

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	Total Quality Management / Total Quality Management	
Ders Kodu / Course Code	ISL413B	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Bachelor / Bachelor	
Ders Akts Kredi / ECTS	4.00	
Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical)	3.00	
Haftalık Uygulama Saati / Course Hours For Week (Objected)	0.00	
Haftalık Laboratuar Saati / Course Hours For Week (Laboratory)	0.00	
Dersin Verildiği Yıl / Year	4	
Öğretim Sistemi / Teaching System	Daytime Class / Daytime Class	
Eğitim Dili / Education Language	Turkish / Turkish	
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	Ön koşul olan ders yoktur.	There is no prerequisite course.
Amacı / Purpose	Toplam Kalite yönetimi alanındaki temel bilgi ve çözümlerin yanısıra ülkemizdeki ve dünyadaki ortaya çıkan yenilikler ve uygulamalar hakkında karşılaştırmalı bilgi vermek, vak'alarla konular hakkında çözüm bulma becerisi kazandırmaktır.	In addition to the basic knowledge and solutions in the field of Total Quality Management, it is to give comparative information about the innovations and practices emerging in our country and in the world, and to gain the ability to find solutions about the issues.
İçeriği / Content	Kalite fonksiyonunun işletme organizasyonundaki rolü ve önemi, rekabet gücüne etkileri, kalite problemlerini tanımlamak, sınıflandırmak ve çözümlemektir.	The role and importance of the quality function in business organization, its effects on competitiveness, to define, classify and analyze quality problems.
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations		
Staj Durumu / Internship Status		
Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	- David L. Goetsch, Stanley B. Davis (2016). TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ -Örgütsel Mükemmellik İçin-/ TOPLAM KALİTEYE GİRİŞ, Nobel Akademik Yayıncılık - Prof. Dr. Mahmut Tekin (2013). Toplam Kalite Yönetimi, Yenilenmiş 8. Baskı, Günay Ofset. - Doç. Dr. Said Kingır (2020), Toplam Kalite Yönetimi, Nobel Akademik Yayıncılık.	- David L. Goetsch, Stanley B. Davis (2016). TOTAL QUALITY MANAGEMENT - For Organizational Excellence - / INTRODUCTION TO TOTAL QUALITY, Nobel Academic Yayıncılık - Prof. Dr. Mahmut Tekin (2013). Total Quality Management, 8th Revised Edition, Günay Ofset. - Assoc. Dr. Said Kingır (2020), Total Quality Management, Nobel Academic Publishing.
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)	Dr. Öğr. Üyesi Gözde MERT	

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Toplam kalite ile ilgili temel kavramları anlatır.	Tell basic concepts of Total Quality Management.
2	Toplam Kalite Yönetiminin genel özelliklerini sıralar.	Outline characteristics of Total Quality Management.
3	Toplam Kalite Yönetiminin temel felsefesini anlatır.	Explain the basic philosophy of Total Quality Management.
4	Kavramlar üzerinde durur.	Concepts are emphasized.
5	Kaizen nedir? ne gibi fonksiyonu vardır, Japonların başarısındaki Kaizen'in etkisi nasıldır?	What is Kaizen? What is its the function? What is the effect of the Japanese success of Kaizen?
6	Altı sigma nedir, nasıl ortaya çıkmıştır, kalitedeki fonksiyonu nedir?	What is Six Sigma, how did it arise, what's the quality function?
7	Outsourcing nedir? Nasıl yabancı kaynaklar kullanılır?	What is Out sourcing? How to use the foreign resources?
8	Benchmarking nedir? Rakip firmalar nasıl örnek alınır ve gözlemlenir?	What is benchmarking? How to pattern and observe competing firms?
9	Karar verme metotları nelerdir?	What are the methods of decision-making?
10	Pareto analizi nedir? Nasıl Yapılır?	What is Pareto analysis? How to make it?
11	Balık Kılçığı metodu ile karar verme nasıl yapılır?	Method of Fish Bone as decision making model? and How to prepare it?
12	Akım şemaları nasıl hazırlanır?	How to prepare Fallow chart?

HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

Hafta / Week					
1	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Örgüt, Yönetim ve Yönetici Kavramları, Kalite Kavramı, Kalitenin Amacı, Önemi, Boyutları ve Bileşenleri, Kalitenin Gelişimi ve Kalite Yönetimi, Örnek Olay				
	Organization, Management and Executive Concepts, The Concept of Quality, Purpose, Importance, Dimensions and Components of Quality, Quality Development and Quality Management, Case study				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Kalite Felsefesi, Kalitenin Tarihsel Gelişimi, Kaliteye Yön Verenler, Gelecek İçin Kalite Yönetim İlkeleri, Örnek Olay				
	Quality Philosophy, Historical Development of Quality, Leaders of Quality, Quality Management Principles for the Future, Case study				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Toplam Kalite Yönetimi, Örnek Olay				
	Total Quality Management, Case Study				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Kalite Maliyetleri, Kalite Rekabet İlişkisi, Örnek Olay				
	Quality Costs, Quality Competitive Relationship, Case Study				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Kalite Güvencesi, Kalite Güvencesi Sistemleri (ISO 9000:1994, ISO 9000:2000 ve ISO 9000:2008 Serileri)				
	Quality Assurance, Quality Assurance Systems (ISO 9000: 1994, ISO 9000: 2000 and ISO 9000: 2008 Series)				

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Toplam Kalite Yönetimi ve İnsan Kaynakları, Örnek Olay				
	Total Quality Management and Human Resources, Case Study				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Kalite Kültürü, Kalite Kültürünün Oluşturulması, Örnek Olay Kalite Yönetim Araçları - Problem Çözmede Verilere Dayalı Karar Verme				
	Quality Culture, Creation of Quality Culture, Case Study Quality Management Tools - Data-Based Decision Making in Problem Solving				
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Ara Sınav				
	Midterm				
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Kalite Yönetiminde Müşteriyi Dinlemek - KANO Analizi ve Kalite Fonksiyon Yayılımı				
	Listening to the Customer in Quality Management - KANO Analysis and Quality Function Deployment				
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Toplam Kalite Yönetiminde Sürekli Gelişme, Sürdürülebilir Süreç Yönetimi				
	Continuous Improvement in Total Quality Management, Sustainable Process Management				
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Kalite Çemberleri, Ringi				
	Quality Circles, Ringi				

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	İstatistiksel Kalite Kontrol				
	Statistical Quality Control				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	TOYOTA Üretim Sistemi, Kaizen, Kanban				
	TOYOTA Production System, Kaizen, Kanban				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Yalın Üretim, 6 Sigma, Örnek Olay				
	Lean Manufacturing, 6 Sigma, Case Study				
15	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Final Sınavı				
	Final Exam				

DEĞERLENDİRME / EVALUATION

Yarıyıl (Yıl) İçi Etkinlikleri / Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		40
Yarıyıl (Yıl) Sonu Etkinlikleri / End Of Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Final Sınavı / Final Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		60
Etkinliklerinin Başarı Notuna Katkı Yüzdesi(%) Toplamı / Total Percentage of Contribution (%) to Success Grade:		100
Değerlendirme Tipi / Evaluation Type:		

İŞ YÜKÜ / WORKLOADS

Etkinlikler / Workloads	Sayı / Number	Süresi (Saat) / Duration (Hours)	Toplam İş Yüğü (Saat) / Total Work Load (Hour)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	1.00	1.00
Ara Sınav İçin Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination	1	14.00	14.00
Bireysel Çalışma / Self Study	1	30.00	30.00
Final Sınavı / Final Examination	1	1.00	1.00
Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination	1	28.00	28.00
Okuma / Reading	1	28.00	28.00
Örnek Vaka İncelemesi / Case Study	1	5.00	5.00
Rapor Sunma / Report Presentation	1	1.00	1.00
Toplam / Total:	8	108.00	108.00
Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 25.00 (Saat/AKTS) = 108.00/25.00 = 4.32 ~ / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 25.00 (Hour / ECTS) = 108.00 / 25.00 = 4.32 ~			

PROGRAM VE ÖĞRENME ÇIKTISI / PROGRAM LEARNING OUTCOMES

Öğrenme Çıktıları / Learning Outcomes	Program Çıktıları / Program Outcomes									
	1.1.1	1.1.2	1.1.3	1.1.4	1.1.5	1.1.6	1.1.7	1.1.8	1.1.9	1.1.10
1.Toplam kalite ile ilgili temel kavramları anlatır. / Tell basic concepts of Total Quality Management.	1	2	2	1	3	3	2	1	4	4
2.Toplam Kalite Yönetiminin genel özelliklerini sıralar. / Outline characteristics of Total Quality Management.	1	2	2	1	3	5	1	1	4	4
3.Toplam Kalite Yönetiminin temel felsefesini anlatır. / Explain the basic philosophy of Total Quality Management.	1	2	2	1	3	5	2	1	5	5
4.Kavramlar üzerinde durur. / Concepts are emphasized.	1	2	3	2	4	3	1	1	5	4

5.Kaizen nedir? ne gibi fonksiyonu vardır, Japonların başarısındaki Kaize'nin etkisi nasıldır? / What is Kaizen? What is its the function? What is the effect of the Japanese success of Kaizen?	1	2	3	4	5	5	1	2	5	4
6.Altı sigma nedir, nasıl ortaya çıkmıştır, kalitedeki fonksiyonu nedir? / What is Six Sigma, how did it arise, what's the quality function?	1	2	3	2	3	4	1	4	3	2
7.Outsourcing nedir? Nasıl yabancı kaynaklar kullanılır? / What is Out sourcing? How to use the foreign resources?	1	3	3	3	3	3	1	1	4	2
8.Benchmarking nedir? Rakip firmalar nasıl örnek alınır ve gözlemlenir? / What is benchmarking? How to pattern and observe competing firms?	1	2	4	5	5	3	1	2	4	4
9.Karar verme metotları nelerdir? / What are the methods of decision-making?	1	3	5	4	5	3	3	5	5	3
10.Pareto analizi nedir? Nasıl Yapılır? / What is Pareto analysis? How to make it?	1	4	4	4	5	3	1	4	3	2
11.Balık Kılçığı metodu ile karar verme nasıl yapılır? / Method of Fish Bone as decision making model? and How to prepare it?	1	4	5	4	5	3	1	4	3	2
12.Akım şemaları nasıl hazırlanır? / How to prepare Fallow chart?	1	4	5	4	4	2	1	5	3	1

Katkı Düzeyi / Contribution Level : 1-Çok Düşük / Very low, 2-Düşük / Low, 3-Orta / Moderate, 4-Yüksek / High, 5-Çok Yüksek / Very high