



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Toplam Kalite Yönetimi							
Ders Kodu		YHM435		Ders Düzeyi		Lisans			
AKTS Kredi	3	İş Yüğü	74 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Bu dersin amacı, öğrencilere toplam kalite yönetimi ile temel kavramları sunmaktır.							
Özet İçeriğı		Kalite kavramı, kalite kavramının gelişimi Küresel rekabet ve yeni yönetim paradigmaları Toplam kalite yönetimi ve klasik yönetim arasındaki farklar Toplam kalite yönetimi felsefe ve ilkeleri Toplam kalite yönetimi araçları Toplam kalite yönetimi uygulamaları Kalite Kontrol çemberleri işleyişi Toplam kalite yönetiminin süreç olarak uygulanması Toplam kalite yönetiminde liderlik ve önemi Toplam kalite yönetimi başarı koşulları Toplam kalite yönetimine yönelik eleştiriler Türkiye’de toplam kalite yönetimi Kalite uygulamalarında kalite ödülleri							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), Tartışma							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)									

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

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

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	ağırlama hizmetlerinde kalite sistemleri
2	Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında ISO 9001:2000 ve Bilgisayar Destekli Bir Uygulama

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Ağırlama işletmelerinin tanımı Ağırlama ve konaklama işletmelerinin özellikleri Ağırlama ve konaklama işletmelerinin sınıflandırılması
2	Teorik	Hizmet ve Hizmet Sektörüne Genel Bakış Hizmetin tanımı Hizmetin özellikleri Hizmetin sınıflandırılması Hizmet sektörü Hizmet ve üretim sektörleri arasındaki ilişki
3	Teorik	Kalite, Kalite Kültürü ve Sürekli Gelişim Kalite tanımı Kalitenin özellikleri Kalitenin bilimsel gelişimi Toplam kalite yönetiminin ve kalite geliştirmenin temel ilkeleri Kalite kültürünü geliştirmek Kalite yönetimi dönüşüm stratejileri Sürekli gelişim ve süreç yönetimi
4	Teorik	Uluslararası Kalite Yönetim sistemleri Iso 9000 serisi kalite sistem standartları Kalite yönetim ve sürekli geliştirme ise Iso Kalite sistemleri arasındaki ilişki İşletmeler açısından ISO 9000'in önemi ISO kalite yönetim sistem belgesi almak için bilinmesi gerekenler Dünya ve Türkiye'de uluslar arası standartlara dair bazı veriler ve gerçekler



5	Teorik	TS En Iso 9001:2008 Kalite Yönetim sistemleri Iso 9001: 2000 ve Iso 9001:2008 kalite Yönetim Sistemi Kalite yönetim sistemi Yönetimin sorumluluğu Kaynak yönetimi Ürün gerçekleştirme Ölçme, analiz ve iyileştirme Iso 9001:2008 kalite yönetim sistemi revizyonu TS EN ISO 9001:2008 kalite yönetim sistemi standardının genel bir değerlendirmesi
6	Teorik	TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Iso 9001:2000 ve ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemleri Kalite yönetim sistemi Yönetimin sorumluluğu Kaynak yönetimi Ürün gerçekleştirme Ölçme analiz ve iyileştirme ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Revizyonu TS EN ISO 9001:2008 kalite Yönetim sistemi standardının genel bir değerlendirmesi
7	Teorik	TS EN ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri-Gıda Zincirindeki Tüm Kuruluşlar İçin Şartlar ISO 22000:2005 gıda güvenliği yönetim sistemleri Gıda güvenliği yönetim sistemi Yönetimin sorumluluğu Kaynak yönetimi Güvenli ürün planlama gerçekleştirme Gıda güvenliği yönetim sisteminin geçerli kılınması, doğrulanması ve iyileştirilmesi TS EN ISO 22000:2005 gıda güvenliği yönetim sistemleri- gıda zincirindeki tüm kuruluşlar için şartlar standardının genel bir değerlendirilmesi
8	Teorik	TS EN ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemleri-Şartlar ve Kullanım Kılavuzu TS EN ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemleri-Şartlar ve Kullanım Kılavuzu Standartı Giriş, Terimler ve Tarifeler Çevre Yönetim Sisteminin Şartları Standartın Kullanımına Dair Kılavuz TS EN ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemleri-Şartlar ve Kullanım Kılavuzu Standartı İle İlgili Genel Bir Değerlendirme
9	Ara Sınav (Vize)	vize sınavı
10	Teorik	TS 18001:2008 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri Şartlar TS 18001:2008 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri Şartlar Standardı TS 18001:2008 İş Sağlığı ve Güvenliğine Giriş Kapsam Terimler ve Tarifler ISG Yönetim Sistemi Şartları TS 18001, TS 18002 ve ILO-OSH İş Güvenliği ve Sağlığı Yönetim Sistemleri Kılavuzuyla Yerleştirme TS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri Şartlar Standardı İle İlgili Genel Bir Değerlendirme
11	Teorik	Kalite El Kitabı ve Belgelerinin Düzenlenmesi Kalite el Kitabı İle İlgili Temel Bilgiler Belgelerin Düzenlenmesi ve Yükümlülükler Kıyaslama (Benchmarking) Kavramı ve Önemi Kıyaslama Kavramı ve Önemi Kıyaslama Türleri
12	Teorik	Kalite Ödülleri EFQM Mükemmellik Modeli RADAR ve EFQM Modeli Kriter Ağırlıkları Deming Ödülü Malcolm Baldrige Ödülü
13	Teorik	Dış Kaynak Kullanımı (Outsourcing), Taguchi ve Altı Sigma Dış kaynak kullanımı Taguchi yöntemi Altı sigma ve Yalın altı sigma
14	Teorik	Örnek olay çözümü ve genel tekrar
15	Teorik	Örnek olay çözümü ve genel tekrar



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	2	42
Ödev	2	5	0	10
Ara Sınav	1	10	1	11
Dönem Sonu Sınavı	1	10	1	11
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	Kalite kavramını tanımlamak
2	Toplam kalite yönetimi felsefe ve kültürünü açıklamak
3	Toplam kalite yönetimi araç ve tekniklerini açıklamak
4	Kalitenin oluşumunda insan ve süreç performansını tartışmak
5	Toplam kalite yönetimi uygulamalarını tartışmak

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	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	5	5	5	5	5
PÇ2	5	5	5	5	5
PÇ3	5	5	5	5	5
PÇ4	3	3	5	5	5
PÇ5	2	2	2	2	2
PÇ8	3	3	3	3	3
PÇ10	5	5	5	5	5
PÇ11	3	3	3	3	3
PÇ12	5	5	5	5	5
PÇ13	1	1	1	1	1
PÇ14	5	5	5	5	5
PÇ16	5	5	5	5	5

