



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	Prof. Dr. Hasan Şimşek, Toplam Kalite Yönetimi-Kurma, İlkeler, Uygulamalar,, Seçkin Yayıncılık, 2007, Özkan, Yılmaz (2006) Toplam Kalite Yönetimi, Sakarya Kitapevi, Sakarya , EFIL, İsmail; Toplam Kalite Yönetimi, Dora Yayınevi, 2010, KINGIR, Said; Toplam Kalite Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım, 2006				

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 Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayı
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim	Sınıf Dışı Çalışma	1	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	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 Yükü:</b>	100	
	<b>AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):</b>	3,92	

Program Çıktıları
1 Halkla ilişkiler disiplininin ve ilişkili olduğu disiplinlerin temel kavramlarının önemini kavrayabilme ve disiplinler arasındaki ilişkileri kurabilir.
2 Düşüncelerini ve sorunlara ilişkin çözüm önerilerini yazılı ve sözlü olarak aktararak alanı ile ilgili konularda ilgili kişi ve kurumları bilgilendirir, ikna edici mesajlar oluşturabilir.
3 Tüketici davranışı ve etkili iletişim becerileri konusunda yeterli bilgi ve uygulama düzeyine sahip olarak iç-dış paydaşlarla ikna edici iletişim kurabilir.
4 Kurumun iç ve dış paydaşlarıyla ilgili iletişim sorunlarını, edindiği işletme yönetimi ve organizasyon alanındaki temel bilgilerle zorlu koşullarda dahi tespit edebilir, tanımlayabilir, analiz edip uygulayabilir.
5 Uluslararası platformdaki mesleki gelişmeleri ve yabancı literatürü takip edebilecek, uluslararası iş çalışmalarında kullanılacak orta düzeyde yabancı dil bilgi yeterliliğine sahiptir.
6 Temel hukuk bilgisi üzerinde iletişim hukukuyla ilgili yeterli bilinç düzeyine sahiptir. Üstlenilen iletişim çalışmalarında hukuki sorumlulukların bilinciyle hareket eder.
7 Kurum ya da ürün/hizmete yönelik imaj ve itibar oluşumuna katkı sağlayabilecek iletişim çalışmalarının yapılması süreçleri ile ilgili yeterli düzeyde kuramsal ve uygulama bilgisine sahiptir.
8 Değişime açık, toplumsal konulara duyarlı, eleştirel ve çözüm üretebilen bakış açısına sahip olarak yaşam boyu öğrenmeye ilişkin olumlu tutum ve davranış geliştirir.
9 Edinilen disiplinler arası bilgiler sonucunda toplumsal, kültürel, siyasi ve sosyal konuları ya da değişimleri belirleme, analiz etme ve sonuçları mesleki çalışmalarda kullanabilme becerisine sahiptir.
10 Edinilen disiplinler arası bilgileri, yine disiplinler arası bilimsel ve mesleki çalışmaları destekleyecek biçimde kullanabilir.
11 Halkla ilişkiler ve tanıtım alanı ile ilgili ileri düzeydeki bir çalışmayı edindiği bilgiler doğrultusunda bağımsız olarak yürütür,
12 Yapılacak iletişim çalışmalarında takım çalışmasına uygun olarak sorumlulukları üstlenebilir ve takım ruhu bilinci ile hareket edebilir.
13 Mesleki, ahlaki ve etik sorumluluk bilincine sahiptir.
14 Sponsorluk, sosyal sorumluluk, kamuoyu araştırmaları, imaj yönetimi, işletme yönetimi, hukuk, medya iletişimi, siyasi iletişim ve lobicilik, ekonomi, propaganda, gibi kavramları uygulayabilme becerisi kazanır.

**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
Kalite Sistem Belgelerini Kavrama	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kalite Kavramını kavrama	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Toplam Kalite Yönetimini Kavrama	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/379787>