



| Ders Adı               | Kodu  | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|------------------------|---|---------|----------|------|---------|
| Toplam Kalite Yönetimi | BÜR223  | 3       | 3 + 0    | 4,0  | Seçmeli |
| Birim Bölüm            | Halkla İlişkiler ve Tanıtım - Ön Lisans (Anlatım Soru-Cevap, Tartışma)  |         |          |      |         |
| Amaç                   | Toplam Kalite bilincine sahip, Toplam Kalite Yönetimi ilkeleri , uygulama adımlarını bilen ve bunu işletme süreçlerine uygulayabilen, günümüzde güncel olan kalite yönetim sistemi standartları hakkında bilgili öğrenciler yetiştirmektir  |         |          |      |         |
| Ders İçeriği           | Kalite kavramları, kalitenin tarihsel gelişimi, Toplam Kalite Yönetimi Felsefesi ve İlkeleri, Organizasyonlarda kalite kültürü, sürekli iyileştirme (Kaizen), kalite maliyetleri, Standart ve Standardizasyon, Kalite Yönetimi Sistemleri, ISO 9000, ISO 14000, OHSAS 18000 Standartları, EFQM Mükemmellik Modeli |         |          |      |         |
| Ders Kaynakları        | KINGIR, Said; Toplam Kalite Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım, 2006,<br>Prof. Dr. Hasan Şimşek, Toplam Kalite Yönetimi-Kurma, İlkeler, Uygulamalar., Seçkin Yayıncılık, 2007,<br>Özkan, Yılmaz(2006) Toplam Kalite Yönetimi, Sakarya Kitapevi, Sakarya , EFIL, İsmail; Toplam Kalite Yönetimi, Dora Yayınevi, 2010    |         |          |      |         |

| Hafta | Konu  |
|-------|---|
| 1     | Kalite kavramı, Kaliteyi oluşturan temel faktörler, Kalite Öncüleri               |
| 2     | Japon İşletme Yönetimi, Japon kalite Kontrol Sisteminin özellikleri               |
| 3     | Toplam kalite Yönetiminin Temel İlkeleri  |
| 4     | Kalite Maliyetleri, Kalite maliyetlerinin sınıflandırması, kalite maliyet türleri |
| 5     | Kalite Çemberleri   |
| 6     | Sorun çözme teknikleri  |
| 7     | Kalite Eğitimi  |
| 8     | Kalite Sisteminin kurulması   |
| 9     | ARASINAV  |
| 10    | Kalite sisteminde bilgi teknolojileri   |
| 11    | Standardizasyon ve Kalite   |
| 12    | ISO 9001 Kalite Güvence sistemleri  |
| 13    | Müşteri İlişkileri Yönetimi   |
| 14    | Diğer Sistem Belgeleri, ISO 14001, ISO 220000                                     |

| Ders İş Yüğü   | Çalışma Türü / Öğretim Metotlar    | Süresi (Saat) | Sayı |
|--|------------------------------------|---------------|------|
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması | Beyin Fırtınası                    | 1             | 14   |
| Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim  | Sınıf Dışı Çalışma                 | 1             | 14   |
| Dinleme ve anlamlandırma   | Ders                               | 2             | 14   |
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme                  | Küçük Grup Tartışması              | 1             | 14   |
| Ara Sınav 1  |                                    | 10            | 1    |
| Final  |                                    | 20            | 1    |
|  | <b>Ders İş Yüğü:</b>               | 100           |      |
|  | <b>AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):</b> | 3,92          |      |

| Program Çıktıları   |
|---|
| 1 Alanıyla ilgili güncel ve teorik bilgilere sahiptir.  |
| 2 Etkili iletişim becerileri konusunda edindiği bilgi ve uygulama düzeyi sayesinde iç-dış paydaşlarla ikna edici iletişim kurabilir.  |
| 3 Edindiği disiplinler arası bilgiler sonucunda toplumsal, kültürel, siyasi ve sosyal konuları ya da değişimleri belirleme, analiz etme ve sonuçları mesleki çalışmalarda kullanabilme becerisine sahiptir. |
| 4 İletişim hukukuyla ilgili yeterli bilinç düzeyine sahip olarak üstlendiği iletişim çalışmalarında, hukuki sorumluluk bilinciyle hareket edebilir.   |
| 5 Alanıyla ilgili konularda ekip çalışmasının getireceği sorumluluklara açıktır.  |
| 6 Alanıyla ilgili konularda bireysel anlamda sorumluluğa açıktır.   |
| 7 Girişimcilik ve liderliğin önemini bilir.   |
| 8 Bireysel bilgi ve becerileri ile alanıyla ilgili kişi ve kurumlara düşüncelerini yazılı ve sözlü olarak aktarır, onlara çözüm önerisi sunar.  |
| 9 Bir yabancı dili alanıyla ilgili konularda bilgi sahibi olacak şekilde yazılı olarak anlar ve kullanır.   |
| 10 Alanının gerektirdiği düzeyde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanır.  |
| 11 Alanıyla ilgili konularda toplumsal refahı ön planda tutar ve mesleki, ahlaki ve etik değerlere uygun değerlendirme ve yorum yapar   |
| 12 Reklam, grafik tasarımı, pazarlama, protokol ve lobcilik alanlarında yeterli düzeyde bilgi sahibidir   |
| 13 Değişime açık, toplumsal konulara duyarlı, eleştirel ve çözüm üretebilen bakış açılarına sahip olarak yaşam boyu öğrenmeye ilişkin olumlu tutum ve davranış geliştirir                                   |
| 14 Alanıyla ilgili konularda bilgi ve becerileri eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirir   |
| 15 Alanıyla ilgili edindiği bilgi ve becerileri problem çözüme kullanabilir, analitik ve stratejik düşünerek bunları uygulamaya geçirebilir.  |

**Ders Öğrenme Çıktısı - Program Çıktıları (1 -5 Puan Aralığı)**

| Ders Öğrenme Çıktısı              | PÇ 1 | PÇ 2 | PÇ 3 | PÇ 4 | PÇ 5 | PÇ 6 | PÇ 7 | PÇ 8 | PÇ 9 | PÇ 10 | PÇ 11 | PÇ 12 | PÇ 13 | PÇ 14 | PÇ 15 |
|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Kalite Sistem Belgelerini Kavrama | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
| Kalite Kavramını kavrama          | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
| Toplam Kalite Yönetimini Kavrama  | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
| Ortalama Değer                    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/386135>