

Dersin Tanımı					
Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ	BAN3156360	Güz Dönemi	3+0	3	5
Ön Koşul Dersleri					
Önerilen Seçmeli Dersler					
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Seviyesi	Lisans				
Dersin Türü	Programa Bağlı Seçmeli				
Dersin Koordinatörü	Dr.Öğr.Üye. Fatih Baha AYDIN				
Dersi Verenler	Doç.Dr. Zafer ADIGÜZEL				
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Toplam Kalite Yönetiminin amacı sürekli iyileştirme çabalarında sosyal paydaşlar ile kuruluş içinde tutarlı, dürüst, açık ilişkilerin kurulması, Toplam Kalite Yönetiminin verilere dayalı,katılımcı ve işbirliğini temel alan işleyiş tarzının tüm çalışanların önceliği olmasıdır.				
Dersin İçeriği	Bu ders; Kalite Kavram ve Paradigmalarının Gelişimi,Kalite ve Takım Organizasyonu,Takımlar ve İletişim,Çatışma Yönetimi ve Karar Verme Süreçleri,Liderlik ve Güçlendirme,Kıyaslama,Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları,Planlama ve Kalite ,Geliştirme, Kontrol ve Kalite,Tasarım ve Kalite,Bilişim Yönetimi ve Kalite,Yenilik Yönetimi ve Kalite,Kalite Kültürü,Kalite ve Etik; konularını içermektedir.				
Dersin Öğrenme Çıktıları	Öğretim Yöntemleri	Ölçme Yöntemleri			
1. Toplam kalite yönetiminin teorik çerçevesini açıklayabilecektir	1	A			
1.1 Toplam kalite yönetimini tanımlar					
1.2 Kalite kavramını tanımlar					
1.3 Kalite ve toplam kalite kavramlarını kıyaslayabilir					
2. Süreç yönetimi konusunda bilgi sahibi olabilecektir	1	A			
2.1 Süreç yönetimini tanımlar					
2.2 Süreç yönetimini açıklar					
2.3 Süreç yönetiminin geliştirilmesinin temel öğelerini anlayabilir					
3. Müşteri odaklı düşünme yeteneğine sahip olabilecektir	1	A			
3.1 Kalite kapsamında müşterileri tanımlar					
3.2 Müşterilerin kalite beklentisini tanımlar					
3.3 Kalite ve müşteri ilişkisini açıklar					
4. Kalite güvence sistemlerini uygulayabilecektir	1	A			
4.1 Kalite güvence sistemini tanımlar					
4.2 Kalite güvence sistemlerini açıklar					
4.3 Kalite güvence sistemi oluşturur					
5. Sorun çözme yetisine sahip olabilecektir	1	A			
5.1 İstatistiksel kalite kontrolü yapabilir					
5.2 Kalite kontrol çizelgelerini yorumlar					
5.3 Kalite kontrol stratejisi oluşturur					
Öğretim Yöntemleri	1: Anlatım				
Ölçme Yöntemleri	A: Yazılı sınav				
Ders Akışı					
Sıra	Konular	Ön Hazırlık			
1	Kalite Kavram ve Paradigmalarının Gelişimi				
2	Kalite ve Takım Organizasyonu				
3	Takımlar ve İletişim				
4	Çatışma Yönetimi ve Karar Verme Süreçleri				
5	Liderlik ve Güçlendirme				
6	Kıyaslama				
7	Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları				
8	Planlama ve Kalite				
9	Geliştirme, Kontrol ve Kalite				
10	Tasarım ve Kalite				
11	Bilişim Yönetimi ve Kalite				
12	Yenilik Yönetimi ve Kalite				
13	Kalite Kültürü				
14	Kalite ve Etik				
Değerlendirme Yöntemleri	Sınava Katkısı				
Ara Sınav	40				
Genel Sınav	60				

Kaynaklar

Toplam Kalite Yönetimi, Prof. Dr. Canan Çetin, Doç. Dr. M.Lütfi Arslan, 6. Baskı, Beta Yayınları, 2017.