



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Kalite Sistemleri Yönetimi	TRZ330	6	2 + 0	3,0	Seçmeli
Birim Bölüm	Turizm İşletmeciliği - Lisans (Öğün, yüz yüze)				
Amaç	Toplam kalite yönetimi anlayışının kavranması, toplam kalite yönetimi araç ve yöntemlerinin tanınip uygulanması, turizmde kalite yönetimini uygulayabilecek bilgiye sahip olunması.				
Ders İçeriği	Kalite ve kalite yönetiminin tarihsel gelişimi, Toplam Kalite Yönetiminin temel kavramları ve yaklaşımları, Toplam Kalite Yönetimi için kullanılan araç ve teknikler, kalite yönetim sistemleri, turizmde toplam kalite yönetimi.				
Ders Veren	Dr. Öğr. Üyesi Öznur CUMHUR				
Ders Kaynakları	Turizm İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi, Muhsin Halis , Şehnaz Demirkol, 2010, Değişim Yayınları.				

Hafta	Konu
1	Dersin amacı ve içeriği.
2	Temel kalite kavramları.
3	Toplam Kalite Yönetiminin tarihsel gelişimi ve kalite yönetim felsefesi.
4	Kalite çemberleri.
5	Toplam kalite için kullanılan araçlar.
6	Toplam kalite için kullanılan araçlar.
7	Toplam Kalite Yönetimi ve ilkeleri, Ara sınav
8	Toplam Kalite Yönetimi ve ilkeleri.
9	Kalite maliyetleri.
10	ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi.
11	Turizmde sektörel toplam kalite yönetimi (destinasyon kalitesi, hizmet üretim sürecinde kalite, turizm eğitiminde kalite vb.)
12	Turizm endüstrisinde Toplam Kalite Yönetimi.
13	Turizm endüstrisinde Toplam Kalite Yönetimi.
14	Turizm endüstrisinde Toplam Kalite Yönetimi ve karşılaşılan sorunlar.

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayı
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	2	14
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim	Sınıf Dışı Çalışma	2	14
Önceden planlanmış özel beceriler	Vaka Çalışması	2	2
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	2	2
Ara Sınav 1		7	1
Final		8	1
Ders İş Yüğü:		79	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		3,10	

Program Çıktıları	
1	Turizm alanındaki en güncel bilgileri içeren ders kitapları, uygulama araç ve gereçleri ve diğer bilimsel kaynaklarla desteklenen ileri düzeyde bilgi ve kavrayışa sahip olur.
2	Turizm alanındaki kavramları, fikirleri ve verileri bilimsel yöntemlerle değerlendirir, karmaşık problem ve konuları belirler, tartışır, analiz eder ve sonuçları kullanır.
3	Turizm ve otelcilik alanındaki uygulamalarda karşılaşılabileceği öngörülemez sorunlarda bilgi ile becerilerini kullanarak ve sorumluluk alarak kanıtlara dayalı çözümler üretir.
4	Turizm alanıyla ilgili bir çalışmayı belirli bir süreç içerisinde bireysel ve/veya ekip üyesi olarak planlar ve yönetir.
5	Turizm ile ilgili sektörlerde sorumluluğu altında çalışanların mesleki gelişimine yönelik etkinlikleri planlayp yönetir, hissedarları ve paydaşları eğitir.
6	Eleştirel düşünme, alternatif çözüm üretme, sorunlara yaklaşım yollarının zayıf ve güçlü yönlerini tanımlama, akıl yürütme ve farklı kaynaklardan edindiği bilgiyi analiz etme becerisine sahip olur.
7	Anadilde yazılı ve sözlü iletişim yeterliliğine sahip olup doğru ve etkili konuşabilme, ikna gücü yüksek, bilgileri ve düşünceleri başkalarının anlayabileceği şekilde iletebilme, yorumlama ve eleştirebilme yeteneğini geliştirir.
8	Alanındaki gelişmeleri izleyerek meslektaşları ile iletişim kurabilmek için en az bir yabancı dili yeterli düzeyde anlar.
9	Turizm alanının gerektirdiği düzeyde bilgisayar yazılımı ve donanımı bilgisine sahip olarak bilişim teknolojilerini etkili bir şekilde kullanır.
10	Turizm alanı ile ilgili sayısal ve istatistiksel araştırma becerisini, analitik düşünme ve sonuçları yorumlayabilme, stratejik yaklaşım geliştirebilme yeteneğini geliştirir.
11	Turizm alanı ile ilgili mevzuatı, temel değerleri ve ilkeleri izleyerek doğal çevrenin korunma konularında yürütücü düzeyde yeterli bilgiye sahip olur.
12	Sorumluluğundaki kişilerle ilgili ilgi, istek ve ihtiyaçlarını bilerek ülkenin ve yakın çevrenin sosyo-kültürel ve ekonomik özelliklerini tanıyarak öğretme ve öğrenme süreçlerini planlar, uygular ve yönetir.
13	Sürekli gelişim için öz değerlendirme yaparak yeni bilgi ve fikirlerle girişimlerde bulunur, kendisini ve kurumunu sürekli geliştirir.
14	Turizm İşletmeciliği bölümü mezunu olarak, turizm işletmelerinde mesleki gelişime yönelik etkinlikler planlar ve yürütür.

**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 ve kalite yönetimiyle ilgili kavramları ifade eder.	3	4	4	4	5	5	0	0	0	2	3	4	5	4
Toplam Kalite Yönetimi ilkelerini uygular.	3	4	4	5	5	5	0	0	0	3	3	5	5	5
Organizasyondaki departmanların ve çeşitli pozisyonlarda çalışanların kalite sorumluluklarını açıklar.	3	4	4	5	5	5	0	0	0	3	3	5	5	5
Ortalama Değer	3	4	4	4,67	5	5	0	0	0	2,67	3	4,67	5	4,67

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/349095>