



BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
UYGULAMALI BİLİMLER FAKÜLTESİ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ
(2025 - 2026) Ders Bilgi Formu



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 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)	Sayısı
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 Yabancı dilde temel düzeyde okuma, anlama, konuşma ve yazma becerileri göstererek meslektaşları ve misafirlerle iletişim kurar.
2 Farklı kültürlerden insanlarla etkili iletişim kurar.
3 Araştırma yaparak proje önerisi üretir.
4 Alanıyla ilgili edindiği teorik ve pratik deneyimle; bilgiye ulaşma, analiz, sentez ve yorumlama, sorunlara çözüm üretme süreçlerini yönetir.
5 Alanıyla ilgili bilgi ve iletişim teknolojilerini, yazılımları ve araç-gereçleri kullanır.
6 Alanı ile ilgili ulusal ve uluslararası hukuki düzenlemeleri, mesleki standartları ve etik ilkeleri temel düzeyde anlatır.
7 Yaşam boyu öğrenme bilinciyle kişisel ve mesleki donanımını sürekli geliştirir.
8 Turizm sektörünün gerektirdiği kişisel bakım (temizlik, giyim, görünüm), hijyen ve sanitasyon kurallarını uygular.
9 Turizm alanındaki başlıca kuramları, olguları, kavramları ve ilkeleri anlatır.
10 Sorumluluk alarak ekip halinde veya bağımsız olarak çalıştığını gösterir.
11 Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarından (BMSKA) en az birini açıklar.
12 Turizm işletmeciliği ile ilgili kavramları, kuramları, ilkeleri ve olguları kapsamlı olarak açıklar.
13 Turizm sektörünün yapısını, işleyişini ve ülke kalkınmasındaki önemini ana hatlarıyla belirtir.
14 Dünyadaki ve Türkiye'deki turistik değerleri turizm arz ve talebi açısından değerlendirir.
15 Yönetim alanındaki kuramları ve uygulamaları turizm işletmelerini (otel işletmesi, seyahat işletmesi, yiyecek içecek işletmesi vb.) etkin bir şekilde yönetmek için kullanır.
16 Türkiye ve dünya ekonomisi ile turizmdeki gelişmeleri izleyerek geleceğe ilişkin tahminde bulunur.
17 Turizm işletmelerinde hizmet süreçlerini konuk memnuniyetini sağlayacak şekilde yönetir.

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	PÇ 15	PÇ 16	PÇ 17
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/376953>