ve hizmet verimliliğini arttırmak için kapsamlı kalite uygulamalarını ve Hindistan'daki ilaç şirketlerinin performansına olumlu etkisini uygulamanın önemini göstermiştir.

(Gheorghina ve Denisi, 2008) çalışmalarında, sürekli olarak süreçleri ve ürünleri yeniden düşünerek üretkenliği artırma çalışmalarını amaçladılar. Çalışma, müşterilerle ilgili çeşitli organizasyonlar üzerinde gerçekleştirildi ve tüm organizasyon müşteri memnuniyetine katıldı. Çalışma bulguları, tasarım kalitesi ve uygunluk kalitesi olan iki tür ürün kalitesinin olduğunu göstermiştir. Çalışma, tüm organizasyon faaliyetlerinde

sürekli iyileşme sağlamak için kuruluşların TKY uygulamasındaki bilimsel yaklaşıma saygı göstermeleri gerektiğini önermiştir.

(Karia ve Abu Hassan, 2006) çalışmalarında, Malezya'da kamu ve özel kuruluşlarda toplam kalite kavramının uygulanmasının istihdama ilişkin değişkenlerin (işte tutulma, iş tatmini, organizasyonel sadakat) etkisinin etkisini incelediler. En önemli bulgu, toplam kalitenin uygulanmasının istihdamda hoşgörü, iş tatmini, organizasyonel sadakat üzerindeki olumlu etkisidir. Çalışma, TKY'nin tüm boyutlarını organizasyonel performansı iyileştirmek için kapsamlı ve hedefli bir şekilde uygulama bilincinin arttırılmasını önerdi.

Genel olarak, TKY uygulamasının, aralarındaki ilişkilere ve şirketlerdeki performansın iyileştirilmesine olumlu yansıyacağı söylenebilir. Ayrıca, şirketlerin en yüksek performansa ulaşma ve fayda sağlama kabiliyetini arttırmak için bu ilişkiyi tanımlamaları önemlidir.

İkincisi, TKY ile maliyet yönetimi teknikleri arasındaki ilişkinin sonuçları ile ilgili olan aşağıdaki tartışma sonuçları elde edilmiştir:

Çalışma bulguları, TKY ile maliyet yönetimi teknikleri arasındaki pozitif ilişkiyi göstermektedir. Bu bulgular, TKY'nin maliyet yönetimi ve stratejik yönetim için iyi bir teknik olduğu sonucuna varmıştır; bu da, müşterinin bakış açısı, finansal bakış açısı, yenilikçilik, öğrenme perspektifi ve içsel iş süreci perspektifinden de organizasyonel performansla doğrudan pozitif korelasyon gösterir. Bu, Libya sanayi şirketlerinin maliyet yönetimi tekniklerinin uygulanmasıyla TKY teknolojisinin uygun şekilde uygulanması yoluyla performans geliştirmeyi sağlayabildiği anlamına gelir. Bu önemli ilişki, literatürde bu ilişki için belirli bir destek derecesinin tanımlandığı için özel bir öneme sahiptir.

Çalışma sonuçları, TKY dâhil stratejik maliyet yönetimi yaklaşımları arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirten, Jinan Üniversitesinde Libya sanayi şirketleri üzerine yapılan

doktora çalışması olan (Shaaban Abudbos, 2017) çalışması ile kısmen bağdaşmaktadır. Aslında, Libyalı sanayi şirketlerinde tam bir uygulama bulunmamaktadır. Çalışmada, giriş çerçevesinin tamamlayıcı olarak stratejik maliyet teklifine uygulanmasının ve bunun Libya'daki Sanayi işletmelerinin rekabet edebilirliğinin güçlendirilmesi üzerindeki etkisinin bilinmesi amaçlandı. Stratejik girişlerin her bir girişinin ölçüm uygulama derecesine ayrı ayrı ulaşarak ve tamamlayıcı başvuru derecesini belirleyerek dereceli rekabetçiliği tanımlayarak, bu şirketlerin stratejik girişlerde kullanım dereceleri ile rekabet dereceleri arasındaki ilişkiyi inceler. Çalışma, batı bölgesinde faaliyet gösteren Libyalı sanayi şirketleri ile sınırlandırılmış, çalışma ayrıca, Libya sanayi şirketlerinde, stratejik bir bütünleşik bir şekilde uygun maliyetli bir uygulama olmadığı da dâhil olmak üzere çeşitli sonuçlar ortaya koymuştur. Ayrıca, Libya sanayi şirketlerinin, stratejik maliyetin bütünleşik uygulamasının zayıflığı ile güçlü bir şekilde ilişkili olan rekabet gücünün zayıf olduğu, tamamlayıcı olduğunu gösterdi. Shaaban Abudbos, yaptığı çalışmada, modern iş ortamındaki sert rekabet ışığında kararlarını desteklemek için kendi şirketlerinin ve eğitim bölümlerinin koşullarına uyacak şekilde uyarlamak için Libyalı sanayi şirketlerinin çalışılmasını önermektedir. Ayrıca, bu çerçeveyi güçlendirmek ve onu daha uygulanabilir kılmak ve uygulama ve fayda sağlamak için bu alanda sürekli araştırma yapılmasını önermektedir.

Çalışma bulguları, Filistin'de düzenlenen (Thora Abu Mariya, 2017) bir yüksek lisans çalışmasında denge puan kartı boyutları (müşteriler, iç operasyonlar, öğrenme ve büyüme, finans, çevre ve toplum) ve toplam kalite yönetimi boyutları (üst yönetimin kalite felsefesine bağlılığı, operasyonlarda ve politikalarda ve yönetim sistemlerinde sürekli iyileştirme, işçilerde konsantrasyon, tüketici ve kalite stratejik planlama) arasında tamamlayıcı bu çalışma iler örtüşmektedir. Bunlara ek olarak, Hebron bölgesindeki üretim / sanayi şirketlerinde (pazar payı, kar, mükemmellik, satış hacmi ve maliyet azaltma) rekabet avantajı sağlamadaki etkisine incelemiştir.

Çalışma, uygulamaların bir takım rekabet avantajlarına neden olduğu için tam bir stratejik yönetim sistemi olarak değiştirilmiş dengeli puan kartı aracının tüm boyutları, finansal, müşteriler, iç operasyonlar, öğrenme ve büyüme, çevre ve toplumla

benimsenmesinin önemine odaklanma gibi bazı önerilere sahiptir. Ayrıca, rekabet avantajı yaratma yoluyla kaliteyi elde etmek ve sanayi şirketlerini geliştirmek için dengeler puan kartları ile TKY arasındaki bağlantıların tamamlanması ve yaratılması için çalışılması da önerilmektedir. Sanayi şirketlerinin yönetimi, bu çalışmanın sonucunu, daha yüksek pazar paylarına, karı artırmaya, satışları artırmaya, maliyeti düşürmeye ve mükemmelliğe zemin oluşturan rekabet avantajı elde etmedeki derinliği anlama ve dengeli puan kartı öneminin farkındalığı faktörü olarak kabul edilir.

Ancak sonuçlar, TKY uygulamalarını uygulayan şirketler için engeller oluşturmak için iki ana konunun incelendiği (T.C. Powell, 1995) ile farklılaştı. Birincisi, uygulama sürecinde büyük zaman ve finansal yatırım için büyük talep; ikincisi, TKY'nin özellikle finansal performans açısından kısa vadeli sonuçlara ulaşamamasıdır. Diğer bir deyişle, maliyet liderliği stratejisi bağlamında, TKY uygulamasının maliyeti beklenebilecek olası faydayı aşacaktır. Ancak korelasyon analizinin ek sonuçları, TKY ile maliyet yönetimi teknikleri arasındaki ilişkiye dair argüman, maliyet yönetimi araçlarının pozitif olarak ilişkili olduğunu doğruladı. Bu uygulamaların hayata geçirilmesinde, eğitim sürecinde olduğu gibi, finansal kaynakların da dâhil olmak üzere gerekli kaynakların uygulama sürecine sunulmasını gerektirir.

İyileştirilmiş performans ışığında, kalite ve maliyet yönetimi teknikleri arasındaki ilişki ile ilgili olarak ürün kalitesinin yalnızca performans iyileştirme açısından maliyet yönetimi ile ilişkilendirilebileceği bağlamında Deming tarafından sunulmuştur (Deming, 1982). Deming çalışması, şirketleri sürekli olarak, maliyetlerini düşürmek suretiyle karı artırmaya çalışmanın, genellikle kalite yönetiminin temel kavramlarıyla çelişen ürün kalitesinin düşmesine yol açan ve sonuç olarak TKY'nin önemli faydaların elde edilmesinde uygulanmasını baltaladığı konusunda uyard McLaughlin, C. P., & Kaluzny, A. D. (1994)Bu nedenle, bu bulgular TKY'nin maliyet muhasebesi için iyi bir teknik olduğu sonucuna varmıştır. Müşterinin bakış açısı, finansal bakış açısı, yenilikçilik ve Kurumsal Karne iç ticaret süreci perspektifinin öğrenme perspektifinden organizasyonel performansla doğrudan pozitif korelasyonu olan stratejik yönetimdir. Bu, Irak imalat endüstrilerinin, TKY teknolojisinin uygun şekilde uygulanmasıyla, şirketlerinin

Kurumsal Karne'ye farklı bir perspektifinde performans gösterebilecekleri anlamına geliyor.

Çalışma sonuçları, dengeli puan kartıyla çalışan deney şirketlerinin, kontrol puanına göre dengeli puan kartını kullanmayan kontrol grubundan, hedefleri ve performansı daha iyi ve başarılı olma eğiliminde olduklarını gösteren çalışmanın sonuçları ile uyumludur (Jang Chi & Feng Hung, 2010). TKY uygulamasının Ürdün'deki endüstriyel anonim şirketlerdeki performansı iyileştirmek için maliyet yönetimi tekniklerinin kullanımıyla bütünleşmesine etkisi göstermektedir.

Elde edilen sonuçlar, çeşitli çalışmalar ile bağdaşmaktadır. Bunlardan en önemlileri:

(Alwan, 2012) çalışmasında, üretimde kaliteyi korurken üretim maliyetlerini düşürdü ve kalitenin rolünün üretim maliyetleri üzerindeki etkisini ortaya çıkardı. Çalışmada, çalışma hakkında veri toplayıp analiz ederken analitik yöntemini kullandı. Çalışmanın sonuçları, kurumların performans iyileştirme süreci için kabul edildiğini, iyileştirme ve sürekli gelişme dâhil olmak üzere ISO standartlarını takip ettiklerini göstermiştir. Sonuçlar ayrıca, eğitimin etkinliğini ve performansını artırmanın, kaynakların daha iyi kullanılmasının ve hayatta kalmak için yeni pazarlar açmanın önemini göstermiştir.

(Malik ve diğerleri, 2011) çalışmasında, Pakistan'daki imalat sektöründe katma değer yaratmada maliyet yönetimi tekniklerinin rolünün başarısızlığından sorumlu davranışsal faktörlerin olduğunu göstermiştir. Çalışma, boyutun organizasyonel inovasyondaki organizasyonel kültüründen birini ve maliyet yönetimi tekniğindeki rolünü dikkate aldı.

(Alawad, 2011) çalışmasında, Suudi Arabistan'da kümes hayvanı işleme tesislerinde TKY uygulamasının verimlilik üzerindeki etkilerini belirlemeyi amaçlamıştır. Çalışma, seçilen üç kümes hayvanı işleme tesisinden oluşan bir örnek üzerinde gerçekleştirildi. Veriler anket kullanılarak toplanmıştır. Çalışma, TKY uygulamalarının kanatlı hayvan işleme tesislerinin üretkenliği üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu göstermiştir.

(Yacoub, 2009) çalışmasında, Ürdün'e katkıda bulunan sanayi şirketlerinin karlılığını en üst düzeye çıkarmak için (üretim maliyetlerini düşürmek, ürün kalitesini iyileştirmek, hasar oranlarını azaltmak, rekabet avantajı sağlamak ve zaman faktörünü azaltmak) üretim sisteminin uygulanmasının zaman içindeki etkisini belirlemeyi amaçlamıştır. Çalışma ayrıca, teknolojik yöntemlerin geliştirilmesine ve Ürdün'e katkıda bulunan Sanayi şirketlerinde, çalışılan şirketlerde sistemin uygulanması ve üretim sistemini zamanında uygulayabilecek nitelikli insan kadroları ile katkıda bulunan Sanayi firmalarının sağlanması gerekliliklerine uygun olarak kullanılmalarının genişletilmesine de odaklanmıştır.

(Wysocki ve Lueck, 2006) çalışmalarında, işte "tam zamanında" bir sistemin uygulanmasını amaçlamıştır. Çalışma ABD'deki bir grup hastanede gerçekleştirildi. Çalışma, "zamanla sınırlı" sistemin kullanımının, stokların azaltılması, ihtiyaç duyulan ilaçların temin edilmesi ve temin edilmesi yoluyla maliyetlerin düşürülmesi ve hizmet kalitesinin artmasıyla sonuçlandığını göstermiştir. "Her İhtimale Karşı" sisteminin kullanılmasından farklı olarak, olayları acil servislere hazırlamak için ilaçları hastane depolarında teşvik eder ve depolar. Amerikan hastanelerinde zaman sistemi kullanılmasını öneren çalışma, kurumsal karnenin önemini, başvuru mekanizmasını ve kuruluş stratejisinin çalışanlar arasında ortak bir dile dönüştürülmesine nasıl katkıda bulunacağını ve performans ölçütlerini formüle etmesini önerdi. Amerikan hastanelerinde zaman sistemi kullanılarak önerilen çalışma, kurumsal karnenin önemini göstermeyi amaçlayan çalışma, uygulama mekanizması ve kurumsal karneye göre performans önlemlerini formüle ederek ve kartın Ürdün bankacılık sektöründeki performans stratejisini değerlendirmek için ne kadar kullanıldığını belirleyerek, kuruluş stratejisini çalışanları arasında ortak bir dile dönüştürmeye nasıl katkıda bulunduğu önermektedir. Performans ölçütlerini bağlamak ve bunları değerlendirmek ve kuruluşun stratejik hedeflerine ulaşılmasına katkıda bulunmak için olumlu etkileri olduğu tespit edildi. Kurumsal karne sisteminin, kurumsal karne yapısına uygun olarak bütünleşmiş bir şekilde uygulanması önerilmektedir.

Üçüncüsü, maliyet yönetimi teknikleri ve performans iyileştirme arasındaki ilişkinin sonuçları ile ilgili olan aşağıdaki tartışma sonuçları elde edilmiştir:

Çalışmanın sonuçları, maliyet yönetimi teknikleri ile performans iyileştirme arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermiştir. Maliyet yönetimi teknikleri, şirketin hedeflerine ulaşmadaki başarısını belirlemek için kontrol sürecini başlatmaya yardımcı olur. Ayrıca, zayıf müşteri hizmetlerini ortadan kaldırarak satışlardan elde edilen kar kaybını da azaltır. Bu, kurumsal yönetimin maliyet yönetimi tekniklerine uygulanmasının avantajlarını göstermektedir. Bu teknolojiler sayesinde şirketler rekabet avantajı yaratabilir ve rekabet avantajlarını sağlayan seçkin ürün ve hizmetler ile uluslararası pazarlara açılabilir. Ayrıca, mükemmel hizmetler sunarak şirket ve müşterileri için büyük değer elde edebilirler. Bu sonuçlar aşağıdaki çalışmalarla uyumludur (Al-Moussawi 2010,; Mahmoud ve Rizk, 2005; Mansour 2008;; El- Hwaity, 2013).

Maliyet yönetimi teknikleri ile performans iyileştirme arasındaki ilişkiyi bulan ve ele alma konusunda mutabık kalınan çalışmalar aşağıdaki gibidir:

(El-Hwaity, 2013) çalışmasında, Gazze Şeridi'ndeki sanayi şirketlerinde örnek olay incelemesi ile organizasyonun değerini ve rekabet avantajını en üst düzeye çıkarmak için stratejik maliyet yönetimini çalışmaktadır. Çalışmada, maliyet yönetimi araçları arasındaki korelasyonun önemi ile araçlar ve yöntemler arasındaki entegrasyonun önemi tespit edilmiştir. Maliyet yönetiminin geleneksel rolden stratejik role ve buna odaklanmaya aktarılmasının, maliyet yönetiminin geleneksel rolden stratejik rolüne ve ona odaklanmasının Gazze Şeridi'ndeki sanayi şirketlerinde rekabet avantajını en üst düzeye çıkarmanın maliyeti değer ve gelir elde etmede ve şirketlerin başarısı açıklanmıştır. Çalışma, Gazze'deki şirketlerde etkin bir maliyetlendirme sisteminin olmadığı sonucuna varmıştır. Maliyet yöntemlerinin uygulanmasından kaynaklanabilecek en önemli engel ve avantajların, bazı Filistinli firmalarda uygulanan maliyet sistemlerinin gözden geçirilmesi ve rasyonelleştirilmesi için idari kararların alınması ve maliyet yönetiminde maliyet yöntem ve araçlarının kullanılması, maliyetlerin düşürülmesinden faydalanılması, ekonomik ve endüstriyel ortamın

gereklilikleri ve değişkenleri doğrultusunda geliştirilmesi için çaba sarf edilmesi önerilmiştir.

(Aksu, 2013)çalışmasında, sistem dinamiği yaklaşımını stratejik maliyet yönetimi aracı olarak incelemektedir. Çalışma, nedensel ilişkilerin sistem dinamiklerini, döngüsel nedenselliğin önemini (nedensel reaksiyonlar) incelemeyi amaçlamıştır. Zaman içinde, maliyet yönetimi için bir araç olarak dinamik davranışa yönelik (olay yönelimli değil) ve içsel yapı (öz-perspektif) modeli, kurumsal yönetim bilgilerinin ihtiyaçları için geleneksel maliyet muhasebesi sistemlerini yerine getirememe nedeninin, maliyet yönetimi olarak adlandırılan nedenlere yol açtığıdır. Bu bilgi Stratejik Yönetim Muhasebesi (SYM), stratejik maliyet için kullanılan Sözde Maliyet Yönetimi (SMY) stratejisinin ortaya çıkmasına yardımcı oldu. Bu, kurumsal dinamik hedeflere ulaşılmasındaki başarının, sistem dinamiği yaklaşımını stratejik bir maliyet yönetimi aracı olarak kullanarak başarıldığını gösterir. Sistem perspektifinden ötürü, bu, yönetim muhasebecileri tarafından karar vermede kullanılan faaliyetin maliyetine dayanan, hedef maliyetlendirme, ürün yaşam döngüsü maliyetleri ve maliyet analizi gibi en yaygın maliyet yönetimi teknikleriyle iş performansını artıran bir politika tasarlama fırsatı verir. Başka bir deyişle, stratejik maliyet muhasebesi, uzun vadede maliyetleri kontrol ederek stratejik pozisyonunu sürdürme çabalarının toplamıdır. Çalışmada, bütçe analizi, kar planlaması, maliyet ve kar gibi pek çok idari muhasebe alanında kullanılabilecek daha ileri çalışma prosedürleri önerilmiştir.

(Mazog, 2013) çalışmasında, eleştirel çalışma başlığı altında bir araştırma yaptığını belirten Porter rekabetçiliği, üç rekabetçi stratejinin eleştirilerini incelemeyi hedefliyor: Porter'in strateji odaklı liderliği maliyet, mükemmellik stratejisi ve strateji odağı. Çalışma, bu stratejilerden birinin doğru kullanılmasının şirketin pazar payını rakiplere karşı savunmasını sağladığını gösterdi, ancak şirket aynı anda Porter'in sıkılaştırdığı iki stratejiyi takip etmiyorsa da bu stratejilerin sadece bir stratejisini karışıklık olmadan izlemesi gerekiyor. Ancak, aynı anda iki stratejiyi izleyen bazı şirketler var ve bunlar rakiplerin geri kalanına üstünlük sağladı. Çalışma, bu eleştiriler ve analiz için onları kanıtlamak veya reddetmek için sistematik bir çerçeve geliştirmek için sonuçlandı.

(Janabi, 2011) çalışmasında, maliyet odaklı teknolojinin maliyet liderliğinin sağlanmasındaki stratejik rolünün şirketlerin rekabetçi stratejiler kazanmasına ve avantaj kazanmasına yardımcı olmak amacıyla, maliyet hedefi teknolojisinin en önemli maliyet yönetimi teknikleri stratejilerinden biri olarak araştırılması ve maliyet liderliğinin kazanılması ve desteklenmesindeki rolünün araştırılması amacıyla yapıldı. Çalışma bulguları, stratejik maliyet yönetiminin, şirketlerin gelişimine ve stratejilerin başarılmasında ve benimsenmesinde stratejik stratejik rolü olan modern rekabet ortamına ayak uydurmak için ihtiyaç duydukları bir yanıt olduğunu göstermektedir. Çalışmada ayrıca, şirketlerin çevre ortamındaki gelişmeler ve gelişmelere uyum sağlamaları ve bunlarla etkileşime girmeleriyle operasyonel ve stratejik varlık hedeflerine ve amaçlarına hizmet etmeleri için adapte olmalarını önerdi. Değer zincirinin başlangıcındaki gelişme ve gelişme sürecinde şirketlerin başarısı, rekabetçi stratejilerin gerçekleştirilmesi ve uygulanması yoluyla maliyet liderliğinin sağlanması, şirketlerin rekabet avantajlarını sağlamak için bu stratejileri planlamalarında ve uygulamalarında kendilerine yardımcı olacak bilgileri sağlamalarını gerektirir.

(Malik ve diğerleri, 2011) çalışmalarında, kurumdaki inovasyon ile maliyet yönetimi tekniklerinin maliyet yönetimi teknikleriyle değer yaratmadaki rolleri arasındaki ilişkiyi açıkladı. Şirkette maliyet yönetimi tekniklerine yeterince dikkat edilmemesi ve yöntemlerini kullanmaması, şirketin pazar payının zayıflığına maruz kalma ihtimalini arttırmakta ve aynı zamanda keskin bir rekabetle karşı karşıya kalınmaktadır.

Dördüncü olarak, dördüncü hipotezin sonuçları sınırsız iyileştirme ve performans iyileştirme arasındaki ilişkidir.

Bu araştırma, TKY ve Altı Sigma'nın tipik kalite iyileştirme stratejileri, yalın düşünce ve TOC'yu organizasyon cihazları içinde verimlilik iyileştirme stratejileri olarak değerlendirildiğini gösteren çalışma ile tutarlıdır (O. Küçük, 2011). ISO13485: 2003 gibi kalite standartlarının, genel ISO 9001 standartlarına kıyasla sınırsız iyileştirmeye önem

verdiğine, ancak sınırsız iyileştirmenin düzenleyici süreçler bağlamında sorunlu olabileceğini düşündürmektedir (O. Küçük ve diğerleri, 2015).

Sonuçlar, tartışılan stratejilerin uygulamalarının karşılaştırılmasıyla gösterilmiştir ve iki ayrı vurgu gözlenmiştir. Biri, yapılandırılmış programcıları kullanarak ayrık bir süreç yaklaşımına odaklanırken, diğeri çalışanların çabalarını yönlendiren bir organizasyonel kültürü yaratmaya odaklanır. Bu bağlamda, Altı Sigma ve Kısıtlar Teorisi (KT) büyük ölçüde süreç odaklı iken, TKY ve yalın düşünce büyük ölçüde kültürel olarak odaklanmıştır. Bu kategorizasyonun, bu stratejilerin gerçek dünya koşullarında nasıl uygulandığına ilişkin basitleştirilmiş bir görünüm olduğu, stratejilerin ahlakının açıkça görülebileceği belirtilmektedir. Sınırsız gelişme için bir strateji uygulamayı seçerken, liderlik başarının elde edilmesi için çok önemlidir. Durumsal liderlik modeli uyarlandı ve kültürel mi yoksa süreç odaklı bir yaklaşımın mı farklı durumlarda daha uygun olabileceğini belirtmek için kullanılabilir (Cua ve diğerleri., 2001)Bu yaklaşım, bir işgücünün "güçlendirilmesini" ve hangi liderlik tarzının en uygun olduğunu belirlemek için bir kuruluş içinde uzmanlığın nasıl dağıtıldığını değerlendirir. Bu nedenle, hangi sınırsız gelişme stratejileri daha iyi işe yarayabileceği araştırılmıştır. Uzmanlığın merkezileştirildiği, daha yönlendirici bir liderliğin kullanıldığı kuruluşların süreç odaklı stratejilerin uygulanmasını kolaylaştıracağı önerilmektedir. Ayrıca, uzmanlığın dağıtıldığı ve liderliğin daha destekleyici olduğu organizasyonlar kültürel stratejileri kendilerine daha uygun bulacaktır (O. Küçük, 2012). Organizasyonun gelişim seviyesinin ve tercih edilen liderlik yönetim tarzının gözden geçirilmesi, organizasyonun mevcut durumundan sınırsız iyileştirme yoluna kadar asgari düzeyde bir strateji seçmesine yardımcı olacaktır. Araştırmalar, tıbbi cihazlar sektöründeki daha büyük şirketlerin, küçük ve orta ölçekli şirketlerin çoğuna oranla sınırsız iyileştirme yöntemleri uyguladıklarını göstermektedir.

Sonuçlar, günümüz sanayi şirketlerinde var olan son derece rekabetçi ekonomik koşulların, sanayi şirketlerinin rekabetçi kalmak için mükemmelliğe ulaşmalarını istediğini göstermiştir. Bu mükemmellik, müşteri memnuniyetine, atıkların ortadan kaldırılmasına, sınırsız iyileştirmeye ve çalışanların katılımına odaklanan yeni bir

yönetim tarzıyla sağlanabilir. Günümüz piyasasında rekabet edebilmek için, sanayi şirketlerinin müşterilerine daha tutarlı kalite ve değer sunmaları şarttır.

Bu araştırma, endüstriyel iş yönetiminde eski olumsuz yaklaşımı arkamızda bırakmanın tam zamanı olduğunu söyleyen ((Prajogo, 2011)) çalışmasıyla tutarlıdır. Sahiplerimizle / müşterilerimizle daha iyi ve doğrudan ilişkiler geliştirmenin, iş sahasında daha fazla ekip çalışması başlatmanın ve daha kaliteli iş üretmenin zamanı gelmiştir. Bu hedefler, kalite yönetimi sağlamak için şirket içinde sınırsız iyileştirme sürecinin kurulmasını gerektirir. Mal sahibi / müşteri gereksinimlerini karşılamak (müşteri memnuniyetini sağlamak), kalite yönetiminin temel amacıdır ve inşaat hizmetlerinin tedarikçileri olan müteahhitlerin başarılı olması durumunda mal sahibi / müşteri gereksinimlerini karşılamaları gerekir. İnşaat endüstrisi, daha talepkar hale gelen ve daha yüksek kalite, daha iyi değer ve daha düşük maliyet arayan sahiplerine / müşterilerine hizmet sunmak için vardır. Bu mal sahibi / müşteri gereksinimleri, kendi işletmelerinde karşılaştıkları ekonomik baskıları yansıtmaktadır. Günlük inşaat faaliyetlerinin yönetiminde toplam kalite yönetimi / sınırsız iyileştirme uygulanması, inşaat sürecine katkıda bulunanlar ile ilgilidir. Sınırsız iyileştirme, dünya çapındaki şirketlerin yüksek talepkar pazarları karşılama stratejisi olarak kullandıkları bir süreçtir. Sınırsız bir şekilde iyileştirme, üretim süreçlerini iyileştirmek için geniş bir yelpazede araçlar ve metodolojiler içermektedir ve bu konuda çok geniş bir literatür mevcuttur. Ancak, şu ana kadar yapılan literatür taramasında sınırsız iyileştirme stratejisi hakkında çok az bilgi vardır.

(Jose Nicolas, 2014) çalışmasında, sınırsız iyileştirme ile ilgili analiz ve ilişkili olan strateji için Öğrenme Okulu'nu (ÖO) açıklamıştır. Çalışmanın bulgusu, sınırsız iyileştirme ve Öğrenme Okulu'nun en önemli özelliklerinden bazılarının, bu özelliklerine uyduğunu göstermiştir:

- Zamanla sürekli bir öğrenme sürecine ihtiyaç duyulmasıdır.
- Organizasyondaki herkes katılımcı olmalıdır.
- Fikirler organizasyondaki herhangi birinden gelebilir.
- Yeni fırsatlar aramaya devam edilmelidir.

- İnsanları deney yapmaya teşvik edilmelidir.

Bu bulgular ile bir strateji çerçevesi, Öğrenme Okulu kullanarak sınırsız iyileştirme için tasarlanır ve onu oluşturmanın daha net bir yolu bulunur. Çalışmanın sonuçları, sınırsız iyileştirme sürecinin tüm kuruluşların süreçleriyle ilgili performans ölçütlerine sahip olması gerektiğini gösterdi ve bu en azından endüstriyel şirketlerde olağan değildi.

Bu araştırma sonuçları, birçok performans önlemine dayanabilecek olan her göstergenin iyileştirilmesi veya sürdürülmesinin bir hedefi teşkil edeceğini söyleyen (Damjan Maletic ve diğerleri,2012) çalışmasıyla tutarlıdır. İyileştirme ile ilgili performans ölçümleri için, başlangıç değeri, hedef ve analiz süresini veren belirli bir tarih için bir tahminin yapabilir. Diğer sınır ölçütleri için kontrol limitleri tanımlanmalı, aşılması durumunda düzeltici eylemleri etkinleştirilmelidir. Sınırsız iyileştirme sürecinde üç bileşen vardır; biri planlanan stratejik iyileştirmelerin varlığını zorunlu kılma prosedürü, diğeri sorunları düzeltmek ve önlemek için, tüm ortak çalışanlar arasında sınırsız bir iyileştirme kültürü oluşturmak ve son olarak bu ikisinin müşteri memnuniyeti, ihtiyaçları ve piyasa beklentilerinden geri bildirim almaktır.

(Sérgio D. Sousa, 2007) çalışmasında, sınırsız iyileştirme yolunun bir kaynak olması gerektiğini, bu da belirli bir kaynak, kültür ve pazar kümesi için performanstaki kaldıraç oranını en üst düzeye çıkardığını açıklar. Bu nedenle, iç denetimlerin bu özel sınırsız gelişme sürecine odaklanması gerektiği iddia etmekte, çünkü bu iyileştirme oranının gelecekteki performansın bir göstergesi olacağı ifade etmektedir. Dış yardımla ve organizasyonun temel sorunlarını tanımladıktan sonra, sonuçta performanslarını ve sürdürülebilirliklerini artıran, sınırsız iyileştirme süreçlerini geliştirme veya oluşturma motivasyonunun olduğu sonucuna varılmıştır. Bu çalışma, performanslarını değerlendirmek ve iyileştirmek için şirketlerle üniversite ortak işbirliğinin bir parçasıdır.

4.5. Sonuçlar

Bu çalışma, çalışma başlığında da belirtildiği gibi, toplam kalite yönetimi ile maliyet yönetimi teknikleri arasındaki bütünleştirici ilişki olduğu ve Libya sanayi şirketlerinin performans iyileştirme konusundaki sınırsız iyileştirme olduğundan önem kazanmıştır. Bu araştırma, TKY literatürünü, maliyet yönetimi tekniklerini ve sınırsız iyileştirmeyi gözden geçirmeyi ve aynı zamanda Libya sanayi şirketlerinde performans iyileştirme üzerindeki etkilerini incelemeyi amaçlamaktadır. Ayrıca, önceki literatüre dayanan alternatif stratejiler çerçevesinde değişkenler ve performans iyileştirme arasındaki ilişkiler vurgulanmıştır. Bunun yanında, bu araştırma TKY'yi ve bunun performans iyileştirme ile olan ilişkisini keşfetmeye çalışılmıştır. Araştırmada, tüm araştırma çalışmasından farklı bir örnek birimi araştırmak için yapılandırılmış bir anket kullanıldı. Bu veri toplama aracı, araştırma konularında sembolik ve sistematik sorular içeriyordu. Tüm anket verileri SPSS yazılımı kullanılarak irdelenmiş ve araştırılmış, daha sonra da tartışma ile değerlendirilmiştir. Bu araştırma sonucunda aşağıdaki listelenen bazı sonuçlar çıkarmıştır:

- Sonuçlar, TKY ile Libyalı sanayi şirketlerinin performanslarının iyileştirilmesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir pozitif ilişki olduğunu göstermektedir.
- Sonuçlar, Libya sanayi şirketlerinde TKY ile maliyet yönetimi teknikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir pozitif ilişki olduğunu göstermektedir.
- Sonuçlar, Libya sanayi şirketlerinde maliyet yönetimi teknikleri ve performans iyileştirme arasındaki istatistiksel anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir.
- Sonuçlar, Libya'daki sanayi şirketlerinde performansı iyileştirme ve sınırsız performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir.
- Saha çalışması, bu çalışmanın temel dayanağının geçerliliğini, organizasyonun hedeflerine ve amaçlarına ulaşılması için, TKY entegrasyonunun, maliyet yönetimi tekniklerinin ve sınırsız iyileştirmenin, TKY'nin takibinin ışığında maliyet azaltma ve performans iyileştirme hedeflerine ulaşmak ve hedeflerine ulaşmak için maliyet yönetimi teknikleri ile sağlanabileceğini yansıtmaktadır.

- TKY, modern bir konsepttir ve gereksinimlerini bilimsel ilkelere göre uygulayarak en üst düzeyde mükemmellik elde etmenin başarılı yollarından biridir.
- TKY sisteminin uygulanması, üretim süreçlerinin maliyetinde birden fazla tasarrufun faydalarını gerçekleştirme ve müşteri şikâyetlerini azaltma yeteneği sayesinde maliyet azaltma hedefine katkıda bulunur; bu da ürünlerin kalitesini yükseltmeye ve organizasyonların rekabetçi konumunu arttırırken performansı iyileştirmeye katkıda bulunur.
- TKY felsefesini uygulamanın net olumlu etkisi, satışlardaki sürekli artış, ardından da kârlardaki sürekli artış ile performansı arttırmaktır.
- İnsan sermayesinin yönetimine ve yatırımına olan ilgi, çalışanların performansında ve iş tatmini derecesinde bir iyileşmeye yol açarak, bölümün çalışanları işin özellikleri ve yüksek teknolojiye sahip olma konusundaki bilgisini yüksek tutmaya yönelik çabaları sayesinde yeni beceriler edinerek, ödüller ve teşvikler sağlar ve daha iyi performans ile memnuniyet ve yansıma hissi veren bir çalışma anlayışı ve takım ruhu yaratır.
- Libyalı sanayi şirketleri, rekabet avantajı elde etmek için kalitenin stratejik bir silah olarak önemini kabul ediyorlar. TKY felsefesini, organizasyonun performansını iyileştirme ve pazar payını sürdürme olasılığını artıracak bir dizi ilke ve özel düşünceye dayanan bir yönetim felsefesi olarak benimsemeyi amaçlamaktadır.
- Maliyet yönetimi, performans geliştirmede etkili kılan pek çok uygun tekniğe sahiptir, çünkü bu teknolojiler, maliyet yönetimi ve azaltmaya odaklanır, bu da artmış ve azami üretime neden olur. Aynı zamanda darboğazların olduğu noktalardaki performansın iyileştirilmesine odaklanır ve bu da bölümün bu konuda etkili kararlar almasına yardımcı olur ve sürekli iyileştirme ve enerjinin optimum kullanımı sürecini güçlendirir.
- Maliyet yönetimi tekniklerinin uygulanması, üretim veya satın alma ve fiyatlandırma kararları gibi karar verme süreci de dahil olmak üzere departmana ve çeşitli işlevlere yararlı bilgilerin sağlanmasına katkıda bulunur.

- Maliyet yönetimi, maliyet muhasebesi güncellemeleri, maliyet yönetimi teknikleri ile finansal veya finansal olmayan bilgiler olsun, organizasyonun yönetimi tarafından gerekli bilgileri sağlar.
- Maliyet yönetimi ve ortaya çıkan maliyet muhasebesi teknikleri, maliyetlerin nedensel ilişkilerini kullanarak ve organizasyon stratejilerinin sürdürülmesine yardımcı olacak faaliyetler aracılığı ve maliyet takibi yolu ile ürün maliyetinin doğru bir şekilde gösterilmesine, performansın kontrol edilmesine ve ölçülmesine yardımcı olur.
- Sınırsız iyileştirme, personel tekliflerinin nasıl değerlendirileceği, saygı gösterileceği ve ödüllendirileceği konusunda kültürler yaratır ve bu iyileştirmeler ve maliyet düşürme, tüm çalışanlar için hem hedef hem de vizyondur.
- Sonuçlar, araştırmanın performans iyileştirme ile ilgili olduğunu göstererek, başarı ve mükemmelliğe ulaşmada önemli bir etkisi olduğunu gösterdiği sınırsız iyileştirme uygulamasının önemini göstermektedir.
- Sınırsız iyileştirme uygulaması, operasyonel verimlilik seviyesine ulaşılmasına ve atık işlemlerinin maliyetlerini ve bertaraf edilmesine yol açar.
- Sınırsız iyileştirmenin temellerinden biri, örgüt kültürünün şirketlere yayılması ve çalışanların katılımını teşvik etmesidir.
- Bu çalışma, sanayi şirketlerindeki liderler ve yöneticiler için TKY, maliyet yönetimi teknikleri ve sınırsız iyileştirme arasındaki tamamlayıcılık ve karşılıklı bağımlılık ilişkisini anlama fırsatı verdi.
- Bu çalışma, şirketlerin performanslarının geliştirilmesinde TKY ve maliyet yönetimi tekniklerinin önemi hakkındaki teorik ve pratik literatürün tartışılması ve en yüksek performans iyileştirme seviyelerine ulaşmak için sınırsız iyileştirme fikrinin benimsenmesi yönünde bir adımdır.

4.6 Öneriler ve Gelecekteki Çalışmalar

Yukarıdaki bulgular ve kısıtlamalar ışığında, bu çalışma kapsamında gelecekte aşağıdaki çalışmaların yapılmasını önermektedir:

- Libya'da daha fazla şirket içermesinin yanı sıra, tüm alanlarda daha fazla çalışma yürütmek.
- Diğer ülkelerde, özellikle Arap ülkelerinde benzer çalışmaların yapılması, çünkü kültürel ve sosyal açıdan Libya'ya benzerler.
- Libyalı sanayi şirketlerinin performanslarını iyileştirmedeki olumlu etkileri nedeniyle TKY sistemini uygulamaya devam etmelerini önermek.
- Maliyet yönetimi tekniklerinin uygulanmasında Libya Sanayi şirketlerinin devamının gerekliliği ve bu teknolojilerdeki gelişmeleri takip etmek ve şirkete uygun olanı seçmek.
- TKY'yi organizasyonda uygulamanın öneminin tüm idari ve teknik seviyelerinde kurumsal departmanlar ve çalışanlar arasında farkındalığın arttırılması ve güçlü bir inanç sağlanmak.
- TKY ve maliyet yönetimi tekniklerinin, maliyetin düşürülmesi ve işlemlerin kalitesinin iyileştirilmesi yoluyla performansın iyileştirilmesinde entegrasyonundan faydalanabilmek için kullanılabilecek bilimsel ve pratik yöntemler geliştirmek.
- Nitelikli kadro ve uzmanlık sağlamak ve bu yeni teknolojileri uygulayabilmek için Libya sanayi şirketlerinde çalışanlar için eğitim kursları düzenlemek.
- Şirketler, açık bir metodoloji ve iyi bir çalışma planı benimseyerek performansı artırmak için sürekli ve sınırsız iyileştirmeler sürdürmek için her türlü çabayı göstermek.
- Maliyet yönetimi tekniklerinin entegrasyonu açık olduğu için, bu entegrasyonun organizasyonlar üzerindeki etkisi, bu tekniklerin ortak amaçları veya bunların bir kısmını veya maliyet yönetimi hedefleriyle tutarlı bu teknolojilerin hedefleri ile ulaşılan ve kuruluşun takip ettiği hedefleri tamamlayıcı olarak göstermek.

Önerilen gelecek çalışmalar

Toplam kalite yönetimi, maliyet yönetimi teknikleri ve sınırsız iyileştirme arasındaki entegrasyonu inceledikten sonra, gelecekte gerçekleştirilebilecek bir dizi çalışma önerilmiştir. Bu çalışmalar aşağıdakileri listelenmiştir:

- Araştırmacı, ürün yaşam döngüsü boyunca bir dizi maliyet yönetimi tekniğinin tanıtılmasıyla daha fazla araştırma yapılabileceğine inanmaktadır, böylece her bir teknoloji grubu, performansı artırmak ve şirketlerin rekabet edebilirliğini artırmak için ürün yaşam döngüsünün bir aşaması için uygundur.
- Özellikle Değer Mühendisliği (DM), belirsiz bir iyileştirme kullanarak istenen kalite şartnamesi içerisinde Hedef Maliyet (HM) elde etmek için HM ile ürünün başlangıç maliyeti arasındaki boşluğu azaltmak için müdahale ettiğinden, HM ve DM teknolojilerinin maliyet-etkinlik tekniğinin sınırsız optimizasyon teknolojisi ile entegrasyonu üzerine bir fizibilite çalışması yapmak.
- Maliyet teknolojisinin doygunluk esasına göre çalışması ve sınırsız iyileştirme tekniği arasındaki tamamlayıcı ilişki üzerine olası bir çalışma ve bunun Libya şirketlerinin rekabet edebilirliğini arttırma üzerindeki etkisi ve bu tekniklerle çalışma mekanizmalarını ve aralarındaki ilişkinin ana hatlarını göstermek ve açıklamak için bir model önermek.
- Regresyon modelleri kullanarak, maliyet yönetimi tekniklerinin entegre uygulamasının yeterliliğini ve şirketlerin finansal durumunu iyileştirme üzerindeki etkisini incelemek; tekniklerin uygulama derecesi uzmanlar listesi ve bir paragraf için ağırlık oranları tarafından belirlenir ve şirketlerin finansal durumlarının önerilen bir dizi finansal oranla ölçülmesidir.

KAYNAKLAR

A. Seetharaman, J. R. R., Saravanan Arumugam Seetharaman. (2015). The Implementation of Total Quality Management in Controlling the Cost of Manufacturing. Journal of Distribution Science(1738-3110), 27-40.

Abawi, K. (2013). Data collection instruments: questionnaire and interview. Geneva: Geneva Foundation for Medical Education and Research.

Abomaria, E. R. (2017). Integrative Balanced Scorecard and Total Quality Management and its Impact on Achieving Competitive Advantage in Industrial Companies in Hebron Governorate. (Master Thesis), Hebron University, Palestine.

Aboudbos, S. M. (2017). The adequacy of the integrated application of the strategic cost entrances and their role in enhancing the competitiveness of industrial companies (doctoral thesis), the University of Jinan, Lebanon.

Ahire, S. L., Golhar, D. Y., & Waller, M. A. (1996). Development and validation of TKY implementation constructs. Decision sciences, 27(1), 23-56.

Aksu, İ. (2013). System Dynamics Approach As A Tool Of Strategic Cost Management. The International Journal of Social Sciences (TIJOSS), 15(1), 18-30.

Alawad, I. (2011). The Impact of Implementation of Total Quality Management on Plants' Productivity: Evidence from Poultry Processing Plants- Saudi Arabia-Central Regio. University of Juba School of Management.

Alkelani, A. M., Hasnan, K., Mohammad, M., Ahmad, M. F., & Ataalah, A. (2006). Relationship Between Total Quality Management (TKY) Practice And Organisational Performance: A Conceptual Model Based On Libyan Manufacturing Industries.

Al-Khalid.j.s, (2002). Indirect Industrial Costs in Traditional Method and Cost Method Based on ABC Activities, Comparative Study, Master of Accounting, Faculty of Management and Economics, University of Mosul.

Al-Mutawneh, G., Falah. (2008). Implications and Impediments of Implementing the Target Cost Approach in the Jordanian General Industrial Companies. Damascus University Journal of Administrative, Economic and Legal Sciences,, IV(2).

Al-Naser, K., & Mohamed, R. (2017). The Integration between Strategic Cost Management Techniques to Improve the Performance of Iraqi Manufacturing Companies. Asian Journal of Finance & Accounting, 9(1), 210-223.

Al-Nuaimi, M. A.-A., Suweis, Rateb Jalil, Suweis, Ghaleb Jalil. (2009). Contemporary Quality Management - Introduction to Total Quality Management for Production, Operations and Services. Dar Al Yazouri Scientific Publishing & Distribution, Amman, Jordan.

Alwan, B. (2012). Effectiveness of TQM and its impact on production costs to make a profit in industrial companies. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 3(11), 753-766.

Anand, M., Sahay, B., & Saha, S. (2005). Activity-based cost management practices in India: An empirical study.

Andersson, R., Eriksson, H., & Torstensson, H. (2006). Similarities and differences between TKY, six sigma and lean. The TKY magazine, 18(3), 282-296.

Andrews, R., Boyne, G. A., Law, J., & Walker, R. M. (2008). Organizational strategy, external regulation and public service performance. Public administration, 86(1), 185-203.

Antony, J. P., & Bhattacharyya, S. (2010). Measuring organizational performance and organizational excellence of SMEs–Part 1: a conceptual framework. Measuring Business Excellence, 14(2), 3-11.

Anvari, A., Ismail, Y., & Hojjati, S. M. H. (2011). A study on total quality management and lean manufacturing: through lean thinking approach. World applied sciences journal, 12(9), 1585-1596.

Armstrong, P. (2002). The costs of activity-based management. Accounting, Organizations and Society, 27(1-2), 99-120.

Atkinson, A., Banker, R., Kaplan, R., & Young, S. (2007). Upravlencheskii uchet [Management accounting]. Moscow, Vil'yams Publ.

Baiman, S., Fischer, P. E., & Rajan, M. V. (2000). Information, contracting, and quality costs. Management Science, 46(6), 776-789.

Balbastre, F. & Moreno-Luzon, M. 2003. Self-assessment application and learning in organizations: a special reference to the ontological dimension. Total Quality Management & Business Excellence, 14(3): 367–388.

Bana, S.-E., & Sgârdea, F. (2009). Cost Management And Cost Control In Decisional Process Of Organizations. Annales Universitatis Apulensis: Series Oeconomica, 11(1), 65.

Basili, M. A.-M. (2001). Authentic and Contemporary Cost Accounting - A Strategic Perspective. Modern Library of Printing and Publishing.

Becker, B., & Gerhart, B. (1996). The impact of human resource management on organizational performance: Progress and prospects. Academy of Management journal, 39(4), 779-801.

Beer, M. (2003). Why total quality management programs do not persist: the role of management quality and implications for leading a TKY transformation. Decision sciences, 34(4), 623-642.

Ben-Arieh, D., & Qian, L. (2003). Activity-based cost management for design and development stage. International Journal of Production Economics, 83(2), 169-183.

Benshına, K. (2018). The Relationship Between Unlimited Improvement And Business Performance. The International New Issues in Social Sciences, 6(1), 85 - 94.

Bessant, J., Caffyn, S., & Gallagher, M. (2001). An evolutionary model of continuous improvement behaviour. Technovation, 21(2), 67-77.

Black, S. A., & Porter, L. J. (1996). Identification of the critical factors of TKY. Decision sciences, 27(1), 1-21.

Blocher, E. J., Stout, D. E., & Cokins, G. (2010). Cost management: A strategic emphasis: Includes index.

Bond, T. C. (1999). The role of performance measurement in continuous improvement. International Journal of Operations & Production Management, 19(12).

Chi, D.-J., & Hung, H.-F. (2011). Is the balanced scorecard really helpful for improving performance? Evidence from software companies in China and Taiwan. African Journal of Business Management, 5(1), 224-239.

Christine M. Shea& Jane M. Howell , 1998 Organizational antecedents to the successful implementation of total quality management: A social cognitive perspective Journal of Quality Management Volume 3, Issue 1, Pages 3-24

Colin Robson , K. M. (2016). Real World Research: WILEY.

Colquitt, J., LePine, J. A., Wesson, M. J., & Wu, X. (2010). Organizational behavior: Essentials for improving performance and commitment: Mcgraw-Hill Irwin New York, NY.

Combs, J. G., Russell Crook, T., & Shook, C. L. (2005). The dimensionality of organizational performance and its implications for strategic management research Research methodology in strategy and management (pp. 259-286): Emerald Group Publishing Limited.

Coope, R., & Raiborn, C.A. (2002). Systems Finding the Missing Pieces in Japanese

Cost Management. Advances in Management Accounting, (4): 87-102.

Coope, R., & Raiborn, C.A. . (2012). Systems Finding the Missing Pieces in Japanese Cost Management. Advances in Management Accounting, 4, 87-102.

Cox III, J., & Schleier, J. (2010). Theory of Constraints Handbook: McGraw-Hill.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches: Sage publications.

Daradka, M., Shibli, Adel. (2002). Quality in Modern Organizations Amman: Dar Safa for Publishing and Distribution

Dell'Isola, A. (1997). Value engineering. Practical Applications… for Design, Construction, Maintenance & Operations. RS Means Company Inc. Kingston MA.

Deming, W. E. (1986). Out of the Crisis: Quality. Productivity and Competitive Position, Massachusetts, USA.

Dixon, R., 1992. Management Theory & Practice. Butterworth-Heinemann Ltd., Oxford, s.62-63.

Duane Ireland, R., Webb, J. W., & Coombs, J. E. (2005). Theory and methodology in entrepreneurship research Research methodology in strategy and management (pp. 111-141): Emerald Group Publishing Limited.

Easton, G. S., & Jarrell, S. L. (1998). The effects of total quality management on corporate performance: an empirical investigation. The Journal of Business, 71(2), 253-307.

El-Hwaity, A. (2013). Strategic Cost Management To Maximize The Value Of The Organization And Its Competitive Advantage, (Applied Study at Industrial Companies at Gazastrip). Master Thesis in Accounting and Finance, Islamic University, Gaza.

Escanciano, C. I.-R., Francisco-Javier. (2012). Quality Management And Integrated Total Quality In Spanish Mining: Results Of An Empirical Study Gestión De Calidad Y Calidad Total Integrada En La Industria Minera Española: Resultados De Un Estudio Empírico15- Dyna, 79(171), 167-174.

Faisal Talib, Z. R., M.N. Qureshi. (2010). The relationship between total quality management and quality performance in the service industry: a theoretical model. International Journal of Business, Management and Social Sciences, 1(1, 2010), 113-128.

Flynn, B. B., Schroeder, R. G., & Sakakibara, S. (1994). A framework for quality management research and an associated measurement instrument. Journal of Operations management, 11(4), 339-366.

Gheorghina, D., & Denisi, L. (2008). Total Quality Management and Quality Costs. Annals of the Oreda University, vii (xvii).

Goldberg, A. J., & Fleming, W. P. (2010). Cost-containment and cost-management strategies. Journal of Healthcare Management, 55(5), 308-311.

González, T. F., & Guillén, M. (2002). Leadership ethical dimension: a requirement in TQM implementation. The TQM magazine, 14(3), 150-164.

Govindarajan, V., & Govindarajan, S. (1993). Strategic cost management: The new tool for competitive advantage: Simon and Schuster.

Hackman, J. R. & Wagerman, R. 1995. Total quality management: empirical, conceptual, and practical issues. Administrative Science Quarterly, 40: 309–342.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). Multivariate data analysis. Upper Saddle River.

Hamann, P. M., Schiemann, F., Bellora, L., & Guenther, T. W. (2013). Exploring the dimensions of organizational performance: A construct validity study. Organizational Research Methods, 16(1), 67-87.

Hashim, M. S.(2003). "Assessing the Role of Targeted Cost Method in Supporting and Implementing Success Leadership Strategy in Advanced Business Environment, "Journal of Management Research , Research and Information Center, Sadat Academy of Administrative Sciences, Year 21, April, July, October.

Hendricks, C. F., & Triplett, A. (1989). TQM: strategy for'90s management. Personnel Administrator, 34(12), 42-48.

Hernandez, A., & Hernandez, A. (1989). Just-in-time manufacturing: A practical approach: Prentice Hall Englewood Cliffs, NJ.

Hertati, L., & Sumantri, R. (2016). Just In Time, Value Chain, Total Quality Management, Part Of Technical Strategic Management Accounting. International Journal of Scientific & Technology Research, 5(4), 180-191.

Horngren, C. T. (2009). Cost accounting: A managerial emphasis, 13/e: Pearson Education India.

Horngren, C. T., Data, S.M., & Foster, G. . (1999). Cost Accounting A Managerial Emphasis: Upper Saddle River, New Jersey, Prentice Hall.

Ijaz, A., Kee, D., & Irfan, S. (2012). Internal customer job satisfaction and role of TKY practices. Far East journal of psychology and Business, 6(2), 1-14. Ijaz, A., Kee, D., & Irfan, S. (2012). Internal Customer Job Satisfaction and Role of TQM Practices. Far East Journal of Psychology and Business, 6(2): 1-14.

Jain, A., & Gupta, S. (2012). Effects of total quality management on perceptual human resource management outcomes in software industry in India. Research in Business and Management, 1(2), 23-35.

Jang Chi, D., & Feng Hung, H. (2010). Is the Balanced Scorecard really helpful for improving performance? Evidence from software companies in China and Taiwan, African Journal of Business Management.

Joiner, T. A. (2006). Total quality management and performance. International Journal of Quality & Reliability Management, 24 (6, 2007), 617-627.

Kalaycı, Ş. (2010). Güvenilirlik analizi. Şeref Kalaycı (Ed.) içinde, SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. Ankara:Asil Yayıncılık.

Karia, N., & Abu Hassan Asaari, M.H. (2006). The effects of total quality management practices on employee work-related attitudes. The TQM Magazine, 8(1): 30-43.

Kartalis, N., Velentzas, J., & Broni, G. (2013). Balance scorecard and performance measurement in a greek industry. Procedia Economics and finance, 5, 413-422.

Khadr, A. M. (2005). Measurement of the target cost of manufacturing the product during the design phase for pricing purposes, case study in the maternity clothing factory in Mosul. (Master of Accounting,), Mosul University.

Khozein, A., & Dankoob, M. (2011). Activity Based Costing system and its succeed implementing in Organizations. Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 5(10), 613-619.

Kim, S. (2002). Participative management and job satisfaction: Lessons for management leadership. Public administration review, 62(2), 231-241.

Kubbaji, M. W. (2014). Implementation of Target Cost and Value Engineering as an Approach to Reducing Costs in Industrial Companies in the Palestinian Public Sector,. Journal of Administrative Sciences Studies, Al-Quds University, Palestine,, 41(2), 170-190.

Küçük O., "Toplam Kalite Yönetiminde Yeni Bir Uygulama: Sınırsız İyileşme", 11. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu, İstanbul, 23-24 Haziran 2011.

Küçük O., Küçük N., Sınırsız İyileşmenin Örgüt Performansına Etkisi: Bir Uygulama, 11. Ulusal İşletmecilik Kongresi, Konya, 10-12 Mayıs 2012, 769-775.

Küçük, O. (2016a). Kalite kontrol ve kalite güvence sistemleri: Seçkin Yay., Ankara

Küçük, O. (2016b). Toplam kalite yönetimi: Seçkin Yay., Ankara

Küçük, O. & Kocaman G. (2014). Müşteri Yönlülük, Inovasyon Yönlülük ve İşletme Performansı İlişkisi: Bir Uygulama, The Journal of Academic Social Science Studies, 29, 37-52

Küçük, O., Yılmaz, E., Şen, H. İ., & Küçük ,N. (2015). Toplam Kalite Yönetiminin İşletme Performansına Etkisi: Lojistik Sektöründe Bir Uygulama. The Journal Of Academic Social Science Studies,, C/S, 34, 53-67.

Küçük, O. (2016). Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Ekin Yayınevi, Bursa.

Lakhe, R., & Mohanty, R. (1994). Total quality management: concepts, evolution and acceptability in developing economies. International Journal of Quality & Reliability Management, 11(9), 9-33.

Malik, Q. A., Safwan, N., & Gulzar, A. (2011). Impact of organizational innovation on success of cost management techniques in value creation: evidence from manufacturing sector of Pakistan. African Journal of Business Management, 5(15), 6618-6624.

Martínez-Lorente, A. R., Dewhurst, F., & Dale, B. G. (1998). Total quality management: origins and evolution of the term. The TKY magazine, 10(5), 378-386.

Mijoč, J., Pekanov Starčević, D., & Mijoč, I. (2014). Investigation of the relationship between contemporary cost management methods and improvement in financial performance. Economic research-Ekonomska istraživanja, 27(1), 393-413.

Milgrom, P., & Roberts, J. (1990). The economics of modern manufacturing: Technology, strategy, and organization. The American economic review, 511-528.

Miller, W. J. (1996). A working definition for total quality management (TKY) researchers. Journal of Quality Management, 1(2), 149-159.

Munizu, M ,2013 The impact of total quality management practices towards competitive advantage and organizational performance: Case of fishery industry in South Sulawesi Province of Indonesia Pakistan Journal of Commerce and Social vol 7 [pp 184-197

Musa, E. A. E., & Alawad, I. K. (2011). The Impact of Implementation of Total Quality Management on Plants' Productivity: Evidence from Poultry Processing Plants-Saudi Arabia-Central Region. International Journal of Engineering Science and Technology, 3(5).

Nabulsia, T. S. (2014). Using Kaizen Technology to Improve the Input Cost Targets in Industrial Companies Listed on the Amman Stock Exchange - Midleanian Studies. (Master), Zarqa University.

Nayak, M. (2012). Measuring the Impact Total Quality Management Ensuring Management T Practices in the Corporate Sector of South Gujara Region. Spectrum: A Journal of Multidisciplinary Research, 1(1), 32-47.

Nayeli, A. H. M. (2008). Application of cost-based technology (FTM) Search to the Deanship of the Arab Institute of Certified Public Accountants for the achievement of the legal accounting certificate. Baghdad.

North, D. C. (1986). The new institutional economics. Journal of Institutional and Theoretical Economics (TZE)/Zeitschrift für die gesamte Staatswissenschaft, 142(1), 230-237.

Ooi, K.-B., Lin, B., Tan, B.-I., & Yee-Loong Chong, A. (2011). Are TKY practices supporting customer satisfaction and service quality? Journal of services marketing, 25(6), 410-419.

Oyebamiji, M. A. O. a. B. F. (2018). Implementation of Total Quality Management and its Effect on Employees' Performance in a Teaching Hospital in Oyo State, Nigeria. Public Health Open Access, 2(3).

Powell, T. C. (1995). Total quality management as competitive advantage: a review and empirical study. Strategic management journal, 16(1), 15-37.

Rallis, J. (2012). Management Accounting and Total Quality Management: Greece.

Rasheed El-Gammal, N. N. E. D. (2005). Cost Management for Measurement, Planning and Control. University House for Printing and Publishing, Egypt., 173.

Ravichandran. T. & Arun Rai, 2000, Quality Management in Systems Development: An Organizational System Perspective JOURNAL ARTICLE Vol. 24, No. 3 (Sep), pp. 381-415

Reed, R., Lemak, D. J., & Mero, N. P. (2000). Total quality management and sustainable competitive advantage. Journal of Quality Management, 5(1), 5-26.

Sadikoglu, E., & Olcay, H. (2014). The effects of total quality management practices on performance and the reasons of and the barriers to TKY practices in Turkey. Advances in Decision Sciences, 2014.

Saraph, J. V., Benson, P. G., & Schroeder, R. G. (1989). An instrument for measuring the critical factors of quality management. Decision sciences, 20(4), 810-829.

Saunders, M. N. (2011). Research methods for business students, 5/e: Pearson Education India.

Schneiderman, A. M. (1986). Optimum quality costs and zero defects: are they contradictory concepts. Quality Progress, 19(11), 28-31.

Sekaran, U. (2009). Bougie. M," Research Methods for Business: A Skill Building Approach". UK: John Wiley & Sons.

Sekaran, U., & Bougie, R. . (2016). Research methods for business: A skill building approach. John Wiley & Sons.

Shameer, D., & Sing, C. (2013). Barriers to total quality management (TKY)-Implementation in the mauritian food industry.

Shammas-Toma, M., Seymour, D., & Clark, L. (1998). Obstacles to implementing total quality management in the UK construction industry. Construction Management & Economics, 16(2), 177-192.

Sharon, R., & Okibo, B. (2011). Effects of Total Quality Management Implementation on Business Performance in Service Institution: A Case of Kenya Wildlife Services. International Journal of Research Studies in Management, 1(1), 59-70.

Shehab, R. A. (2008). Introduction to Value Engineering and its Accounting Uses, An Analytical Study of a Mold Products Factory in Mosul. (PhD Thesis in Accounting), University of Mosul.

Shukla, M. K., & Agrawal, P. (2012). The Structural Relationships between TKY Factors and Organizational Performance in Indian Automobile Sectors. International Journal of Engineering and Innovative Technology, 2(3), 119-121.

Sila, I. (2007). Examining the effects of contextual factors on TKY and performance through the lens of organizational theories: An empirical study. Journal of Operations management, 25(1), 83-109.

Singh, S., & Dallah, R. (2010). Effect of Total Quality Management on Performance of Indian Pharmaceutical Industries. Proceedings of the 2010 International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Dhaka, Bangladesh. Navi-Mumbai, India.

Svensson, G., & Wood, G. (2006). Sustainable components of leadership effectiveness in organizational performance. Journal of Management Development, 25(6), 522-534.

Talib, F., Rahman, Z., & Qureshi, M. (2010). The relationship between total quality management and quality performance in the service industry: a theoretical model. Talib, F., Rahman, Z. and Qureshi, MN (2010),"The relationship between total quality management and quality performance in the service industry: a theoretical model", International Journal of Business, Management and Social Sciences (IJBMSS), MultiCraft, 1(1), 113-128.

Tarieli, M. M. (2013). Development of cost management systems to cope with the characteristics and requirements of an environment Modern Business Doctoral Thesis in Accounting, Al-Jinan University, Lebanon.

Thomas C ,Pwoll Total quality management as competitive advantage: A review and empirical study, stratecic management ,vol 16,1ss 1,pp15-37

Turney, P. B. (1992). Activity-based management. Strategic Finance, 73(7), 20.

Wilson, D. D., & Collier, D. A. (2000). An empirical investigation of the Malcolm Baldrige National Quality Award causal model. Decision sciences, 31(2), 361-383.

Witcher, B. (1994). The adoption of total quality management in Scotland. The TKY magazine, 6(2), 48-53.

Wysock, B., & Lueck, S. (2006). Just-In-Time Inventories Make U.S. Vulnerable in a Pandemic, Low Stockpiles at Hospitals Boost Efficiency but Leave no Extras for Flu Outbreak: A Run on Protective Masks, p. A1.

Wysocki, B., & Lueck, S. (2006). Just-in-time inventories make US vulnerable in a pandemic. Wall Street J.

Yeasmin, S., & Rahman, K. F. (2012). Triangulation'research method as the tool of social science research. BUP journal, 1(1), 154-163.

Zengin, Y., & Ada, E. (2010). Cost management through product design: target costing approach. International Journal of production research, 48(19), 5593-5611.

Zuwelif, A., and Nour, A. (2005). The Importance and Extent of the Use of Balanced Scorecard in Evaluating Performance. Jordan Journal of Business Administration, 1(2), 18-39.

EKLERA

ANKET

Sayın/Sevgili..... kardeş,

Selam ve iyi hal temminisinden sonra.....

Elinizdeki anket Toplam Kalite Yönetimi ve Maliyet Yönetimi teknikleri ve Libya Sanayi şirketlerinin performansını artırma üzerindeki ortak etkileri arasındaki bütünleştirici ilişkinin konusunu ele alır. Anketteki soruların cevaplarına katılımınız, dürüst ve objektif sonuçların sonuçlarına ulaşmada önemli bir role sahip olacaktır.

Ayrıca, lütfen unutmayınız, bundan elde edilen bilgiler sadece bilimsel araştırma amaçları için kullanılacaktır.

Sonuç olarak, işbirliğiniz için şimdiden teşekkür ederim.

Araştırmacı

Taher BenSalah

Öncelikle: Demografik değişkenler: (boşluk işaretleme)

(□) Size en uygun olanını işaretleyiniz:

1. **Cinsiyet:**

☐ Erkek

☐ Kadın

2. **Yaş:**

☐ 35'ten az

☐ 35 yaştan fazla 40'tan az

☐ 40 yaştan fazla 45'ten az

☐ 45 yaştan fazla 50'den az

☐ 50'den fazla

3. **Eğitim seviyesi:**

☐ Ortaokul ve öncesi

☐ Lise

☐ Lisans

☐ Master ve üstü

4. **Hizmet yılı:**

☐ 5 yıldan az.

☐ 5 yıldan fazla 10 yıldan az

☐ 10 yıldan fazla 15 yıldan az

☐ 15 yıldan fazla 20 yıldan az

☐ 20 yıldan fazla

5. Fonksiyonel konum

☐ Genel Müdür

☐ Finans Müdürü

☐ Bölüm Başkanı

☐ Kalite Kontrol Sorumlusu

6. Academik Alan

☐ Muhasebe

☐ İşletme

☐ Bankacılık ve Finans

☐ İktisat

☐ diğer

İkinci Olarak

Toplam Kalite Yönetimi ile maliyet yönetimi teknikleri arasındaki bütünleştirici ilişki ve bunların Libya Sanayi şirketlerinin performansının iyileştirilmesi üzerindeki ortak etkisi:

Lütfen aşağıda listelenen tüm terimlerle alakalı bakış açınızı ifade eden yerde (/) ile işaretleyin:

H_1: TKY bileşenleri (kalite iyileştirme, maliyet azaltma, müşteri memnuniyeti) ile Libya sanayi şirketlerinin performansı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Bu hipotez, aşağıdaki alt varsayımlara bölünmüştür:

NO	TKY	Tamamen katılıyorum	Katılıyorum	Tarafsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
1	Şirket yönetimi, üründe gereken toplam kaliteyi elde etmek için oluşabilecek dengesizliği ele alma konusunda oldukça isteklidir.					
2	Şirket, müşteriye verilen hizmetlerin kalitesini izlemek için uzmanlaşmış bir departmana sahiptir.					
3	Şirketin yönetimi kaliteyi arttırmak için bir dizi farklı yönetim yöntemi ve ilkesi arasında koordine eder.					
4	Şirketin yönetimi, kaliteyi geliştirmek ve iyileştirmek için organizasyon içinde köklü değişiklikler yapmaktadır.					
5	Şirket yönetimi, müşteriye yansıyan maliyetleri düşürmek amacıyla piyasadaki en düşük maliyetleri elde etmek şeklinde bir strateji belirlemektedir.					
6	Şirket yönetimi, bir maliyet düşürme planı geliştirmek için sağlam ekonomik prosedürleri ve ilkeleri takip eder.					
7	Şirketin yönetimi, sağlam ekonomik ilkelere dayanan kaynak tahsisinde maliyet odaklı bir yaklaşımı izler.					
8	Şirketin yönetimi her zaman müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya isteklidir.					
9	Şirket yönetimi, müşteri taleplerine hızlı bir şekilde cevap vermeye isteklidir.					
10	Şirket yönetimi, müşterileri ile uzun vadeli bir ilişki kurmak için müşteri ihtiyaçlarına esnek bir şekilde cevap verme yeteneğine sahiptir.					

H_2: Libyalı sanayi şirketlerinde maliyet yönetimi teknikleri ile iyileştirme performansı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

NO		Tamamen katılıyorum	Katılıyorum	Tarafsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
11	Üretim şirketinin yönetimi asgari zaman ve kaynakları dikkate alarak iş yapmaktadır.					
12	Şirket yönetiminin emtia maliyetini düşürmedeki başarısı, rekabet gücünü arttırmaya ve böylece karlılığı en üst düzeye çıkarmaya katkıda bulunur.					
13	Şirket yönetimi, ürün maliyetini iyileştirmek için gerekli faaliyetleri dikkate alır.					
14	Şirketin yönetimi, üretim sürecinin maliyet üzerindeki etkisini anlayabilen kalifiye bir üretim ekibi oluşturma konusunda isteklidir.					
15	Şirket yönetimi, ürün geliştirmenin ilk aşamalarında maliyetleri azaltma konusunda isteklidir.					
16	Şirket yönetimi, kaynaklarını en iyi nasıl kullanacağını belirlemek için özel yöntemler kullanır.					
17	Şirketin stratejik planının geliştirilmesinde finansal, müşteri hizmetleri, yenileme, eğitim ve ürün geliştirme konularında performans göstergeleri dikkate alınmaktadır.					
18	Şirketin yönetimi, sürekli eğitim ve çalışanların eğitimi ile ürün geliştirme ile ilgili göstergeleri ölçmekle ilgilenmektedir.					
19	Şirket yönetimi, istenilen amaca ulaşmak için maruz kalabilecek sorunların üstesinden gelme yeteneğine sahiptir.					
20	Şirketin yönetimi performansı artırmak, kontrol etmek ve maliyetleri düşürmek için birçok maliyet yönetimi tekniğini kullanır.					
21	Şirketin yönetimi, ürünün farklı bölümlerinin fonksiyonel analizi için bir çalışma kağıdı hazırlar.					
22	Şirket yönetimi kalite, miktar ve zaman anlamında müşteri talebini karşılamak amacıyla üretime isteklidir.					

H3: Libya sanayi şirketlerinde TKY'nin bileşenleri ile maliyet yönetimi teknikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

NO		Tamamen katılıyorum	Katılıyorum	Tarafsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
23	Şirket yönetimi, sürekli eğitim ve personel eğitimi yoluyla ürün geliştirme ile ilgili ölçüm göstergeleri ile ilgilenmektedir.					
24	Şirketin yönetimi, daha iyi hizmet kalitesi kontrolü gibi yeni uygulamalar sunar.					
25	Maliyet Yönetimi bölümündeki personel, FTM tabanlı maliyetleme sisteminin kavramını ve avantajlarını ve sistemin uygulama yöntemlerini anlar.					
26	Şirket yönetimi, ürün ömrü boyunca maliyet takibi ile ilgilenmektedir.					
27	Katma değeri olmayan faaliyetler, kalan sistemler kullanılarak elimine edilir ve karlılığın artması sağlanır.					
28	Şirket yönetimi, potansiyel maliyetlerin sağlanmasıyla gerekçelendirilen belirli bir miktar harcama tahsis etmeye isteklidir.					
29	Şirket yönetimi, karlılıkla ilgili göstergeleri ölçmekle ilgilenmektedir.					
30	Şirketin yönetimi, ürün kalitesi ve müşteri memnuniyeti ile ilgili ölçüm göstergeleri ile ilgilidir.					
31	Şirket yönetimi, şirket içi yönleriyle ilgili göstergeleri ölçmekle ilgilenmektedir.					
32	Şirketin stratejik planını geliştirirken finansal hizmetler, müşteri hizmetleri, yenilikçilik, eğitim ve ürün geliştirme konularında performans göstergeleri dikkate alınmaktadır.					
33	Şirketin yönetimi, sürekli eğitim ve personel eğitimi yoluyla ürün					

	geliştirme ile ilgili ölçüm göstergeleri ile ilgilidir.					
34	Hedef maliyet yaklaşımının emtia fiyatlandırmasına benimsenmesi, şirketin itibarını arttırmakta, satış cirosunu arttırmakta ve böylece karı arttırmaktadır.					
35	Şirket yönetimi, karar alma sürecinin etkilerinin, gerekli ekonomik karların elde edilmesi ile bunları almanın sosyal faydaları arasındaki dengeyi sağlayacak şekilde olmasına çalışır.					
36	Şirketin yönetimi, envanteri azaltmak ve üretim departmanıyla şirketler arasındaki ve şirket içindeki işlemleri koordine etmek için Yalın Üretim (Lean Production) politikasını izler.					
37	Şirketteki emtia fiyatlandırma politikası, arz ve talebe değil maliyet odaklı bir yaklaşıma dayanmaktadır.					
38	Şirketin maliyet yönetimi bölümünde, merkez hizmetleri sağlayan faaliyetlerle bağlantılı maliyet merkezleri veya maliyet merkezleri için özel bir rehber bulunmaktadır.					

H_4: Libya sanayi şirketlerinde performansın iyileştirilmesi ile sınırsız performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

NO		Tamamen katılıyorum	Katılıyorum	Tarafsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
39	Tüm yöneticiler eğitimlere katılırlar					
40	Tüm yöneticiler optimizasyon işlemine dahil edilirler					
41	Organizasyonel yapı bir bütün olarak iyileştirmeye dahil edilmektedir.					
42	Tüm tedarikçiler optimizasyon sürecine dahil edilmektedir.					

43	Performansı artırmak için yöneticiler değiştirilebilir.					
44	Performansı artırmak için yayınlar değiştirilebilir.					
45	Performansı artırmak için araçlar, yöntemler ve işlemler değiştirilebilir.					
46	Performansı artırmak için tedarikçiler değiştirilebilir.					
47	Performansı artırmak için çalışma saatleri değiştirilebilir.					
48	Performansı artırmak için kişisel haklar değiştirilebilir.					
49	Tüm organizasyon birimleri iyileştirilmektedir.					
50	Organizasyon birimlerinin işlevleri performansı iyileştirmek için değiştirilebilir.					

Saygıdeğer kardeş…..

Muhtemelen anket sorularının eksiklikleri, işinizle veya bankanızla ya da faaliyet gösterdiğiniz işle ilgili birçok konuda fikrinizi açıklama fırsatı vermez, lütfen bu boş alana herhangi bir konuda gerekli gördüğünüz yorumlarınızı yazınız (isteğe bağlı):

.....

.....

Sonuç olarak, yanıtlanmamış herhangi bir soru kalmadığına emin olunuz.

Zaman ayırdığınız ve nazik işbirliğiniz için çok teşekkür ediyorum.

ÖZGEÇMİŞ



Adı Soyadı : Taher Abdulqadir bin Salah

Doğum Yeri ve Yılı i 30-03-1975 Libya

Medeni Hali : Evli

Adres: Misrata Libya

Yabancı Dili : Ingilizce

E-posta : taherabdben200003@gmail.com

Eğitım Durumu

- Muhasebe Master, Sirte Üniversitesi 2014

- Yüksek Lisans Diploması, 2005 yılında Sirte Üniversitesi

- 2000 yılında Bingazi Üniversitesi

- Bilgisayar kullanımında kapsamlı kurs

-Excel Kursu (Endüstri Merkezi)

- Belgesel kredisi kursu) al sahary Bankası

- İngilizce Dil Kursları - Atlam Üniversitesi - Türkiye

Türkçe Dil Kursları(active english)- Türkiye

İstatistiksel Analiz Kursu (Al-Hikma Derneği, Türkiye)

Uluslararası Yayınlar:

1- Taher.A.Bensalah "THE IMPACT OF SUPPLY CHAIN MANAGEMENT ON COMPETITIVE ADVANTAGE AND ORGANIZATIONAL PERFORMANCE" The International New Issues in Social Sciences Summer 2016

2- Taher.A.Bensalah "THE ROLE OF MANAGEMENT INFORMATION IN THE DECISION-MAKING PROCESS" The International New Issues in Social Sciences Winter 2017

3- Taher.A.Bensalah "RELATIONSHIP BETWEEN PERFORMANCE IMPROVING AND UNLIMITED IMPROVEMENT IN LIBYAN INDUSTRIAL COMPANIES" The International New Issues in Social Sciences 2019

Uluslararası Konferanslar:

1.Taher .A. Bensalah , uluslararası kafkasya orta asya dış ticaret ve lojistik kongresi, (The trends and challenges towards establishing a logistic city in Misrata Libyan) ,2017 , Kastamona - Turkey.

Pratik tecrübe

1. İşlevler

- Tarımsal Pazarlama Şirketi Misurata'nın Finansal Yönetimde Muhasebeci 13-10-2001 - 31-10-2003

- Sabun fabrikasında İç Denetim Bürosu Müdürü ve tarihleri arasında temizlik malzemeleri 1-11-2003 - 31-05-2005

- tarihleri arasında Bayındırlık Şirketleri Bütçe Dairesi'nde muhasebeci 1-6-2005 - 17-9-2006

- arası yapı malzemeleri için yatırım kompleksinin finansal yönetiminde muhasebeci1 8-06-2006 - 13-5-2007

- yılları arasında Yapı Malzemeleri Yatırım Kompleksinde İç Denetim Ofisi Direktörü 19-05-2007 - 22-10-2010

- arası yapı malzemeleri üretimi için Ulusal Şirket İç Denetim Bürosu Başkanı 1-06-2010 - 30-11-2014

2 - ilgili iş

- Sabun fabrikasında belgesel dersi ve muhasebe sisteminin hazırlanması ve tasarımı

- Sabun fabrikası 2004 için tahmini bütçenin hazırlanması

- Bilançonun hazırlanması ve sabun fabrikasının kesin hesaplarının kapatılması 2004

- Bilançonun hazırlanması ve şirketin kesin hesaplarının kapatılması Public Works 2005

- 2007-2008-2009-2010 yılları arasında inşaat malzemeleri için yatırım kompleksinin tahmini bütçesinin hazırlanması

Yapı malzemeleri için yatırım kompleksinde maliyet sisteminin hazırlanması ve tasarımı

- Yapı malzemelerinin üretimi için yatırım kompleksinin bilançosunu gözden geçirin 2009-2010