

Dersin Tanımı					
Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ	PR4212033	Bahar Dönemi	3+0	3	5
Ön Koşul Dersleri					
Önerilen Seçmeli Dersler					
Dersin Dili	İngilizce				
Dersin Seviyesi	Lisans				
Dersin Türü	Programa Bağlı Seçmeli				
Dersin Koordinatörü					
Dersi Verenler					
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Dersin amacı; dünyada üretim ve hizmet kurumlarından, kamu kurumları ve kar amacı olmayan oluşumlara kadar mükemmel ulaşmanın temel yolu olarak benimsenen toplam kalite anlayışının benimsenilerek, farklı kurumsal uygulamalarla içselleştirilmesidir.				
Dersin İçeriği	Bu ders; Toplam kalite yönetimi kavramı ve ortaya çıkış sebepleri, Toplam kalite yönetiminde müşteri odaklılık, Ürün ve hizmet üretiminde mükemmelliğe ulaşmada kalite, Toplam kalite sürecinin vizyon ve misyonla ilişkilendirilmesi, Mükemmellik modeli ve kurumsal değeri, Halkla ilişkilerde kalite modelleri, Halkla ilişkilerde kalite modelleri, Ara sınav, Halkla ilişkiler etkinlik ve stratejilerinde toplam kalite yönetimi, Kurumsal iletişimde kalite, Kurumsal iletişimde verimliliğin artırılmasında sürekli iyileştirme ve gelişmenin önemi, Kalite ve İnovasyon: Yaratıcılığın karlılığa dönüştürülmesi, Kurumsal kalite ve uygulamadan örnekler, Değerlendirme / Ders tekrarı; konularını içermektedir.				
Dersin Öğrenme Kazanımları	Öğretim Yöntemleri			Ölçme Yöntemleri	
1. Toplam kalite yönetiminin teorik çerçevesini açıklayabilecektir				A, D, E	
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				A, D, E	
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				A, D, E	
3.1 Kalite kapsamında müşterileri tanımlar					
3.2 Müşterilerin kalite beklentisini tanımlar					
3.3 Kalite ve müşteri ilişkisini açıklar					
4. Kalite güvence sistemlerini uygulayabilecektir				A, D, E	
4.1 Kalite güvence sistemini tanımlar					
4.2 Kalite güvence sistemlerini açıklar					
4.3 Kalite güvence sistemi oluşturur					
5. Sorun çözme yetisine sahip olabilecektir				A, D, E	
5.1 İstatistiksel kalite kontrolü yapabilir					
5.2 Kalite kontrol çizelgelerini yorumlar					
5.3 Kalite kontrol stratejisi oluşturur					
Öğretim Yöntemleri					
Ölçme Yöntemleri	A: Klasik Yazılı Sınav, D: Sözlü Sınav, E: Ödev				
Ders Akışı					
Sıra	Konular	Ön Hazırlık			
1	Toplam kalite yönetimi kavramı ve ortaya çıkış sebepleri				
2	Toplam kalite yönetiminde müşteri odaklılık				
3	Ürün ve hizmet üretiminde mükemmelliğe ulaşmada kalite				
4	Toplam kalite sürecinin vizyon ve misyonla ilişkilendirilmesi				
5	Mükemmellik modeli ve kurumsal değeri				
6	Halkla ilişkilerde kalite modelleri				
7	Halkla ilişkilerde kalite modelleri				
8	Ara sınav				
9	Halkla ilişkiler etkinlik ve stratejilerinde toplam kalite yönetimi				
10	Kurumsal iletişimde kalite				
11	Kurumsal iletişimde verimliliğin artırılmasında sürekli iyileştirme ve gelişmenin önemi				
12	Kalite ve İnovasyon: Yaratıcılığın karlılığa dönüştürülmesi				
13	Kurumsal kalite ve uygulamadan örnekler				
14	Değerlendirme / Ders tekrarı				
Değerlendirme Yöntemleri	Sınava Katkısı				
(Ara Sınav) ödev	20				
Ara Sınav	40				
Genel Sınav	60				

Kaynaklar

--