



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Sağlık Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi	MOS125	3	2 + 0	2,0	Seçmeli
Birim Bölüm	Bankacılık ve Sigortacılık - Ön Lisans (Yüz yüze eğitim)				
Amaç	Bu dersin amacı kalite kavramındaki gelişim sürecini, yönetimde kalite anlayışının nasıl bir değişim gösterdiğini, Toplam kalite yönetimi (TKY) ne geçiş programını ve uygulama esaslarını, Ulusal kalite ödülleri, kurum ve kuruluşlara kazandırdıklarını, ISO 9001 KYS genel yapısını ve içeriğini, Müşteri kavramının günümüzdeki anlam ve önemini, Tedarikçilerle ilişkilerin düzenlenme esaslarını, TKY organizasyon yapısını, organizasyon unsurlarının yetki, görev ve sorumluluklarını, Ortak bir organizasyon kültürüne duyulan ihtiyacı gerekliliğini, Başarılı bir TKY uygulaması için yönetime katılmanın önemini, Öneri sistemini ve uygulama esaslarını; öğrencilerin öğrenmesini ve kavramasını sağlamaktır.				
Ders İçeriği	Toplam kalitenin tarihçesi, tanımı, önemi, toplam kalitenin oluşması için gerekli şartlar, toplam kalite engelleri, Türkiye'de toplam kalite uygulamaları, sağlık hizmetlerinde toplam kalitenin önemi, gerçekleştirilme koşulları, engelleri, ortaya çıkabilecek engelleri aşma stratejileri ve ISO standartları ele alınır.				
Ders Kaynakları	Şimşek, Hasan (2010) "Toplam Kalite Yönetimi", Seçkin Yay., Ankara, Efil, İsmail (2010) "Toplam Kalite Yönetimi" Dora Yay., Bursa				

Hafta	Konu
1	Örgütler, Yönetim ve Toplam Kalite Yönetimi
2	Toplam Kalite Tanımı ve Kapsamı
3	Toplam Kalitenin Öncüleri
4	Müşteri Beklentilerini Anlamak
5	Kurum Kültürü ve Kalite
6	Takım Çalışması ve Kalite
7	Takım Çalışması ve Kalite-2-Ara sınav
8	Kalite ve Liderlik
9	Kalite ve Planlama
10	Kalite ve Maliyet İlişkisi
11	Kalite İyileştirme Araçları ve Kalite Kontrol Çemberleri
12	Kalite Standartları ve ISO9001 KYS
13	Değişim Yönetimi, Kaizen Yaklaşımı ve PUKÖ
14	Sağlık Hizmetlerinde TKY ve akreditasyon

**Program Çıktıları**

1	Finans, banka, sigorta ve ekonomi konularında temel kavramlara ilişkin bilgiye sahip olma ve ilgili konulara yönelik verileri basitçe yorumlayabilme becerisine sahip olur.
2	Banka, sigorta ve muhasebe alanında kullanılan ofis paket programlarını (Excel, Word, Powerpoint) kullanabilme becerisine sahip olur.
3	Finans sektöründe, acente yönetimi, kalite , müşteri memnuniyeti sağlama konularında temel bilgiye sahip olur.
4	Girişimcilik fırsatlarının değerlendirilmesi ve buna yönelik iş planı oluşturulması konularında temel bilgiye sahip olur.
5	Bankacılık ve sigortacılık alanında mesleki gelişmeleri izleyebilecek düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.
6	Sektördeki gelişmeleri ve yeni ürünleri takip edebilme becerisine sahip olur.
7	Bankacılık sigortacılık alanında yazılı ve sözlü iletişimi etkin biçimde kullanabilme becerisine sahip olur.
8	Mevzuatta öngörülen sigorta branşları hakkında temel bilgiye sahip olur.
9	Genel muhasebe, dönem sonu muhasebe işlemleri, sigorta ve banka muhasebesi ile ilgili olayları ve kayıt düzenini kavrayabilme ve uygulayabilme becerisine sahip olur.
10	Sektörel Projeler oluşturma ve bu projeleri sunma becerisine sahip olur.
11	Etkin iletişim kurabilme becerisine sahip olur.
12	Finans sektöründe ihtiyaç duyulan temel hukuk kavramları bilgisine sahip olur.

**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
Sağlık Kurumlarında toplam kalite uygulamaları hakkında bilgi sahibi olur	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kalite kavramını anlama ve kavrama	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kalite ve kurum kültürü arasındaki ilişkiyi anlama	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kalite yönetimi ve kalite çemberlerini öğrenme	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kalite yönetim sistemlerini ve yararlarını öğrenme	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-