

DERS BİLGİ FORMU

DERSİN ADI	KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ			
BÖLÜM	ORTAK			
PROGRAM	ORTAK			
DÖNEMİ	IV			
DERSİN DİLİ	Türkçe			
DERS KATEGORİSİ	Zorunlu Ders	Meslek Dersi	Seçmeli Ders	
			X	
ÖN ŞARTLAR				
SÜRE VE DAĞILIMI	Haftalık Ders Saati	Okul Eğitimi Süresi	Bireysel Öğrenme Süresi (Proje, Ödev, Araştırma, İş Yeri Eğitimi)	Toplam
	2	28	32	60
KREDİ	Ders Kredisi		AKTS Kredisi (1kredi=25–30 saat) (1modül=1 kredi)	
			2	
DERSİN AMACI	Bu derste; kalite yönetim sistemlerinin uygulama yeterliliklerinin kazandırılması amaçlanmıştır.			
ÖĞRENME ÇIKTILARI VE YETERLİKLER	1- Kalite Yönetim Sisteminin Altyapısını Oluşturmak 2- Kalite Standartlarını Uygulamak			
DERSİN İÇERİĞİ VE DAĞILIMI (MODÜLLER VE HAFTALARA GÖRE DAĞILIMI)	Hafta	Modüller/İçerik/Konular		
	1	Kalite kavramı		
	2	Kalite kavramı, Sandart ve standardizasyon		
	3	Standart ve standardizasyon		
	4	Standardın üretim ve hizmet sektöründe önemi		
	5	Yönetim kalitesi ve standartları		
	6	Yönetim kalitesi ve standartları, 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		
	14	Efqm mükemmellik modeli		
EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAMI VE DONANIM	Ortam		Donanım	İş Yeri

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Not/açıklama/öneri:		
	Yöntem	Uygulanan yöntem	Yüzde (%)
	Ara Sınavlar		
	Ödevler		
	Projeler		
	Dönem Ödevi		
	Laboratuvar		
	Diğer		
	Dönem Sonu Sınavı		
KAYNAKLAR			
İŞ BİRLİĞİ YAPILACAK KURUM/KURULUŞLAR	Kamu ve özel Sektör kuruluşları, Üniversiteler, ilgili sanayi odaları, vb.		

MODÜL BİLGİ FORMU

MODÜL : **KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN ALTYAPISINI OLUŞTURMA**

MODÜLÜN KODU :

BÖLÜM : **ORTAK**

PROGRAM : **ORTAK**

DERS : **KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ**

SÜRE : **30/14**

KREDİ : **1 (1 modül (30 saat) = 1 AKTS kredisidir.)**

ÖN KOŞUL :

ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ : Öğretim yöntem ve teknikleri olarak; anlatım, problem çözme, soru-cevap, grup çalışması, araştırma ve bireysel öğretim yöntem ve teknikleri uygulanabilir.

EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAMI : Ofis –sınıf vb. İnternet, bilgisayar

MODÜLÜN AMACI : 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.**

ÖĞRENME HEDEFLERİ :

Bu modül ile öğrenci;

1. Kalite ilkelerini üretim ve hizmet sürecinde uygulayabilecektir
2. Standardizasyon ile ilgili işlemleri yürütebilecektir
3. Üretimde ve hizmet alanında kalite ve standartları sağlayabilecektir
4. Yönetimde kalite ve standartlarını uygulayabilecektir
5. Çevre yönetiminde mevzuata uygun kalite ve standartlarını uygulayabilecektir

İÇERİK :

A. KALİTE

1. Kalitenin tarihçesi ve temel kavramlar
2. Kalite yaklaşımları
3. Kalite ve verimlilik
4. Kalite ve maliyet

5. Kalite kavramlarına farklı yaklaşımlar
6. Toplam Kalite Yönetimi (TKY)
7. Uluslararası kalite sistem belgeleri

B. STANDART VE STANDARDİZASYON

1. Standardizasyonun faydaları
2. Standart çeşitleri
3. Standartların hazırlanması
4. Belgelendirme ve akreditasyon
5. Türk Standartlar Enstitüsü belgelendirme faaliyetleri
6. Uluslararası standardizasyon çalışmaları

C. STANDARTLARIN ÖNEMİ

1. Standardın üretim ve hizmet sektöründe önemi
2. Standart ve kalitenin üretimdeki yeri
3. Standart ve kalitenin hizmetteki yeri

D. YÖNETİM KALİTESİ ve STANDARTLARI

1. TS EN ISO 9001 ve 22000 Kalite Yönetim Sistemleri'nin tanım ve önemi
2. TS EN ISO 9001 ve 22000 Kalite Yönetim Sistemleri'nin temel esasları
3. TS EN ISO 9001 ve 22000 Standartları'nın şartları
4. Kalite ve güvencede terimler ve tarifler
5. TS EN ISO 9001 ve 22000 Kalite Yönetim Sistemleri'nin belgelendirme aşamaları

E. ÇEVRE STANDARTLARI

1. Çevre Standartlarının Tanım ve Önemi
2. TS EN ISO 14001 Standardı
3. Çevre standardının uygulama alanları
4. Çevre yönetim sisteminin şartları
5. Çevre yönetimi standardın uygulama basamakları
6. Atıkların kazanımı ve geri dönüşümü

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A. ÖLÇME

Öğrencinin ilgili yeterliği kazanıp kazanmadığı, aşağıdaki bilgi ve başarımlar (performans) ölçütlerine göre ölçülecektir:

1. Mesleği ile ilgili kalite ilkelerini yazılı/sözlü olarak ifade eder.
2. Mesleği ile ilgili kalite yönetim ilkelerinin ölçütlerini doğru olarak belirleyip bunları yazılı/sözlü olarak ifade eder.
3. İşletmelerde kalite ile ilgili verilen bir problem üzerinde maliyet hesabı yaparak doğru sonuçlara ulaşır.
4. İşletmelerde kalite ile hedefler belirleyerek bunları yazılı/sözlü olarak ifade eder.
5. Çeşitli kaynakları tarayarak işletmeler için üretim standartları belirler ve bunları yazılı/sözlü olarak ifade eder.
6. İşletmelerde ilgili tüm standartların uygulanmasını örnek bir olay üzerinde uygulamalı olarak gösterir.
7. İşletmelerde ilgili tüm standartların uygulanmasının kontrolünü örnek bir olay üzerinde uygulamalı olarak gösterir.

8. İşletmelerde kalite politikası, hedef ve vizyon belirleme ilkelerini yazılı/sözlü olarak ifade eder.
9. İşletmelerde kalite ile ilgili kayıt tutma ilkelerini yazılı/sözlü olarak ifade eder.
10. İşletmelerde kalite ile ilgili tutulan kayıtların kontrolünü örnek bir olay üzerinde uygulamalı olarak gösterir.
11. İşletmelerin çevre mevzuatını belirleme ilkelerini yazılı/sözlü olarak ifade eder.
12. İşletmelerdeki atıkların çevreye etkilerini örnek bir olay üzerinde uygulamalı olarak rapor halinde gösterir.
13. Çevre yönetiminde kalite ve standartlar ile ilgili bir sunum hazırlayarak sunar.

B. BİLGİ KANITLARI VE DEĞERLENDİRMESİ

İçerikte verilen bilgiler, bilgiye yönelik çeşitli ölçme araçları (portfolyo, rapor hazırlama, yazılı sınavlar, çoktan seçmeli testler, eşleştirme testleri, kısa cevaplı testler ve sözlü sınavlar) ile ölçülebilir. Bu modül için değerlendirmenin %70'ni bu sınavlar oluşturur.

C. BAŞARIM KANITLARI VE DEĞERLENDİRMESİ

Başarım ölçütleri; uygulamaya yönelik ölçme araçları (proje ödevleri, rapor hazırlama, derecelendirme ölçeği, kontrol listesi) kullanılarak ölçülebilir. Değerlendirme, ölçme aracına (proje ödevi, vs) göre yapılacaktır. Öğrencinin başarılı olabilmesi için kontrol listesindeki tüm değerlendirme kriterlerini başarması gerekmektedir. Değerlendirmenin %30'ni.sini bu sınav oluşturur.

AÇIKLAMALAR :

İŞLEM ANALİZ FORMU			
MESLEĞİN ADI : ORTAK		İŞ: Kalite Yönetim sistemlerini uygulamak	
İŞLEM NO : 1		İŞLEMİN ADI : Kalite ilkelerini üretim ve hizmet sürecinde uygulamak	
YETERLİK: Kalite Yönetim Sisteminin Altyapısını Oluşturmak			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar):		Sınıf ve büro ortamı, bilgisayar, internet, projeksiyon cihazı, ders notu, evraklar, veri tabanları, işletme ile ilgili yazılı, basılı süreli yayınlar, görsel kayıtlar, istatistikler.	
İŞLEMİN STANDARDI:		İşletmenin faaliyet konusuna uygun bilgi kaynakları, bilgi değerlendirme ve işlem standartları, yasal mevzuat ve kalite el kitapları.	
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TUTUM
1. İlgili alanda kalite ile ilgili yapılacak çalışmaları belirlemek 2. Kalite yönetiminin ölçütlerini belirleyebilmek için ilgili birimlerden destek almak 3. Kalite maliyet hesaplarını yapmak 4. Hedeflerin belirlenmesine destek olmak	A. KALİTE KAVRAMI 1. Kalitenin tarihçesi ve temel kavramlar 2. Kalite yaklaşımları 3. Kalite ve verimlilik 4. Kalite ve maliyet 5. Kalite kavramlarına farklı yaklaşımlar 6. Toplam Kalite Yönetimi (TKY) 7. Uluslararası kalite sistem belgeleri	1. Kaliteyi hedef seçmek 2. Kalite sistemini tüm birimlerde uygulamak	1. Ekip çalışması yapmak 2. Düzenli olmak 3. Dikkatli olmak 4. Sorumluluk sahibi olmak
SÜRE : Meslek elemanının işlemi yaptığı süre : saat		Öğrenme süresi : 3 ders saati	
NOT : Bu sayfada verilen konuların öğrenci tarafından anlaşıldığını test eden, işlem basamaklarıyla uyuşan uygulama faaliyetleri oluşturmaya dikkat ediniz.			

İŞLEM ANALİZ FORMU			
MESLEĞİN ADI: ORTAK		İŞ: Kalite Yönetim sistemlerini uygulamak	
İŞLEM NO : 2		İŞLEMİN ADI: Standardizasyon ile ilgili işlemleri yürütmek	
YETERLİK: Kalite Yönetim Sisteminin Altyapısını Oluşturmak			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar):		Sınıf ve büro ortamı, bilgisayar, internet, projeksiyon cihazı, ders notu, evraklar, veri tabanları, işletme ile ilgili yazılı, basılı süreli yayınlar, görsel kayıtlar, istatistikler.	
İŞLEMİN STANDARDI:		İşletmenin faaliyet konusuna uygun bilgi kaynakları, bilgi değerlendirme ve işlem standartları, yasal mevzuat.	
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TUTUM
1. Örgütün üretim standartlarının belirlenmesine yardımcı olmak 2. Örgütün tüketim standartlarının belirlenmesine yardımcı olmak 3. Örgütün ihracat standartlarının belirlenmesine yardımcı olmak 4. Örgütün hizmet standartlarının belirlenmesine yardımcı olmak 5. Örgütteki tüm standartların uygulanmasını sağlamak 6. Örnek uygulamalar yapmak	B. STANDART VE STANDARDİZASYON 1. Standardizasyonun faydaları 2. Standart çeşitleri 3. Standartların hazırlanması 4. Belgelendirme ve akreditasyon 5. Türk Standartlar Enstitüsü belgelendirme faaliyetleri 6. Uluslararası standardizasyon çalışmaları	1. Farklılıkları belirlemek 2. Analiz yapmak 3. Bilgi kaynaklarını kullanmak 4. Ölçme yapmak 5. Standart belirlemek 6. Raporlamak	1. Dikkatli olmak 2. Ayırt edici olmak 3. Standartın gerekliliğine inanmak 4. Standartları ilgili birimlerde uygulamak
SÜRE : Meslek elemanının işlemi yaptığı süre : saat		Öğrenme süresi : 3 ders saati	
NOT : Bu sayfada verilen konuların öğrenci tarafından anlaşıldığını test eden, işlem basamaklarıyla uyuşan uygulama faaliyetleri oluşturmaya dikkat ediniz.			

İŞLEM ANALİZ FORMU			
MESLEĞİN ADI : ORTAK		İŞ: Kalite Yönetim sistemlerini uygulamak	
İŞLEM NO : 3		İŞLEMİN ADI : Üretimde ve hizmet alanında kalite ve standartları sağlamak	
YETERLİK: Kalite Yönetim Sisteminin Altyapısını Oluşturmak			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar):		Sınıf ve büro ortamı, bilgisayar, internet, projeksiyon cihazı, ders notu, evraklar, veri tabanları, işletme ile ilgili yazılı, basılı süreli yayınlar, görsel kayıtlar, istatistikler.	
İŞLEMİN STANDARDI:		İşletmenin faaliyet konusuna uygun bilgi kaynakları, bilgi değerlendirme ve işlem standartları, yasal mevzuat ve kalite el kitapları.	
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TUTUM
1. İlgili standartları seçmek 2. Seçilen standardı ilgili alanda uygulamak 3. Seçilen standartların kontrolünü yapmak	C. STANDARDIN ÜRETİM VE HİZMET SEKTÖRÜNDE ÖNEMİ 1. Standardın önemi a) Standart ve kalitenin üretimdeki yeri ve önemi b) Standart ve kalitenin hizmetteki yeri ve önemi	1. Farklılıkları belirlemek 2. Analiz yapmak 3. Bilgi kaynaklarını kullanmak 4. Ölçme yapmak 5. Standart seçmek 6. Denetim yapmak 7. Raporlamak	1. Dikkatli olmak 2. Ayırt edici olmak 3. Standartları ilgili alanlarda kullanmak
SÜRE : Meslek elemanının işlemi yaptığı süre : saat		Öğrenme süresi : 2 ders saati	
NOT : Bu sayfada verilen konuların öğrenci tarafından anlaşıldığını test eden, işlem basamaklarıyla uyuşan uygulama faaliyetleri oluşturmaya dikkat ediniz.			

İŞLEM ANALİZ FORMU			
MESLEĞİN ADI : ORTAK		İŞ: Kalite Yönetim sistemlerini uygulamak	
İŞLEM NO : 4		İŞLEMİN ADI : Yönetimde kalite ve standartlarını uygulamak	
YETERLİK: Kalite Yönetim Sisteminin Altyapısını Oluşturmak			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar):	Sınıf ve büro ortamı, bilgisayar, internet, projeksiyon cihazı, ders notu, evraklar, veri tabanları, işletme ile ilgili yazılı, basılı süreli yayınlar, görsel kayıtlar, istatistikler.		
İŞLEMİN STANDARDI:	İşletmenin faaliyet konusuna uygun bilgi kaynakları, bilgi değerlendirme ve işlem standartları, yasal mevzuat ve kalite el kitapları.		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TUTUM
1. Sistem standartlarını seçmek 2. Seçilen standartları yönetim birimlerinde uygulamak 3. Temel alınan standart ve kalite kriterlerinin kayıtlarını tutmak 4. Çalışan personellerin üretim ve hizmet alanlarında kayıtlarını tutmak 5. Üst yönetiminin kalite politikası, hedef ve vizyonlarını belirtmek 6. Kayıtların gözden geçirmek	D. YÖNETİM KALİTESİ ve STANDARTLARI 1. TS EN ISO 9001 ve 22000 Kalite Yönetim Sistemleri'nin tanım ve önemi 2. TS EN ISO 9001 ve 22000 Kalite Yönetim Sistemleri'nin temel esasları 3. TS EN ISO 9001 ve 22000 Standartları'nın şartları 4. Kalite ve güvencede terimler ve tarifler 5. TS EN ISO 9001 ve 22000 Kalite Yönetim Sistemleri'nin belgelendirme aşamaları	1. TS EN ISO 9001 ve 22000 Kalite Yönetim Sistemleri'ni ilgili birimlerde kullanmak	1. Ekip çalışması yapmak 2. Düzenli olmak 3. Dikkatli olmak 4. Sorumluluk sahibi olmak
SÜRE : Meslek elemanının işlemi yaptığı süre : saat		Öğrenme süresi : 3 ders saati	
NOT : Bu sayfada verilen konuların öğrenci tarafından anlaşıldığını test eden, işlem basamaklarıyla uyuşan uygulama faaliyetleri oluşturmaya dikkat ediniz.			

İŞLEM ANALİZ FORMU			
MESLEĞİN ADI : ORTAK		İŞ: Kalite Yönetim sistemlerini uygulamak	
İŞLEM NO : 5		İŞLEMİN ADI : Çevre yönetiminde kalite ve standartlarını uygulamak	
YETERLİK: Kalite Yönetim Sisteminin Alt Yapısını Oluşturmak			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar):		Sınıf ve büro ortamı, bilgisayar, internet, projeksiyon cihazı, ders notu, evraklar, veri tabanları, işletme ile ilgili yazılı, basılı süreli yayınlar, görsel kayıtlar, istatistikler.	
İŞLEMİN STANDARDI:		İşletmenin faaliyet konusuna uygun bilgi kaynakları, bilgi değerlendirme ve işlem standartları, yasal mevzuat ve kalite el kitapları.	
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TUTUM
1. Standardı seçmek 2. Standardı ilgili kurumun özelliğine göre uygulamak 3. Çevre mevzuatlarını belirlemek 4. Atıkları değerlendirmek 5. Atıkların çevreye etkilerini rapor etmek	E. ÇEVRE STANDARTLARI 1. Çevre Standartlarının Tanım ve Önemi 2. TS EN ISO 14001 Standardı 3. Çevre standardının uygulama alanları 4. Çevre yönetim sisteminin şartları 5. Çevre yönetimi standardın uygulama basamakları 6. Atıkların kazanımı ve geri dönüşümü	1. Çevre standartlarını ilgili kuruluşun ve birimin özelliğine göre uygulamak	1. Ekip çalışması yapmak 2. Düzenli olmak 3. Dikkatli olmak 4. Sorumluluk sahibi olmak
SÜRE : Meslek elemanının işlemi yaptığı süre : saat		Öğrenme süresi : 3 ders saati	
NOT : Bu sayfada verilen konuların öğrenci tarafından anlaşıldığını test eden, işlem basamaklarıyla uyuşan uygulama faaliyetleri oluşturmaya dikkat ediniz.			

MODÜL BİLGİ FORMU

MODÜL	: KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİ KURMAK
MODÜLÜN KODU	:
BÖLÜM	: ORTAK
PROGRAM	: ORTAK
DERS	: KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ
SÜRE	: 30/14
KREDİ	: 1 (1 modül (30 saat) = 1 AKTS kredisidir.)
ÖN KOŞUL	:
ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	: Öğretim yöntem ve teknikleri olarak; anlatım, problem çözme, soru-cevap, grup çalışması, araştırma ve bireysel öğretim yöntem ve teknikleri uygulanabilir.
EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAMI	: Ofis –sınıf vb. İnternet, bilgisayar
MODÜLÜN AMACI	: Bu modülü başarı ile tamamlayan öğrenci; ofis ortamında İnternet, bilgisayar, kullanarak, Öğrenci bu modül ile, bu modül ile toplam kalite yönetimi sistemlerini bir kurumda uygulayabilecektir üretim ve stok kontrol standartlarına uygun biçimde üretim sürecini yönetebilecektir.
ÖĞRENME HEDEFLERİ	: Bu modül ile öğrenci; 1. Liderlik Uygulamalarını Gerçekleştirebilecektir 2. Politika ve Stratejileri Geliştirebilecektir 3. Çalışanların Katılımı Uygulamalarını Gerçekleştirebilecektir 4. İşbirlikleri ve Kaynakları Geliştirebilecektir 5. Süreçleri Geliştirebilecektir 6. Kurumsal Gelişimi Ölçebilecektir.

İÇERİK

A. KALİTE YÖNETİMİ TEMEL KAVRAMLARI

1. Toplam kalite yönetimi temel kavramları
2. EFQM mükemmellik modeli
3. Liderlik kavramı

B. STRATEJİK YÖNETİM

1. Politika ve strateji kavramları
2. Stratejik Yönetim
3. Swot analizi
4. Tows
5. Vizyon kavramı
6. Misyon Kavramı

7. Stratejik Amaç Kavramı
8. Hedef Kavramı
9. Paydaş analizi
10. Durum analizi

C. YÖNETİME KATILMA

1. Katılım yöntemleri
2. Güdüleme ve teknikleri
3. Ekip çalışması
4. İletişim
5. Öneri sistemi

D. SÜREÇ YÖNETİM SİSTEMİ

1. Süreç
2. Süreç geliştirme
3. Süreçlerin iyileştirilmesi
4. Süreç etkileşimleri

E. KAYNAK YÖNETİMİ SİSTEMİ

1. İşbirliklerinin Yönetimi
2. Bilgi Yönetimi
3. 5S
4. Çevre Yönetimi
5. Teknoloji Yönetimi

F. EFQM MÜKEMMELLİK MODELİ

1. Anket Geliştirme
2. Kurumsal Performans Yönetimi
3. Müşteri memnuniyeti
4. Toplum memnuniyetini ölçme yöntemleri

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A. ÖLÇME

Öğrencinin yeterliği kazanıp kazanmadığı, aşağıdaki bilgi ve başarımlar (performans) ölçütlerine göre ölçülecektir:

1. Vizyon, misyon ve değerlerin anlaşılması ve kurumda yerleşmesi için izlenecek politikaları açıklar.
2. Yönetim sistemlerini belirleme ve iyileştirme çalışmalarında rol alır.
3. Kurum dışındaki paydaşlarla ilişkileri yönetme sistemini oluşturmada izlenecek politikaları açıklar.
4. Çalışanları kurum gelişim çalışmalarına katacak sistemleri oluşturmada izlenecek politikaları açıklar.
5. Kurumsal değişim ihtiyaçlarını belirleyecek ve değişime öncülük edecek politikaları açıklar.
6. Politika ve stratejinin oluşturulmasında paydaş beklentilerini dikkate alacak sistemleri sıralar.
7. Politika ve stratejinin oluşturulmasında kullanılacak performans göstergelerini sıralar.
8. Performans göstergelerini analiz edebilecek sistemlerin kurulmasına destek olur.
9. Politika ve stratejileri oluşturabilecek yapıyı açık bir şekilde rapor eder.
10. İyileştirme sistemlerinin kurulmasına yardımcı olur.
11. Politika ve stratejinin duyurulması ve yayılımı için gerekli süreçleri açıklar.

12. Drama yardımıyla çalışanların bilgi birikimlerini ve yetkinliklerini belirler.
13. Simülasyon (benzetişim) yöntemini kullanarak çalışanların kurumsal gelişime katılımlarını sağlayacak sistemleri geliştirme yollarını araştırır.
14. Çalışanlarla iletişim sistemlerini geliştirmede izlenecek yolları açıklar.
15. Çalışanların ödüllendirilmesi ve tanınması sistemlerini geliştirmede izlenecek yolları açıklar.
16. Kuruluş dışı işbirlikleri yönetim sistemini geliştirme yollarını sunu hazırlayarak sunar.
17. Kaynak yönetimi sistemini geliştirme konusundaki stratejileri açıklar.
18. Bina donanım ve malzemelerin yönetimine ilişkin sistemleri geliştirme yollarını açıklar.
19. Teknoloji yönetim süreçlerini geliştirme stratejilerini yazar.
20. Bilgi yönetimi sistemlerini geliştirme stratejilerini açıklar.
21. Süreçlerin iyileştirme sistemlerini açıklar.
22. Ürün ve hizmetleri müşteri beklentilerini dikkate alacak şekilde tasarlayacak sistemleri sunu haline getirir.
23. Ürün ve hizmet sunma sistemlerini geliştirme konusundaki düşüncelerini ifade eder.
24. Müşteri ilişkileri yönetme ve geliştirme süreçleri konusundaki düşüncelerini ifade eder.

B. BİLGİ KANITLARI VE DEĞERLENDİRMESİ

İçerikte verilen bilgiler, bilgiye yönelik ölçme araçları (çoktan seçmeli, kısa cevaplı ve yapılandırılmış sorulardan oluşan yazılı sınavlar) ile ölçülecektir. Değerlendirmenin %10'unu bu sınavlar oluşturur.

C. BAŞARIM KANITLARI VE DEĞERLENDİRMESİ

Başarım ölçütleri; uygulamaya yönelik ölçme araçları (proje ödevleri ve kontrol listesi) kullanılarak ölçülecektir. Değerlendirme, ölçme aracına (proje ödevi, vs) göre yapılacaktır. Öğrencinin başarılı olabilmesi için kontrol listesindeki tüm değerlendirme kriterlerini başarması gerekmektedir. Değerlendirmenin %90'nını bu sınav oluşturur.

Programda kazandırılması amaçlanan “” yeterliğin değerlendirilmesinde aşağıdaki ölçme ve değerlendirme yöntemlerinden herhangi biri veya birkaçı kullanılabilir:

- Birey/öğrenciden beklenen davranış özelliklerine ilişkin detaylı bilgilerin ve öğrenci performansının eksiklerinin belirlenmesi amacıyla kontrol listeleri tekniği,
- Birey/Öğrencilere öğretilen bilgi ve becerilerin kazanılıp kazanılmadığını ve günlük yaşamla da ilişkilendirilebildiğini ortaya koyan proje ödevleri tekniği,
- Birey/Öğrencilere çok sayıda davranış ve becerinin kısa sürede kazandırılması ve daha çok bilgi, zihinsel beceri ve yeteneğin ölçülmesi için çoktan seçmeli, klasik, vb.

AÇIKLAMALAR :

İŞLEM ANALİZ FORMU			
MESLEĞİN ADI : ORTAK		İŞ: Kalite Yönetim sistemlerini uygulamak	
İŞLEM NO : 1		İŞLEMİN ADI : Liderlik uygulamalarını geliştirmek	
YETERLİK: Kalite Standartlarını Uygulamak			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar):		Sınıf ve büro ortamı, bilgisayar, internet, projeksiyon cihazı, ders notu, evraklar, veri tabanları, işletme ile ilgili yazılı, basılı süreli yayınlar, görsel kayıtlar, istatistikler.	
İŞLEMİN STANDARDI:		İşletmenin faaliyet konusuna uygun bilgi kaynakları, bilgi değerlendirme ve işlem standartları, yasal mevzuat ve kalite el kitapları.	
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TUTUM
1. Vizyon, misyon ve değerlerin oluşturulmasına destek olmak 2. Yönetim sistemlerini belirleme ve iyileştirme çalışmalarında rol almak 3. Çalışan dışındaki diğer paydaşlarla ilişkilerin yönetileceği sistemleri oluşturmak 4. Çalışanları kurum gelişim çalışmalarına katacak sistemleri belirlemek 5. Kurumsal değişim ihtiyaçlarını belirleyecek ve değişime öncülük edecek sistemi oluşturmak	A. KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ 1. Toplam kalite yönetimi 2. EFQM mükemmellik modeli 3. Kalite yönetiminde liderlik ve önemi	1. Proje geliştirmek 2. Analitik düşünmek 3. Etkili iletişim kurmak 4. Yenilikçi olmak	1. Ekip çalışması yapmak 2. Düzenli olmak 3. Dikkatli olmak 4. Sorumluluk sahibi olmak 5. Değişimden yana olmak
SÜRE : Meslek elemanının işlemi yaptığı süre : saat		Öğrenme süresi : 3 ders saati	
NOT : Bu sayfada verilen konuların öğrenci tarafından anlaşıldığını test eden, işlem basamaklarıyla uyuşan uygulama faaliyetleri oluşturmaya dikkat ediniz.			

İŞLEM ANALİZ FORMU			
MESLEĞİN ADI : ORTAK		İŞ: Kalite Yönetim sistemlerini uygulamak	
İŞLEM NO : 2		İŞLEMİN ADI : Politika ve stratejileri geliştirmek	
YETERLİK: Kalite Standartlarını Uygulamak			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar):		Sınıf ve büro ortamı, bilgisayar, internet, projeksiyon cihazı, ders notu, evraklar, veri tabanları, işletme ile ilgili yazılı, basılı süreli yayınlar, görsel kayıtlar, istatistikler.	
İŞLEMİN STANDARDI:		İşletmenin faaliyet konusuna uygun bilgi kaynakları, bilgi değerlendirme ve işlem standartları, yasal mevzuat ve kalite el kitapları.	
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TUTUM
1. Politika ve stratejinin oluşturulmasında paydaş beklentilerini dikkate alacak sistemleri belirlemek 2. Politika ve stratejinin oluşturulmasında kullanılacak performans göstergelerini belirlemek 3. Performans göstergelerini analiz edebilecek sistemlerin kurulmasına destek olmak 4. Politika ve stratejileri oluşturabilecek yapıyı belirlemek 5. İyileştirme sistemlerinin kurulmasına yardımcı olmak 6. Politika ve stratejinin duyurulması ve yayılımı için gerekli süreçleri belirlemek	B. STRATEJİK YÖNETİM 1. Politika ve strateji kavramları 2. Stratejik Yönetim 3. Swot analizi 4. Tows 5. Vizyon kavramı 6. Misyon Kavramı 7. Stratejik Amaç Kavramı 8. Hedef Kavramı 9. Paydaş analizi 10. Durum analizi	1. Proje geliştirmek 2. Analitik düşünmek	1. Ekip çalışması yapmak 2. Düzenli olmak 3. Dikkatli olmak 4. Sorumluluk sahibi olmak 5. Değişimden yana olmak
SÜRE : Meslek elemanının işlemi yaptığı süre : saat		Öğrenme süresi : 3 ders saati	
NOT : Bu sayfada verilen konuların öğrenci tarafından anlaşıldığını test eden, işlem basamaklarıyla uyuşan uygulama faaliyetleri oluşturmaya dikkat ediniz.			

İŞLEM ANALİZ FORMU			
MESLEĞİN ADI : ORTAK		İŞ: Kalite Yönetim sistemlerini uygulamak	
İŞLEM NO : 3		İŞLEMİN ADI : Çalışanların katılımı uygulamalarını geliştirmek	
YETERLİK: Kalite Standartlarını Uygulamak			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar):	Sınıf ve büro ortamı, bilgisayar, internet, projeksiyon cihazı, ders notu, evraklar, veri tabanları, işletme ile ilgili yazılı, basılı süreli yayınlar, görsel kayıtlar, istatistikler.		
İŞLEMİN STANDARDI:	İşletmenin faaliyet konusuna uygun bilgi kaynakları, bilgi değerlendirme ve işlem standartları, yasal mevzuat ve kalite el kitapları.		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TUTUM
1. Çalışanların bilgi birikimlerini ve yetkinliklerini belirlemek 2. Çalışanların kurumsal gelişime katılımlarını sağlayacak sistemleri geliştirmek 3. Çalışanlarla iletişim sistemlerini geliştirmek 4. Çalışanların ödüllendirilmesi ve tanınması sistemlerini geliştirmek	C. YÖNETİME KATILMA 1. Katılım yöntemleri 2. Güdüleme ve teknikleri 3. Ekip çalışması 4. İletişim 5. Öneri sistemi	1. Proje geliştirmek 2. Analitik düşünmek	1. Ekip çalışması yapmak 2. Düzenli olmak 3. Dikkatli olmak 4. Sorumluluk sahibi olmak 5. Değişimden yana olmak
SÜRE : Meslek elemanının işlemi yaptığı süre : saat		Öğrenme süresi : 2 ders saati	
NOT : Bu sayfada verilen konuların öğrenci tarafından anlaşıldığını test eden, işlem basamaklarıyla uyuşan uygulama faaliyetleri oluşturmaya dikkat ediniz.			

İŞLEM ANALİZ FORMU			
MESLEĞİN ADI : ORTAK		İŞ: Kalite Yönetim sistemlerini uygulamak	
İŞLEM NO : 4		İŞLEMİN ADI : Süreçleri geliştirmek	
YETERLİK: Kalite Standartlarını Uygulamak			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar):	Sınıf ve büro ortamı, bilgisayar, internet, projeksiyon cihazı, ders notu, evraklar, veri tabanları, işletme ile ilgili yazılı, basılı süreli yayınlar, görsel kayıtlar, istatistikler.		
İŞLEMİN STANDARDI:	İşletmenin faaliyet konusuna uygun bilgi kaynakları, bilgi değerlendirme ve işlem standartları, yasal mevzuat ve kalite el kitapları.		
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TUTUM
1. Süreçleri belirlemek 2. Süreçlerin iyileştirme sistemlerini belirlemek 3. Ürün ve hizmetleri müşteri beklentilerini dikkate alacak şekilde tasarlayacak sistemleri geliştirmek 4. Ürün ve hizmet sunma sistemlerini geliştirmek 5. Müşteri ilişkileri yönetme ve geliştirme süreçlerini belirlemek	D. SÜREÇ YÖNETİM SİSTEMİ 1. Süreç 2. Süreç geliştirme 3. Süreçlerin iyileştirilmesi 4. Süreç etkileşimleri	3. Proje geliştirmek 4. Analitik düşünmek	1. Ekip çalışması yapmak 2. Düzenli olmak 3. Dikkatli olmak 4. Sorumluluk sahibi olmak 5. Değişimden yana olmak
SÜRE : Meslek elemanının işlemi yaptığı süre : saat		Öğrenme süresi : 2 ders saati	
NOT : Bu sayfada verilen konuların öğrenci tarafından anlaşıldığını test eden, işlem basamaklarıyla uyuşan uygulama faaliyetleri oluşturmaya dikkat ediniz.			

İŞLEM ANALİZ FORMU			
MESLEĞİN ADI : ORTAK		İŞ: Kalite Yönetim sistemlerini uygulamak	
İŞLEM NO : 5		İŞLEMİN ADI : İşbirlikleri ve kaynakları geliştirmek	
YETERLİK: Kalite Standartlarını Uygulamak			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar):		Sınıf ve büro ortamı, bilgisayar, internet, projeksiyon cihazı, ders notu, evraklar, veri tabanları, işletme ile ilgili yazılı, basılı süreli yayınlar, görsel kayıtlar, istatistikler.	
İŞLEMİN STANDARDI:		İşletmenin faaliyet konusuna uygun bilgi kaynakları, bilgi değerlendirme ve işlem standartları, yasal mevzuat ve kalite el kitapları.	
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TUTUM
1. Kuruluş dışı işbirlikleri yönetim sistemini geliştirmek 2. Kaynak yönetimi sistemini geliştirmek 3. Bina donanım ve malzemelerin yönetimine ilişkin sistemleri geliştirmek 4. Teknoloji yönetim süreçlerini geliştirmek 5. Bilgi yönetimi sistemlerini geliştirmek	E. KAYNAK YÖNETİMİ SİSTEMİ 6. İşbirliklerinin Yönetimi 7. Bilgi Yönetimi 8. 5S 9. Çevre Yönetimi 10. Teknoloji Yönetimi	5. Proje geliştirmek 1. Analitik düşünmek	1. Ekip çalışması yapmak 2. Düzenli olmak 3. Dikkatli olmak 4. Sorumluluk sahibi olmak 5. Değişimden yana olmak
SÜRE : Meslek elemanının işlemi yaptığı süre : saat		Öğrenme süresi : 2 ders saati	
NOT : Bu sayfada verilen konuların öğrenci tarafından anlaşıldığını test eden, işlem basamaklarıyla uyuşan uygulama faaliyetleri oluşturmaya dikkat ediniz.			

İŞLEM ANALİZ FORMU			
MESLEĞİN ADI : ORTAK		İŞ: Kalite Yönetim sistemlerini uygulamak	
İŞLEM NO : 6		İŞLEMİN ADI : Kurumsal gelişimi ölçmek	
YETERLİK: Kalite Standartlarını Uygulamak			
ORTAM (Araç-gereç, ekipman ve koşullar):		Sınıf ve büro ortamı, bilgisayar, internet, projeksiyon cihazı, ders notu, evraklar, veri tabanları, işletme ile ilgili yazılı, basılı süreli yayınlar, görsel kayıtlar, istatistikler.	
İŞLEMİN STANDARDI:		İşletmenin faaliyet konusuna uygun bilgi kaynakları, bilgi değerlendirme ve işlem standartları, yasal mevzuat ve kalite el kitapları.	
İŞLEM BASAMAKLARI	BİLGİ	BECERİ	TUTUM
1. Çalışan Memnuniyet Anketi Geliştirmek ve uygulama sistemi belirlemek 2. Müşteri Memnuniyet Anketi Geliştirmek ve uygulama sistemi belirlemek 3. Toplum Memnuniyeti Anketi Geliştirmek ve uygulama sistemi belirlemek 4. Temel Performans Göstergeleri Geliştirmek ve ölçme sistemini belirlemek	F. EFQM MÜKEMMELLİK MODELİ 1. Anket Geliştirme 2. Kurumsal Performans Yönetimi 3. Müşteri memnuniyeti 4. Toplum memnuniyetini ölçme yöntemleri	6. Proje geliştirmek 7. Analitik düşünmek	1. Ekip çalışması yapmak 2. Düzenli olmak 3. Dikkatli olmak 4. Sorumluluk sahibi olmak 5. Değişimden yana olmak
SÜRE : Meslek elemanının işlemi yaptığı süre : saat		Öğrenme süresi : 2 ders saati	
NOT : Bu sayfada verilen konuların öğrenci tarafından anlaşıldığını test eden, işlem basamaklarıyla uyuşan uygulama faaliyetleri oluşturmaya dikkat ediniz.			