



| Ders Adı               | Kodu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|------|---------|
| Toplam Kalite Yönetimi | TKY103                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 3       | 3 + 0    | 4,0  | Seçmeli |
| Birim Bölüm            | Tıbbi Tanıtım ve Pazarlama - Ön Lisans (Yüz yüze eğitim)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |         |          |      |         |
| Amaç                   | Toplam kalitenin temellerini kavrayarak bir kuruluşun kalite güvencesini sağlamanın yollarını ve önemini öğrenmek Toplam Kalite Yönetimi dersinin amacıdır.                                                                                                                                                                                                                               |         |          |      |         |
| Ders İçeriği           | Kalite, Toplam Kalite Kontrolü, kaizen, kalite kontrol öğeleri, toplam kalitenin temelleri, yönetim modelleri, kalite güvence sisteminin uygulanmasının nedenleri, kalite güvencesini sağlamak için yapılması gerekenler, ISO 9000, kalite yönetim sistemleri, müşteri odaklılık, kalite politikasının belirlenmesi.                                                                      |         |          |      |         |
| Ders Veren             | Öğr. Gör. Yücel BİLGİN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |         |          |      |         |
| Ders Kaynakları        | 1- Prof. Dr. Hasan ŞİMŞEK "Toplam Kalite Yönetimi" Ankara, 2010 ,<br>3- ISHIKAWA, Kaoru, Yay. Haz. Semih Ordaş, Nedret Yayla, Toplam Kalite Kontrol, 1993,<br>5- ŞALE, İsmail, Adım adım Toplam Kalite Uygulaması, 2001,<br>4- ŞİMŞEK, Muhittin ve Nursoy Mustafa Toplam Kalite Yönetimi, Hayat yayıncılık, 2002,<br>2- KAVRAKOĞLU, İbrahim, Toplam Kalite Yönetimi, Kalder Yayını, 1996. |         |          |      |         |

| Hafta | Konu                                                                               |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Kalite kavramı ve genel tanımlar, kalitenin tarihsel gelişimi, kalite guruları     |
| 2     | Toplam Kalite Yönetimi ve İlkeleri (Proses Yaklaşımı, Sürekli iyileştirme (Kaizen) |
| 3     | Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri (Liderlik, Toplam Katılım)                         |
| 4     | Toplam Kalite Yönetimi ve İlkeleri (Tedarikçiler ve İşbirliği, Müşteri Odaklılık)  |
| 5     | Organizasyonlarda kalite kültürü ve faaliyetlerdeki kalite sorumlulukları          |
| 6     | TKY Uygulama Adımları, Kalite(sizlik) Maliyeti                                     |
| 7     | Takım Çalışması                                                                    |
| 8     | Proses Yönetimi                                                                    |
| 9     | Örnek Çalışmalar                                                                   |
| 10    | Batı Yönetim Tarzlarıyla Karşılaştırmalar                                          |
| 11    | TKY uygulanmasındaki Sorunlar                                                      |
| 12    | TKY uygulanmasındaki Sorunlar                                                      |
| 13    | Uygulama                                                                           |
| 14    | Uygulama                                                                           |

| Ders İş Yükü                                                                          | Çalışma Türü / Öğretim Metotları | Süresi (Saat) | Sayı |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------|------|
| Dinleme ve anlamlandırma                                                              | Ders                             | 13            | 2    |
| Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim                                 | Sınıf Dışı Çalışma               | 3             | 14   |
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme | Tartışmalı Ders                  | 5             | 2    |
| Ara Sınav 1                                                                           |                                  | 5             | 1    |
| Kısa Sınav 1                                                                          |                                  | 2             | 1    |
| Final                                                                                 |                                  | 5             | 1    |
| <b>Ders İş Yükü:</b>                                                                  |                                  | 142           |      |
| <b>AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):</b>                                                    |                                  | 5,57          |      |

| Program Çıktıları |                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                 | Pazarlama, tıbbi terimler ve ilaç içerikleri ile ilgili konularında yeterli altyapıya sahip olma; bu alanlardaki kuramsal ve uygulamalı bilgileri alanında beraber kullanabilme becerisi,                                  |
| 2                 | Alanla ilgili problemleri saptama, tanımlama, formüle etme ve çözme becerisi; bu amaçla uygun güncel yöntemleri ve modelleri seçme ve uygulama becerisi,                                                                   |
| 3                 | Bir sistemi, sistem bileşenini ya da süreci analiz etme ve istenen gereksinimleri karşılamak üzere gerçekçi kısıtlar altında anlama becerisi; bu doğrultuda modern satış yöntemlerini uygulama becerisi,                   |
| 4                 | Satış Yöntemleri için gerekli olan modern teknik ve araçları seçme ve kullanma becerisi; bilişim teknolojilerini etkin kullanma becerisi,                                                                                  |
| 5                 | Bireysel olarak ve çok disiplinli akımlarda etkin çalışabilme becerisi, sorumluluk alma özgüveni,                                                                                                                          |
| 6                 | Bilgiye erişebilme ve bu amaçla kaynak araştırması yapabilme, veri tabanları ve diğer bilgi kaynaklarını kullanabilme becerisi,                                                                                            |
| 7                 | Yaşam boyu öğrenmenin gerekliliği bilinci; bilim ve teknolojideki gelişmeleri izleme ve kendini sürekli yenileme becerisi,                                                                                                 |
| 8                 | Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurma becerisi; en az bir yabancı dil bilgisi                                                                                                                                        |
| 9                 | Proje yönetimi, işyeri uygulamaları, çalışanların sağlığı, çevre ve iş güvenliği konularında bilinç; uygulamalarının hukuksal sonuçları hakkında farkındalık,                                                              |
| 10                | Program alanında gerçekleşen uygulamaların evrensel ve toplumsal boyutlardaki etkilerinin bilincinde olmak; girişimcilik ve yenilikçilik konularının farkında olmak ve çağın sağlık sorunları hakkında bilgi sahibi olmak, |
| 11                | Analytik düşünce ile modern satış yöntemlerini uygular, satış yöntemleri için gerekli olan modern teknik ve araçları seçer ve kullanır, bilişim teknolojilerini etkin kullanma becerisini sergiler.                        |
| 12                | Tıbbi tanıtım ve pazarlama alanında kaliteli hizmet için kayıt tutar ve rapor hazırlar; araştırma ve proje uygulamalarının tüm aşamalarına katılır.                                                                        |
| 13                | İlaç ve tıbbi cihaz sektörüne yönelik temel tıbbi kavramları anlar, anlatır ve kullanır.                                                                                                                                   |
| 14                | Vücudun normal işleyişi ve hastalık oluşum mekanizmaları ile tedavide hedeflenmesi gereken amaçlar arasında ilişki kurar.                                                                                                  |

**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 |
|--------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| TKY'nın felsefe şemasını öğrenmek                            | 4    | 3    | 5    | 2    | 4    | 3    | 5    | 4    | 4    | 5     | 4     | 4     | 3     | 3     |
| TKY'nın anlamını ve hedeflerini kavramak                     | 4    | 4    | 4    | 3    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4     | 4     | 2     | 4     | 2     |
| Toplam Kalitenin temellerini kavramak                        | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5     | 4     | 4     | 3     | 3     |
| Kalite olgusunu kavramak                                     | 5    | 5    | 3    | 4    | 3    | 5    | 4    | 3    | 4    | 5     | 4     | 4     | 3     | 3     |
| Müşteri odaklı üretimin kalite yönetimindeki yerini kavramak | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     |

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/319507>