



ESOGÜ Turizm Fakültesi Ders Bilgi Formu

DÖNEM	Güz
-------	-----

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

YARIYIL	HAFTALIK DERS SAATI			DERSİN			
	Teori k	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	40			
	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, işletme ve kalite, ISO kalite 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		Muhsin Halis (2016). Toplam Kalite Yönetimi, Seçkin Yayıncılık.					
YARDIMCI KAYNAKLAR		Nilgün Sarp (2017). Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları, Siyasal Kitapevi.					
DERSTE GEREKLİ ARAÇ VE GEREÇLER		Bilgisayar ve projeksiyon					

DERSİN HAFTALIK PLANI	
HAFT A	KONULAR
1	Kalitenin Tarihi, Kalite Kavramı, Kalite boyutları
2	Kaliteye Geçiş, Kalite ile ilgili kavramlar,
3	Yeni yönetim paradigmaları, Kalite Kontrolü,
4	Kalite Çemberleri, Toplam Kalite Yönetimi (TKY) kavramı, TKY'nin Doğuşu, Tarihi Gelişimi, TKY ve Geleneksel Yönetim İlişkisi
5	Toplam Kalite Yönetim Uygulamaları
6	Kalite Ödülleri, EFQM Mükemmellik Modeli, TKY'nin Engelleri
7	Ara sınav
8	Toplam Kalite Yönetiminin Araç ve Teknikleri,
9	TKY'nin 7 Eski ve 7 Yeni Aracı
10	ISO 9000: 2000 Kalite Yönetim Sistemi
11	Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamı
12	Türkiye'de TKY Uygulamaları
13	Hizmet Kalitesi Kavramı, Toplam Hizmet Kalitesi Yönetimi
14	Genel Tekrar
15,16	Final Sınavı

No	Program Çıktısı	3	2	1
1	Turizm işletmeciliği ve otelcilik alanı ile ilgili temel kavramları ve bilgileri anlamak	X		
2	Turizm sektöründe kurulacak yeni bir işletmenin yatırım aşamasıyla ilgili becerileri elde etmek			X
3	Turizm sektöründe faaliyet gösterecek/gösteren bir işletmeyi yönetebilmek			X
4	Turizm işletmelerinde yönetimin yerel, ulusal ve uluslararası boyutlarını kavramak		X	
5	Turizm işletmeciliği alanındaki kavramları, fikirleri ve verileri, bilimsel yöntemlerle değerlendirmek		X	
6	Turizmin sektörünün gerektirdiği düzeyde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanabilmek			X
7	Turizm işletmeciliği alanındaki talep koşullarına bağlı sürekli dalgalanma ile baş edebilecek düzeyde sektörel şartları tanımak			X
8	Turizm işletmeciliği ve otelciliğin özel bir alanında (önbüro, kat hizmetleri, satış ve pazarlama, vb) uzmanlaşmak		X	
9	Turizm işletmeciliği ve otelcilik alanında bilimsel araştırma bilgi ve yeteneğine sahip olmak			X
10	Turizm sektörü ile ilgili eğilimleri anlama ve yorumlama becerisine sahip olmak			X
11	Turizm sektörünün toplumu etkileyen boyutlarında (doğal ve kültürel çevrenin korunması gibi) yeterli bilgi ve bilince sahip olmak,		X	
12	Turizm sektöründeki güncel sorunların kaynağını eleştirel düşünceyle belirleyebilmek		X	
13	Sektörel anlamda Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurma becerisine sahip olmak,			X
14	En az iki yabancı dilde sözlü ve yazılı iletişim becerilerine sahip olmak,			X
15	Turizm işletmelerindeki kişilerle (işletme yöneticileri, müşteriler, çalışanlar) empati kurarak aktif iletişimde bulunabilmek		X	

1: Az. 2:Kısmen katkısı var. 3:Tam katkısı var.

Dersin Öğretim Üyesi: