

Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü / Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü / TIBBİ TANITIM VE PAZARLAMA						
Ders Kodu	Ders Adı	Teorik	Uygulama	Laboratuvar	Yerel Kredi	AKTS
TTP 209	TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ	2,00	0,00	0,00	2,00	3,00
Ders Detayı						
Dersin Dili	: Türkçe					
Dersin Seviyesi	: Önlisans					
Dersin Tipi	: Zorunlu					
Ön Koşullar	: Yok					
Dersin Amacı	: Çalışma hayatı ve iş ortamının iyileştirilip, geliştirilerek örgüt içerisinde çalışan personelin yaşam kalitesinin yükseltilmesi ve mutluluğunun artılmasını hedefleyen bir yaşam tarzını sunmaktır.Çalışanlar arasında işbirliği,uzlaşma ve etkili bir iletişimi sağlamaya yönelik bir bir örgüt iklimi ve kalite kültürü yaratmaktır.					
Dersin İçeriği	: Kalitenin tanımlanması,kalitenin tarihi gelişim süreci,Toplam kaliye yönetiminin tanımlanması ve ilgili kavramlar,Toplam kalite yönetiminin temel öğeleri,Toplam kalite yönetimini etkileyen temel faktörler,Toplam kalite anlayışı ve kalite maliyetleri,Toplam kalite anlayışında insan faktörü,Dünyada ve Türkiyede toplam kalite yönetimi uygulamaları.					
Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar	: Kınır, S., Toplam Kalite Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım, 2020					
Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri	: Öğretim sürecinde konu anlatımı yöntemi ile temel kavramlar aktarılırken, soru-cevap ve tartışma teknikleriyle öğrencilerin aktif katılımı sağlanır. Beyin fırtınası oturumları ile öğrencilerin yaratıcı düşünme becerileri desteklenir, örnek olay incelemeleri ve vaka analizleriyle gerçek işletme uygulamaları üzerinden öğrenme pekiştirilir. Bu yöntemler, öğrencilerin teorik bilgiyi pratikle bütünleştirmelerini ve toplam kalite yönetimi uygulamalarını anlamalarını hedefler.					
Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar	: Öğrencilerin aşağıdaki hususlara dikkat etmesi gerekmektedir; *Ders öncesinde ilgili konu başlıklarıyla ilgili temel literatürü incelemek. *Önceki derslerde işlenen konuları gözden geçirmek. *Ders sırasında aktif katılım sağlamak ve sorular sormak.					
Dersi Veren Öğretim Elemanları	: Öğr. Gör. Zeynep Ünal					
Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları	: Dersi veren yardımcı öğretim elemanı yoktur.					
Dersin Verilişi	: Yüz Yüze / Örgün Eğitim					
En Son Güncelleme Tarihi	: 23.08.2025 20:46:53					
Dosya İndirilme Tarihi	: 23.08.2025					

Ders Öğrenme Çıktıları
Bu dersi tamamladığında öğrenci :
1 Kalitenin tanımlanması ve kalitenin tarihi gelişim sürecini öğrenebilir.
2 Klasik yönetim anlayışı ile toplam kalite yönetim anlayışının karşılaştırılmasını öğrenebilmesi.
3 Kalite çemberleri oluşturabilir.
4 Kalite güvence sistemlerini ve ISO 9000 standardını anlayabilir.

Ön Koşullar						
Ders Kodu	Ders Adı	Teorik	Uygulama	Laboratuvar	Yerel Kredi	AKTS

Haftalık Konular ve Hazırlıklar						
	Teorik	Uygulama	Laboratuvar	Hazırlık Bilgileri	Öğretim Metodları	Dersin Öğrenme Çıktıları
1.Hafta	*Ders Tanıtımı, Ders Öğrenme Çıktıları ile Program Yeterliklerinin İlişkisinin Kurulması ve Derse Giriş			*Ders bilgi paketini inceleyiniz.	*Anlatım, Soru-Cevap	Ö.Ç.1 Ö.Ç.1 Ö.Ç.1
2.Hafta	*Kalitenin tanımlanması, kalitenin tarihi gelişim süreci *Toplam kalite yönetiminin tanımlanması ve ilgili kavramlar			*Okuma: Toplam Kalite Yönetimi Ders Kitabı, s. 17-26. *Okuma: Toplam Kalite Yönetimi Ders Kitabı, s. 3-7.	*Konu anlatımı, soru-cevap, beyin fırtınası	Ö.Ç.1 Ö.Ç.1 Ö.Ç.1 Ö.Ç.1
3.Hafta	*Toplam kalite yönetim sistemi ve Toplam kalite yönetimine duyulan ihtiyaç			*Okuma: Toplam Kalite Yönetimi Ders Kitabı, s. 31-49. *ISO ve kalite yönetim sistemleri hakkında ön okuma yapınız.	*Konu anlatımı, soru-cevap	Ö.Ç.1 Ö.Ç.1 Ö.Ç.1
4.Hafta	*Toplam kalite yönetiminin temel öğeleri			*Temel öğeleri örneklerle inceleyin, vaka çalışmasını okuyun. *Okuma: Toplam Kalite Yönetimi Ders Kitabı, s. 49-70	*Konu Anlatım, Örnekleme, Vaka Çalışması	Ö.Ç.1 Ö.Ç.2 Ö.Ç.1 Ö.Ç.2
5.Hafta	*Toplam kalite yönetimini etkileyen temel faktörler			*Okuma: Toplam Kalite Yönetimi Ders Kitabı, s. 75-79 *Kurumsal örnek ve uygulamaları araştırın.	*Konu anlatımı, soru-cevap	Ö.Ç.1 Ö.Ç.2 Ö.Ç.1 Ö.Ç.2 Ö.Ç.1 Ö.Ç.2
6.Hafta	*Toplam kalite yönetiminin organizasyon yapısı,uygulanması ve yararlanılan temel araçlar			*Okuma: Toplam Kalite Yönetimi Ders Kitabı, s. 85-105	*Konu anlatımı	Ö.Ç.1 Ö.Ç.2 Ö.Ç.1 Ö.Ç.2 Ö.Ç.1 Ö.Ç.2
7.Hafta	*Toplam kalite anlayışı ve kalite maliyetleri			*Okuma: Toplam Kalite Yönetimi Ders Kitabı, s. 111-115	*Konu anlatımı, soru-cevap	Ö.Ç.1 Ö.Ç.1 Ö.Ç.1
8.Hafta	*Ara Sınav			*Önceki konuları tekrar etme, ders notlarını gözden geçirme	*Yazılı Sınav	
9.Hafta	*Klasik yönetim anlayışı ile toplam kalite yönetim anlayışının karşılaştırılması			*Okuma: Toplam Kalite Yönetimi Ders Kitabı, s. 117-125	*Konu anlatımı, soru-cevap	Ö.Ç.2 Ö.Ç.2 Ö.Ç.2
10.Hafta	*Kalite Kontrol Çemberleri *Toplam kalite yönetimin de Deming felsefesini oluşturan 14 ilke ve bu ilkelerin klasik şirket ilkeleriyle karşılaştırılması			*Kalite çemberleri ile ilgili örnek vaka inceleyiniz. *Okuma: Toplam Kalite Yönetimi Ders Kitabı, s. 133-139	*Konu Anlatıma, Beyin Fırtınası	Ö.Ç.2 Ö.Ç.3
11.Hafta	*Toplam kalite anlayışında insan faktörü, Aday toplama ve seçme			*Okuma: Toplam Kalite Yönetimi Ders Kitabı, s. 139-148	*Konu anlatıma, Soru-Cevap, Tartışma	Ö.Ç.1
12.Hafta	*Personelin eğitimi ve geliştirilmesi			*Okuma: Toplam Kalite Yönetimi Ders Kitabı, s. 163-179	*Konu anlatımı, Soru-Cevap	Ö.Ç.1 Ö.Ç.3 Ö.Ç.1 Ö.Ç.3
13.Hafta	*Dünyada ve Türkiye'de toplam kalite yönetimi uygulamaları			*Okuma: Toplam Kalite Yönetimi Ders Kitabı, s. 229-233	*Konu anlatımı, Örnek Olay İncelemesi, Tartışma	Ö.Ç.1 Ö.Ç.2 Ö.Ç.1 Ö.Ç.2
14.Hafta	*Kalite güvence sistemleri ve ISO 9000 standardı			*Okuma: Öğretim elemanı ders notu (PDF)	*Konu anlatımı, Soru-cevap	Ö.Ç.4 Ö.Ç.4 Ö.Ç.4
15.Hafta	*Genel Değerlendirme			*Önceki ders konularını özetleyiniz ve paylaşmaya hazırlanınız.	*Soru-cevap	

Değerlendirme Sistemi %
1 Ara Sınav : 40,000
3 Final : 60,000

AKTS İş Yüğü			
Aktiviteler	Sayı	Süresi(Saat)	Toplam İş Yüğü
Derse Katılım	15	2,00	30,00
Ders Sonrası Bireysel Çalışma	15	1,00	15,00
Ara Sınav Hazırlık	7	2,00	14,00
Vize	1	1,00	1,00
Final Sınavı Hazırlık	15	1,00	15,00
Final	1	1,00	1,00

Aktiviteler	Sayı	Süresi(Saat)	Toplam İş Yüğü
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	15	1,00	15,00
Toplam : 91,00			
Toplam İş Yüğü / 30 (Saat) : 3			
AKTS : 3,00			

Program Öğrenme Çıktısı İlişkisi																		
	P.Ç. 1	P.Ç. 2	P.Ç. 3	P.Ç. 4	P.Ç. 5	P.Ç. 6	P.Ç. 7	P.Ç. 8	P.Ç. 9	P.Ç. 10	P.Ç. 11	P.Ç. 12	P.Ç. 13	P.Ç. 14	P.Ç. 15	P.Ç. 16	P.Ç. 17	P.Ç. 18
Ö.Ç. 1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5	0	0	0	0	5
Ö.Ç. 2	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4	0	0
Ö.Ç. 3	0	0	0	0	0	5	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ö.Ç. 4	0	0	0	5	0	0	0	0	5	0	0	5	0	0	0	0	0	0
Ortalama	0	0	0	1,25	1,00	1,25	0	1,25	4,75	0	0	1,25	1,25	0	0	1,00	0	1,25

Aşırmacığa Dikkat ! : Raporlarınızda/ödevlerinizde/çalışmalarınızda akademik alıntılama kurallarına ve aşırmaçılığa (intihal) lütfen dikkat ediniz. Aşırmacılık etik olarak yanlış, akademik olarak suç sayılan bir davranıştır. Sınıf içi kopya çekme ile raporunda/ödevinde/çalışmasında aşırmaçılık yapma arasında herhangi bir fark yoktur. Her ikisi de disiplin cezası gerektirir. Lütfen başkasının fikirlerini, sözlerini, ifadelerini vb. kendinizinmiş gibi sunmayınız. İyi veya kötü, yaptığınız ödevçalışma size ait olmalıdır. Sizden kusursuz bir çalışma beklenmemektedir. Akademik yazım kuralları konusunda bir sorunuz olursa dersin öğretim elemanı ile görüşebilirsiniz.

Engel Durumu/Uyarlama Talebi : Engel durumuna ilişkin herhangi bir uyarlama talebinde bulunmak isteyen öğrenciler, dersin öğretim elemanı ya da Nevşehir Engelli Öğrenci Birimi ile en kısa sürede iletişime geçmelidir.

General Info

Objectives of the Course

Working life and working environment better, developing organization working in the personnel quality of life upgrade, and happiness art?İmas?n? targeting lifestyle sunmakt?r.Çal??anlar between cooperation, reconciliation and effective communication to ensure an organization climate and culture of quality is to create.

Course Contents

Quality definition, the history of quality process, Total Quality Management to define and related concepts, total quality management basics, total quality management, the essential factors affecting the total quality and quality costs, total quality in the human factor, the World and Turkey, total quality management practices.

Recommended or Required Reading

Kingır, S., Total Quality Management, Nobel Publishing Distribution, 2020

Planned Learning Activities and Teaching Methods

Throughout the teaching process, fundamental concepts are taught through lectures, while question-and-answer and discussion techniques ensure active student participation. Brainstorming sessions support students' creative thinking skills, and case studies and case studies reinforce learning through real-world business applications. These methods aim to integrate theoretical knowledge with practice and enhance students' understanding of total quality management practices.

Recommended Optional Programme Components

Students should pay attention to the following: *Review basic literature on relevant topics before class. *Review topics covered in previous classes. *Actively participate and ask questions during class.

Instructor's Assistants

There is no assistant instructor teaching the course.

Presentation Of Course

Face to Face / Formal Education

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Zeynep Ünal

Program Outcomes

1. Learn the definition of quality and the historical development process of quality.
2. Classical management approach with a comparison to learn the concept of total quality management.
3. Can create quality circles.
4. Can understand quality assurance systems and ISO 9000 standard.

Order	PreparationInfo	Laboratory	TeachingMethods	Theoretical	Practise
1	Please review the course information package.		Lecture, Question and Answer	Course Introduction, Establishing the Relationship between Course Learning Outcomes and Program Competencies, and Introduction to the Course	
2	Reading: Total Quality Management Textbook, pp. 3-7. Reading: Total Quality Management Textbook, pp. 17-26.		Lectures, question and answer, brainstorming	Definition of total quality management and related concepts Definition of quality, historical development process of quality	
3	Do preliminary reading about ISO and quality management systems. Reading: Total Quality Management Textbook, pp. 31-49.		Lectures, question and answer	Total quality management system and the need for Total quality management	
4	Reading: Total Quality Management Textbook, pp. 49-70 Examine the key elements with examples, read the case study.		Lectures, Sampling, Case Study	Basic elements of total quality management	
5	Research corporate examples and practices. Reading: Total Quality Management Textbook, pp. 75-79		Lecture, Question and Answer	Main factors affecting total quality management	
6	Reading: Total Quality Management Textbook, pp. 85-105		Lecture	Organizational structure, implementation and basic tools used in total quality management	
7	Reading: Total Quality Management Textbook, pp. 111-115		Lecture, Question and Answer	Önceki konuları tekrar etme, ders notlarını gözden geçirme	
8	Reviewing previous topics, reviewing lecture notes		Written examination	Midterm Exam	
9	Reading: Total Quality Management Textbook, pp. 117-125		Lecture, Question and Answer	Comparison of the classical management approach and the total quality management approach	
10	Reading: Total Quality Management Textbook, pp. 133-139 Examine the case study on quality circles.		Explanation, Brainstorming	The 14 principles that constitute the Deming philosophy of total quality management and the comparison of these principles with classical company principles Quality Control Circles	
11	Reading: Total Quality Management Textbook, pp. 139-148		Lecture, Question and Answer, Discussion	Human factor in total quality approach, Candidate recruitment and selection	
12	Reading: Total Quality Management Textbook, pp. 163-179		Lecture, Question and Answer	Training and development of personnel	
13	Reading: Total Quality Management Textbook, pp. 229-233		Lecture, Case Study, Discussion	Total quality management practices in the world and in Türkiye	
14	Reading: Instructor's lecture notes (PDF)		Lecture, Question and Answer	Quality assurance systems and ISO 9000 standard	
15	Summarize previous lesson topics and prepare to share.		Question and Answer	General Evaluation	

Workload

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
Derse Katılım	15	2,00
Ders Sonrası Bireysel Çalışma	15	1,00
Ara Sınav Hazırlık	7	2,00
Vize	1	1,00
Final Sınavı Hazırlık	15	1,00
Final	1	1,00
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	15	1,00

Assesments

Activities	Weight (%)
Ara Sınav	40,00
Final	60,00

	P.O. 1	P.O. 2	P.O. 3	P.O. 4	P.O. 5	P.O. 6	P.O. 7	P.O. 8	P.O. 9	P.O. 10	P.O. 11	P.O. 12	P.O. 13	P.O. 14	P.O. 15	P.O. 16	P.O. 17	P.O. 18
L.O. 1								5				5						5
L.O. 2				4				4							4			
L.O. 3					5		5	5										
L.O. 4		5						5			5							

Table :

- P.O. 1 :** Tıbbi tanıtım ile ilgili temel bilimsel bilgiye ulaşma, değerlendirme ve uygulayabilme bilgisine sahiptir.
- P.O. 2 :** Tıbbi Tanıtım ve Pazarlama alanında edindiği temel düzeydeki bilgi ve becerileri kullanarak verileri yorumlar ve değerlendirir, sorunları tanımlar, analiz eder ve çözüm için planlanan çalışmalarda yer alır/sorumluluk alır.
- P.O. 3 :** Mesleği ile ilgili etik değerleri bilir ve bu değerleri gözeterek çözüm önerilerini geliştirir.
- P.O. 4 :** Birey olarak görev, hak ve sorumlulukları ile ilgili yasa, yönetmelik, mevzuata ve mesleki etik kurallarına uygun davranır.
- P.O. 5 :** Tıbbi Tanıtım ve Pazarlama alanı ile ilgili sahip olduğu temel bilgi birikimini kullanarak verilen bağımlı ve bağımsız görevleri yerine getirir.
- P.O. 6 :** Tıbbi Tanıtım ve Pazarlama alanı ile ilgili uygulamalarda karşılaşılan ve öngörülemeyen karmaşık sorunları çözmek için sağlık ekibi üyeleri ile işbirliği yapar.
- P.O. 7 :** Yaşam boyu öğrenme bilincine sahiptir.
- P.O. 8 :** Toplumsal sorumluluk bilinci ile yaşadığı sosyal çevre içinde proje ve etkinliklere katkı verir.
- P.O. 9 :** Kalite yönetimi ve süreçlerine uygun davranır ve bu süreçlere katılır.
- P.O. 10 :** Dış görünüm, tavır, tutum ve davranışları ile topluma örnektir.
- P.O. 11 :** Bir yabancı dili kullanarak alanındaki kaynakları izler ve meslektaşları ile iletişim kurar.
- P.O. 12 :** Alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı temel düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır
- P.O. 13 :** Tıbbi Tanıtım ve Pazarlama alanında toplumun ve dünyanın gündemindeki olayları izler ve gelişimlere duyarlıdır.
- P.O. 14 :** Diğer sağlık disiplinleri ile çalışabilme deneyimine sahiptir.
- P.O. 15 :** Tıbbi Tanıtım ve Pazarlama alanı ile ilgili konularda sahip olduğu temel bilgi ve becerileri kullanarak ilgili kişi ve kurumları bilgilendirir, düşüncelerini ve sorunlara ilişkin çözüm önerilerini yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.O. 16 :** Ekonomik hayatı ve işletmenin iç ve dış çevresini analiz eder.
- P.O. 17 :** Mesleği için gerekli matematiksel hesaplama ve analizleri yapabilir.
- P.O. 18 :** Araştırma yapma yeterliklerini kazanır
- L.O. 1 :** Kalitenin tanımlanması ve kalitenin tarihi gelişim sürecini öğrenebilir.
- L.O. 2 :** Klasik yönetim anlayışı ile toplam kalite yönetim anlayışının karşılaştırılmasını öğrenebilmesi.
- L.O. 3 :** Kalite çemberleri oluşturabilir.
- L.O. 4 :** Kalite güvence sistemlerini ve ISO 9000 standardını anlayabilir.