



Doküman No	FRM-0721
Yayın Tarihi	22.09.2021
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

BARTIN ÜNİVERSİTESİ

ULUS MESLEK YÜKSEKOKULU

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ

DERSİN KODU BYA 241

DERSİN ADI KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ

DERS DOSYASI

Akademik Yılı

2021-2022 Yarıyılı

Güz Dönemi

Adres :

Bartın Üniversitesi Rektörlüğü
74100 Merkez / BARTIN

Telefon :
İnternet Adresi :
E-Posta :

0378 223 55 00
www.bartın.edu.tr
info@bartın.edu.tr

Sayfa 1 / 11

BARTIN ÜNİVERSİTESİ ULUS YÜKSEKOKULU BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ		
DERS DOSYASINDA BULUNMASI GEREKEN FORMLAR	YAYIM TARİHİ	
	SAYFA SAYISI	

Başlık	
Kapak	
Form 1. Ders Dosyasında Bulunması Gereken Formlar	
Form 2. Ders İletişim Bilgileri Formu	
Form 3. Ders İzlenesi	
Form 4. Ders Değerlenme Formu	
Form 5. Dersin Program Yeterlilikleriyle İlişkileri ve Değerlendirme Formu	
Form 6. Dönem Sonu Ders Değerlendirme Formu	Ara Sınav Soruları ve Cevapları*
	Yıl Sonu Sınavı Soruları ve Cevapları*
	Kısa Sınavların Soruları ve Cevapları*
	Bütünleme Sınavı Soruları ve Cevapları*
	Ödev Soruları ve Cevapları*
	Yıl Sonu Öğrenci Başarı Durumlarını Gösteren Form
	Öğretim Elemanı-Ders Değerlendirme Anketi Sonuçları
	Anket Sonuçları İçin Öğretim Elemanının Yorumları
Ders içi ve dışı uygulama/etkinlik belgeleri/kanıtları (varsa)	

* Sınavlar/uygulamalar sonucu **en iyi - orta - en zayıf** notları alan öğrencilerin sınav kâğıtlarının / uygulama belgelerinin fotokopisi.



Doküman No	FRM-0723
Yayın Tarihi	22.09.2021
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

BARTIN ÜNİVERSİTESİ
ULUS MESLEK YÜKSEKOKULU
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ

DERS İLETİŞİM BİLGİLERİ FORMU

YAYIM TARİHİ

SAYFA SAYISI

Dersin Kodu: BYA 241		Dersin Adı: Kalite Yönetim Sistemleri		Dersin Ait Olduğu Akademik Yılı ve Dönemi: 2021/ 2022 yılı – Güz Yarıyılı	
Ders saatleri ve yerleri	Dersin yürütücüsü	Öğretim üyesinin oda telefon numarası	Öğrenci görüşme gün ve saatleri	E-posta adresi	Web adresi
14:30-16:20 BYA 2. Sınıf	Öğr. Gör. Erdal GÜLER	0378501000- 2487	Salı 14:30-16:20	e.guler@bartin.edu.tr	

Adres : Bartın Üniversitesi Rektörlüğü 74100 Merkez / BARTIN

Telefon :
İnternet Adresi :
E-Posta :

0378 223 55 00
www.bartin.edu.tr
info@bartin.edu.tr

DERS BİLGİSİ	
Fakülte/Yüksekokul	Ulus Meslek Yüksekokulu
Bölüm	Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü
Program	Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı
Dersin Kodu Adı	BYA 241
Yarıyılı	Güz
T+U	2
Kredi	2
AKTS	3
Dersin Günü ve Saati	Salı & 14:30-16:20
Dersin Sorumlusu	Öğr. Gör. Erdal GÜLER
E-mail	e.guler@bartin.edu.tr
Ofis	
Veriliş Şekli	Yüz yüze
Haftalık Danışmanlık Saatleri	Perşembe Günü 13:30-15-20

Amaç ve İçerik	
Amaç	Kalite yönetim sistemlerinin uygulama yeterlikleri kazandırılması amaçlanmaktadır.
İçerik	Kalite kavramı, standart ve standardizasyon, yönetim kalitesi ve standartları, çevre standartları, kalite yönetim sistemi modelleri, stratejik yönetim ve yönetim sürecine katılma

Dersin Öğrenme Çıktıları	
<i>(Öğrenciler, bu dersi başarı ile tamamladıklarında aşağıda belirtilen bilgi, beceri ve/veya yetkinlikleri gösterirler.)</i>	
Ö.Ç. 1 :	Kaliteyi ve kalite ilgili kavramları açıklayabilir
Ö.Ç. 2 :	Toplam Kalite Yönetimi yaklaşımını diğer yönetim yaklaşımları ile karşılaştırarak açıklayabilir.
Ö.Ç. 3 :	Standart, standardizasyon ve kalite belgelerini tanımlayabilir
Ö.Ç. 4 :	Kaliteyi geliştirme araçlarını ve yönetsel süreçleri kalite geliştirme çalışmalarında uygulayabilir
Ö.Ç. 5 :	EFQM ve Kalite ödüllerini bilincini kavrayabilir

Haftalık Ders Konuları ve Öngörülen Hazırlık Çalışmaları				
Hafta	Ön Hazırlık	Konular	Yöntem	Açıklamalar
1. Hafta		Kalite Kavramı, Kalitenin Boyutları ve Tarihsel Gelişimi	Sözlü anlatım, soru cevap, tartışma	
2. Hafta		Kalite Kavramı, Kalitenin Boyutları ve Tarihsel Gelişimi	Sözlü anlatım, soru cevap, tartışma	
3. Hafta		Kalitenin amaçları, unsurları ve kalite kültürü	Sözlü anlatım, soru cevap, tartışma	
4. Hafta	Öğrenilen bilgilerin tekrarlanması	Toplam Kalite Yönetimi	Sözlü anlatım, soru cevap, tartışma	
5. Hafta		Kalite Güvencesi	Sözlü anlatım, soru cevap, tartışma	
6. Hafta		Sürekli iyileşme, Kaizen ve kalite çemberleri	Sözlü anlatım, soru cevap, tartışma	
7. Hafta		Sürekli iyileşme, Kaizen ve kalite çemberleri	Sözlü anlatım, soru cevap, tartışma	
8. Hafta		Ara Sınav		

9. Hafta	Öğrenilen bilgilerin tekrarlanması	Kıyaslama	Sözlü anlatım, soru cevap, tartışma	
10. Hafta		Kıyaslama Türleri	Sözlü anlatım, soru cevap, tartışma	
11. Hafta		Kalite El Kitabı	Sözlü anlatım, soru cevap, tartışma	
12. Hafta		Kalite El Kitabı	Sözlü anlatım, soru cevap, tartışma	
13. Hafta	Öğrenilen bilgilerin tekrarlanması	Dış Kaynaklardan Yararlanma	Sözlü anlatım, soru cevap, tartışma	
14. Hafta		Dış Kaynaklardan Yararlanma	Sözlü anlatım, soru cevap, tartışma	
15. Hafta		Genel Sınav		

Kaynaklar

Toplam Kalite Yönetimi, Orhan Küçük, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2021.

Kalite Güvence Standartları, İrfan Çağlar, Sabiha Kılıç, Nobel Yayıncılık, İstanbul, 2019

Ölçme ve Değerlendirme

Yarıyıl İçi Yapılan Çalışmaların Ölçme ve Değerlendirmesi	Sayısı	Katkı Yüzdesi	Açıklama
Ara Sınav	1	40	
Dönem Sonu Sınav	1	60	

Dersin Program Yeterliliklerine Katkısı

Katkı Düzeyi *

Etkisiz	En Düşük	Düşük	Orta	İyi	Çok İyi
0	1	2	3	4	5

S/N	Program Yeterlilikleri	Katkı Düzeyi *				
		1	2	3	4	5
1	Büro Yönetimi ve Sekreterlik ile ilgili temel bilgi ve kavramları açıklar.				X	
3	İşletmenin yönetim yaklaşımı ve işletmeyi etkileyen ekonomik ve hukuki durumların farkında olur.				X	
4	İnisiyatif kullanma, alanıyla ilgili özgüven kazanma, yaratıcılık becerisi kazanma ve sorumluluk alma konularında istekli davranır.				X	
5	Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı alanındaki edindiği kuramsal ve uygulamalı bilgileri kullanır ve karşılaştığı problemlerde edindiği bilgileri kullanmayı alışkanlık haline getirir.			X		
7	Ticari hesaplamalar, araştırma ve değerlendirme yapar, meslek ve kariyer olarak kendini geliştirir.			X		
8	Yazılı ve sözlü iletişim kurallarını söyler ve uygular, kişiler arası iletişimde birleştirici rol oynar.				X	
9	İşletmelerde alt, orta ve üst düzeyde yöneticilik niteliklerine uygun büro yönetimi ve asistanlık hizmetlerini yürütür.				X	
10	Büroyu ergonomik şekilde düzenler, büro hizmetlerini tanır, yöneticinin seyahat, randevu, toplantı gibi faaliyetlerini organize eder ve yöneticisinin yokluğunda büroyu yönetir.				X	
11	İşletmeyi etkileyen ulusal ve uluslararası çağdaş sorunlar ile çevre sorunlarını takip etme ve çözüm bulma konusunda duyarlı olur			X		

Dersin İş Yükü ve AKTS Kredisi

Adres : Bartın Üniversitesi Rektörlüğü
74100 Merkez / BARTIN

Telefon : 0378 223 55 00
İnternet Adresi : www.bartın.edu.tr
E-Posta : info@bartın.edu.tr

Öğrenme-Öğretme Etkinlikleri İş Yüğü			
Öğrenme-Öğretme Etkinlikleri	Etkinlik (Hafta Sayısı)	Süresi (Saat Sayısı)	Toplam İş Yüğü
Teorik Ders Anlatım	14	2	28
Ara Sınav Hazırlık	1	6	6
Final Sınavı Hazırlık	1	6	6
Derse Katılım	14	2	28
Vize	1	3	3
Final	1	3	3
Toplam			
Genel Toplam			76
Toplam İş Yüğü / 25 (saat)			3,04
Dersin AKTS (ECTS) Kredisi			3

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar
AŞIRMACILIĞA DİKKAT!
Raporlarınızda/ödevlerinizde/çalışmalarınızda akademik alıntılama kurallarına ve aşırı macılığa (intihal) lütfen dikkat ediniz. Aşırı macılık etik olarak yanlış, akademik olarak suç sayılan bir davranıştır. Sınıf içi kopya çekme ile raporunda/ödevinde/çalışmasında aşırı macılık yapma arasında herhangi bir fark yoktur. Her ikisi de disiplin cezası gerektirir. Lütfen başkasının fikirlerini, sözlerini, ifadelerini vb. kendinizinmiş gibi sunmayınız. İyi veya kötü, yaptığınız ödev/çalışma size ait olmalıdır. Sizden kusursuz bir çalışma beklenmemektedir. Akademik yazım kuralları konusunda bir sorunuz olursa dersin öğretim elemanı ile görüşebilirsiniz.
ENGEL DURUMU/UYARLAMA TALEBİ
Engel durumuna ilişkin herhangi bir uyarılama talebinde bulunmak isteyen öğrenciler, dersin öğretim elemanı ya da Bartın Üniversitesi Engelli Öğrenci Birimi ile en kısa sürede iletişime geçmelidir.