

İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi / İşletme Programı (İngilizce)**2022 - 2023 Eğitim Öğretim Yılı****TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ****Syllabus**

Dersin Tanımı					
Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ	BUS2112033	Güz Dönemi	3+0	3	5
Ön Koşul Dersleri					
Önerilen Seçmeli Dersler					
Dersin Dili	İngilizce				
Dersin Seviyesi	Lisans				
Dersin Türü	Programa Bağlı Seçmeli				
Dersin Koordinatörü	Doç.Dr. İdil TAMER				
Dersi Verenler	Öğr.Gör. Fatih Baha AYDIN				
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Dersin amacı; dünyada üretim ve hizmet kurumlarından, kamu kurumları ve kar amacı olmayan oluşumlara kadar mükemmel ulaşmanın temel yolu olarak benimsenen toplam kalite anlayışının benimsenilerek, farklı kurumsal uygulamalarla içselleştirilmesidir.				
Dersin İçeriği	Bu ders; Toplam kalite yönetimi kavramı ve ortaya çıkış sebepleri,Toplam kalite yönetiminde müşteri odaklılık,Ürün ve hizmet üretiminde mükemmelliğe ulaşmada kalite,Toplam kalite sürecinin vizyon ve misyonla ilişkilendirilmesi,Mükemmellik modeli ve kurumsal değeri,Halkla ilişkilerde kalite modelleri,Halkla ilişkilerde kalite modelleri,Ara sınav,Halkla ilişkiler etkinlik ve stratejilerinde toplam kalite yönetimi,Kurumsal iletişimde kalite,Kurumsal iletişimde verimliliğin artırılmasında sürekli iyileştirme ve gelişmenin önemi,Kalite ve İnovasyon: Yaratıcılığın karlılığa dönüştürülmesi,Kurumsal kalite ve uygulamadan örnekler,Değerlendirme / Ders tekrarı; konularını içermektedir.				
Dersin Öğrenme Çıktıları			Öğretim Yöntemleri	Ölçme Yöntemleri	
Bu ders; Toplam kalite yönetimi kavramı ve ortaya çıkış sebepleri,Toplam kalite yönetiminde müşteri odaklılık,Ürün ve hizmet üretiminde mükemmelliğe ulaşmada kalite,Toplam kalite sürecinin vizyon ve misyonla ilişkilendirilmesi,Mükemmellik modeli ve kurumsal değeri,Halkla ilişkilerde kalite modelleri,Halkla ilişkilerde kalite modelleri,Ara sınav,Halkla ilişkiler etkinlik ve stratejilerinde toplam kalite yönetimi,Kurumsal iletişimde kalite,Kurumsal iletişimde verimliliğin artırılmasında sürekli iyileştirme ve gelişmenin önemi,Kalite ve İnovasyon: Yaratıcılığın karlılığa dönüştürülmesi,Kurumsal kalite ve uygulamadan örnekler,Değerlendirme / Ders tekrarı; konularını içermektedir.			1, 10, 2, 8	A, B, C	
Bu ders sonunda öğrenci;1. Toplam kalite yönetiminin kurumsal önemini kavrar.2. Kalite ve halkla ilişkilerde kalite modellerini içselleştirir.3.Müşteri odaklılık, ürün ve hizmet sunumunda mükemmellik ve süreç yönetimini deneyimler.4.Kurumsal iletişim süreçlerinde kalite felsefesinin önemini kavrar.5. Mükemmel halkla ilişkiler uygulamalarını değerlendirir.					
Öğretim Yöntemleri	1: Anlatım, 10: Beyin Fırtınası, 2: Soru - Cevap, 8: Grup Çalışması				
Ölçme Yöntemleri	A: Yazılı sınav, B: Sözlü Sınav, C: Ödev				
Ders Akışı					
Sıra	Konular	Ön Hazırlık			
1	Toplam kalite yönetimi kavramı ve ortaya çıkış sebepleri				
2	Toplam kalite yönetiminde müşteri odaklılık				
3	Ürün ve hizmet üretiminde mükemmelliğe ulaşmada kalite				
4	Toplam kalite sürecinin vizyon ve misyonla ilişkilendirilmesi				
5	Mükemmellik modeli ve kurumsal değeri				
6	Halkla ilişkilerde kalite modelleri				
7	Halkla ilişkilerde kalite modelleri				
8	Ara sınav				
9	Halkla ilişkiler etkinlik ve stratejilerinde toplam kalite yönetimi				
10	Kurumsal iletişimde kalite				
11	Kurumsal iletişimde verimliliğin artırılmasında sürekli iyileştirme ve gelişmenin önemi				
12	Kalite ve İnovasyon: Yaratıcılığın karlılığa dönüştürülmesi				
13	Kurumsal kalite ve uygulamadan örnekler				
14	Değerlendirme / Ders tekrarı				
Değerlendirme Yöntemleri		Sınava Katkısı			
Ara Sınav		40			
Genel Sınav		60			

Kaynaklar