



Gaziantep Üniversitesi

Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu
İKRAM HİZMETLERİ

TİHSMB011 TURİZMDE HİZMET KALİTESİ YÖNETİMİ					
Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
3	TİHSMB011	TURİZMDE HİZMET KALİTESİ YÖNETİMİ	2	2	3
Öğrenim Türü	Dersin Dili	Dersin Düzeyi	Dersin Staj Durumu	Dersin Türü	
Örgün Öğretim	Türkçe	Meslek Yüksekokulu	Yok	Seğmeli	
Bölüm/Programı	Ön Koşul	Dersin Koordinatörü	Dersi Veren	Dersin Yardımcıları	
İKRAM HİZMETLERİ		Yok	Öğr.Gör. Emre AKSU	Yok	

Dersin Amacı :

Turizm işletmelerinde tüm süreçlerin hatasız yürütülebilmesi amacıyla oluşturulmuş kalite yönetim sistemleri hakkında temel bilgi verilmesi amaçlanmaktadır.

Ders İçeriği :

Kalite kavramı, tanımı ve tarihsel gelişimi. Standart ve standardizasyon. Standartın üretim ve hizmet sektöründe önemi. Yönetim kalitesi ve standartları. Sertifikasyon, ISO 9000,ISO 9000 ve toplam kalite yönetimi, ISO 14000, Feitrade, Mavi bayrak sertifikasyonu. Yönetim kalitesi ve standartları. Kalite yönetim sistemi modelleri. Stratejik yönetim. Hizmet kalitesi ölçümü ve modelleri, hizmet kalitesinde ortaya çıkan sorunlar hakkında bilgiler aktarılır.

Yöntem ve Teknikleri :

Dersin Kaynakları

Kaynaklar Muharrem Tuna (ed.), Kalite Yönetim Sistemleri, (Ankara: Detay Yayıncılık,2012)
Artuğer, S. (2021), Turizm İşletmelerinde Hizmet Kalitesi ve Toplam Kalite Yönetimi, Detay: Ankara

Ders Yapısı

Matematik ve Temel Bilimler	:	Eğitim Bilimleri	:
Mühendislik Bilimleri	:	Fen Bilimleri	:
Mühendislik Tasarımı	:	Sağlık Bilimleri	:
Sosyal Bilimler	: 15	Alan Bilgisi	: 85

Ders Konuları

Hafta	Konu	Ön Hazırlık	Dökümanlar
1	Hizmet Kavramı		
2	Kalite Kavramı		
3	Kaliteyi Etkileyen Faktörler		
4	Kalite Felsefesinin İlkeleri		
5	Genişletilmiş Hizmet Pazarlaması		
6	Hizmetlerin Sınıflandırılması		
7	Ara Sınav		
8	Toplam Kalite Yönetimi		
9	Marka ve Marka Kişiliği		
10	Servqual Analizi		
11	Servicescape		
12	Hizmet Sektöründe Kalitenin Önemi		
13	Final Sınavı		

Dersin Öğrenme Çıktıları

Sıra No	Açıklama
Ö01	Kalite kavramının öğrenilmesi
Ö02	Hizmet kalitesi kavramının öğrenilmesi
Ö03	Hizmet Sektöründe Kalite Yönetim Sistemleri ve İlkelerinin öğrenilmesi
Ö04	Hizmet Sektöründe TKY ve Geleneksel Yönetim İlişkisinin Öğrenilmesi

Programın Öğrenme Çıktıları

Sıra No	Açıklama
P02	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.
P06	Bilgi ve beceriler düzeyinde düşüncelerini yazılı ve sözlü iletişim yolu ile etkin biçimde sunabilir, anlaşılır biçimde ifade eder
P01	Mesleği ile ilgili temel, güncel ve uygulamalı bilgilere sahip olur.
P07	Alanı ile ilgili uygulamalarda karşılaşılan ve öngörülemeyen karmaşık sorunları çözmek için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
P08	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.
P13	Rezervasyon alma, karşılama, hesap işleme, muhasebe ve kayıt işlemlerini yapar.
P09	Alanı ile ilgili verilerin toplanması, uygulanması ve sonuçlarının duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere sahiptir.
P10	Bir yabancı dili kullanarak alanındaki bilgileri takip eder ve meslektaşları ile iletişim kurar
P11	İşletmelerin organizasyon yapısını ve iş süreçlerini açıklar.
P12	Yiyecek içecek hizmetlerinde beslenme ilkeleri, menü planlama, üretim, mutfak, servis hizmetleri ve atık azaltımı süreçlerini açıklar.
P03	Mesleği için güncel gelişmeleri ve uygulamaları takip eder, etkin şekilde kullanır
P04	Mesleği ile ilgili bilimsel teknolojilerini (yazılım, program, animasyon vb.) etkin kullanır
P05	Mesleki problemleri ve konuları bağımsız olarak analitik ve eleştirel bir yaklaşımla değerlendirme ve çözüm önerisini sunabilme becerisine sahiptir.

