Eurasian Academy of Sciences
Eurasian Business &Economics Journal
2016 Volume:S2 583-592
Published Online October 2016 (http://econstat.eurasianacademy.org)
http://dx.doi.org/10.17740/eas.econ.2016-MSEMP-132

# Total Quality Management in the Service Area

**Simbat NAHİPBEKOVA*, Boraş Myrzaliyev**, Aktolkin ABUBAKİROVA*****

***** Khoja Akhmet Yassawi International Kazakh-Turkish University, Turkistan, Kazakhstan,
****** Khoja Akhmet Yassawi International Kazakh-Turkish University, Turkistan, Kazakhstan,
******* Khoja Akhmet Yassawi International Kazakh-Turkish University, Turkistan, Kazakhstan.
E-mail: simba1991@mail.ru*, borash2006@mail.ru, aktolkin.abubakirova@ayu.edu.kz
Copyright © 2016 Simbat NAHİPBEKOVA, Boraş MYRZALİYEV, Aktolkin ABUBAKİROVA. This is an open access article distributed under the Eurasian Academy of Sciences License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

**ABSTRACT**

Today; product quality at every stage of life and is one of the main factors in ensuring commercial supremacy in the market. Quality is a new source of the increase in national wealth. Hotel organization and companies, attracting visitors, realizing their aspirations, whether well-coordinated combination of various services to win the trust and is very important. These activities provide the satisfaction of the guests. Consequently Hotel Management Strategy, to develop its relations with the guests the services should be directed to customer retention and loyalty. the organization of businesses in recent years to go through significant changes and the modern management ways, shows that affected by the concepts and methods. among the most interesting application of modern management methods and outstanding Quality Management System. Quality Management System provides the opportunity to work in unity and coordinated the operation. In this process, the employees were taken directly to the customer, so that all employees at all levels who have had the chance to participate in both the responsibility and decisions. To improve the quality of life in the Republic of Kazakhstan, the difficult task of ensuring citizens' direct contribution to the national economy and to grow the economy is on everyone's debt. The responsibilities of the management and service area to increase the number of operators and business people can perform, as well as to strengthen the tourism sector, efficient, and everyone must do their part to guide and manage the lucrative investment.

**Keywords:** Tourism, Service Industry, Investment, Kazakhstan, Incentives

**Hizmet Alanında Toplam Kalite Yönetimi**

**ÖZET**
Günümüzde; ürün kalitesi, ticari hayatın her aşamasında ve pazarda üstünlük sağlayan başlıca etkenlerdendir. Kalite, milli zenginliğin artmasındaki yeni bir kaynaktır. Otel Organizasyon ve şirketlerinde, misafirlerin ilgisini çekme, onların isteklerini gerçekleştirme, güvenini kazanma ve çeşitli hizmetlerin iyi koordine edilip birleşmesi çok önemlidir. Bu faaliyetler, misafirlerin memnuniyetini sağlar. Dolayısı ile Otel İşletmeciliği Stratejisi, misafirler ile hizmetlerin ilişkilerini geliştirmeye, müşteri sürekliliği ve bağımlılığına yönlendirilmelidir. İşletmelerin son yıllarda organizasyonlarında önemli değişimlere gitmesi ve çağdaş yönetim şekillerinden, kavram ve yöntemlerinden etkilendiğini göstermektedir. Modern yönetim uygulamalarının arasında en çok ilgi çeken ve göze çarpan yöntem Kalite Yönetim Sistemi'dir. Kalite Yönetim Sistemi, işletmelere birlik içinde ve koordineli çalışma imkânı sağlar. Bu süreçte, çalışanlar müşteriye doğrudan yönlendirildi, böylece her kademede tüm işgörenler hem sorumluluğa hem de kararlara katılma şansına sahip oldular. Kazakistan Cumhuriyetinde yaşam kalitesini yükseltmek, yurttaşların ülke ekonomisine doğrudan katkısını sağlamak ve ekonomiyi büyütmek gibi zor bir görev herkesin üzerine borçtur. Bu sorumlulukları gerçekleştirebilen işletmeciler ve iş adamlarının sayısını arttırarak hem hizmet alanındaki işletmeciliği, hem de turizm alanını kuvvetlendirecek, verimli ve kazançlı yatırımlara yönlendirebilmek ve yönetmek için herkes üzerine düşeni yapmalıdır.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm, Hizmet Sektörü, Yatırım, Kazakistan, Teşvik

# 1.GİRİŞ

Tüm canlıların sonsuz ihtiyaçlarını karşılamak üzere, mal veya hizmet üreten tüm organizasyonların, sert rekabet koşullarında, varlıklarını sürdürmek ve rakiplerini geride bırakarak öne çıkmak, müşteriye ulaşmak ve elde tutmak en büyük hedefleridir. Bunu yapmanın yegâne yolu da istenen düzeyde kaliteyi yakalamaktır.

Günümüzde bilgiye ulaşmak ve elde edilen bilgiyi, şahsi ve kurumsal tecrübelerle birleştirerek rekabet ortamında üstünlük elde edecek biçimde kullanmak, özellikle turizmde işletmelerin kazanmaları gereken önemli bir özellik haline gelmiştir. Modern yönetim anlayışı, Sürekli İyileştirme İlkesi ve EFQM (European Foundation for Quality Management)'in yenilikçilik, sürekli öğrenme kavramları ile elde edilen bilgilerin hizmet sektöründe, süreçlerin geliştirilmesinde, etkin bir şekilde kullanılabilen, TKY ve kurumsal tecrübeleri ile birbirini tamamlayan organizasyonlar, daha az kaynak kullanarak daha verimli ve sürdürülebilir sonuçlar alacaklardır.

Bugün, dünyada ürün kalitesi, ticaret pazarında şirketlere ve organizasyonlara üstünlük sağlayan başlıca etkenlerdendir. Kalite, milli zenginliğin artmasındaki yeni bir kaynaktır. Turizm Şirketleri ve Otellerde, misafirlerin ilgisini çekme, onların isteklerini gerçekleştirme, güvenini kazanma ve çeşitli hizmet alanlarının koordineli, eşgüdümlü hizmet üretmesi çok önemlidir. Bu faaliyetler de sunulan hizmet kalitesi müşteri memnuniyeti sağlar. Memnuniyet, en etkin ve ucuz reklamdır işletmeler için. Dolayısı ile Hizmet Sektöründe Strateji, müşterilerle ilişkileri geliştirme ve memnuniyet üzerine olmalıdır.

Otel ve en genel anlamda hizmet sektöründe yönetici ve karar vericiler başta olmak üzere tüm işgörenler, kendilerine yönelen müşterilerini, taleplerini, beklentilerini doğru ve net olarak anlayabilmelidirler. Otel hizmetlerinin kalitesini arttırmak, kalite ve hizmet yöntemlerini araştırma, müşteri çeşit ve talebini belirleme, servis yapma ve otel hizmetlerini gerçekleştirmede uygunluluk ve tüm bunları birbiri ile pekiştirerek yapılır. Piyasa araştırması, çevre ve rekabet ilişkilerinin gelişmesi yeni hedefler yaratır. Bu ise, yönetim ve organizasyonların geliştirilip iyileştirilmesini gerektirir. Otel yöneticileri her zaman hizmet kalitesiyle yönetimi pekiştirerek, hizmetlerin gelişmesine, altyapı ve üst yapıyı yenilemeye, yeni teknolojileri almaya vd. çok değer vermelidirler. [John Woker, 2009].

Günümüzde Kazakistan'da hizmet kalitesi, verimlilik, ticari alanda gelişme hızı, yeni altyapı ve hizmet türleri, sektörü piyasa ve müşterilerin gereksinimlerine uydurmakta başarılı olmaktadır. Esas olanın müşteri talep ve memnuniyeti olduğu burada da görülmektedir.

## 2. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ KAVRAMI VE GELİŞİMİ

1980'li yıllarda kalitenin dünyada değeri artmıştır. Bu dönemde Asya Kaplanları, özellikle fiyatları ile rakiplerini geride bırakarak daha çok kazandılar ve başarılı oldular. Kaliteyi yükseltip, fiyatı düşürmüşler. 1980-1990 yıllarında yatırım maliyetlerini ve giderleri azaltmak, teknoloji ve altyapıyı yenileme, yeniden donatım vs. öne çıktı. O günden bugüne yurt içi ve yurt dışı birçok girişimlerin kaliteyle uğraşması, kalitenin uzun zaman en önde olduğu şüphesizdir. Belki, bunun önemli nedenlerinden biri de, yabancı ülkelerdeki gibi önce İSO'nun kalite güveniyle ilgili bölümlerinin Kalite Yönetim Sistemi diye tanıtılması, dünyada Kalite Yönetim Sistemi'ne geçmenin planı olabilir. Bizim açımızdan önemlisi olan, İSO kalite standartlarını gerçek anlamda organizasyonlarımızda uygulamaktır. Hayatın her alanında kaliteye dikkat etmektir. Her alanda ve düzeyde kalite, verimlilik, az maliyetle çok işgörme, hizmette süreklilik, pazardaki payın büyütülmesi ve korunması için yeni yönetim ve organizasyon sürecine Kalite Yönetim Sistemi adı verilmiştir [Salimova, 2008].

Bütün dünyanın ilgisini çeken Kalite Yönetim Sistemine, maalesef Kazakistan'da yeterli seviyede önem verilmemektedir. Turizm dalının kaynağı olan otel işletmeciliğindeki girişimler arasında bu sistemi gerçekleştirenlerin sayısı çok azdır ve bu durum turizm dalında açıkça ve tüm eksikliği ile görülmektedir. Bunun nedeni ise, kişisel ve kurumsal tecrübenin yeterli seviyede olmamasıdır. Dolayısıyla, otellerde Kalite Yönetim Sistemini uygulamayı geliştirme günümüzde güncel sorunlardan biridir. Burada kamuya ve üniversitelere de çok iş

düşmektedir. Kazakistan Devleti yurt dışına her konuda akademisyen göndermektedir. Bu kişiler, gördüklerini, öğrendiklerini üniversitelerde ve uygulama işletmelerinde öğretmeli, geliştirmeli ve Kazakistan insanının daha verimli ve üretken olması için neler yapılması gerektiğine kafa yormalıdır.

## 3. TURİZMDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

TKY, durağan bir yönetim felsefesi değildir. TKY, özü, varoluş sebebini koruyarak işletmelere yeni boyutlar kazandırmayı hedefleyen dinamik bir yapıya sahiptir.

Bilgi teknolojilerindeki son gelişmeler turizm sektöründeki işletmeler ve turistik destinasyonlar için pazarlama, yönetim ve tanıtım alanlarında yeni olanaklar sunmakta ve rekabet avantajı sağlamaktadır. Turizm sektöründe, kalitenin belli bir düzeyde gerçekleşmesi, hizmet üretiminin sürekli iyileştirilmesi ve hizmeti üretecek iş görenlerin, personelin nitelikli olmalarına bağlıdır. Bugünkü işletmecilik anlayışında sadece kalite grubundaki veya kalite çemberindeki çalışanlar değil, organizasyonda tüm çalışanlar kaliteden sorumludur [Kapiki, S., Tatari, N.,2006].

Turizm Sektöründe Toplam Kalite Yönetiminin hedefi, organizasyondaki tüm faaliyetlerin sürekli iyileştirilmesi, tüm çalışanların aktif katılımıyla, iç ve dış müşterinin beklentilerini yerine getirerek hedeflere ulaşılmasını sağlamaktır. EFQM ve KALDER (Türkiye Kalite Derneği) tarafından kullanılan iş mükemmelliği modeli Toplam Kalite Yönetimi esaslarının bir sistem anlayışı dâhilinde ilişkilerini belirten, kurumlara bulundukları durumu belirlemeleri ve iyileştirmeleri açısından yönetim aracı niteliğinde bir modeldir. Toplam kalite yolculuğunda aynı zamanda etkin bir öğrenme aracıdır. [www.sisteme.com.tr/toplamkaliteyönetimi]

Turizm sektöründe EFQM modelinde mükemmelliğe ulaşmada bazı önemli noktalar şunlardır:

- Harekete geçme eğilimi,
- Müşteriye yakın durma,
- Bağımsızlık ve girişimcilik,
- İnsanlarla birlikte verimlilik,
- İzlenen ve değer yaratan işlemler,
- En iyisini yaptığı işe odaklanmak,
- Aynı zamanda gevşek ve sıkı kontroller.

Buradan yola çıkarak turizmde toplam kalite yönetiminin gerekliliği için de şu adımlar belirlenebilir:

- İşletmenin kalite amaçlarını belirlemesi ve anlaşılması için bir örgütlenme.
- Belirtilen amaçlara ulaşabilmek için işletmenin başarması gereken hedeflerin ve faaliyetlerin belirlenmesi.
- Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı (EFQM)'in geliştirdiği Toplam Kalite Yönetimi,

Toplam Kalite Yönetimi felsefesinin özünü vermektedir. Modele göre; müşteri tatmini çalışanların tatmini ve imaj konularında başarı, uygun bir liderlik anlayışı ile sağlanabilir. EFQM mükemmellik modelinde ana kriterler vardır. Bunlar *Girdi Kriterleri* (liderlik, politika ve strateji, çalışanlar, işbirlikleri ve kaynaklar, süreçler), *Sonuç Kriterleri* (müşterilerle ilgili sonuçlar, çalışanlarla ilgili sonuçlar, toplumla ilgili sonuçlar, temel performans sonuçları)'dır [Nurpeyisova, 2010].

Sonuç olarak turizm sektöründe de diğer pek çok sektörde de olduğu gibi TKY'nin başarılı olabilmesi için üst yönetimin liderliği şarttır. Örgüt kültürünü bu özellikleri taşıyabilecek şekilde değiştirebilen liderler TKY'ni de başarıyla uygulayabileceklerdir. Burada, yönetici ile lider arasındaki temel farkında, Liderin "Bana bakın, benim gibi yapın." diyebilen kişi olduğu unutulmamalıdır.

## 4. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE EFQM

Toplam Kalite Yönetimi (TKY), iç ve dış müşteri beklentilerinin aşılmasını temel olarak alan, çalışanların bilgilendirilip yetkilendirilmesini ve takım çalışmasıyla tüm süreçlerin sürekli iyileştirilmesini hedefleyen bir yönetim felsefesi olarak tanımlanıyor. Bu özelliği de onu diğer yönetim anlayışlarından farklı kılıyor [Tarık Çakar, Mahmut Serdar, 2002].

EFQM, organizasyonda iş stratejileri oluşturulmasını ve geliştirilmesini sağlayan bir toplam kalite tekniğidir [Tarık Çakar, Mahmut Serdar, 2002].

Toplam Kalite Yönetimi; 1950'lerde Deming'in Japon İşletmelerde verdiği seminerler ile başlayan, Juran(1954), Feigenbaum(1956), İshikawa(1962) ve Crosby'nin(1961) geliştirmiş oldukları yenilikçi yaklaşımlar ile içeriğini genişleterek, günümüzde işletmelerin uygulamaya çalıştığı bir yönetim anlayışıdır. İlk zamanlarda, günümüz Toplam Kalite Yönetimi anlayışını biçimlendiren unsurlara sadece kalite kontrol gözü ile bakılıyordu. Modern kalite anlayışının kalite kontrolünden, toplam kalite yönetimine geçirdiği evrimler, aslında yönetim biliminde yaşanan evrimler ile paralel bir seyir izlemektedir. TKY'de "Müşteri Odaklılığı", "Müşteri Tatmini" kavramları ön plana çıkmıştır [Özcan Kılıç, 2000].

Tüm bu yazılanlar ve deneyimler bize Toplam Kalite Yönetiminin bir yönetim felsefesi olduğunu belirtiyor. Müşterileriniz, tedarikçileriniz, çalışanlarınız, ortaklarınız, bayileriniz insandır. TKY, özünde insan mutluluğunu amaç haline getiren bir yönetim felsefesidir. Müşteri hizmetleri, satış ve pazarlama, insan kaynakları, kişisel ve kurumsal iletişim becerileriniz, müşterilerinizin memnuniyeti ve sürekliliği yönetim kalitenizin sonucudur.

Toplam kalite yönetimi örgütsel ve organizasyon içi demokrasiyi gerektirir. Herkesin eşit katılımını sağlar. İletişim çok önemlidir. Feedback (geri besleme) sağlayabilecek şekilde iki yönlü bir iletişim içerir. Kurumun, işletmenin, misyon ve vizyonunu sadece tepe

yöneticiler değil tüm çalışanlar bilir ve paylaşır. Ancak üst yönetimin liderliği de şarttır. Devamlı iyileştirmeyi esas aldığı için hep daha iyiye ve daha doğru olana ulaşma hedefi ile hareket eder. Çoğu zaman kıyaslama yapma ve rekabet ortamında kendinize iyi bir yer edinme çabası hatta en iyisi olma çabası yer almaktadır.

Görüldüğü gibi önceleri sadece sanayi kuruluşlarında uygulanan Toplam Kalite Yönetimi artık asıl olması gereken hizmet sektöründe de yer almakta ve bu alanda gelişmeler sağlanmaktadır. Hizmet sektöründeki en önemli alanlardan birisi Turizm Sektörüdür. Turizm başlığı altında, barınma, iaşe, seyahat, güvenlik, konfor, iletişim, eğlence, spor, tarih, sanat, kültür, konaklama gibi birçok alt hizmet alanları vardır. Bunların birbiri ile her düzeyde uyumlu olması gerekir.

## 5. KAZAKİSTAN'DA HİZMET ALANINDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN GELİŞİMİ.

Girişimciliğin ortaya çıkması ve gelişmesi, ekonominin gelişmesini etkileyen en önemli faktörlerden biridir. Son yıllarda girişimcilerin çoğu, ekonomik getirisi yüksek, başarılı hizmet alanlarında çalışmaktadır. Kazakistan'da, Özel Yatırımları, öncelikle de Küçük İşletmeciliği geliştirme devletin ekonomi siyasetinin ağırlıklı yanı sayılır. Bu ekonomik öncelik, Cumhurbaşkanının 2050 Yılına Kadar Gelişme Programı'nda açıklanmıştır: "Bakanlar Kuruluna ekonomik kalkınmanın yeni projesini yapmayı yüklüyorum. Sonucunda hammadde ihtiyacı olmayan turizm ve hizmet sektörünün ekonomiye katkısının 2025 yılına kadar iki kat, 2040 yılına kadar üç kat artması gerekir.", yani, devlet ekonomisinin kuvvetli desteği olan küçük ölçekli işletmeciliği geliştirmeye büyük bir önem verilecektir. Böylece, 2030 yılına kadar yurdumuzun Küçük ve Orta ölçekli Ticaret payının iki kata ulaşması gerekir.

Herkes tarafından anlaşıldığı gibi ekonominin çeşitlendirmeye, kalıcı bir ivme ile hızla gelişmeye ihtiyacı vardır. Tüm dünyada ekonomik gelirleri petrole bağımlı ülkeler büyük güçlerin petrol politikalarının esiri oluyorlar ve Milli Politikalar geliştiremiyorlar. Adeta sattıkları hammadde kaynakları ile elleri kolları bağlanıyor. Dolayısı ile ekonomiyi geliştirecek alanlar çeşitlendirilmelidir. Kazakistan, doğa ve kültür turizmi açısından zengindir. Tüm Türk Halkları'nın en eski Milli mirasları bu topraklardadır. Maalesef özel teşebbüs, üretim, yatırım ve pazarlama bilinci bizim vatanımızda henüz oturmamıştır. Özel işletmelerin ekonomideki payı gelişen devletlerin ekonomisi ile karşılaştırdığımızda çok düşüktür. Birçok devlette özel teşebbüs ve yatırımların Milli Gelirdeki payı, iş verme seviyesi artmakta ve Uluslararası Ticaret Faaliyetleri gelişmektedir. Bu değişimlerin etkisi o kadar büyüktür ki, çağdaş ekonomiyi adeta, servis ekonomisi veya hizmet ekonomisi diye adlandıracağımız hammadde bağımlılığı olmayan yatırım alanları sürüklemektedir.

Küçük ve Orta Ölçekli Ticareti geliştirme, XXI yüzyılda Kazakistan'ı sanayi ve sosyal alanlarda canlandırmanın başlıca aracıdır. Ekonomimizde Küçük ve Orta Ölçekli

Ticaretin payı artınca Kazakistan'ın gelişmesi de kalıcı ve sürekli olur. Bizde Küçük ve Orta Ticaretin 8000'in üzerinde kaynağı vardır. Bu işletmelerde 2,4 milyondan fazla Kazakistan vatandaşı çalışmaktadırlar. Bu merkezlerdeki üretim ve gelir miktarı dört yılda 106 kat arttı ve 80,3 milyar tengeyi oluşturdu [Nazarbayev, 2014].

Ticari gelirlere bakıldığında, Kazakistan dünya devletleri içinde 41'inci sıradadır. Küresel değerlendirmeye göre, Kazakistan ticareti yürütme imkânlarına sahip, ticari olanakları olan bir devlettir. Doğu ile Batı, Kuzey ile Güney Ülkeleri arasında ulaşım ağları üzerindedir. Dolayısıyla, biz bu ticari faaliyetleri ve özel teşebbüsü geliştirmeye, turizm ve hizmet sektörlerini ilerletmeye çalışmalıyız. Küçük ve Orta Ölçekli Ticaret, bizim Herkese İş imkânı sağlama politikamızın temelidir. Yatırımı, küçük ve orta ölçekli ticari işletmeleri geliştirmek için özel enstitüler, üniversiteler çalışmalı alınacak kararlar, kanuni yönden pekiştirilmelidir. Ticareti ilerletmeye engel olacak bütün kayıtsız, hukukdışı baskılar yasal tedbirlerle ortadan kaldırılmalıdır. Küçük Ticaret nesilden nesile verilecek aile geleneğine dönüşmelidir [Nazarbayev 2015]. Gelişmiş batı ülkelerinde ve Türkiye'de küçük işletmelerle başlamış, şu an itibari ile büyük holdingler olmuş şirketler vardır.

Küçük İşletmelerin yurt ekonomisindeki payı etkileyici bir şekilde artarak devam etmektedir. Kazakistan Cumhuriyeti'nin İstatistik Ajenteliğinin bilgilerine göre Hizmet sektörünün ekonomideki payı 1990'lı yıllarda %32,6 iken, 2015 yılına kadar %61,7'e çıkmıştır. Devletimizde hizmet sektörü, ticaret (%36,2), inşaat (%15,7) gibi dallarının payı yüksektir. Altyapı hizmetlerinin payı; %15,2'dir. Bunlar, su, elektrik, iletişim hizmet gelirleridir. Bu dallardaki Küçük Girişimcilik payı, %1'i oluşturmaktadır. Bu durum, Kazakistan ekonomisinde monopolik üstünlüğe sahip büyük işletmelerin olması ile açıklanabilir.

Hizmet sektöründe şirketler sadece küçük girişimleri destekleyen devlet sayesinde gelişmemektedir. Ancak, bir kısmı turizmi geliştirme desteklerinden yararlanmaktadır. Bir kısım devlet teşvikleri de toplumsal gıda üretimi ve toplu konut projelerini kapsamaktadır. Otel ve büyük lokanta sayısı fastfood'lar dışında 3039'a düştü. Bu önceki seneye göre %96,6'a indiğini gösterir. Yeme içme yerlerine baktığımızda, pahalı restoranlara göre kantin, kafeterya, ve küçük lokantalar gibi küçük girişimlerin sayısı hızla artmaktadır. Bu alanın her sene hızlıca gelişmesinin başlıca nedenlerinden biri de, françayzingin iyi gelişmesidir. 2006 yılında küçük lokanta ve fastfood girişimlerinin sayısı 7118 iken, 2014 yılında 25153 kayıtlı işletme olmuş, yani % 287,9 artmıştır. Genellikle, Gıda ve konaklama hizmeti gelirleri Genel Yurtiçi Ürünleri'nin %0,1'ini, yine de servis alanından gelen gelirlerin %1,9'unu oluşturmaktadır.

Kazakistan'da otelciliğin gelişmesine bakıldığında, 2001 yılında büyük otel temsilcilerinin kararlarıyla "Kazak Hotel and Restaurant Association" adlı birlik kuruldu. Mahiyet itibari ile bu birlik önemli sorunları çözer, yeni teknolojilerle otelleri donatır, servis hizmetlerinde ve pazarlamasını yürütmede ve yönlendirmede standartlık ve katkı sağlar. Kazakistan'da çeşitli kategorilere sahip 372 otel vardır, bunlarda 32876 kişi çalışmaktadır [http://www.Stat.kz].

Eğer her otel yüksek kaliteli, rekabete kabiliyetli servis ve hizmet sunarsa, çalışanlar; kendi işini insanlıkla, bilerek, istekli yaparsa, o zaman biz ülke olarak gelecekte, kendimize yüksek kaliteli bir hayat sağlayabiliriz. İşletmeciliğe kaliteli hizmetle başlanır, sonrasında işletme tutturduğu kalite standardını arttırarak devam etmelidir. Bu yüzden de, otel işletmeciliğinde strateji rekabetteki üstünlükleri sabitleyerek, sektöründeki rakiplerine göre daha kaliteli servis ve hizmet sunmaktır. Yani, düzenli ve devamlı müşterilere onların beklediklerinden daha kaliteli servis yapmak, başlıca hedef olmalıdır. Çağdaş rekabetli Pazar durumunda müşteri, önce hizmet sağlayıcıları seçer. Sonra onların sundukları hizmetlerini kendi beklentileriyle karşılaştırır. Eğer yapılan servis onların istedikleriyle uygun gelmezse, müşteri hizmet aldığı şirketten vazgeçer. Ancak, kendi isteklerine uyarsa veya beklediklerinden daha iyisini görürse, o zaman müşterinin buraya tekrar gelmesi mümkündür [G.N. Yulçiyeva, 2011].

Kalitenin dünyada kronoloji açıdan hangi dönemden itibaren önemli olmaya başladığı konusunda bilgi verelim. 1960'lı yıllar rekabetin hemen hemen ortaya çıktığı bir dönemdir. Bu dönemlerde işletmeler ayakta durmak için rekabet, rekabete ve yeni şartlara uygunluk vs kavramlarla karşılaşmıştır. 1970 yıllarda da "Küreselleşme" ve uluslar arası rekabet ve şartlar önemli oldu [Askarov E.S. 2009].

Hizmet alanındaki kalite ve hizmetlerin gelişmesi devlet desteğiyle çok âlakalıdır. Bu alanda işletmecileri bir araya getirerek, ülke çapında organizasyon ve tanıtımlarla kendi pazarını geliştirme ve koruma imkânları aranırken, çağdaş ve modern tesisler, alt yapı standartlığı sağlayıp, ulusal zeminde derecelendirip, yenilikler için gereken ihtiyaçlar saptanıp devlet teşviklerinde keyfilik ve şahsilikten kaçınılmalıdır. Devlet ülkeye girecek sermaye ve likiditeyi de dikkate alarak, turizm alanında yatırımları desteklemelidir. Unutulmamalıdır ki, turizm bacasız sanayidir.

Kazakistan'da gelişmiş modern şartlara uygun lojistik, iletişim, ticaret, finans, kredi ve sağlık koruma merkezleri özel kişilerin yatırımları anlamında büyük hizmet sektörlerine dünya ekonomisinde marka ve hizmetler anlamında şu an itibari ile piyasa işletmeciliği henüz oluşmamıştır Dolayısıyla, piyasa temeline ve dünya işletmeciliğine entegre olmanın günümüzde bizim başlıca görevimiz olduğunu düşünürsek, hizmet dalını geliştirmek için devletin yatırım, vergi indirimi vb. desteklerine ihtiyaç vardır. Hizmetlerin sunulmasında, hayatımızdaki hizmet kalitesinin önemliliği de belirleyicidir. Dolayısı ile kendi beklentilerimizi işletmelerde müşterilere de sunmak ahlaklı olmanın da gereğidir.

Hizmet alanlarının geliştirilmesi, ilgili devletlerin ekonomik kalkınma ve sosyal durumu arasında doğrudan ilişkiyle de alakalıdır. Son yıllarda hizmet sektörü, ülkelerin ekonomilerindeki rolünün artması ile de bilinmektedir. Özellikle otel ve lokanta işletmeciliğinde personelin eğitimliliği, tutum ve davranışları temizliği, hitabet ve iletişim yeteneği, müşteri memnuniyetini doğrudan etkilediğinden, yatırımların verimliliğini ve ülke ekonomisindeki yerini de etkileyecektir.

Son yıllarda işletmelerin yönetim stratejilerinde önemli değişimlere gitmesi, çağdaş yönetim şekillerinden, kavram ve yöntemlerden etkilenmelerinin sonucudur. Modern yönetim

türlerinin arasında en çok ilgi çeken ve göze çarpan yöntem Kalite Yönetim Sistemi'dir. Kalite Yönetim Sistemi işletmelerde personelin koordineli çalışmasını sağladı. Ayrıca, işin tanımı, uygulamalarda standartlık, yatay, dikey ilişkilerde görevlerin tanımlanması otokontrol imkânı sağladı. Böylece, çalışanlar doğrudan müşteriye yönlendirildi; sorumluluğu ve işletmenin büyüme ve kazanç hedeflerine dönük karar alma süreçlerine de katıldılar.

Bir konaklama işletmesi için yönetim ve organizasyon yapısını değiştirebilmesi, her şeyden önce yönetim anlayışını değiştirmesi ile mümkün olabilir. İşletme içerisinde TKY'ni etkin bir biçimde uygulayabilmek için ne tür politikalar uygulayacaklarını ortaya koymalıdırlar. Bir konaklama işletmesinde TKY yaklaşımına geçiş köklü bir değişime neden olacaktır. Müşteri odaklılık, istatistik ve analizden yararlanma, çalışanların eğitimi, üst yönetimin liderliği, tedarikçilerle işbirliği ve sürekli gelişme ilkeleriyle, işletme amaçlarını, çalışanları, sosyal faktörleri ve iş metotlarını da değiştirecektir [Tamer Bolat, 2000].

## 6.SONUÇ

Sonuç olarak, Kazakistan Cumhuriyetinde nüfusun yaşam standartlarını yükseltmek ve ekonomiyi geliştirmek için sorumluluk alacak işletmeciler ve iş adamlarının arttırılması gerekmektedir. Hem işletmecilik hizmeti, hem de turizm dalını kuvvetlendirecek girişimciliği yönetme, yönlendirme, yatırımları doğru yapma, devlet teşviklerini yerinde kullanmak ve Milli serveti israf ve heba etmemek için yeni ve denetlenebilir bir sistem geliştirmeliyiz. Oluşturulacak sistemi de hukuki dayanaklarını düzenleyip, denetleyerek sonucunda ödül ve ceza ile kalıcılığı sağlanmalıdır.

Doğal kaynaklar, tarih ve kültürel değerleri zengin olan bir ülke için turizmde başarı imkânları çok geniştir. Bu imkânlara rağmen, rekabet üstünlüğünü sadece düşük fiyat politikaları ile elde etmeye çabalar konumdayız. Bu konumdan kurtulmak turizmde çeşitlendirme ve kalite artışı sağlamakla mümkün olabilecektir.

Turizm sektöründe de birçok alanda olduğu gibi TKY'nin başarılı olabilmesi için üst yönetimin liderliği şarttır. İnsan kaynaklarını geliştirmeye önem veren, girişimciliği, yaratıcılığı teşvik eden, yeniliklere açık ve mutlaka yönetimin liderliğinde olmalıdır. Müşteri odaklı olmak ise hizmet sektöründe kaçınılmaz bir gerçektir

İşletmeler her departmanda ayrıntılı olarak her işi tanımlamak ve konuyla ilgili prosesler belirleyerek başlamak zorundalar. Bu aşamadan sonra hedefler saptanarak, uygulama sürecine geçiliyor. Hedefler genellikle işletme kültürü yaratmak hizmet standardını yükseltmek ve sürekli uygulamak, çalışanların mesleki bilgi ve becerilerini geliştirmek, bu amaçla eğitim çalışmalarının sürekliliğini sağlamak, kaliteyi ölçülebilir hale getirmek, verimliliği artırıp, tasarruf bilincini aşılayarak maliyetleri azaltmak, müşteri tatminini ve çalışanların yaptıkları işten gurur duymalarını sağlamak vb. olarak belirlenebilir.

## REFERENCES


- Woker J. (2009). «Introduction to Hospitality» , Moskow , Uniti Press.
- Salimova T.A. (2008). «Upravleniye Kaçestvom» , El Kitabı. Moskow

- Kapiki, S., Tatari, N. (2006) ,Quality Management in Tourism Accommodations: the European Flower , LIFE04 ENV/FR/000340.
- www. sisteme.com.tr/toplamkaliteyonetimi
- Nurpeyisova M.M. (2010). «Kalite Yönetiminin Esasları», El Kitabı , Almatı.
- Çakar T., Serdar M. (2002). SAU Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi, 6.cilt,2. sayı.
- Kılıç Ö. (2002). İ.Ü., «İşletme Fakültesi, Pazarlama ve Toplam Kalite Yönetimi İlişkisi», Dergisi.
- Nazarbayev N. (2014). "Kazakistan Jolı-2050: Bir maksat, Bir Müdde, Bir Bolaşak" adlı KC Cumhurbaşkanının Kazakistan Halkına Bildirisi.
- Nazarbayev N. (2015). "Kazakistan Jana Jahandık Naktı Ahualda: Ösim, Reformalar, Damuv" adlı Kazakistan Halkına Bildirisi.
- KC İstatistik Acenteliğinin Bilgileri 2006-2015y. http://www.Stat.kz
- Yulçiyeva G.N. (2011). « Otel işletmeciliği»,: El Kitabı, TOO «LEM»,45-47.
- Askarov E.S. (2009). « Upravleniye Kaçestvom»,: El Kitabı. Almatı.
- Bolat T, (2000). « Konaklama İşletmelerinde TKY Yaklaşımı», BMYO