



| Ders Adı               | Kodu  | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|------------------------|---|---------|----------|------|---------|
| Toplam Kalite Yönetimi | BAF422  | 8       | 3 + 0    | 3,0  | Seçmeli |
| Birim Bölüm            | Finans ve Bankacılık - Lisans (Yüz yüze)  |         |          |      |         |
| Amaç                   | Toplam kalite bilincine sahip, toplam kalite yönetimi ilkelerini ve uygulama adımlarını bilen, günümüzde güncel olan kalite yönetim sistemleri hakkında bilgili öğrenciler yetiştirmektir.  |         |          |      |         |
| Ders İçeriği           | Kalite ile ilgili kavramlar, kalitenin tarihsel gelişimi, Toplam Kalite Yönetimi Felsefesi ve İlkeleri, Organizasyonlarda kalite kültürü, sürekli iyileştirme (Kaizen), kalite maliyetleri, Standart ve Standardizasyon, Kalite Yönetimi Sistemleri, ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemleri, OHSAS 18001, EFQM Mükemmellik Modeli   |         |          |      |         |
| Ders Kaynakları        | 1- Prof. Dr. Hasan ŞİMŞEK "Toplam Kalite Yönetimi" Ankara, 2010 ,<br>3- ISHIKAWA, Kaoru, Yay. Haz. Semih Ordaş, Nedret Yayla, Toplam Kalite Kontrol, 1993,<br>5- ŞALE, İsmail, Adım adım Toplam Kalite Uygulaması, 2001,<br>4- ŞİMŞEK, Muhittin ve Nursoy Mustafa Toplam Kalite Yönetimi, Hayat yayıncılık, 2002,<br>2- KAVRAKOĞLU, İbrahim, Toplam Kalite Yönetimi, Kalder Yayını, 1996. |         |          |      |         |

| Hafta | Konu   |
|-------|--|
| 1     | Kalite kavramı ve genel tanımlar, kalitenin tarihsel gelişimi, kalite guruları     |
| 2     | Toplam Kalite Yönetimi ve İlkeleri (Proses Yaklaşımı, Sürekli iyileştirme (Kaizen) |
| 3     | Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri (Liderlik, Toplam Katılım)                         |
| 4     | Toplam Kalite Yönetimi ve İlkeleri (Tedarikçiler ve İşbirliği, Müşteri Odaklılık)  |
| 5     | Organizasyonlarda kalite kültürü ve faaliyetlerdeki kalite sorumlulukları          |
| 6     | TKY Uygulama Adımları, Kalite(sizlik) Maliyeti                                     |
| 7     | Takım Çalışması  |
| 8     | Proses Yönetimi  |
| 9     | Örnek Çalışmalar   |
| 10    | Batı Yönetim Tarzlarıyla Karşılaştırmalar  |
| 11    | TKY uygulanmasındaki Sorunlar  |
| 12    | TKY uygulanmasındaki Sorunlar  |
| 13    | Uygulama   |
| 14    | Uygulama   |

#### Program Çıktıları

- Finans alanıyla ilgili temel kavramlara, güncel ve teorik bilgilere sahip olur.
- Alanla ilgili edindiği bilgi ve becerileri finansal süreçleri çözmeye kullanır, analitik ve stratejik düşünerek uygulamaya geçirebilir.
- Alanla ilgili edindiği bilgiler çerçevesinde finansal piyasaları ve finansal kurumları değerlendirebilir.
- Alanla ilgili konularda ekip çalışmasının getireceği sorumluluklara açık olur.
- Alanla ilgili konularda bireysel anlamda sorumluluğa açık olur.
- Finansal olaylar arasında neden-sonuç ilişkisi kurar ve yorumlar.
- Finansal konularla ilgili bilgi ve becerileri yazılı ve sözlü olarak aktarır ve iletişim kurar.
- Finansal konularda gelişmeleri takip edebilecek ve iletişim kurabilecek düzeyde bir yabancı dili anlayabilir ve kullanabilir.
- Alanın gerektirdiği düzeyde bilgi, iletişim teknolojileri ve paket programları kullanabilir.
- Alanla ilgili konularda toplumsal refahı ön planda tutar ve etik değerlere uygun değerlendirerek yorum yapar.
- Finansal piyasa ve kurumların iç ve dış çevresinde tüm paydaşlarını gözetecek şekilde ilişkilerini izleyebilir.
- Çevreye, sosyal sorumluluğa, kaliteye ve yenilikçiliğe her şart altında önem verir, verileri ilgili doğrultuda toplar.
- Finans ve bankacılık konularında edindiği bilgi ve becerileri sürekli geliştirerek ömür boyu öğrenmeye açıktır.
- Alanla ilgili konularda bilgi ve becerileri eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirebilir.
- Genelde finans, özelde ise bankacılık konuları ile ilgili bilgi birikimine sahip olur ve ekonomide yaşanan süreçleri izleyebilir.

#### 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 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| TKY'nin felsefe şemasını öğrenmek                            | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
| TKY'nin anlamını ve hedeflerini kavramak                     | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
| Toplam Kalitenin temellerini kavramak                        | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
| Kalite olgusunu kavramak                                     | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
| Müşteri odaklı üretimin kalite yönetimindeki yerini kavramak | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |