

Dersin Tanımı					
Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ	İK2133150	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. Ceyda SARI				
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 Çıktıları			Öğretim Yöntemleri	Ölçme Yöntemleri	
Bu dersin sonunda, öğrenci;					
1. Kalite ve toplam kalitenin tarihsel gelişimini öğrenebilecektir.			1, 2	A	
1.1 Kalite ve Toplam Kalite Yönetimini tanımlar			1	A	
1.2 Kalite Gurularını tanıır.			1	A	
1.3. Kalite'nin tarihsel gelişimini açıklar.			1	A	
2. Toplam Kalite Yönetimi ve unsurlarını açıklayabilecektir.			1, 2	A	
2.1. Strateji, Misyon, Vizyon ve Değerler kavramlarını ayırt eder.			1, 17, 19, 2	A	
3. Akreditasyon-Kalibrasyon kavramlarını açıklayabilecektir ve Türk Akreditasyon Kurumunu (TÜRKAK) tanıyabilecektir.			1, 2	A	
3.1. Akreditasyon ve Kalibrasyon kavramlarını açıklar.			1, 12, 2	A	
3.1.1. Akreditasyonun Genel Özelliklerini yararlarını ve Sürecinin Temel Unsurlarını bilir.			1	A	
3.1.2. Avrupa Akreditasyon Birliğini ve Uluslararası Avrupa Akreditasyon Forumunu tanıır.			1	A	
3.1.3. Kalibrasyonun avantajlarını bilir.			1, 12	A	
3.2. Türk Akreditasyon Kurumu kuruluş ve Görevlerini bilir.			1, 2	A	
4. Mükemmellik Modelini, EFQM Mükemmellik Modelini, Türkiye Kalite Derneğinin Kuruluş amacını ve Türkiye'deki Kalite ödüllerini bilecektir.			1, 14, 18, 2	A	
4.1. Mükemmellik Modelini açıklar ve Deming Kalite Ödülünü bilir.			1, 18	A	
4.2. EFQM Mükemmellik Modelini bilir.			1	A	
4.3. Türkiye kalite Derneğinin (Kalder) kuruluş amacı ve çalışması hakkında fikir sahibidir.			1, 10, 2	A	
5. Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Adımlarını bilmek Standart tanıını, çeşitleri ve standartlaşma kavramlarını ayırt edebilecektir.			1, 11, 14	A	
5.1. ISO Kalite yönetimi Sistemini tanımlar.			1, 11	A	
5.2. Standardizasyonun faydalarını bilir.			1, 10	A	
6. Kalite Kontrol Çemberlerini açıklayabilecektir.			1, 10, 11, 12, 18	A	
6.1. Kalite Çemberlerini tanımlar, Tarihçesi ve Amaçları hakkında fikir sahibidir.			1, 2	A	
6.2. Kalite Çemberlerinin Kuruluş Aşamalarını ve İşleyişini açıklar.			1, 10, 11	A	
7. Problem Çözümünde Kalite Kontrol Çemberlerinde Kullanılan Teknikleri kullanabilecektir.			1, 10, 11, 12, 14, 15	A	
7.1. Süreç Akış şemasını ve Neden-Sonuç diyagramını uygular.			1, 10, 11, 12, 14, 15	A	
7.2. Ve Diğer İstatistiksel Kalite Kontrol Yöntemlerini uygular.			1, 10, 11, 12, 14, 15	A	
Öğretim Yöntemleri	1: Anlatım, 10: Beyin Fırtınası, 11: Seminer, 12: Örnek Olay, 14: Bireysel Çalışma, 15: Problem Çözme, 17: Yansıtıcı Düşünce, 18: Vaka Çalışması, 19: Kavram Haritası, 2: Soru - Cevap				
Ölçme Yöntemleri	A: 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				

Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu / İnsan Kaynakları Yönetimi Programı
2022 - 2023 Eğitim Öğretim Yılı
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ
Syllabus

Ders Akışı		
Sıra	Konular	Ön Hazırlık
13	Toplam kalite yönetiminin uygulama süreci: Kalite planlama tekniği	
14	Toplam kalite yönetiminin uygulama süreci: Kalite planlama tekniği	
Değerlendirme Yöntemleri		Sınava Katkısı
Ara Sınav		40
Genel Sınav		60

Kaynaklar	
Ders Notu yüklenmiştir.SARP Nilgün (2014), Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları, Siyasal Kitabevi	