

**Ders Kodu Dersin Adı Yarıyıl Teori Uygulama Lab Kredisi AKTS**

IND366 Toplam Kalite Yönetimi 6 3 0 0 4 4

Ön Koşul

Derse Kabul Koşulları

Dersin Dili Fransızca

Türü Seçmeli

Dersin Düzeyi Lisans

Dersin Amacı

Rekabet ortamında müşteri memnuniyetini artırarak başarılı olmayı hedefleyen organizasyonlar, yönetim anlayışı olarak, toplam kalite yönetimini benimsemektedirler. Endüstri Mühendisliği lisans programında seçmeli olarak sunulan "Toplam Kalite Yönetimi" dersi öğrencilerin "Toplam Kalite" kavramı hakkında detaylı bilgi sahibi olmalarına yardımcı olacaktır. Toplam Kalite Yönetimi dersinin amaçları,

- Öğrencilerin Toplam Kalite Yönetiminin genel prensiplerine hakim olmalarını sağlamak,
- Öğrencilere kalite yönetim sistemlerini ve uluslararası kalite standartlarını tanıtmak,
- Öğrencilerin süreç iyileştirmeye ve müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik teknikleri kullanabilmelerini sağlamaktır.

1. Hafta: Kalitenin Tanımı, Toplam Kalite Yönetimi'nin Temel Kavramları
2. Hafta: Müşteri Memnuniyeti
3. Hafta: Süreç Yönetimi
4. Hafta: Sürekli İyileştirme
5. Hafta: Hafta: Performans Ölçütleri
6. Hafta: Kalite Fonksiyonu Yayılımı
7. Hafta: Kalite Fonksiyonu Yayılımı Uygulamaları
8. Hafta: Kalite Fonksiyonu Yayılımı Uygulamaları (devam)
9. Hafta: Ara Sınav
10. Hafta: Tedarikçi Seçimi
11. Hafta: Kalitenin Maliyeti
12. Hafta: Taguchi Yaklaşımı
13. Hafta: Benchmarking (Kıyaslama)
14. Hafta: Kalite Yönetim Sistemleri

İçerik

Besterfield, D.H. et al., "Total Quality Management", Prentice Hall.

Rao, Carr, Dambolena, Kopp, Martin, Rafii, Schlesinger, "Total Quality Management: A Cross-Functional Perspective," John Wiley & Sons Inc.

Kaynaklar

Akao, Y., "Quality Function Deployment – QFD- Integrating Customer Requirements into Product Design", Productivity Press.

Xie, M. et al., "Advanced QFD Applications", ASQ Quality Press.

**Teori Konu Başlıkları****Hafta****Konu Başlıkları**

- 1 Kalitenin Tanımı, Toplam Kalite Yönetimi'nin Temel Kavramları
- 2 Müşteri Memnuniyeti
- 3 Süreç Yönetimi
- 4 Sürekli İyileştirme
- 5 Performans Ölçütleri
- 6 Kalite Fonksiyonu Yayılımı
- 7 Kalite Fonksiyonu Yayılımı Uygulamaları
- 8 Kalite Fonksiyonu Yayılımı Uygulamaları (devam)
- 9 Ara Sınav
- 10 Tedarikçi Seçimi
- 11 Kalitenin Maliyeti
- 12 Taguchi Yaklaşımı
- 13 Benchmarking (Kıyaslama)
- 14 Kalite Yönetim Sistemleri