



BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ
İŞLETME
(2025 - 2026) Ders Bilgi Formu



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Kalite Yönetimi	İSL360	6	3 + 0	5,0	Seçmeli
Birim Bölüm	İşletme - Lisans (Yüz yüze eğitim)				
Amaç	Bu dersin amacı, öğrencilere toplam kalite yönetimi ile temel kavramları sunmaktır.				
Ders İçeriği	Kalite kavramı, kalite kavramının gelişimi Küresel rekabet ve yeni yönetim paradigmaları Toplam kalite yönetimi ve klasik yönetim arasındaki farklar Toplam kalite yönetimi felsefe ve ilkeleri Toplam kalite yönetimi araçları Toplam kalite yönetimi uygulamaları Kalite Kontrol çemberleri işleyişi Toplam kalite yönetiminin süreç olarak uygulanması Toplam kalite yönetiminde liderlik ve önemi Toplam kalite yönetimi başarı koşulları Toplam kalite yönetimine yönelik eleştiriler Türkiye’de toplam kalite yönetimi Kalite uygulamalarında kalite ödülleri				
Ders Kaynakları	Çelik, Adnan (2010).Toplam Kalite Yönetimi, 2.b., Gazi Kitabevi Tic. Ltd.Şti., Ankara., Efil, İsmail (2010).Toplam Kalite Yönetimi, Dora Basım Yayın Dağıtım, Bursa.				

Hafta	Konu
1	Kalite Kavramı
2	Kalitenin Amaçları ve Unsurları
3	Kaliteyi Etkileyen Faktörler, Kalite ile İlgili Kavramlar
4	Toplam Kalite Yönetimi (TKY)Kavramı
5	TKYnin Genel Özellikleri, TKYnin Yararları ve Amaçları
6	TKY Felsefesi ve Standartların Gelişimi
7	TKYnin Uygulanma Süreci
8	Ara Sınav
9	Kalitenin Öncüleri
10	TKY Araçları ve Teknikleri
11	Kaliteyi Artırma Faaliyetleri
12	Kalite Yönetim Sistemi
13	Kalite Kültürü, TKY ve Etik
14	Genel Değerlendirme

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	3	14
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	3	14
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim	Sınıf Dışı Çalışma	1	14
Ara Sınav 1		3	4
Final		3	6
Ders İş Yükü:		128	
AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):		5,02	

Program Çıktıları	
1	Alan ile ilgili güncel ve teorik bilgilere sahip olur.
2	Alan ile ilgili konularda bilgi ve becerileri eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirir.
3	Alan ile ilgili konularda bireysel ve ekip çalışmasının getireceği sorumluluklara açık olur.
4	Alanın gerektirdiği düzeyde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanır..
5	Çevreye, sosyal sorumluluğa, kaliteye ve yenilikçiliğe her şart altında önem verir.
6	Alanındaki gelişmeleri takip edebilecek düzeyde Türkçe ve bir yabancı dil bilgisine sahip olur ve yazılı-sözlü iletişim kurma yetkinliği kazanır.
7	Alan ile ilgili edinilen bilgiler çerçevesinde bir işletmenin çevresini ve mikro anlamda işletmenin kendisini değerlendirir ve sorunları kavrar.
8	Farklı disiplinlerden edinilen bilgileri analitik ve eleştirel bir şekilde değerlendirerek, işletme uygulamalarına katkı sağlayacak yenilikçi çözümler üretir.
9	Ulusal ve uluslararası bir işletme kurabilme, yönetme ve sürekliliğini sağlayabilme becerisi kazanır.
10	Nitel ve nicel verilerden faydalanarak ekonomik ve sosyal konularda istatistiksel çözümlemeler ile daha etkin kararlar alır.
11	Küresel olarak değişen müşteri istek ve ihtiyaçlarını belirleyerek, güncel talepleri karşılayabilecek ürün ve hizmetler üretir ve sunar.
12	Finansal tabloları ve verileri anlayarak işletmenin mali durumunu değerlendirir, finansal kararlar alır.
13	İşletmelerin hukuki süreçleri, sürdürülebilirlik ve etik konusundaki sorumlulukları hakkında bilgi sahibi olur ve bu konular bağlamında kararlar alırlar.

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
Toplam kalite yönetimi araç ve tekniklerini açıklamak	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	1	3	1
Kalite kavramını tanımlamak	2	5	5	3	3	3	5	5	5	3	1	2	1
Toplam kalite yönetimi felsefe ve kültürünü açıklamak	5	2	5	3	3	4	5	4	4	2	1	3	1
Kalitenin oluşumunda insan ve süreç performansını tartışmak	3	5	5	4	4	5	5	5	4	3	1	2	1
Ortalama Değer	3,75	4,25	5	3,5	3,25	4,25	5	4,5	4,25	2,75	1	2,5	1

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/384991>