



İKTİSADİ İDARİ VE SOSYAL BİLİMLER FAKÜLTESİ
İŞLETME BÖLÜMÜ
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U (saat/hafta)	Kredi	AKTS
Toplam Kalite Yönetimi	İŞL427	7	2+0	2	3

Akademik Birim	İŞLETME
Ön-Koşul Dersleri	ÖN KOŞUL YOKTUR
Dersin Türü ve Düzeyi	SEÇMELİ
Dersin Dili	TÜRKÇE
Yılı ve Dönemi	2024-GÜZ
Zamanı ve Yeri	ÇARŞAMBA/FEAS 102
Dersin Amacı	Kalite ve Toplam Kalite Yönetimi ile ilgili temel kavramları ve kalite yönetimi ile ilgili ilkeleri ve genel kuralları benimsetmek. Kalite kavramına ilişkin kalite yönetim süreci, kalite planlaması ve kontrolü ile ilgili bilgi ve beceriye sahip olunacak temel düzeydeki bilgilerin edinilmesini sağlamak.
Dersin İçeriği	Kalite, toplam kalite yönetimi ile ilgili temel kavramlara dair bilgiler anlatılacak. İşletme bazında kalite standartları çerçevesinde uyulması gereken yönetim sistemleri hakkında bilgiler verilecektir.
Dersin Öğrenme Çıktıları	Dersin başarıyla tamamlanması, gerekli okuma ve faaliyetlerin yapılmış olması durumunda öğrenciler şu yetkinliklere sahip olacaklar: ÖÇ 1: kalite yönetimi ile ilgili temel kavramları tanımlama ve yorumlama kabiliyetine sahip olacaklar, ÖÇ 2: kalite yönetim sistemine temel düzeyde bilgi sahibi olabilecekler, ÖÇ 3: işletmelerin rekabet üstünlüğü için toplam kalite yönetimine duyulan ihtiyacın gerekliliği hakkında bilgi sahibi olabilecek, ÖÇ 4: standartlar ve standardizasyon konuları ile kalitenin önemini kavrayabilecek, ÖÇ 5: meslek standartları sayesinde toplam kalite yönetimine uygun bakış açısı geliştirebileceklerdir.
Dersin Kuralları	Devamlılık
Dersin Öğrenme Yöntem ve Teknikleri	Öğretme Metotları: Ders, Sınıf içi tartışma Değerlendirme: Derse katılım, rapor/ara sınav/ödev ve final.

ÖĞRETİM ÜYESİ

Öğretim Üyesi	DOÇ. DR. ZEYNEP ÖZGÜNER
Ofis	FEAS 306A



İKTİSADİ İDARİ VE SOSYAL BİLİMLER FAKÜLTESİ
İŞLETME BÖLÜMÜ
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ DERS BİLGİ FORMU

Ofis Saatleri	PAZARTESİ 13:00-15:00
E-Posta	zeynep.ozguner@hku.edu.tr

HAFTALIK PROGRAM

Hafta	Konular	Ön Hazırlık (Okumalar)	Öğrenim Çıktısı
1.	Toplam Kalite Yönetimine Giriş	Hazırlık yapmaya gerek yoktur.	ÖÇ1
2.	Temel Kalite Kavramları	Bir önceki hafta ile birlikte Ders kitabında ilgili bölümün incelenmesi	ÖÇ2
3.	Sürekli Süreç İyileştirme	Bir önceki hafta ile birlikte Ders kitabında ilgili bölümün incelenmesi	ÖÇ3
4.	Toplam Kalite Yönetiminin Kültürel Temeli	Bir önceki hafta ile birlikte Ders kitabında ilgili bölümün incelenmesi	ÖÇ4
5.	Kalite Yönetiminde Eğitim ve Yetiştirmenin Önemi	Bir önceki hafta ile birlikte Ders kitabında ilgili bölümün incelenmesi	ÖÇ4
6.	Toplam Kalite Anlayışında İnsan Faktörü	Bir önceki hafta ile birlikte Ders kitabında ilgili bölümün incelenmesi	ÖÇ2
7.	Endüstri 4.0 ve Kalite 4.0	Hazırlık yapmaya gerek yoktur.	ÖÇ4
	ARA SINAV HAFTASI	ARA SINAV HAFTASI	SINAV HAFTASI
8.	Toplam Kalite Yönetimini Etkileyen Temel Faktörler	Bir önceki hafta ile birlikte Ders kitabında ilgili bölümün incelenmesi	ÖÇ3
9.	Kalite Planlama ve Kontrolü	Bir önceki hafta ile birlikte Ders kitabında ilgili bölümün incelenmesi	ÖÇ4
10.	Sürekli Kalite Geliştirme Araç ve Teknikleri	Bir önceki hafta ile birlikte Ders kitabında ilgili bölümün incelenmesi	ÖÇ2
11.	Verimlilik ve Kalite	Bir önceki hafta ile birlikte Ders kitabında ilgili bölümün incelenmesi	ÖÇ2
12.	Kalite Maliyetleri	Bir önceki hafta ile birlikte Ders kitabında ilgili bölümün incelenmesi	ÖÇ3
13.	Altı Sigma	Bir önceki hafta ile birlikte Ders kitabında ilgili bölümün incelenmesi	ÖÇ3
14.	EFQM Mükemmellik Modeli	Bir önceki hafta ile birlikte Ders kitabında ilgili bölümün incelenmesi	ÖÇ4
15.	5S Yöntemi ve Kaizen	Bir önceki hafta ile birlikte Ders kitabında ilgili bölümün incelenmesi	ÖÇ5



İKTİSADİ İDARİ VE SOSYAL BİLİMLER FAKÜLTESİ
İŞLETME BÖLÜMÜ
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ DERS BİLGİ FORMU

DERSİN KAYNAKLARI

Öztürk, A. (2013). Kalite Yönetimi ve Planlaması, Ekin Yayıncılık.

Kıngır, S. (2013). Toplam Kalite Yönetimi, Nobel Yayıncılık.

DEĞERLENDİRME SİSTEMİ

Faaliyet Türleri	Adet	Katkı Payı
Derse Devam	15	10
Uygulama		
Saha Çalışması		
Staj		
Kısa Sınavlar	1	30
Ödev-Makale		
Sunum		
Sınıf İçi Performans		
Projeler		
Seminer		
Ara Sınavlar		
Final Sınavı	1	60
Toplam	17	100

AKTS/İŞ YÜKÜ HESAPLAMASI

Etkinlikler	Sayısı	Süresi (Saat)	Toplam İş Yüğü
Derse Devam	15	2	30
Uygulama			
Saha Çalışması			
Staj			



İKTİSADİ İDARİ VE SOSYAL BİLİMLER FAKÜLTESİ
İŞLETME BÖLÜMÜ
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ DERS BİLGİ FORMU

Kısa Sınavlar			
Ödev-Makale			
Sunum			
Sınıf İçi Performans			
Projeler			
Seminer			
Ara Sınavlar	1	30	30
Final Sınavı	1	60	60
Toplam İş Yüğü	16	4	90
Toplam İş Yüğü / 30 saat			90/30=3
Dersin AKTS Kredisi			3

PROGRAM YETERLİKLERİ VE ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ

Öğrenme çıktıları, program yeterliklerinin (EK-1) karşılandığının göstergesidir. Her çıktı en az bir program yeterliğine denk gelmelidir.

Öğrenme çıktıları ile program yeterlikleri arasındaki ilişkinin gücünü aşağıdaki gibi rakamla ifade ediniz:

1= çok zayıf ilişki 2= zayıf ilişki 3= ilişkili 4= güçlü ilişki 5= çok güçlü ilişki

	PÖÇ1	PÖÇ2	PÖÇ3	PÖÇ4	PÖÇ5	PÖÇ6	PÖÇ7	PÖÇ8
ÖÇ1	3	3	3	4	4	4	4	4
ÖÇ2	3	3	3	3	4	4	4	5
ÖÇ3	5	5	5	4	4	3	3	3
ÖÇ4	4	4	4	4	3	3	3	3
ÖÇ5	5	5	3	3	4	4	4	4



FACULTY OF ECONOMICS, ADMINISTRATIVE AND SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT OF BUSINESS
TOTAL QUALITY MANAGEMENT COURSE SYLLABUS

Cours Name	Course Code	Academic Semester	T+U (hours per week)	Local Credit	ECTS
Total Quality Management	ISL 427	7	2+0	2	3

Academic Department	Business Administration
Prerequisites	No Prerequisites
Type & Level of Course Unit	Optional
Language of Instruction	Turkish
Academic Year and Semester	2024-FALL
Meeting Time and Place	Wednesday/FEAS 102
Course Description	To adopt the basic concepts of Quality and Total Quality Management and the principles and general rules of quality management. To provide the basic level of knowledge and skills related to quality management process, quality planning, and control related to the concept of quality. Information about the basic concepts of quality, and total quality management will be explained. Information will be given about the management systems that must be complied with within the framework of quality standards on a business basis.
Learning Outcomes	Upon successful completion of the course and the required reading and activities, students will be able to LO 1: will be able to define and interpret the basic concepts of quality management, LO 2: have a basic knowledge of quality management systems, LO 3: will be able to know the necessity of the need for total quality management for the competitive advantage of businesses, LO 4: will be able to comprehend the importance of standards and standardization issues and quality, LO 5: will be able to develop a perspective suitable for total quality management through professional standards.
Course Rules	Continuity and Product Development Report Preparation
Planned Learning Activities and Teaching Methods	Teaching Methods: Lecture, Class discussion Assessment: Class participation, report/midterm/assignment and final.

INSTRUCTOR

Name of Lecturer	Assoc. Prof. Dr. Zeynep ÖZGÜNER
Office	FEAS 306A
Office Hours	MONDAY 13:00-15:00
e-mail	zeynep.ozguner@hku.edu.tr



FACULTY OF ECONOMICS, ADMINISTRATIVE AND SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT OF BUSINESS
TOTAL QUALITY MANAGEMENT COURSE SYLLABUS

WEEKLY SCHEDULE

Weeks	Topics	Assignments	Learning Outcomes
1.	Introduction to Total Quality Management	No preparation is required.	LO1
2.	Basic Quality Concepts	Examining the related section in the textbook with the previous week.	LO2
3.	Continuous Process Improvement	Examining the related section in the textbook with the previous week.	LO3
4.	Cultural Basis of Total Quality Management	Examining the related section in the textbook with the previous week.	LO4
5.	The Importance of Education and Training in Quality Management	Examining the related section in the textbook with the previous week.	LO1
6.	Human Factor in Total Quality Approach	Examining the related section in the textbook with the previous week.	LO3
7.	Industry 4.0 and Quality 4.0	No preparation is required.	LO4
	MIDTERM EXAM	MIDTERM EXAM	EXAM
8.	Key Factors Affecting Total Quality Management	Examining the related section in the textbook with the previous week.	LO5
9.	Quality Planning and Control	Examining the related section in the textbook with the previous week.	LO4
10.	Continuous Quality Improvement Tools and Techniques	Examining the related section in the textbook with the previous week.	LO2
11.	Efficiency and Quality	Examining the related section in the textbook with the previous week.	LO2
12.	Quality Costs	Examining the related section in the textbook with the previous week.	LO3
13.	Six Sigma	Examining the related section in the textbook with the previous week.	LO1
14.	EFQM Excellence Model	Examining the related section in the textbook with the previous week.	LO4
15.	5S Method and Kaizen	Examining the related section in the textbook with the previous week.	LO2

COURSE RESOURCES

Öztürk, A. (2013). Quality Management and Planning, Ekin Publishing.
Kıngır, S. (2013). Total Quality Management, Nobel Publishing.

GRADING

Types of Activity	Frequency	Percentage in Grading
Attendance and Participation	15	10
Practice		
Fieldwork		
Internship		
(Pop-) Quizzes	1	30
Homework		
Presentation		
Classroom Performance		
Projects		
Seminars		
Mid-term Exam(s)		
Final Exam	1	60
Total	17	100

	FACULTY OF ECONOMICS, ADMINISTRATIVE AND SOCIAL SCIENCES DEPARTMENT OF BUSINESS TOTAL QUALITY MANAGEMENT COURSE SYLLABUS
---	---

ECTS ALLOCATION

Learning Activities	Frequency	Time (hours)	Workload
Attendance	15	2	30
Practice			
Fieldwork			
Internship			
(Pop-) Quizzes			
Homework			
Presentation			
Classroom Performance			

Projects			
Seminars			
Mid-term Exam	1	30	30
Final Exam	1	60	60
Total Workload			90
Total Workload / 30 hours			90/30=3
ECTS			3

	FACULTY OF ECONOMICS, ADMINISTRATIVE AND SOCIAL SCIENCES DEPARTMENT OF BUSINESS TOTAL QUALITY MANAGEMENT COURSE SYLLABUS
---	--

PROGRAM LEARNING OUTCOMES (PLO) AND COURSE LEARNING OUTCOMES (CLO)

Please note that a learning outcome should reflect at least one of the program qualifications in EK-1.

Also specify the strength of the relation between the Course Outcome and Program Learning Outcome as follows:

1= Very Slightly Related

2= Slightly Related

3= Related

4=Strongly Related

5=Very Strongly Related

	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6	PLO7	PLO8
CLO1	3	3	3	4	4	4	4	4
CLO2	3	3	3	3	4	4	4	5
CLO3	5	5	5	4	4	3	3	3
CLO4	4	4	4	4	3	3	3	3
CLO5	5	5	3	3	4	4	4	4