



**ESOGÜ Turizm Fakültesi**  
**Turizm İşletmeciliği Bölümü Ders Bilgi Formu**

<b>DÖNEM</b>	Güz
--------------	-----

<b>DERSİN KODU</b>	261117022	<b>DERSİN ADI</b>	Kalite Yönetimi
--------------------	-----------	-------------------	-----------------

YARIYIL	HAFTALIK DERS SAATI			DERSİN			
	Teorik	Uygulama	Laboratuar	Kredisi	AKTS	TÜRÜ	DİLİ
VII	2	0	0	2	4	ZORUNLU ( ) SEÇMELİ (X )	Türkçe

**DERSİN KATEGORİSİ**

Destek Dersleri	Temel Mesleki Dersler	Uzmanlık / Alan Dersleri	Beşerî, İletişim ve Yönetim Becerileri Dersleri	Aktarılabılır Beceri Dersleri
			X	

**DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ**

YARIYIL İÇİ	Faaliyet türü	Sayı	%
	I. Ara Sınav		1
II. Ara Sınav			
Kısa Sınav			
Ödev			
Proje			
Rapor			
Diğer (.....)			
<b>YARIYIL SONU SINAVI</b>		1	60

<b>VARSA ÖNERİLEN ÖNKOŞUL(LAR)</b>	
<b>DERSİN KISA İÇERİĞİ</b>	Kalite kavramı ve önemi, İşletme ve kalite, ISO standartları.
<b>DERSİN AMAÇLARI</b>	Bu dersin amacı, kalite kavramı, uygulamaları ve standartları hakkında bilgi vermektir.
<b>DERSİN MESLEK EĞİTİMİNİ SAĞLAMAYA YÖNELİK KATKISI</b>	İş süreçlerinin standart hale getirilmesi ve kalite belgeleme konusunda elde edinilen bilgiler sayesinde alana yönelik uzmanlaşmanın sağlanmasına ve üretilen işlerin ve hizmetlerin kaliteli olmasına katkı sağlanmış olacaktır.
<b>DERSİN ÖĞRENİM ÇIKTILARI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stratejik yönetim felsefesinin içselleştirilmesi</li><li>• ISO kalite standartlarının içselleştirilmesi</li><li>• Sürekli iyileştirme felsefesinin içselleştirilmesi</li></ul>
<b>TEMEL DERS KİTABI</b>	Gümüşoğlu, Ş, Pınar İ, Akan P, Akbaba A (2007). Hizmet Kalitesi Kavramlar, Yaklaşımlar, Uygulamalar. Detay Yayıncılık.
<b>YARDIMCI KAYNAKLAR</b>	Kalite ile ilgili güncel yayınlar.
<b>DERSTE GEREKLİ ARAÇ VE GEREÇLER</b>	

**DERSİN HAFTALIK PLANI**

HAFTA	İŞLENEN KONULAR
1	Kalite kavramı ve önemi
2	İşletme ve kalite
3	İşletme ve kalite
4	Müşteri ve Kalite
5	ISO 9001
6	ISO 14001
7	Ara sınav
8	ISO 22001
9	Kalite yönetiminde toplam kalite yaklaşımı
10	Kalite yönetiminde toplam kalite yaklaşımı
11	Sürekli iyileştirme
12	Hata önleme
13	Örnek olay çözümlenmesi
14	Genel tekrar
15,16	Final Sınavı

NO	PROGRAM ÇIKTISI	3	2	1
1	Turizm işletmeciliği alanı ile ilgili temel kavramları ve bilgileri anlamak,			X
2	Turizm işletmeciliği ile ilgili konularda diğer insanları bilgilendirmek,			X
3	Turizm sektöründe kurulacak yeni bir işletmenin yatırım aşamasıyla ilgili becerileri elde etmek,			X
4	Turizm sektöründe faaliyet gösterecek/gösteren bir işletmeyi yönetebilmek,,		X	
5	Turizm işletmelerinde yönetimin yerel, ulusal ve uluslararası boyutlarını kavramak,			X
6	Bir turizm işletmesinin iç ve dış çevresini analiz edebilecek araçları kullanabilmek,	X		
7	Turizm işletmelerinde karşılaşılabilecek öngörülemez karmaşık durumlarda sorumluluk olarak çözüm üretebilmek,		X	
8	Atatürk ilke ve inkılapları ile ilgili bilgi ve bilince sahip olmak,		X	
9	Turizm işletmeciliği alanındaki kavramları, fikirleri ve verileri, bilimsel yöntemlerle değerlendirmek,	X		
10	Turizmin sektörünün gerektirdiği düzeyde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanabilmek,		X	
11	Turizm işletmeciliği alanındaki talep koşullarına bağlı sürekli dalgalanma ile baş edebilecek düzeyde sektörel şartları tanımak,			X
12	Turizm işletmeciliği özel bir alanında (önbüro, kat hizmetleri, satış ve pazarlama, vb) uzmanlaşmak,		X	
13	Makro ölçekteki turizm plan ve politikalarını kavramak,		X	
14	Turizm işletmeciliği alanında bilimsel araştırma bilgi ve yeteneğine sahip olmak,	X		
15	Turizm sektörü ile ilgili eğilimleri anlama ve yorumlama becerisine sahip olmak,		X	
16	Turizm sektörünün toplumu etkileyen boyutlarında (doğal ve kültürel çevrenin korunması gibi) yeterli bilgi ve bilince sahip olmak,			X
17	Turizm sektöründeki güncel sorunların kaynağını eleştirel düşünceyle belirleyebilmek,		X	
18	Sektörel anlamda Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurma becerisine sahip olmak,		X	
19	En az iki yabancı dilde sözlü ve yazılı iletişim becerilerine sahip olmak,			X
20	Turizm işletmelerindeki kişilerle (işletme yöneticileri, müşteriler, çalışanlar) empati kurarak aktif iletişimde bulunabilmek		X	
21	Turizm işletmelerinde yönetimin stratejik, taktiksel ve operasyonel boyutlarını kavramak,		X	

1:Hiç Katkısı Yok. 2:Kısmen Katkısı Var. 3:Tam Katkısı Var.

**Dersin Öğretim Üyesi:****İmza:****Tarih:**