



Türk Hava Kurumu Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü
Havacılık Yönetimi (Tezli)

AVM 520	Havacılıkta Kalite Yönetimi			T+U	Kredi	AKTS
Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS	
1	AVM 520	Havacılıkta Kalite Yönetimi	3	3	10	

Dersin Dili:

Türkçe

Dersin Düzeyi:

Yüksek Lisans

Dersin Staj Durumu:

Yok

Bölümü/Programı:

Havacılık Yönetimi (Tezli)

Dersin Türü:

Seçmeli

Dersin Amacı:

Bu ders öğrencilerin Toplam Kalite Yönetimi (TKY) teknikleri, alta yatan prensiplerini, teknik organizasyonlara uygulanması hakkında donanımlı olmalarını sağlayacaktır. Öğrenciler Kalite ve İşlem Yönetimindeki en iyi teknikler hakkında bilgiye sahip olacaklardır. Öğrenciler çeşitlik fonksiyonel perspektifler ve işlemlerin kalitelerini gözlemlemeyi öğrenecek, kalite ve hizmet içi ve çevrede bulunan kalite araçlarını geliştirmekle ilgili problemleri anlama yeteneği kazanacaktır. Ders kalite yönetim işlemleri ve ana kalite yönetim faaliyetleri ile ilgili olan önemli bilgi birikimlerini amaçlamaktadır. Özel olarak amaç: kalite yönetiminde kullanılan çeşitli araçları karşılaştırmak, müşteri değerlerini anlamak, global rekabet yeteneği hakkında gereklilikleri tartışmak, kalite üzerine olan farklı perspektifleri anlamak, ürün ve hizmetlerde nasıl kalite oluşturulacağını tasarlamak, Toplam Kalite Yönetimi için stratejik plan geliştirmenin önemini tanımlamak ve piyasa seçimini belirlemede önemli olan "kıyaslama"nın önemini tartışmak.

Öğretim Yöntem ve Teknikleri:

Havacılık kuruluşlarının yönetiminde kalitenin rolü. Kalite yönetimi kavramları. Toplam kalite yönetimi evrim aşamaları ve ön koşulları. Toplam kalite yönetimi uzmanları. İş mükemmelliği modelleri. Müşteri ihtiyaçlarını karşılamak için organizasyonun yükümlülüğü. Kalite fonksiyon yayılımı. Kalite başarısı için planlama ve liderlik. Kalite yönetimi yöntemleri. Kuruluşun performansını artırmak kuruluşun kültür ve değişimi. Kalite geliştirme süreçlerinde çalışanların katılımı. Takım çalışması. Kalite çemberleri. Kalite başarısı için eğitim. Sürekli iyileştirme prensipleri. Kıyaslama. Toplam kalite yönetimi içim ortaklığın rolü. Toplam kalite yönetimi uygulama.

Ön Koşulları:

Dersin Koordinatörü:

Yok

Dersi Veren:

Dersin Yardımcıları:

Yok

Dersin Kaynakları

Ders Notları

: Web-sitesi (European Foundation for Quality Management <http://www.efqm.org>,) articles, newspapers, magazines in English kalder

Kaynakları

: Makaleler: 1. Besterfield D. H., Besterfield-Michna C., Besterfield G. H., Besterfield-Sacre M. Total quality management, Prentice Hall, 1999.

Dökümanlar

: 656 p. 2. Evans, J. R., Dean J. W. Total quality management, organization and strategy, Thomson, 2003. 399 p. 3. Oakland G. F. Total

Ödevler

: Quality Management, Oxford, 1995. 4. Goetsch D. L., Davis S. B. Quality management. Introduction to TQM for production, processing and

Sınavlar

: services. New Jersey: Prentice Hall, 2003. 5. Quality Audits for Improved Performance By Dennis R. Arter 6. The Deming Management Method By Mary Walton 7. Building a Total Quality Culture. Joe Batten. Crisp Publications, Menlo Park, CA, 1993.

Ders Yapısı

Matematik ve Temel Bilimler

:

Mühendislik Bilimleri

:

Mühendislik Tasarımı

:

Sosyal Bilimler

:

Eğitim Bilimleri

:

Fen Bilimleri

:

Sağlık Bilimleri

:

Alan Bilgisi

:

Ders Konuları

Hafta	Konu	Ön Hazırlık	Dökümanlar
1	Giriş• Kalitenin Temelleri ve tarihçe• Kalitenin savunucuları / Adamları• Kalitenin gelişimi		
2	Toplam Kalite Yönetimi• Deming• Juran• Crosby• Kalite Yönetimi		
3	Liderlik ve Toplam Kalite Yönetimi• Liderliğin tanımı• Kalite liderlerinin karakteristiği• Liderlik konusu• Etik ve kalite• Uygulama		
4	Kalite Geliştirme Teknikleri• Pareto diyagramları• Neden-sonuç diyagramları• Saçılım diyagramları• Koşum çizelgeleri• Neden-sonuç diyagramları		
5	Atıflar için kontrol grafikleri• Tanımlar• Uygun olmayan üniteler / uygulamalar için kontrol tabloları• Uygun olmayan ünitelerin/Uygulamaların sayılan için kontrol tabloları		
6	Güvenilirlik• Ürün yaşam döngüsü• Güvenilirlik ölçütü		
7	Kalite masrafları / Maliyetleri • Kalite masraf yönetimi• Karar verme için kalite masraflarından yararlanmak		
8	Ara Sınav		
9	Süre gelen proseslerin geliştirilmesi ve performans ölçümü • Sürekli İyileştirme Süreci ile mükemmellik• Prosesler• Sürekli iyileştirmede Juran yaklaşımı• İyileştirme Stratejileri		
10	Süreç İyileştirme Araçları		
11	Süreç Yönetimi		
12	Performans ölçümü ve Kıyaslama		
13	Kalite Yönetim Sistemi ISO serisi standartlar ISO belgelendirme sürecinin faydaları		
14	Kalite Yönetim Sistemlerinde Dökümantasyon		
15	Kalite Yönetim Sistemlerinde Denetimler		
16	Final Sınavı		
17	Final Sınavı		

Dersin Öğrenme Çıktıları

Sıra No	Açıklama
Ö01	Öğrenciler iş mükemmelliği modellerini bilecek ve gerekli kriterlere atfta bulunarak organizasyonun performansını değerlendirebilecektir.
Ö02	Toplam kalite yönetimi prensiplerini ve uygulamalarının özelliklerini bilecektir.

Ö03	Organizasyonun problemlerini analiz eden ve çözen kalite yönetim metodlarını kullanabilecektir.
Ö04	Toplam kalite yönetimi evriminin ön koşullarını ve kalite uzmanlarının modern organizasyonların yönetiminde uyguladıkları işlerin önemini anlayacaktır.
Ö05	ISO 9000 / sektörel standartlar ve Toplam Kalite Yönetimi

Programın Öğrenme Çıktıları

Sıra No	Açıklama
P01	Havacılık ve işletme yönetimi ile ilgili bilgilere derinlemesine sahip olmak
P02	Hava taşımacılığı ve işletmecilik ile ilgili temel konularda yeterli hukuksal bilgi birikimine sahip olmak
P03	Hava taşımacılığına ilişkin bilgileri ekip arkadaşlarına aktarabilmek
P04	Hava taşımacılığındaki örgütler/kurumlar için amaç ve hedef belirlemek
P05	Takım çalışmalarında sorumluluk almak, çalışmaları planlamak, yönlendirmek ve bu takımlarda etkin olarak çalışmak
P06	Alanında edindiği bilgileri/becerileri eleştirel yaklaşımla değerlendirmek
P08	Havacılık faaliyetleri ile bu faaliyetlerin gerçekleştiği yerleri betimlemek ve hava taşımacılığı ile ilgili araçları tanımlamak
P09	Havacılık emniyetine ilişkin temel kavramlar, insan performansını etkileyen faktörler ile hata yönetim modelleri hakkında farkındalık kazanmak
P10	Ulusal ve uluslararası havacılık kuruluşları ile otoritelerin düzenlemeleri hakkında bilgi sahibi olmak
P11	Bilgi, iletişim teknolojisi ve diğer teknik mesleki araçları kullanabilme becerisine sahip olmak
P13	Liderlik, yaratıcı düşünme ve problem çözme konularında gelişmiş yeteneklere sahip olmak
P12	Havacılık sektörünün ekonomik yapısını analiz edebilmek ve diğer sektörlerle bağlantılarını yorumlamak
P14	Havacılık sektörünü anlamlandıracak, tanımlayacak ve yorumlayacak anlayışa sahip olmak
P07	Girişimcilik ve yenilikçilik konularının farkında olmak, bunu göstermek ve yenilikleri teşvik etmek

Türk Hava Kurumu Üniversitesi

Değerlendirme Ölçütleri		
Yarıyıl Çalışmaları	Sayısı	Katkı
Ara Sınav	1	%25
Kısa Sınav	0	%0
Ödev	7	%20
Devam	0	%5
Uygulama	0	%0
Proje	0	%0
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	%50
Toplam		100

AKTS Hesaplama İçeriği			
Etkinlik	Sayısı	Süresi	Toplam İş Yüğü Saati
Ders Süresi	14	3	42
Sınıf Dışı Ç. Süresi	14	6	84
Ödevler	14	6	84
Sunum/Seminer Hazırlama	5	5	25
Ara Sınavlar	1	2	2
Uygulama	0	0	0
Laboratuvar	0	0	0
Proje	0	0	0
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	3	3
Toplam İş Yüğü			240
AKTS Kredisi			10

Dersin Öğrenme Çıktılarının Programın Öğrenme Çıktılarına Katkıları
Katkı Düzeyi: 1: Çok Düşük 2: Düşük 3: Orta 4: Yüksek 5: Çok yüksek



Türk Hava Kurumu Üniversitesi