



ESOGU Turizm Fakültesi
Turizm İşletmeciliği Bölümü Ders Bilgi Formu

DÖNEM	Güz
--------------	-----

DERSİN KODU	271117012	DERSİN ADI	Kalite Yönetimi
--------------------	-----------	-------------------	-----------------

YARIYIL	HAFTALIK DERS SAATI			DERSİN			
	Teorik	Uygulama	Laboratuvar	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 (.....)			
YARIYIL SONU SINAVI		1	60

VARSA ÖNERİLEN ÖNKOŞUL(LAR)	
DERSİN KISA İÇERİĞİ	Kalite kavramı ve önemi, İşletme ve kalite, ISO standartları.
DERSİN AMAÇLARI	Bu dersin amacı, kalite kavramı, uygulamaları ve standartları hakkında bilgi vermektir.
DERSİN MESLEK EĞİTİMİNİ SAĞLAMAYA YÖNELİK KATKISI	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.
DERSİN ÖĞRENİM ÇIKTILARI	<ul style="list-style-type: none">• Stratejik yönetim felsefesinin içselleştirilmesi• ISO kalite standartlarının içselleştirilmesi• Sürekli iyileştirme felsefesinin içselleştirilmesi
TEMEL DERS KİTABI	Gümüşoğlu, Ş, Pınar İ, Akan P, Akbaba A (2007). Hizmet Kalitesi Kavramlar, Yaklaşımlar, Uygulamalar. Detay Yayıncılık.
YARDIMCI KAYNAKLAR	Kalite ile ilgili güncel yayınlar.
DERSTE GEREKLİ ARAÇ VE GEREÇLER	

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 inkılabları 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: