



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

Akademik Yılı

2026-2027 Yarıyılı

Güz Dönemi



Doküman No	FRM-0722
Yayın Tarihi	22.09.2021
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

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 247		Dersin Adı: Kalite Yönetim Sistemleri		Dersin Ait Olduğu Akademik Yılı ve Dönemi: 2025/ 2026 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 Derslik 1	Öğr. Gör. Dr. Erdal GÜLER	0378501000- 2487	Perşembe 15:30- 17:20	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



Doküman No	FRM-0724
Yayın Tarihi	22.09.2021
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

DERS BİLGİSİ	
Fakülte/Yüksekokul	Ulus Meslek Yüksekokulu
Bölüm	Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü
Program	Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı
Dersin Kodu Adı	BYA 241
Yarıyılı	Güz
T+U	2
Kredi	2
AKTS	3
Dersin Günü ve Saati	Pazartesi & 13:30-15:20
Dersin Sorumlusu	Öğr. Gör. Erdal GÜLER
E-mail	e.guler@bartin.edu.tr
Ofis	
Veriliş Şekli	Yüz yüze
Haftalık Danışmanlık Saatleri	Perşembe 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	Kalite kültürü	Sözlü anlatım, soru cevap, tartışma	
14. Hafta		Kalite yönetimi sorumluluk ve görevler	Sözlü anlatım, soru cevap, tartışma	
15. Hafta		Kalite Yönetiminde Güncel Sorunlar	Sözlü anlatım, soru cevap, tartışma	
16. Hafta		Genel Sınav	Yüzyüze	

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 yönetici asistanlığı alanına ilişkin temel, güncel ve uygulamalı bilgilere; ofis süreçleri, yönetim fonksiyonları, yazışma teknikleri ve büro teknolojileri konusunda kuramsal ve pratik bilgiye sahip olur.				X	
2	Çalışma ortamında iş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci, kurumsal kalite standartları ve hizmet süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.				X	
3	Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı alanındaki güncel gelişmeleri, dijital ofis uygulamalarını ve yeni nesil yönetici asistanlığı yönelimlerini takip eder ve uygulamalarında etkin olarak kullanır.				X	
4	Ofis yazılımları, doküman yönetim sistemleri, iletişim teknolojileri, sunum araçları ve diğer bilişim teknolojilerini etkin ve verimli biçimde kullanır.			X		
5	Büro süreçlerinde karşılaşılan mesleki problemleri bağımsız şekilde analiz eder; eleştirel düşünme becerisiyle çözüm üretir ve uygun alternatifler sunar.			X		
6	Edindiği bilgi ve becerileri kullanarak yazılı ve sözlü iletişimde kendini açık, anlaşılır ve profesyonel biçimde ifade eder; rapor, yazışma ve sunum hazırlama süreçlerinde etkin rol alır.				X	
7	Ofis içi ve dışı uygulamalarda ortaya çıkabilecek karmaşık ve öngörülemez sorunları çözmek üzere ekip çalışmasına aktif biçimde katılır ve gerektiğinde sorumluluk alır				X	

8	Kariyer yönetimi, kişisel gelişim ve yaşam boyu öğrenme konusunda farkındalık gösterir; mesleki gelişim fırsatlarını değerlendirir				X	
---	--	--	--	--	---	--

DERS ZİLCESİ

Adres : Bartın Üniversitesi Rektörlüğü
74100 Merkez / BARTIN

Telefon : 0378 223 55 00
İnternet Adresi : www.bartın.edu.tr



Doküman No	FRM-0724
Yayın Tarihi	22.09.2021
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0

9	Büro yönetimi süreçlerinde veri toplama, dokümantasyon, arşivleme, uygulama ve sonuçların paylaşımı aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere uygun davranır.		X			
10	Bir yabancı dili (tercihen İngilizce) kullanarak alanındaki gelişmeleri takip eder; ulusal ve uluslararası paydaşlarla temel düzeyde mesleki iletişim kurar.		X			

Dersin İş Yükü ve AKTS Kredisi

Öğrenme-Öğretme Etkinlikleri İş Yükü

Öğrenme-Öğretme Etkinlikleri	Etkinlik (Hafta Sayısı)	Süresi (Saat Sayısı)	Toplam İş Yükü
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	5	5
Final	1	3	3
Toplam			
Genel Toplam			78
Toplam İş Yükü / 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.