

## GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ders Adı / Course Name                                               | Total Quality Management / Total Quality Management                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ders Kodu / Course Code                                              | OISL277                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ders Türü / Course Type                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ders Seviyesi / Course Level                                         | Associate / Associate                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ders Akts Kredi / ECTS                                               | 3.00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical) | 1.00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Haftalık Uygulama Saati / Course Hours For Week (Objected)           | 2.00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Haftalık Laboratuvar Saati / Course Hours For Week (Laboratory)      | 0.00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Dersin Verildiği Yıl / Year                                          | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Öğretim Sistemi / Teaching System                                    | Daytime Class / Daytime Class                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Eğitim Dili / Education Language                                     | Turkish / Turkish                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses                      | Ön koşulu olan ders yoktur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | There is no prerequisite for this course.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Amacı / Purpose                                                      | Bu derste, kalite ile ilgili temel kavramlar, kalite felsefesi, kalite iyileştirme, kalite kontrol, kalite güvence sistemi ve standardizasyon ile ilgili temel kavramlar hakkında bilgi sahibi olunacaktır. Ayrıca, kalite yönetim sistemleriyle doğrudan bağlantılı stratejik yönetim, problem çözme teknikleri, süreç yönetimi sistemi ve hizmet sektöründe kalite kavramları ayrıntılı ve bütünsel bir çerçevede içinde incelenecektir. Derste vurgulanacak temel konu, kalite yönetim sistemlerinin oluşturulması, hayata geçirilmesi ve sürekliliğinin sağlanması durumunda işletmelerde, verimlilik çalışmalarının olumlu etkileceği, müşteriler açısından memnuniyet düzeyinin yükseleceği, çalışanlar açısından yönetime katılımın daha çok sağlanabileceği düşüncesidir.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | In this course, basic concepts of quality, quality philosophy, quality improvement, quality control, quality assurance system and basic concepts of standardization will be learned. In addition, strategic management, problem solving techniques, process management system and quality concepts in the service sector will be examined in a detailed and holistic framework, which are directly related to quality management systems. The main subject to be emphasized in the course is the idea that if quality management systems are established, implemented and sustained, productivity efforts will be positively affected in enterprises, the level of satisfaction will increase for customers, and participation in management can be achieved more for employees.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| İçeriği / Content                                                    | Yoğun rekabet ortamı, sürekli gelişen teknoloji, pek çok gelişmenin odağında yer alan insanın beklentilerinin değişmesi, işletmeleri geleneksel yapılardan farklı ortamlarda çalışmaya ve daha katılımcı bir yönetim anlayışını benimsemeye yönlendirmektedir. Bu durumun doğal sonucu olarak yeni yönetim yaklaşımları ve örgüt yapıları hem uygulayıcılar arasında hem de bilimsel düzlemde tartışılmaya ve uygulanmaya başlamıştır. Planlamanın ve daha da önemlisi öngöründe bulunmanın çok zorlaştığı bu çevre şartlarında tartışılan en önemli kavramlardan biri kalitedir. Kalite kavramı ve bu kavramın işletmelerde yerleştirilmesi, yaygınlaştırılması akşamdan sabaha pek çok kavramın değiştiği yeni yönetim yaklaşımları içerisinde belki de en dayanıklı olanlardan biridir. Temelde standartlara uygunluğu ifade eden kalite kavramının pek çok tanımı vardır. Tüm tanımların ortak paydasında "ihtiyaca uygunluk" bulunmaktadır. Müşteri kavramı, kalite anlayışında yoğun olarak vurgulanmaktadır. Diğer yandan, "müşteri velinimettir" anlayışı, aynı zamanda hataları azaltıp maliyetleri de düşürmektedir. | The intense competitive environment, constantly developing technology, changing expectations of people, which are at the center of many developments, lead businesses to work in environments different from traditional structures and to adopt a more participatory management approach. As a natural result of this situation, new management approaches and organizational structures have begun to be discussed and applied both among practitioners and on a scientific level. One of the most important concepts discussed in these environmental conditions where planning and, more importantly, predicting is very difficult, is quality. The concept of quality and its placement and dissemination in businesses is perhaps one of the most durable of the new management approaches, in which many concepts have changed overnight. There are many definitions of the concept of quality, which basically means compliance with standards. The common denominator of all definitions is "suitability for needs". The concept of customer is heavily emphasized in the understanding of quality. On the other hand, the understanding of "the customer is the benefactor" also reduces mistakes and reduces costs. |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations                        |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                |
| Staj Durumu / Internship Status                                                   | Öğrenci 15 veya 30 iş günü staj yapar ya da staj yerine proje hazırlar.                                                                                                                                        | Students work as interns for 15 or 30 days, or they prepare projects instead of internship.                                                                                                                    |
| Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading | 1.Toplam Kalite Yönetimi, Prof. Dr. Canan Çetin. Beta Yayınları.; 2.Toplam Kalite Yönetimi, Prof. Dr. Nilgün Sarp. Siyasal Kitabevi.; 3.Kalite Odaklı Mükemmellik, Dr. Oygur Yamak. Nobel Akademik Yayıncılık. | 1.Toplam Kalite Yönetimi, Prof. Dr. Canan Çetin. Beta Yayınları.; 2.Toplam Kalite Yönetimi, Prof. Dr. Nilgün Sarp. Siyasal Kitabevi.; 3.Kalite Odaklı Mükemmellik, Dr. Oygur Yamak. Nobel Akademik Yayıncılık. |
| Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)                                | Öğr. Gör. Murat Baştuğ                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                |

### ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

|   |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                  |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Kalite kavramını, bileşenlerini ve tarihsel gelişimini açıklayabilecek.                                                                           | Students will be able to explain the concept of quality, its components and historical development.                                                              |
| 2 | Kaliteyi etkileyen faktörleri ve kalite maliyetlerini ayırt edebilecek.                                                                           | Students will be able to distinguish the factors affecting quality and quality costs.                                                                            |
| 3 | Hizmet kalitesini ve kalitenin algılanma şekillerini listeleyebilecek.                                                                            | Students will be able to list the quality of service and perception of quality.                                                                                  |
| 4 | Kalite kontrol, kalite güvence ve Toplam Kalite Yönetimi arasındaki temel farkları ayırt edebilecek.                                              | Students will be able to distinguish the main differences between quality control, quality assurance and Total Quality Management.                               |
| 5 | Problem çözme metodolojisinin aşamalarını açıklayabilecek.                                                                                        | Students will be able to explain the stages of problem solving methodology.                                                                                      |
| 6 | Beyin fırtınası, Yalın Üretim, Altı Sigma, Kaizen ve 5S gibi yaygın şekilde kullanılan kalite yönetim tekniklerini temel düzeyde açıklayabilecek. | Students will be able to explain widely used quality management techniques such as Brainstorming, Lean Manufacturing, Six Sigma, Kaizen and 5S at a basic level. |
| 7 | ISO 9000, ISO 14000 ve diğer çağdaş sertifikasyon uygulamalarını açıklayabilecek.                                                                 | Students will be able to explain ISO 9000, ISO 14000 and other contemporary certification practices.                                                             |
| 8 | EFQM Mükemmellik Modeli'ni betimleyebilecek.                                                                                                      | Students will be able to describe the EFQM Excellence Model.                                                                                                     |

### HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

| Hafta / Week |                               |          |     |                                                          |                           |
|--------------|-------------------------------|----------|-----|----------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1            | Teorik Dersler / Theoretical  | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|              | Kalite Kavramı                |          |     |                                                          |                           |
|              | The Concept of Quality        |          |     |                                                          |                           |
| 2            | Teorik Dersler / Theoretical  | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|              | Kalitenin Tarihsel Gelişimi   |          |     |                                                          |                           |
|              | Historical Process of Quality |          |     |                                                          |                           |
| 3            | Teorik Dersler / Theoretical  | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|              | Kalite Maliyetleri            |          |     |                                                          |                           |
|              | Quality Costs                 |          |     |                                                          |                           |
| 4            | Teorik Dersler / Theoretical  | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|              | Kalite Felsefesi              |          |     |                                                          |                           |
|              | Quality Philosophy            |          |     |                                                          |                           |
| 5            | Teorik Dersler / Theoretical  | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|              | Kalite Kontrol                |          |     |                                                          |                           |
|              | Quality Control               |          |     |                                                          |                           |

|    |                                           |          |     |                                                          |                           |
|----|-------------------------------------------|----------|-----|----------------------------------------------------------|---------------------------|
| 6  | Teorik Dersler / Theoretical              | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Kalite Güvence ve Kalite İyileştirme      |          |     |                                                          |                           |
|    | Quality Assurance and Quality Improvement |          |     |                                                          |                           |
| 7  | Teorik Dersler / Theoretical              | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Problemin Tanımlanması                    |          |     |                                                          |                           |
|    | Defining the Problem                      |          |     |                                                          |                           |
| 8  | Teorik Dersler / Theoretical              | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Ara Sınav                                 |          |     |                                                          |                           |
|    | MidTerm Exam                              |          |     |                                                          |                           |
| 9  | Teorik Dersler / Theoretical              | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Problemin Analizi                         |          |     |                                                          |                           |
|    | Analysis of the Problem                   |          |     |                                                          |                           |
| 10 | Teorik Dersler / Theoretical              | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Problemin İyileştirilmesi - I             |          |     |                                                          |                           |
|    | Problem Remediation - I                   |          |     |                                                          |                           |
| 11 | Teorik Dersler / Theoretical              | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Problemin İyileştirilmesi - II            |          |     |                                                          |                           |
|    | Problem Remediation - II                  |          |     |                                                          |                           |

|    |                                   |          |     |                                                          |                           |
|----|-----------------------------------|----------|-----|----------------------------------------------------------|---------------------------|
| 12 | Teorik Dersler / Theoretical      | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Problemin İyileştirilmesi - III   |          |     |                                                          |                           |
|    | Problem Remediation - III         |          |     |                                                          |                           |
| 13 | Teorik Dersler / Theoretical      | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Standardizasyon ve Sertifikasyon  |          |     |                                                          |                           |
|    | Standardization and Certification |          |     |                                                          |                           |
| 14 | Teorik Dersler / Theoretical      | Uygulama | Lab | Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques | Ön Hazırlık / Preliminary |
|    | Kalitenin Ödüllendirilmesi        |          |     |                                                          |                           |
|    | Rewarding Quality                 |          |     |                                                          |                           |
| 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                                           |
| Bireysel Çalışma / Self Study                                                                                                                                                      | 15            | 3.00                             | 45.00                                          |
| Final Sınavı / Final Examination                                                                                                                                                   | 1             | 1.00                             | 1.00                                           |
| Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination                                                                                                        | 1             | 30.00                            | 30.00                                          |
| Toplam / Total:                                                                                                                                                                    | 18            | 35.00                            | 77.00                                          |
| Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 25.00 (Saat/AKTS) = 77.00/25.00 = 3.08 ~ / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 25.00 (Hour / ECTS) = 77.00 / 25.00 = 3.08 ~ |               |                                  |                                                |

## PROGRAM VE ÖĞRENME ÇIKTISI / PROGRAM LEARNING OUTCOMES

| Öğrenme Çıktıları /<br>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.Kalite kavramını, bileşenlerini ve tarihsel gelişimini açıklayabilecek. / Students will be able to explain the concept of quality, its components and historical development.                                                                                                                                        | 2                                    |       |       |       |       |       |       |       |       |        |        |        |        |        |
| 2.Kaliteyi etkileyen faktörleri ve kalite maliyetlerini ayırt edebilecek. / Students will be able to distinguish the factors affecting quality and quality costs.                                                                                                                                                      | 3                                    |       |       | 1     |       | 2     |       |       |       |        |        |        |        |        |
| 3.Hizmet kalitesini ve kalitenin algılanma şekillerini listeleyebilecek. / Students will be able to list the quality of service and perception of quality.                                                                                                                                                             | 3                                    |       |       | 3     |       |       | 2     |       |       |        |        |        |        |        |
| 4.Kalite kontrol, kalite güvence ve Toplam Kalite Yönetimi arasındaki temel farkları ayırt edebilecek. / Students will be able to distinguish the main differences between quality control, quality assurance and Total Quality Management.                                                                            | 3                                    |       |       | 2     |       | 2     |       |       |       |        |        |        |        |        |
| 5.Problem çözme metodolojisinin aşamalarını açıklayabilecek. / Students will be able to explain the stages of problem solving methodology.                                                                                                                                                                             | 3                                    |       |       | 2     |       |       | 3     | 2     |       | 4      |        |        |        |        |
| 6.Beyin fırtınası, Yalın Üretim, Altı Sigma, Kaizen ve 5S gibi yaygın şekilde kullanılan kalite yönetim tekniklerini temel düzeyde açıklayabilecek. / Students will be able to explain widely used quality management techniques such as Brainstorming, Lean Manufacturing, Six Sigma, Kaizen and 5S at a basic level. | 1                                    |       |       |       |       | 2     |       |       |       | 2      |        |        |        |        |

|                                                                                                                                                                                             |   |   |   |  |   |  |   |   |  |   |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--|---|--|---|---|--|---|--|--|--|--|
| 7.ISO 9000, ISO 14000 ve diğ er  ağdaş sertifikasyon uygulamalarını açıklayabilecek. / Students will be able to explain ISO 9000, ISO 14000 and other contemporary certification practices. | 1 | 3 | 2 |  | 3 |  | 3 | 2 |  | 2 |  |  |  |  |
| 8.EFQM M kemmellik Modeli'ni betimleyebilecek. / Students will be able to describe the EFQM Excellence Model.                                                                               | 1 | 1 |   |  |   |  |   |   |  |   |  |  |  |  |

Katkı D zeyi / Contribution Level : 1- ok D ř k / Very low, 2-D ř k / Low, 3-Orta / Moderate, 4-Y ksek / High, 5- ok Y ksek / Very high