AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı	Kalite Yönetim Sistemleri								
Ders Kodu	TRZM242		Ders Düzeyi	Önlisans					
AKTS Kredi	3	İş Yükü	75 *(Saat)*	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı	Bu derste; kalite yönetim sistemlerinin uygulama yeterliliklerinin kazandırılması amaçlanmaktadır.								
Özet İçeriği	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)	Prof. Dr. Pınar ALTIOK GÜREL								

Ölçme ve Değerlendirme Araçları		
Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	70

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
3	Teorik	Kalite öncüleri ve çalışmaları
4	Teorik	Standart ve standardizasyon
5	Teorik	Standardın üretim ve hizmet sektöründe önemi
6	Teorik	Yönetim kalitesi ve standartları
7	Teorik	Yönetim kalitesi ve standartları, Çevre standartları
8	Teorik	Kalite yönetim sistemleri ve uygulamaları
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
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Dönem SonuSınavı

Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yükü Hesabı (Ortalama Saat)				
Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yükü
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 Yükü (Saat)	75
			Yuvarla [Toplam İş Yükü (saat) / 25*] = **AKTS Kredisi**	3
**25 saatlik iş yükü 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 sitemlerinin kapsamını bilmek
4	Kalite Standartlarını Uygulamak
5	Kalite yönetim sistemi modellerini kavramak

Program Çıktıları *(Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı)*	
1	Turizm İşletmeciliği kavramını iyi bilmek ve ekonomi, muhasebe, finans, yönetim, pazarlama, insan kaynakları alanlarını turizm sektörüne uyarlamak.
2	Turizm sektörüne ve turizmin alt endüstrisini oluşturan konaklama, yiyecek içecek, seyahat, ulaştırma, eğlence ve diğer işletmelerine vakıf olmak.
3	Turizm sektörünün alt endüstrilerinin koordinasyonu ve entegrasyonu konusunda bilgi sahibi olmak. Otelin departmanları arasındaki iletişimi ve koordinasyonu kavramak.
4	Turizm sektöründeki gelişmeleri takip ederek bu gelişmeler özelinde kendini yenilemek.
5	Turizm sektörünün yapısı ve işleyişi ile ilgili mevzuatı bilmek. Turizm işletmeleri ve turizm türleri ile ilgili yasal düzenlemeler hakkında bilgi sahibi olmak.
6	Konaklama işletmeleri ile ilgili ayrıntılı bilgi sahibi olmak ve otelcilik ile ilgili temel alanları (ön büro, kat hizmetleri, yiyecek içecek hizmetleri, eğlence hizmetleri) öğrenmek.
7	Konuklarla yazılı ve sözlü iletişim kurabilmek ve ikna gücüne sahip olmak. Satış ve pazarlama konusunda bilgi sahibi olmak ve ikna kabiliyetine sahip olmak.
8	Temel bilgisayar bilgisine ve ilgili programları kullanma becerisine sahip olmak. Otelcilik endüstrisinde kullanılan yazılımlar ile ilgili bilgi sahibi olmak.
9	Atatürk ilke ve inkılaplarını öğrenmek tarih ve coğrafya hakkında bilgi sahibi olmak. Türkiye ve dünya turizm coğrafyası ile ilgili yeterli bilgi düzeyine sahip olmak.
10	Yeterli düzeyde İngilizce (okuma, yazma, anlama ve konuşma) bilgisine sahip olmak. Konuklarla İngilizce (yazılı ve sözlü) iletişim kurabilmek.
11	İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili ayrıntılı bilgi sahibi olmak. İş sağlığı ve güvenliği kapsamında belirlenen mevzuatı iyi bilmek ve gelişmeleri takip etmek.
12	İşletme ya da konuklarla ilgili sorunların çözümüne ilişkin fikirler üreterek bunları uygulayabilmek.
13	Çalıştığı işletmeyi benimsemek, sorumluluklarını yerine getirmek ve takım çalışmasına yatkın olmak. Çalıştığı departmanın gereklerini yerine getirmek. Turizm işletmelerinin hiyerarşik düzenine uygun hareket etmek.

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

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	5	5	5	5	5
PÇ2	5	5	5	5	5
PÇ3	5	5	5	5	5
PÇ4	5	5	5	5	5