



Gaziantep Üniversitesi

Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu
TURİZM VE SEYAHAT HİZMETLERİ

TSHSGK003 Turizmde Hizmet Kalitesi Yönetimi					
Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
1	TSHSGK003	Turizmde Hizmet Kalitesi Yönetimi	2	2	2
Öğrenim Türü	Dersin Dili	Dersin Düzeyi	Dersin Staj Durumu	Dersin Türü	
Örgün Öğretim	Türkçe	Meslek Yüksekokulu	Yok	Seğmeli	
Bölümü/Programı	Ön Koşul	Dersin Koordinatörü	Dersi Veren	Dersin Yardımcıları	
TURİZM VE SEYAHAT 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, Kalitenin gelişimi, Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Modelleri üzerinde ayrıntılı değerlendirme ve kalitenin işletmeler açısından önemi

Dersin Kaynakları

Kaynakları Muharrem Tuna (ed.), Kalite Yönetim Sistemleri, (Ankara: Detay Yayıncılık,2012)

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
P01	Mesleği ile ilgili temel, güncel ve uygulamalı bilgilere sahip olur
P02	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.
P03	Mesleği için güncel gelişmeleri ve uygulamaları takip eder, etkin şekilde kullanır.
P14	Seyahat acentacılığı ve tur operatörlüğü hizmetleri kapsamındaki iş ve işlemleri yapar.
P04	Mesleği ile ilgili bilişim 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.
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.
P09	Alanı ile ilgili verilerin toplanması, uygulanması ve sonuçlarının duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere sahiptir.
P12	Turizm destinasyonlarının özelliklerini ve turistlerin seyahat motivasyonlarını etkileyen faktörleri açıklar.
P15	Seyahat ürünlerinin geliştirilmesi ve tutundurulması için gerekli çalışmalar organize eder
P06	Bilgi ve beceriler düzeyinde düşüncelerini yazılı ve sözlü iletişim yolu ile etkin biçimde sunabilir, anlaşılır biçimde ifade eder
P10	Bir yabancı dili kullanarak alanındaki bilgileri takip eder ve meslektaşları ile iletişim kurar.
P11	Turizmin gerektirdiği doğal, kültürel, tarihi, ekonomik ve sosyal çevre bilinci ile ilgili konuları açıklar.
P13	Ülkeleri ve kültürlerini tanıtır.

