



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Kalite Yönetim Sistemleri							
Ders Kodu		HOM210		Ders Düzeyi		Lisans			
AKTS Kredi	3	İş Yüğü	74 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Turizm işletmelerinde tüm süreçlerin hatasız yürütülebilmesi amacıyla oluşturulmuş kalite yönetim sistemleri hakkında temel bilgi verilmesi amaçlanmaktadır.							
Özet İçeriğı		Turizm işletmelerinde tüm süreçlerin hatasız yürütülebilmesi amacıyla oluşturulmuş kalite yönetim sistemlerinin tarihsel gelişimi, günümüzdeki uygulamalar.							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), Gösterip Yaptırma, Tartışma, Bireysel Çalışma							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)			Öğr. Gör. Erdem BAYDENİZ						

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

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

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Kalite Yönetimi ve Planlaması - Ekin Basım Yayın
---	--

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Kalite yönetim sistemlerinin tarihsel gelişimi
	Ön Hazırlık	okuma
2	Teorik	Turizm işletmelerinde kalite kavramı, amaç ve felsefesi
	Ön Hazırlık	okuma
3	Teorik	Hizmet kalitesinin değerlendirilmesi
	Ön Hazırlık	okuma
4	Teorik	Kalite kültürü ve sürekli gelişim
	Ön Hazırlık	okuma
5	Teorik	Kalite takımları
	Ön Hazırlık	okuma
6	Teorik	Kalite geliştirme araç ve yöntemleri
	Ön Hazırlık	okuma
7	Teorik	Turizmde kalite ve hizmet kalitesi
	Ön Hazırlık	okuma
8	Teorik	Ağırlama hizmetlerinde hizmet kalitesi değerlendirmesi
	Ön Hazırlık	okuma
9	Ara Sınav (Vize)	ara sınav
10	Teorik	ISO 9001 Kalite yönetim sistemi
	Ön Hazırlık	okuma
11	Teorik	ISO 22000 Gıda güvenliği sistemi
	Ön Hazırlık	okuma
12	Teorik	ISO 14000 Çevre yönetim sistemleri
	Ön Hazırlık	okuma
13	Teorik	Mükemmellik ve Öz değerlendirme modelleri
	Ön Hazırlık	okuma
14	Teorik	Deming Ödülü
	Ön Hazırlık	okuma
15	Teorik	Malcolm Baldrige Ödülü
	Ön Hazırlık	okuma



16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Final Sınavı
----	------------------------------	--------------

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	3	56
Ara Sınav	1	8	1	9
Dönem Sonu Sınavı	1	8	1	9
Toplam İş Yükü (Saat)				74
Yuvarla [Toplam İş Yükü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				3

*25 saatlik iş yükü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Turizm işletmelerinde kalite yönetim sistemi kavramını bilir.
2	Kalite yönetim sistemi süreçlerini bilir
3	Japon kalite sistemlerini öğrenmek
4	Amerikan kalite sistemlerini öğrenir
5	Kalite standartları belirleme ve sürdürme hakkında bilgi sahibi olmak

Program Çıktıları (Konaklama İşletmeciliği Programı)

1	Bilimsel ve mesleki etik değerlere sahip olmak.
2	Analitik ve eleştirel düşünce yeteneği kazanmak
3	Yaşam boyu yeni bilgi ve beceriler kazanma gerekliliği bilincine sahip olmak
4	Turizm sektörü ile ilgili temel kavramları bilmek.
5	Turizm ile doğal, kültürel ve sosyal çevre ilişkileri bilincine sahip olmak.
6	Alanında güncel konular ve yapılan araştırmaları takip edebilecek ve iletişim kurabilecek düzeyde yabancı dil bilgine sahip olmak.
7	İkinci bir yabancı dili orta düzeyde kullanabilmek.
8	Ekip çalışması yapma becerisine sahip olmak.
9	Alanında bilişim teknolojilerini iyi düzeyde kullanabilme becerisine sahip olmak.
10	Alanında yönetsel bilgi birikimi ve beceriye sahip olmak.
11	Turizm endüstrisinin gerektirdiği insan ilişkileri ve davranışları konusunda yetkin olmak.
12	Alanında trendleri takip edebilmek.
13	Konaklama işletmeciliği alanında girişimcilik ve işletme kuruluş işlemleri konularına hakim olmak.
14	Mesleğinin gerektirdiği konularda bilgi ve beceri sahibi olmak.
15	Konaklama işletmelerinde kullanılan PC donanım ve ekipman hakkında bilgi sahibi olmak ve kullanabilmek.
16	Konaklama işletmelerinde sorunları saptama, çözümüne yönelik kararlar alma ve uygulama becerisine sahip olmak.

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

	ÖÇ1	ÖÇ2
PÇ1	4	4
PÇ2	4	4
PÇ3	3	3
PÇ4	5	5
PÇ5	3	3
PÇ6	5	5
PÇ7	4	4
PÇ8	5	5
PÇ9	4	4
PÇ10	4	4
PÇ11	5	5
PÇ12	4	4
PÇ13	3	3
PÇ14	5	5
PÇ15	1	1



