



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 271

DERSİN ADI: KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ

DERS DOSYASI

2024 - 2025 Yılı

Güz Yarıyılı

BARTIN ÜNİVERSİTESİ		
ULUS MESLEK 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 Değerlendirme 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.

BARTIN ÜNİVERSİTESİ
ULUS MESLEK YÜKSEKOKULU
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ

DERS İLETİŞİM BİLGİLERİ FORMU

YAYIM TARİHİ

SAYFA SAYISI

Dersin Kodu: BYA 271		Dersin Adı: Kalite Yönetim Sistemleri		Dersin Ait Olduğu Akademik Yılı ve Dönemi: 2024 / 2025 yılı – Güz Yarıyılı	
Ders saatleri ve yerleri	Dersin yürütücüsü	Öğretim üyesinin oda telefon numarası	Öğrenci görüşme gün ve saatleri	E-posta adresi	Web adresi
13.30 – 15.20 BYA 2	Öğr. Gör. Dr. Erdal GÜLER		Salı / 13.30 – 15.30	e.guler@bartin.edu.tr	

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 3 / 6



Doküman No	FRM-0727
Yayın Tarihi	21.09.2021
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

DERS BİLGİSİ	
Fakülte/Yüksekokul	Ulus Meslek Yüksekokulu
Bölüm	Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü
Program	Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı
Dersin Kodu Adı	BYA 247 – Kalite Yönetim Sistemleri
Yarıyılı	Güz Yarıyılı
T+U	2
Kredi	2
AKTS	2
Dersin Günü ve Saati	Salı – 13.30 – 15.20
Dersin Sorumlusu	Öğr. Gör. Dr. Erdal GÜLER
E-mail	e.guler@bartin.edu.tr
Ofis	
Veriliş Şekli	Yüz Yüze
Haftalık Danışmanlık Saatleri	Salı / 13.30 – 15.20

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

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 açıklar.
Ö.Ç.2:	Toplam Kalite Yönetimi yaklaşımını diğer yönetim yaklaşımları ile karşılaştırarak açıklar.
Ö.Ç.3:	Standart, standardizasyon ve kalite belgelerini tanımlar.
Ö.Ç.4:	Kaliteyi geliştirme araçlarını ve yönetsel süreçleri kalite geliştirme çalışmalarında uygular.
Ö.Ç.5:	EFQM ve Kalite ödüllerinin önemini kavrar.

Haftalık Ders Konuları ve Öngörülen Hazırlık Çalışmaları				
Hafta	Ön Hazırlık	Konular	Yöntem	Açıklamalar
1. Hafta		Kalite Kavramı, Kalitenin Boyutları ve Tarihsel Gelişimi		Anlatım, Soru- Cevap, Örnek Olay İnceleme
2. Hafta		Kalitenin amaçları, unsurları ve kalite kültürü		Anlatım, Soru- Cevap, Örnek Olay İnceleme
3. Hafta		TKY, TKY'nin amaçları, özellikleri ve ilkeleri		Anlatım, Soru- Cevap, Örnek Olay İnceleme
4. Hafta		Yönetimde sistem ve TKY yaklaşımları		Anlatım, Soru- Cevap, Örnek Olay İnceleme
5. Hafta		Sürekli iyileşme, Kaizen ve kalite çemberleri		Anlatım, Soru- Cevap, Örnek Olay İnceleme
6. Hafta		Standart ve standardizasyon		Anlatım, Soru- Cevap, Örnek Olay İnceleme

7. Hafta		ISO, EN ve TSE	Anlatım, Soru-Cevap, Örnek Olay İnceleme
8. Hafta		Ara Sınav	
9. Hafta		Kalite kontrolü	Anlatım, Soru-Cevap, Örnek Olay İnceleme
10. Hafta		Kalite geliştirmede kullanılan araçlar	Anlatım, Soru-Cevap, Örnek Olay İnceleme
11. Hafta		Stratejik Yönetim	Anlatım, Soru-Cevap, Örnek Olay İnceleme
12. Hafta		Süreç ve Kaynak Yönetimi	Anlatım, Soru-Cevap, Örnek Olay İnceleme
13. Hafta		Kıyaslama, Değişim Mühendisliği, Altı Sigma	Anlatım, Soru-Cevap, Örnek Olay İnceleme
14. Hafta		Kalite Ödül Modelleri	Anlatım, Soru-Cevap, Örnek Olay İnceleme
15. Hafta		Kalite Ödül Modelleri	Anlatım, Soru-Cevap, Örnek Olay İnceleme
16. Hafta		Final	

Kaynaklar

Buzlu, B. (2011). Kalite Yönetim Sistemleri. Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Küçük, O. (2021). Toplam Kalite Yönetimi, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Tuna, M. ve Güler, İ. (2012) (Ed.) Kalite Yönetim Sistemleri, Detay Yayıncılık, Ankara.

Ölçme ve Değerlendirme

Yarıyıl İçi Yapılan Çalışmaların Ölçme ve Değerlendirmesi	Sayısı	Katkı Yüzdesi	Açıklama
Ara Sınav	1	%40	
Final	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	
2	Temel bilgisayar işlemlerini yapar ve alanının gerektirdiği düzeyde bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır ve bu alanda yenilikleri takip etmeye karşı duyarlı olur.	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				

**DÖNEM SONU DERS DEĞERLENDİRME
FORMU**

5	Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı alanındaki edindiği kuramsal ve uygulamalı bilgileri kullanır ve karşılaştığı problemlerde edindiği bilgileri kullanmayı alışkanlık haline getirir.			X		
6	Kurum içi ve dışı bilgi ve belge akışını ve arşiv takibini yapar, işletmenin örgütlenme yapısına uygun dosyalama sistemi geliştirir.	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

Öğrenme-Öğretme Etkinlikleri İş Yükü

Öğrenme-Öğretme Etkinlikleri	Etkinlik (Hafta Sayısı)	Süresi (Saat Sayısı)	Toplam İş Yükü
Vize	1	1	1
Ara Sınav Hazırlık	1	2	2
Final	1	1	1
Final Sınavı Hazırlık	1	2	2
Derse Katılım	14	2	28
Teorik Ders Anlatımı	14	2	28
Ödev	1	3	3
Grup Çalışması	1	5	5
Toplam			
		Genel Toplam	70
		Toplam İş Yükü / 25 (saat)	2,8
		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.