

İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi / Bankacılık ve Sigortacılık Programı
2019 - 2020 Eğitim Öğretim Yılı
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ
Ders Tasarımı (Syllabus)

| 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 | Doç.Dr. İdil TAMER | | | | |
| Dersi Verenler | Prof.Dr. Canan ÇETİN | | | | |
| 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; konularını içermektedir. | | | | |
| Dersin Öğrenme Çıktıları | Öğretim Yöntemleri | Ölçme Yöntemleri | | | |
| TKY'nin teorik bilgilerini uygulama dönebilecek donanımlara sahip olacaklardır. | 1 | | | | |
| Süreç Yönetimine konusunda bilgi sahibi olacaklardır. | 1 | | | | |
| Müşteri odaklı düşünme yeteneğine sahip olacaklardır. | 1 | | | | |
| Kalite Güvence sistemlerini uygulayabileceklerdir. | 1 | | | | |
| Sorun çözüme yetisine sahip olacaklardır. | 1 | | | | |
| Öğretim Yöntemleri | 1: Anlatım | | | | |
| Ölçme Yöntemleri | | | | | |
| 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 | | | | |
| Kaynaklar | | | | | |
| Toplam Kalite Yönetimi, Prof. Dr. Canan Çetin, Doç. Dr. M.Lütfi Arslan, 6. Baskı, Beta Yayınları, 2017. | | | | | |