



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Kalite Yönetim Sistemleri	MOS191	1	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 öncüleri, 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

- Turizm sektörü hakkında genel bilgi sahibi olmak; turizm sektörü ile ilgili ulusal ve uluslararası temel kavramları öğrenir.
- Otel işletmelerinin temel faaliyet konularıyla ilgili bilgi ve beceriye sahip olur.
- Seyahat acenteciliği, tur operatörlüğü, turizm coğrafyası, muhasebe, rekreasyon gibi konularda genel bilgiye sahip olur.
- 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.
- Turizmde yönetim ve pazarlama konularında genel bilgiye sahip olur.
- Turizm ve otel işletmeciliği alanındaki yasal düzenlemeleri ve mesleki standartları bilir.
- Birlikte çalıştığı bireylerin mesleki bilgi ve becerilerini geliştirmesine katkı sağlar ve performanslarını adil biçimde değerlendirir.
- Alanının gerektirdiği temel düzeyde bilgisayar yazılım ve donanımlarını kullanabilme becerisi kazanır.
- Turizm sektöründe yeterli olabilecek derecede en az bir yabancı dil bilir.
- Turizm sektöründeki sorunları tanımlayabilir, analiz edebilir ve çözüm önerileri geliştirebilir.
- Turizm hizmetlerini gerçekleştirirken müşterilerle etkin iletişim kurabilme yeteneğine sahip olur.
- Kamu ve özel sektör kuruluşlarındaki alanı ile ilgili süreçleri yerinde inceleyerek uygulama becerisi kazanır.
- Mesleki etik, sosyal sorumluluk ve çevre bilincine sahip olur.
- 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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-