

Dersin Tanımı					
Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ	YY2233150	Bahar Dönemi	2+0	2	4
<b>Ön Koşul Dersleri</b>					
<b>Önerilen Seçmeli Dersler</b>					
<b>Dersin Dili</b>	Türkçe				
<b>Dersin Seviyesi</b>	Ön Lisans				
<b>Dersin Türü</b>	Programa Bağlı Seçmeli				
<b>Dersin Koordinatörü</b>	Öğr.Gör. Ethem ARSLAN				
<b>Dersi Verenler</b>	Öğr.Gör. Ceyda SARI				
<b>Dersin Yardımcıları</b>					
<b>Dersin Amacı</b>	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.				
<b>Dersin İçeriği</b>	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.				
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>			<b>Öğretim Yöntemleri</b>	<b>Ölçme Yöntemleri</b>	
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 ödülleri 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	
<b>Öğretim Yöntemleri</b>	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				
<b>Ölçme Yöntemleri</b>	A: Yazılı sınav				
<b>Ders Akışı</b>					
<b>Sıra</b>	<b>Konular</b>	<b>Ön Hazırlık</b>			
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				

Ders Akışı		
Sıra	Konular	Ön Hazırlık
13	Toplam kalite yönetiminin uygulama süreci: Kalite planlama tekniği	
14	Toplam kalite yönetiminin uygulama süreci: Kalite planlama tekniği	
Kaynaklar		
Ara Sınav %20 Ödev %20 Final %60SARP Nilgün (2014), Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları, Siyasal Kitabevi		