



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Kalite Güvence ve Standartlar	MOS105	3	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>	260	
	<b>AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):</b>	10,20	

Program Çıktıları	
1	Finans, banka, sigorta ve ekonomi konularında temel kavramlara ilişkin bilgiye sahip olma ve ilgili konulara yönelik verileri basitçe yorumlayabilme becerisine sahip olur.
2	Banka, sigorta ve muhasebe alanında kullanılan ofis paket programlarını (Excel, Word, Powerpoint) kullanabilme becerisine sahip olur.
3	Finans sektöründe, acente yönetimi, kalite, müşteri memnuniyeti sağlama konularında temel bilgiye sahip olur.
4	Girişimcilik fırsatlarının değerlendirilmesi ve buna yönelik iş planı oluşturulması konularında temel bilgiye sahip olur.
5	Bankacılık ve sigortacılık alanında mesleki gelişmeleri izleyebilecek düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olur.
6	Sektördeki gelişmeleri ve yeni ürünleri takip edebilme becerisine sahip olur.
7	Bankacılık sigortacılık alanında yazılı ve sözlü iletişimi etkin biçimde kullanabilme becerisine sahip olur.
8	Mevzuatta öngörülen sigorta branşları hakkında temel bilgiye sahip olur.
9	Genel muhasebe, dönem sonu muhasebe işlemleri, sigorta ve banka muhasebesi ile ilgili olayları ve kayıt düzenini kavrayabilme ve uygulayabilme becerisine sahip olur.
10	Sektörel Projeler oluşturma ve bu projeleri sunma becerisine sahip olur.
11	Etkin iletişim kurabilme becerisine sahip olur.
12	Finans sektöründe ihtiyaç duyulan temel hukuk kavramları bilgisine sahip olur.

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

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/310266>