



YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ ŞEFAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI
TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ DERS ÖĞRETİM PLANI

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKT S	Eğitim Dili
TKY001	TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ	3	S	2+0+0	2	3	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Bu modülü başarı ile tamamlayan öğrenci; ofis ortamında İnternet, bilgisayar, plan, talimat, standart örnekleri, denetim formları, iş-işlem standartları vb. kullanarak standart ve kalite ölçütlerini kullanabilecek/belirleyebilecektir.
Dersin Amacı	Bu derste; iş hayatında kalite güvencesi ve standartları ile ilgili yeterliliklerin kazandırılması amaçlanmıştır
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	Türkçe
Öğretim Yöntemi	() Örgün (X) Uzaktan () Karma / Hibrit
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	Öğr. Gör. Behiye ALTIN
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	Yok
Dersin Öğrenme Çıktıları	<ol style="list-style-type: none">1. Kalite Yönetim Sisteminin Altyapısını Oluşturmak2. Kalite Standartlarını Uygulamak3. kalite kontrol yöntemleri uygulamak4. Toplam kalite değerlendirmesi yapabilir5. Standart çalışmalar ile ilgili olarak ilgili kurumlarla ilişki kurabilir

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Kalite Kavramı	
2	Standart ve Standardizasyon	
3	Standartın üretim ve hizmet sektöründe önemi	
4	Yönetim kalitesi ve standartları	
5	Yönetim kalitesi ve standartları	
6	Çevre standartları	
7	Çevre standartları	
8	Kalite yönetim sistemi modelleri	
9	Kalite yönetim sistemi modelleri stratejik yönetim	
10	Stratejik yönetim	
11	Yönetime katılma	
12	Süreç yönetim sistemi	

13	Kaynak yönetimi sistemi -I	
14	Kaynak yönetimi sistemi -II	
15		Final Sınavı

Dersin Öğrenme Kaynakları

Kölük, N., Dilsiz, İ., Kartal,S., 2010; Kalite güvencesi ve Standartları , Detay Yayıncılık

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	-	-
Uygulama	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	2	%10
Kısa sınav (Quiz)	3	%90
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	4	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam		%100

DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	2	28
Uygulama	-		
Forum/ Tartışma Uygulaması	1	3	3
Okuma	12	2	24
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması			
Materyal Tasarlama, Uygulama	-	-	-
Rapor Hazırlama	1	1	1
Sunu Hazırlama	1	1	1
Sunum	1	1	2
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	12	1	12
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			71
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			71/25
Dersin AKTS Kredisi			2.842\geq3
Not: Dersin iş yükü tablosu öğretim elemanı tarafından ders özelinde belirlenecektir.			

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI KATKI DÜZEYLERİ

No	Program Öğrenme Çıktıları	1	2	3	4	5
1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.		X			
2	Atatürk İlke ve İnkılâplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.		X			
3	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.					X
4	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.		X			
5	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.			X		

6	Ekip üyesi olarak sorumluluk almaya yatkındır.				X	
7	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları mevcut koşullarda en iyi şekilde yerine getirir.			X		
8	Öğrenmenin ve sorgulamanın yaşam boyu olduğu bilincine sahiptir.				X	
9	Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.			X		
10	Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.				X	
11	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini, istek ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.					X
12	Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.	X				
13	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.	X				
14	Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.				X	
15	Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.				X	
16	Küreselleşen dünya ve piyasa koşullarında değişime ve gelişime açıktır.				X	
17	Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.				X	

Bozok