

Ankara Üniversitesi
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
Açık Ders Malzemeleri
Çalışma Planı (Çalışma Takvimi)

Haftalar	Haftalık Konu Başlıkları	
1.Hafta	Kalite Kavramı, Kalite İle İlgili Temel Kavramlar, Kalitenin Tarihçesi	
2.Hafta	Kalitenin Unsurları, Boyutları, Kalite Kontrol, Toplam Kalite Kontrol, Kalite Maliyetleri ve Optimizasyonu	
3.Hafta	Toplam Kalite Yönetimi (TKY), TKY' ye Geçiş Süreci	
4.Hafta	Sürekli İyileşme, Deming' in 14 İlkesi, Deming Çevrimi (PUKÖ Döngüsü), Kalite Çemberleri	
5.Hafta	Kaizen Anlayışı, TKY' nin Kritik Başarı Faktörleri, İstatistiksel Kalite Kontrolü, Kalite İyileştirme Araçları	
6.Hafta	Kalite Güvence Sistemleri (KGS) ve Gelişimi, KGS ve TKY, ISO 9000 KGS	
7.Hafta	ISO 9000 KGS' nin Amacı ve Yararları, KGS Uygulamalarında Karşılaşılan Güçlükler, Sertifikasyon	
8.Hafta	Ara Sınav	
9.Hafta	EFQM Mükemmellik Modeli' nin Gelişimi, Önemi, Amaçları, Yararları, RADAR, EFQM Modeli Kriter Ağırlıkları	
10.Hafta	Hizmetin Tanımı, Özellikleri, Kapsamı ve Sınıflandırılması	
11.Hafta	Hizmet Sektörü, Dünyada ve Ülkemizde Hizmet Sektörü, Sanayi ve Hizmet İşletmeleri, Hizmet Kalitesi	
12.Hafta	Hizmet Kalitesi Ölçümü, Hizmet Kalitesini İyileştirme ve Geliştirme	
13.Hafta	Müşteri Hizmetleri, Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Odaklılık	
14.Hafta	Hizmet Kalitesi Ölçüm Yöntemleri, Hizmet Kalitesinde Ortaya Çıkan Sorunlar	