



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Uygulamaları	TKY103	4	1 + 1	4,0	Seçmeli
Birim Bölüm	Sağlık Kurumları İşletmeciliği - 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 ihtiyacın 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

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotları	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	1	14
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim, eleştirel düşünme, soru geliştirme, yönetsel beceriler, takım çalışması	Grup Çalışması	1	14
Ara Sınav 1		25	1
Final		50	1
<b>Ders İş Yüğü:</b>		103	
<b>AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):</b>		4,04	

Program Çıktıları	
1	Sağlık sektörü alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
2	Karar, uygulama ve davranışlarında işletmecilik ve yönetim alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
3	Sağlık Kurumları İşletmeciliği alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
4	Kendisine verilen mesleki görev ve sorumlulukları yerine getirebilir.
5	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alabilir.
6	Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
7	Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
8	Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
9	Sağlık Kurumları İşletmeciliği alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarabilir.
10	Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
11	En az alanındaki bilgileri takip edebilecek ve meslektaşları ile iletişim kurabilecek kadar yabancı dil bilgisine sahiptir.
12	Alanının gerektirdiği en az temel düzeyde bilgisayar, bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
13	Kurumsal, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
14	Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
15	Değişime ve yeniliğe açıktır.

**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 kavramını anlama ve kavrama	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5
Kalite ve kurum kültürü arasındaki ilişkiyi anlama	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5
Kalite yönetimi ve kalite çemberlerini öğrenme	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgiyetir/370173>