



| Ders Adı | Kodu | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S |
|---------------------------|---|---------|----------|------|---------|
| Kalite Yönetim Sistemleri | MOS191 | 4 | 2 + 0 | 2,0 | Seçmeli |
| Birim Bölüm | Turizm ve Otel İşletmeciliği - Ön Lisans (Yüz yüze) | | | | |
| Amaç | İşletmelerdeki kalite uygulamalarının standart hale getirilmesi, kalite anlayışının geliştirilebilmesi, iyileştirilebilmesi ve yaygınlaştırılması için ihtiyaç duyulan güncel kalite sistemlerinin ve uygulamalarının öğrencilere aktarılmasıdır. | | | | |
| Ders İçeriği | Kalite kavramı, kalitenin öncülleri, ürün ve hizmet kalitesi, toplam kalite yönetimi, Kalite yönetim sistemleri, kalite standartları, kalite kontrolü, kalite iyileştirme kavram ve uygulamalarının aktarılması. | | | | |
| Ders Kaynakları | Sorumlu ders elemanı ders sunuları, ders kitapları, yayınlar | | | | |

| Hafta | Konu |
|-------|--|
| 1 | Kalite ile ilgili temel kavramlar |
| 2 | kalitenin ekonomisi |
| 3 | Toplam kalite yönetimi |
| 4 | Sürekli iyileştirme, kaizen |
| 5 | Kalitenin araçları |
| 6 | Kalitenin araçları (Sebeup-sonuç diyagramı, histogram) |
| 7 | Kalitenin araçları (Dağılım diyagramı, kontrol grafikleri) |
| 8 | Ara Sınav Yönetim araçları |
| 9 | ISO 9000 Standartları Serisi |
| 10 | ISO 9001:2015 Standardına Geçiş Zaman Çizelgesi |
| 11 | Karşılaştırma Tablosu (ISO 9001:2008 ile ISO 9001:2015) |
| 12 | Kalite Yönetim Prensipleri |
| 13 | ISO 9001:2015 KYS Standardı şartları |
| 14 | Kalitede Üstünlük Araştırmaları |

Program Çıktıları

| | |
|----|---|
| 1 | Turizm sektörü hakkında genel bilgi sahibi olmak; turizm sektörü ile ilgili ulusal ve uluslararası temel kavramları öğrenir. |
| 2 | Otel işletmelerinin temel faaliyet konularıyla ilgili bilgi ve beceriyeye sahip olur. |
| 3 | Seyahat acenteciliği, tur operatörlüğü, turizm coğrafyası, muhasebe, rekreasyon gibi konularda genel bilgiye sahip olur. |
| 4 | Yiyecek-içecek, servis, menü planlama, ön büro işlemleri (rezervasyon alma, oda satışı, müşteri karşılama vb.), kat hizmetleri ile ilgili işlemler (odaların temizlik ve düzeni vb.) konularında bilgi sahibi olur. |
| 5 | Turizmde yönetim ve pazarlama konularında genel bilgiye sahip olur. |
| 6 | Turizm ve otel işletmeciliği alanındaki yasal düzenlemeleri ve mesleki standartları bilir. |
| 7 | Birlikte çalıştığı bireylerin mesleki bilgi ve becerilerini geliştirmesine katkı sağlar ve performanslarını adil biçimde değerlendirir. |
| 8 | Alanının gerektirdiği temel düzeyde bilgisayar yazılım ve donanımlarını kullanabilme becerisi kazanır. |
| 9 | Turizm sektöründe yeterli olabilecek derecede en az bir yabancı dil bilir. |
| 10 | Turizm sektöründeki sorunları tanımlayabilir, analiz edebilir ve çözüm önerileri geliştirebilir. |
| 11 | Turizm hizmetlerini gerçekleştirirken müşterilerle etkin iletişim kurabilme yeteneğine sahip olur. |
| 12 | Kamu ve özel sektör kuruluşlarındaki alanı ile ilgili süreçleri yerinde inceleyerek uygulama becerisi kazanır. |
| 13 | Mesleki etik, sosyal sorumluluk ve çevre bilincine sahip olur. |
| 14 | Turizm ve otel işletmeciliği ile ilgili konularda edindiği bilgi ve becerileri sürekli geliştirir ve turizm alanıyla ilgili yenilik ve gelişmeleri takip eder. |

Ders Öğrenme Çıktısı - Program Çıktıları (1 -5 Puan Aralığı)

| Ders Öğrenme Çıktısı | PÇ 1 | PÇ 2 | PÇ 3 | PÇ 4 | PÇ 5 | PÇ 6 | PÇ 7 | PÇ 8 | PÇ 9 | PÇ 10 | PÇ 11 | PÇ 12 | PÇ 13 | PÇ 14 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Kalite bilincine sahip olmak, kalitenin üreticiler ve hizmet sağlayanlar için önemini kavramak ve kalite yönetiminin temel konularına hakim olmak | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Kalite problemlerine dönük veri üretmesini, bu verilerin analiz edilmesini ve analiz sonuçlarına göre süreç yön verilmesini sağlayan kalite araçlarına hakim olmak | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Öğrenilen tekniklerle bir üretim veya hizmet sürecine ilişkin kalite probleminin çözülmesi ve sunulması | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |