



| Ders Adı                      | Kodu   | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|-------------------------------|--|---------|----------|------|---------|
| Kalite Güvence ve Standartlar | MOS105   | 4       | 2 + 0    | 2,0  | Seçmeli |
| Birim Bölüm                   | Bankacılık ve Sigortacılık - Ön Lisans (Yüz yüze)  |         |          |      |         |
| Amaç                          | Kalite, kalite kontrol tanımlarıyla küreselleşen dünyada kalite ve kalite kontrol anlayışında meydana gelen değişiklikler ve bu değişiklikleri bünyesinde toplayan toplam kalite yönetimi ile ilgili prensipleri kazandırmak; standart ve standardizasyon ile standardın üretim ve hizmet sektöründeki önemi, kalite yönetim sistemleri hakkında bilgilendirmek.   |         |          |      |         |
| Ders İçeriği                  | Tüm çalışanların katılımı, yapılan işlerin tüm yönlerini, tüm toplumu ve üretilen ürün ve hizmetlerin tümü, müşterilerin bugünkü beklenti ve ihtiyaçlarını tam zamanında karşılayıp, onlara gelecekteki beklentilerini aşan ürün ve servisler sunulması, yönetimin her konuda çalışanlara liderlik yapmasını, çalışanlara örnek model oluşturulmasını ve şirket çapında katılımcı yönetimin tanıtılması; EFQM mükemmellik Modeli ile Değişim ve Yönetimi, standart ve standardizasyon ile standardın üretim ve hizmet sektöründeki önemi, kalite yönetim sistemleri ve özellikle çevre standartları hakkında bilgilendirmek. |         |          |      |         |
| Ders Kaynakları               | Kölük, N., Dilsiz, İ., Kartal, C. 2009; Quality Assurance and Standards for Vocational Schools, Detay Publishing, Ankara   |         |          |      |         |

| Hafta | Konu   |
|-------|--|
| 1     | Kalite Kavramı   |
| 2     | Standart ve Standardizasyon  |
| 3     | Standartın üretim ve hizmet sektöründe önemi- Yönetim kalitesi ve standartları |
| 4     | Yönetim kalitesi ve standartları - Çevre standartları                          |
| 5     | Çevre standartları - Kalite yönetim sistemi modelleri                          |
| 6     | Kalite yönetim sistemi modelleri stratejik yönetim                             |
| 7     | Stratejik yönetim - Yönetime katılma   |
| 8     | ara sınav. Stratejik yönetim - Yönetime katılma                                |
| 8     | ara sınav  |
| 9     | Süreç yönetim sistemi - Kaynak yönetimi sistemi                                |
| 10    | Kaynak yönetimi sistemi - Efqm mükemmellik modeli                              |
| 11    | Kaynak yönetimi sistemi - Efqm mükemmellik modeli                              |
| 12    | Kontrol Diyagramları   |
| 13    | İstatistiksel Dağılımlar   |
| 14    | İstatistiksel Dağılımlar   |

| Ders İş Yükü   | Çalışma Türü / Öğretim Metotlar    | Süresi (Saat) | Sayı |
|--|------------------------------------|---------------|------|
| Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim  | Sınıf Dışı Çalışma                 | 5             | 1    |
| Dinleme ve anlamlandırma   | Ders                               | 2             | 14   |
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması | Beyin Fırtınası                    | 1             | 14   |
| Ara Sınav 1  |                                    | 8             | 1    |
| Final  |                                    | 10            | 1    |
|  | <b>Ders İş Yükü:</b>               | 130           |      |
|  | <b>AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):</b> | 5,10          |      |

| Program Çıktıları  |
|--|
| 1 Bankacılık ve Sigortacılık ile ilgili güncel ve teorik bilgilere sahip olma  |
| 2 Banka ya da sigorta işletmesinin çevresini ve mikro anlamda kendisini değerlendirebilme ve sorunları kavrayabilme  |
| 3 Bankacılık ve sigortacılık ile ilgili konularda ekip çalışmasının getireceği ve bireysel anlamda sorumluluklara açık olma  |
| 4 Girişimcilik ve liderliğin önemini bilme   |
| 5 Bireysel bilgi ve becerileriyle bankacılık ve sigortacılık alanında ilgili kişi ve kurumlara düşünceleri yazılı ve sözlü olarak aktarabilme ve çözüm önerisi sunabilme |
| 6 Bir yabancı dili bankacılık ve sigortacılık ile ilgili konularda bilgi sahibi olacak şekilde yazılı olarak anlayabilme ve kullanabilme                                 |
| 7 Bir yabancı dili bankacılık ve sigortacılık ile ilgili konularda bilgi sahibi olacak şekilde sözlü olarak anlayabilme ve kullanabilme                                  |
| 8 Bankacılık ve sigortacılık alanının gerektirdiği düzeyde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanabilme  |
| 9 Bankacılık ve sigortacılık alanı ile ilgili konularda toplumsal refahı ön planda tutabilme ve etik değerlere uygun değerlendirme ve yorum yapma                        |
| 10 Banka ya da sigorta işletmesinin iç ve dış çevresinde tüm paydaşlarını gözeterek şekilde ilişkilerini düzenleyebilme ve yönetebilme                                   |
| 11 Çevreye, sosyal sorumluluğa, kaliteye ve yenilikçiliğe her şart altında önem verme ve verileri ilgili doğrultuda toplayabilme   |
| 12 Bankacılık ve sigortacılık alanı ilgili konularda bilgi ve becerileri sürekli geliştirerek ilgili yenilik ile gelişmeleri takip etme ve ömür boyu öğrenmeye açık olma |
| 13 Bankacılık ve sigortacılık alanında bilgi ve becerileri sorgulama ve eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirme   |

**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 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| Kalite Yönetim Sisteminin Altyapısını Oluşturur. | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| Kalite Standartlarını Uygular.                   | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |
| İstatistiksel kalite kontrol yöntemleri uygular. | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     |

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgiyetir/369716>