

## GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ders Adı / Course Name                                                            | Total quality Management / Total quality Management                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ders Kodu / Course Code                                                           | ESPK409                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ders Türü / Course Type                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ders Seviyesi / Course Level                                                      | Bachelor / Bachelor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ders Akts Kredi / ECTS                                                            | 5.00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 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<br>- Prof. Dr. Mahmut Tekin (2013). Toplam Kalite Yönetimi, Yenilenmiş 8. Baskı, Günay Ofset.<br>- 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<br>- Prof. Dr. Mahmut Tekin (2013). Total Quality Management, 8th Revised Edition, Günay Ofset.<br>- 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<br>Kalite Yönetim Araçları - Problem Çözmede Verilere Dayalı Karar Verme |          |     |                                                          |                           |
|    | Quality Culture, Creation of Quality Culture, Case Study<br>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             | 10.00                            | 10.00                                          |
| Rapor Sunma / Report Presentation                                                                                                                                                    | 1             | 1.00                             | 1.00                                           |
| <b>Toplam / Total:</b>                                                                                                                                                               | <b>8</b>      | <b>113.00</b>                    | <b>113.00</b>                                  |
| Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 25.00 (Saat/AKTS) = 113.00/25.00 = 4.52 ~ / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 25.00 (Hour / ECTS) = 113.00 / 25.00 = 4.52 ~ |               |                                  |                                                |

## 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 | 1.1.11 | 1.1.12 | 1.1.13 | 1.1.14 | 1.1.15 | 1.1.16 | 1.1.17 | 1.1.18 | 1.1.19 | 1.1.20 |
| 1.Toplam kalite ile ilgili temel kavramları anlatır. / Tell basic concepts of Total Quality Management.            | 4                                    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 5     | 5     | 5      | 5      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 2      | 2      | 2      |
| 2.Toplam Kalite Yönetiminin genel özelliklerini sıralar. / Outline characteristics of Total Quality Management.    | 3                                    | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 3      | 2      | 2      | 2      | 2      | 3      |
| 3.Toplam Kalite Yönetiminin temel felsefesini anlatır. / Explain the basic philosophy of Total Quality Management. | 2                                    | 2     | 2     | 3     | 3     | 2     | 2     | 2     | 3     | 2      | 5      | 2      | 2      | 3      | 1      | 2      | 3      | 2      | 2      | 2      |
| 4.Kavramlar üzerinde durur. / Concepts are emphasized.                                                             | 2                                    | 2     | 4     | 2     | 5     | 3     | 4     | 3     | 4     | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 1      | 5      | 4      | 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? | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 6.Altı sigma nedir, nasıl ortaya çıkmıştır, kalitedeki fonksiyonu nedir? / What is Six Sigma, how did it arise, what's the quality function?                                                     | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 7.Outsourcing nedir? Nasıl yabancı kaynaklar kullanılır? / What is Out sourcing? How to use the foreign resources?                                                                               | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 |
| 8.Benchmarking nedir? Rakip firmalar nasıl örnek alınır ve gözlemlenir? / What is benchmarking? How to pattern and observe competing firms?                                                      | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 |
| 9.Karar verme metotları nelerdir? / What are the methods of decision-making?                                                                                                                     | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 10.Pareto analizi nedir? Nasıl Yapılır? / What is Pareto analysis? How to make it?                                                                                                               | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11.Balık Kılçığı metodu ile karar verme nasıl yapılır? / Method of Fish Bone as decision making model? and How to prepare it?                                                                    | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 12.Akım şemaları nasıl hazırlanır? / How to prepare Fallow chart?                                                                                                                                | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |

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