

Dersin Tanımı					
Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ	LJK2133150	Güz Dönemi	2+0	2	4
Ön Koşul Dersleri					
Önerilen Seçmeli Dersler					
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Seviyesi	Ön Lisans				
Dersin Türü	Programa Bağlı Seçmeli				
Dersin Koordinatörü	Öğr.Gör. Ceyda SARI				
Dersi Verenler	Öğr.Gör. Selda ERDOĞAN				
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Bu dersin amacı, iş dünyası ve toplumsal mükemmellik ilkelerini tanıtmak, öğrencilere model ve kalite yönetim metodolojisini özel ve kamu sektörünün her alanında kullanabilecek bilgi ve becerileri kazandırmaktır.				
Dersin İçeriği	Bu ders; Kalite , Genel Terimler ve Temel Değerler ve TQM paradigmaları,Toplam Yönetim ve kalite yönetiminin tarihsel gelişimi,Kalite kontrol, Kalite Güvence ve Toplam Kalite Yönetimi,Müşteri Memnuniyeti, Elde Tutma ve Sadakat,ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi,Akreditasyon, Kalibrasyon ve EFQM Modeli,Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK), Ulusal ve uluslararası kalite Ödülleri,Kaliteyi Etkileyen Temel Faktörler (Strateji, Misyon, Vizyon, Değerler, Müşteri odaklılık ve Kıyaslama),Kaliteyi Etkileyen Temel Faktörler (Proses Yönetimi, Sürekli İyileştirme (KAİZEN), Takım Çalışması,Kalite Kontrol Çemberi ve özellikleri,İstatistiksel Kalite Kontrol Yöntemleri,Toplam kalite yönetiminin uygulama süreci: Planlama süreci,Toplam kalite yönetiminin uygulama süreci: Kalite planlama tekniği,Toplam kalite yönetiminin uygulama süreci: Kalite planlama tekniği; konularını içermektedir.				
Dersin Öğrenme Kazanımları		Öğretim Yöntemleri		Ölçme Yöntemleri	
1. Kalite ve toplam kalitenin tarihsel gelişimini öğrenebilecektir.		16, 9		A	
1.1 Kalite ve Toplam Kalite Yönetimini tanımlar.					
1.2 Kalite Gurularını tanıır.					
1.3. Kalitenin tarihsel gelişimini açıklar.					
2. Toplam Kalite Yönetimi ve unsurlarını açıklayabilecektir.		16, 9		A	
2.1. Strateji, Misyon, Vizyon ve Değerler kavramlarını ayırt eder.					
3. Akreditasyon-Kalibrasyon kavramlarını açıklayabilecektir ve Türk Akreditasyon Kurumunu (TÜRKAK) tanıyabilecektir.		16, 9		A	
3.1. Akreditasyonun genel özelliklerini yararlarını ve sürecin temel unsurlarını bilir.					
3.2. Avrupa Akreditasyon Birliğini ve Uluslararası Avrupa Akreditasyon Forumunu tanıır.					
3.3. Kalibrasyonun avantajlarını bilir.					
3.4. Türk Akreditasyon Kurumu kuruluş ve görevlerini bilir.					
4. Mükemmellik Modelini, EFQM Mükemmellik Modelini, Türkiye Kalite Derneğinin Kuruluş amacını ve Türkiye'deki Kalite ödülleri bilecektir.		14, 16, 4, 9		A	
4.1. Mükemmellik Modelini açıklar ve Deming Kalite Ödülünü bilir.					
4.2. EFQM Mükemmellik Modelini bilir.					
4.3. Türkiye Kalite Derneğinin (Kalder) kuruluş amacı ve çalışması hakkında fikir sahibidir.					
5. Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Adımlarını bilmek Standart tanıını, çeşitleri ve standartlaşma kavramlarını ayırt edebilecektir.		14, 18, 9		A	
5.1. ISO Kalite yönetimi sistemini tanımlar.					
5.2. Standardizasyonun faydalarını bilir.					
6. Kalite Kontrol Çemberlerini açıklayabilecektir.		13, 18, 19, 4, 9		A	
6.1. Kalite Çemberlerini tanımlar, tarihçesi ve amaçları hakkında fikir sahibidir.					
6.2. Kalite Çemberlerinin kuruluş aşamalarını ve işleyişini açıklar.					
7. Problem çözümünde Kalite Kontrol Çemberlerinde kullanılan teknikleri kullanabilecektir.		12, 13, 14, 18, 19, 9		A	
7.1. Süreç Akış şemasını ve Neden-Sonuç diyagramını uygular.					
7.2. Diğer İstatistiksel Kalite Kontrol Yöntemlerini uygular.					
Öğretim Yöntemleri	12: Problem Çözme Yöntemi, 13: Örnek Olay Yöntemi, 14: Bireysel Çalışma Yöntemi, 16: Soru - Cevap Tekniği , 18: Mikro Öğretim Tekniği , 19: Beyin Fırtınası Tekniği, 4: Sorgulama Temelli Öğrenme Modeli, 9: Anlatım Yöntemi				
Ölçme Yöntemleri	A: Klasik Yazılı Sınav				
Ders Akışı					
Sıra	Konular	Ön Hazırlık			
1	Kalite , Genel Terimler ve Temel Değerler ve TQM paradigmaları				
2	Toplam Yönetim ve kalite yönetiminin tarihsel gelişimi				
3	Kalite kontrol, Kalite Güvence ve Toplam Kalite Yönetimi				
3	Müşteri Memnuniyeti, Elde Tutma ve Sadakat				
5	ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi				
6	Akreditasyon, Kalibrasyon ve EFQM Modeli				
7	Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK), Ulusal ve uluslararası kalite Ödülleri				
8	Kaliteyi Etkileyen Temel Faktörler (Strateji, Misyon, Vizyon, Değerler, Müşteri odaklılık ve Kıyaslama)				
9	Kaliteyi Etkileyen Temel Faktörler (Proses Yönetimi, Sürekli İyileştirme (KAİZEN), Takım Çalışması				
10	Kalite Kontrol Çemberi ve özellikleri				
11	İstatistiksel Kalite Kontrol Yöntemleri				
12	Toplam kalite yönetiminin uygulama süreci: Planlama süreci				
13	Toplam kalite yönetiminin uygulama süreci: Kalite planlama tekniği				
14	Toplam kalite yönetiminin uygulama süreci: Kalite planlama tekniği				

Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu / Lojistik Programı
2023 - 2024 Eğitim Öğretim Yılı
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ
Syllabus

Değerlendirme Yöntemleri	Sınava Katkısı
Ara Sınav	40
Genel Sınav	60

Kaynaklar
Ders Notu yüklenmiştir.TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ, Örgütsel Mükemmellik İçin, David L. Goetsch, Stanley B. Davis, Nobel Akademik Yayıncılık, Eylül, 2016