



| Ders Adı               | Kodu  | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|------------------------|---|---------|----------|------|---------|
| Toplam Kalite Yönetimi | BÜR223  | 4       | 3 + 0    | 4,0  | Seçmeli |
| Birim Bölüm            | Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı - 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        | KINGIR, Said; Toplam Kalite Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım, 2006,<br>Prof. Dr. Hasan Şimşek, Toplam Kalite Yönetimi-Kurma, İlkeler, Uygulamalar., Seçkin Yayıncılık, 2007,<br>Özkan, Yılmaz(2006) Toplam Kalite Yönetimi, Sakarya Kitapevi, Sakarya , EFIL, İsmail; Toplam Kalite Yönetimi, Dora Yayınevi, 2010    |         |          |      |         |

| 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 Yüğü   | Çalışma Türü / Öğretim Metotları   | Süresi (Saat) | Sayı |
|--|------------------------------------|---------------|------|
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması | Beyin Fırtınası                    | 1             | 14   |
| Dinleme ve anlamlandırma   | Ders                               | 2             | 14   |
| Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim  | Sınıf Dışı Çalışma                 | 1             | 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 Yüğü:</b>               | 100           |      |
|  | <b>AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):</b> | 3,92          |      |

| Program Çıktıları |  |
|-------------------|--|
| 1                 | Alanıyla ilgili temel düzeyde bilgi ve beceriye sahiptir.  |
| 2                 | Büro yönetimi teknikleri, işletme yönetimi, hukuk, ön muhasebe ve ekonomi alanlarında yeterli alt yapıya sahiptir.                               |
| 3                 | Alanın gerektirdiği düzeyde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanabilme becerisine sahiptir.               |
| 4                 | Bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.   |
| 5                 | Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirebilme becerisine sahiptir.  |
| 6                 | Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alabilme becerisine sahiptir.                               |
| 7                 | İnsanlarla ilişki kurabilme ve sürdürülebilir becerisine sahiptir.   |
| 8                 | Etkili iletişim kurabilecek ve alanındaki yenilikleri takip edebilecek düzeyde en az bir yabancı dil bilgisine sahiptir.                         |
| 9                 | Bağımsız karar alma ve uygulama becerisine sahiptir.   |
| 10                | Mesleki plan ve proje, rapor ve iş yazışmalarını gerçekleştirebilme ve bunları sözlü, yazılı ve elektronik olarak sunabilme becerisine sahiptir. |
| 11                | Kamusal ve sosyal alanda ilişkilerini sürdürebilecek düzeyde protokol bilgisine sahiptir.  |
| 12                | Bilim ve teknolojideki ve mesleki alanındaki gelişmeleri izleme ve kendini sürekli yenileme becerisine sahiptir.                                 |
| 13                | Yaşam boyu öğrenmenin gerekliliği bilincine sahiptir.  |
| 14                | Toplumsal değerlere saygılı, sosyal sorumluluk sahibi, evrensel, toplumsal ve mesleki etik bilincine sahiptir.                                   |
| 15                | İş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.  |

**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 | PÇ 15 |
|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Kalite Sistem Belgelerini Kavrama | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
| Kalite Kavramını kavrama          | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
| Toplam Kalite Yönetimini Kavrama  | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
| Ortalama Değer                    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/385936>