

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	Total Quality Management in Service Businesses / Total Quality Management in Service Businesses	
Ders Kodu / Course Code	GMS514	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Master without Thesis / Master without Thesis	
Ders Akts Kredi / ECTS	6.00	
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	1	
Öğretim Sistemi / Teaching System	Daytime Class / Daytime Class	
Eğitim Dili / Education Language	Turkish / Turkish	
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	yok	none
Amacı / Purpose	Bu dersin amacı, hizmet sektöründeki işletmelerin kalite yönetimini anlamalarına yardımcı olmak ve işletme performansını artırmak için kullanabilecekleri teknikleri öğrenmelerini sağlamaktır.	The aim of this course is to help businesses in the service sector understand quality management and learn the techniques they can use to improve business performance.
İçeriği / Content	Bu dersin amacı, hizmet sektöründeki işletmelerin kalite yönetimini anlamalarına yardımcı olmak ve işletme performansını artırmak için kullanabilecekleri teknikleri öğrenmelerini sağlamaktır.	The aim of this course is to help businesses in the service sector understand quality management and learn the techniques they can use to improve business performance.
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations	yok	none
Staj Durumu / Internship Status	yok	none
Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	Dale H. Besterfield, "Total Quality Management" David Hoyle, "ISO 9000 Quality Systems Handbook" Jeffrey K. Liker, "The Toyota Way" Mikel Harry and Richard Schroeder, "Six Sigma: The Breakthrough Management Strategy"	Dale H. Besterfield, "Total Quality Management" David Hoyle, "ISO 9000 Quality Systems Handbook" Jeffrey K. Liker, "The Toyota Way" Mikel Harry and Richard Schroeder, "Six Sigma: The Breakthrough Management Strategy"
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)		

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Hizmet işletmelerinde toplam kalite yönetimi kavramlarını anlama.	Understand the concepts of total quality management in service businesses.
2	Kalite yönetimi süreçlerini planlama, uygulama ve kontrol etme becerisi kazanma.	Acquire the skills to plan, implement, and control quality management processes.
3	Hizmet kalitesini ölçme ve iyileştirme stratejileri geliştirme.	Develop strategies for measuring and improving service quality.
4	Müşteri memnuniyeti ve sadakatini artırmak için kalite odaklı yaklaşımları benimseme.	Embrace quality-focused approaches to increase customer satisfaction and loyalty.
5	Hizmet işletmelerinde toplam kalite yönetimi alanında araştırma yapma ve sonuçlarını yazılı veya sözlü olarak sunma becerisi geliştirme.	Conduct research in the field of total quality management in service businesses and present the findings in written or oral form.

HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

Hafta / Week					
1	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Toplam Kalite Yönetimi Temelleri				
	Fundamentals of Total Quality Management				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi				
	Quality Management in the Service Sector				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Kalite Kültürünün Oluşturulması				
	Creating a Quality Culture				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Odaklılık				
	Customer Focus				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Süreç Yönetimi				
	Process Management				

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Performans Ölçümü ve İyileştirme				
	Performance Measurement and Improvement				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet Kalitesi Değerlendirme Araçları				
	Tools for Assessing Service Quality				
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet Tasarımı ve Standartlaştırma				
	Service Design and Standardization				
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Personel Eğitimi ve Yetkinlik Geliştirme				
	Staff Training and Competency Development				
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetimi				
	Customer Relationship Management				
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Tedarik Zinciri Yönetimi ve Kalite				
	Supply Chain Management and Quality				

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Değişim Yönetimi ve Sürekli İyileştirme				
	Change Management and Continuous Improvement				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Risk Yönetimi ve Kalite Kontrolü				
	Risk Management and Quality Control				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Toplam Kalite Yönetimi Proje Çalışması				
	Total Quality Management Project Work				

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	76.00	76.00
Final Sınavı / Final Examination	1	1.00	1.00
Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination	1	72.00	72.00
Toplam / Total:	4	150.00	150.00
Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 25.00 (Saat/AKTS) = 150.00/25.00 = 6.00 ~ 6.00 / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 25.00 (Hour / ECTS) = 150.00 / 25.00 = 6.00 ~ 6.00			

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.Hizmet işletmelerinde toplam kalite yönetimi kavramlarını anlama. / Understand the concepts of total quality management in service businesses.	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
2.Kalite yönetimi süreçlerini planlama, uygulama ve kontrol etme becerisi kazanma. / Acquire the skills to plan, implement, and control quality management processes.	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
3.Hizmet kalitesini ölçme ve iyileştirme stratejileri geliştirme. / Develop strategies for measuring and improving service quality.	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
4.Müşteri memnuniyeti ve sadakatini artırmak için kalite odaklı yaklaşımları benimseme. / Embrace quality-focused approaches to increase customer satisfaction and loyalty.	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
5.Hizmet işletmelerinde toplam kalite yönetimi alanında araştırma yapma ve sonuçlarını yazılı veya sözlü olarak sunma becerisi geliştirme. / Conduct research in the field of total quality management in service businesses and present the findings in written or oral form.	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4

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