



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SÖKE MESLEK YÜKSEKOKULU
TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ PROGRAMI
DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı	Kalite Yönetim Sistemleri								
Ders Kodu	TRZM242	Ders Düzeyi		Önlisans					
AKTS Kredi	3	İş Yüğü	75 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı	Bu derste; kalite yönetim sistemlerinin uygulama yeterliliklerinin kazandırılması amaçlanmaktadır.								
Özet İçeriğı	Kalite, Standart ve Standardizasyon, Standartların Önemi, Yönetim Kalitesi ve Standartları, Çevre Standartları								
Staj Durum	Yok								
Öğretim Yöntemleri	Anlatım (Takrir), Bireysel Çalışma								
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)									

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	60

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Ders Kitabı ve Ders Notları
2	Toplam Kalite Yönetimi - Prof. Dr. Muhsin Halis

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Kalite kavramı
2	Teorik	Kalitenin kavramsal gelişimi
4	Teorik	Standart ve standardizasyon
5	Teorik	Standartın üretim ve hizmet sektöründe önemi
6	Teorik	Yönetim kalitesi ve standartları
7	Teorik	Yönetim kalitesi ve standartları, Çevre standartları
8	Ara Sınav (Vize)	Ara sınav
9	Teorik	Çevre standartları - Kalite yönetim sistemi modelleri
10	Teorik	Kalite yönetim sistemi modelleri - Stratejik yönetim
11	Teorik	Stratejik yönetim
12	Teorik	Yönetime katılma
13	Teorik	Süreç yönetim sistemi
14	Teorik	Kaynak yönetimi sistemi
15	Teorik	EFQM Mükemmellik Modeli

Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yüğü Hesabı (Ortalama Saat)

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	14	1	2	42
Dönem Ödevi	1	10	1	11
Ara Sınav	1	10	1	11
Dönem Sonu Sınavı	1	10	1	11
Toplam İş Yüğü (Saat)				75
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				3

*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Kalite ve Kalite uygulamaları hakkında bilgi sahibi olmak
2	Kalite Yönetim Sisteminin Altyapısını Oluşturmak
3	Kalite yönetim sistemlerinin kapsamını bilmek



4	Kalite Standartlarını Uygulamak
5	Kalite yönetim sistemi modellerini kavramak

Program Çıktıları (Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı)

1	Turizm bilgilerini diğer disiplinlere uygulama.
2	Turizm hizmetlerini yerini getirmede bağımsız davranma, inisiyatif kullanabilme ve yaratıcılık becerisi geliştirme.
3	Bilim, teknoloji ve çağdaş konular hakkındaki gelişmeleri takip ederek kendini geliştirme becerisi.
4	Bireysel çalışabilme yeteneği doğrultusunda kendi fikir ve düşüncelerini sözlü veya yazılı olarak açık ve net bir şekilde ifade edebilme becerisi.
5	Turizm hizmetlerini gerçekleştirebilmede ihtiyaç duyabileceği en önemli konulardan birisi olan insanlarla doğru ve düzgün iletişim kurabilme yeteneği
6	Mesleki sorumluluklar ve etik bilincine sahip olabilme becerisi.
7	İş güvenliği, işçi sağlığı, çevre koruma bilgisi ve kalite bilincine sahip olmak.
8	Turizm hizmetlerini yerine getirebilmede kullanacağı çağdaş teknik araç ve gereçleri kullanabilme becerisi.
9	Tanımlanmış bir hedef doğrultusunda ortaya çıkabilecek sorunlara karşı pratik düşünme ve doğru karar verme becerisi.
10	Turizm meslek hayatında karşılaşılabileceği krizleri doğru yönetebilme becerisi.
11	Mesleki hayatında kendini geliştirebilme ve modernleştirebilme becerisi.

Program ve Öğrenme Çıktıları İlişkisi 1:Çok Düşük, 2:Düşük, 3:Orta, 4:Yüksek, 5:Çok Yüksek

	ÖÇ1
PÇ1	5

