

2023 - 2024 / ESPR332 - Total Quality Management and Customer Relations in Sports Businesses / Total Quality Management and Customer Relations in Sports Businesses

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	Total Quality Management and Customer Relations in Sports Businesses / Total Quality Management and Customer Relations in Sports Businesses	
Ders Kodu / Course Code	ESPR332	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Bachelor / Bachelor	
Ders Akts Kredi / ECTS	5.00	
Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical)	2.00	
Haftalık Uygulama Saati / Course Hours For Week (Objected)	0.00	
Haftalık Laboratuar Saati / Course Hours For Week (Laboratory)	0.00	
Dersin Verildiği Yıl / Year	3	
Öğretim Sistemi / Teaching System	Daytime Class / Daytime Class	
Eğitim Dili / Education Language	Turkish / Turkish	
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	Ön koşul bulunmamaktadır.	There are no prerequisites.
Amacı / Purpose	Bu dersin amacı öğrencilerin; toplam kalite yönetimi kavramlarını spor endüstrisi içerisinde yer alan tüm organizasyonlarda etkin olarak uygulayabilmelerini sağlamaktır.	The aim of this course is to students; to enable them to apply total quality management concepts effectively in all organizations within the sports industry.
İçeriği / Content	TKY kavramlarını anlamak, unsurlarını öğrenmek ve uygulayabilmek, modern spor yönetimi yaklaşımları çalışma alanlarına göre geliştirip uygulayabilmek.	To understand the concepts of TQM, to learn and apply its elements, to be able to develop and apply modern sports management approaches according to their field of study.
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations	Öğrenciler bu ders için önerilen kaynaklarla birlikte spor ile ilgili makale ve meslek örgütleri tarafından çıkarılan dergileri takip edebilir.	Students can follow sports-related articles and journals published by professional organizations along with the resources recommended for this course.
Staj Durumu / Internship Status		
Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	Ders için öğrencilerin ders kitabı satın almasına gerek yoktur. İlgili tüm materyal, dönem başında ve ilgili derslerde öğretim görevlisi tarafından öğrencilere dağıtılacaktır. Ancak, sınavlarda faydalı olacağı düşüncesiyle, öğrencilerin not tutmaları önerilir.	Students do not need to purchase a textbook for the course. All relevant material will be distributed to the students by the lecturer at the beginning of the term and in the relevant courses. However, it is recommended that students take notes as it will be useful in exams.
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)	Öğr. Gör. Cemal ÖZMAN	

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Organizasyonlarda misyon ,vizyon ,temel değerler ve politika kavramlarının içeriğini tanımlar.	Defines the content of mission, vision, core values and policy concepts in organizations.
2	Toplam Kalite Yönetimi (TKY) kavramını anlama ve spor işletmelerindeki önemini kavrama, temel prensiplerini ve uygulama stratejilerini öğrenme.	Understanding the concept of Total Quality Management (TQM) and understanding its importance in sports organizations, learning its basic principles and implementation strategies.
3	Müşteri odaklı bir kültürün oluşturulması ve çalışanların bu kültüre uyum sağlaması için liderlik ve organizasyonel yönetim becerilerini geliştirme.	Developing leadership and organizational management skills to create a customer-oriented culture and to adapt employees to this culture.
4	Spor işletmelerindeki müşteri ilişkileri süreçlerini etkin bir şekilde yönetme ve sürdürme stratejileri oluşturma.	Creating strategies to effectively manage and maintain customer relationship processes in sports businesses.
5	Kalite, toplam kalite yönetimi ve ilkeleri ve temel kavramları açıklar. Toplam Kalitenin yürütülmesinde kullanılan araçları bilir ve açıklar.	Explains quality, total quality management and principles and basic concepts. Knows and explains the tools used in the execution of Total Quality.
6	Takım çalışması ve liderlik becerilerinin ilkelerini açıklar.	Explain the principles of teamwork and leadership skills.
7	Bir işletme ya da kuruluş için örnek çevre analizi yapar.	Makes a sample environmental analysis for a business or organization.
8	Toplam Kalite yönetimini uygulayan örnek spor organizasyonlarını inceler ve yaptıkları çalışmalarını tanımlar.	Examines sample sports organizations that apply Total Quality Management and describes their work.

HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

Hafta / Week					
1	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Toplam Kalite Yönetiminin tarihçesi ve felsefesi				
	History and philosophy of Total Quality Management				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Toplam Kalite Yönetimi ile ilgili tanım ve kavramlar				
	Definitions and concepts related to Total Quality Management				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Toplam Kalite Yönetimi ile klasik yaklaşımların karşılaştırılması				
	Comparison of Total Quality Management and classical approaches				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Toplam Kalite Yönetiminin özellikleri ve ilkeleri				
	Features and principles of Total Quality Management				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Toplam Kalite Yönetiminin yürütülmesinde kullanılan uygulamalar				
	Practices used in the execution of Total Quality Management				

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Toplam Kalite Yönetiminde stratejik planlama aşamaları				
	Strategic planning stages in Total Quality Management				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Spor hizmetlerinin özellikleri ve hizmet kalitesi yaklaşımları				
	Features of sports services and service quality approaches				
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Ara Sınav				
	Midterm Exam				
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Spor hizmetlerinin kalitesini etkileyen faktörler				
	Factors affecting the quality of sports services				
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Toplam kalite yönetiminde personel geliştirme				
	Personnel development in total quality management				
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Toplam Kalite yönetiminde performans değerlendirme yöntemleri				
	Performance evaluation methods in Total Quality Management				

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Spor organizasyonlarında toplam kalite yönetimi ve ISO 9001-2000 Standardı uygulamaları				
	Total quality management and ISO 9001-2000 Standard applications in sports organizations				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Misyon-vizyon-politika ve değer belirleme uygulamaları	Öğrenci Sunumları			
	Mission-vision-policy and value determination practices	Student Presentations			
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Swot analizi uygulamaları				
	Swot analysis applications				
15	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Final Sınavı				
	Final Exam				

DEĞERLENDİRME / EVALUATION

Yarıyıl (Yıl) İçi Etkinlikleri / Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		40

Yarıyıl (Yıl) Sonu Etkinlikleri / End Of Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Final Sınavı / Final Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		60

Etkinliklerinin Başarı Notuna Katkı Yüzdesi(%) Toplamı / Total Percentage of Contribution (%) to Success Grade:	100
Değerlendirme Tipi / Evaluation Type:	

İŞ YÜKÜ / WORKLOADS

Etkinlikler / Workloads	Sayı / Number	Süresi (Saat) / Duration (Hours)	Toplam İş Yüğü (Saat) / Total Work Load (Hour)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	20.00	20.00
Final Sınavı / Final Examination	1	30.00	30.00
Takım/Grup Çalışması / Team/Group Work	1	25.00	25.00
Tartışma / Discussion	1	20.00	20.00
Gözlem / Observation	2	10.00	20.00
Toplam / Total:	6	105.00	115.00
Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 25.00 (Saat/AKTS) = 115.00/25.00 = 4.60 ~ / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 25.00 (Hour / ECTS) = 115.00 / 25.00 = 4.60 ~			

PROGRAM VE ÖĞRENME ÇIKTISI / PROGRAM LEARNING OUTCOMES

Öğrenme Çıktıları / Learning Outcomes	Program Çıktıları / Program Outcomes											
	1.1.1	1.1.2	1.1.3	1.1.4	1.1.5	1.1.6	1.1.7	1.1.8	1.1.9	1.1.10	1.1.11	1.1.12
1. Organizasyonlarda misyon ,vizyon ,temel değerler ve politika kavramlarının içeriğini tanımlar. / Defines the content of mission, vision, core values and policy concepts in organizations.	2	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	4
2. Toplam Kalite Yönetimi (TKY) kavramını anlama ve spor işletmelerindeki önemini kavrama, temel prensiplerini ve uygulama stratejilerini öğrenme. / Understanding the concept of Total Quality Management (TQM) and understanding its importance in sports organizations, learning its basic principles and implementation strategies.	5	3	5	4	3	4	5	4	5	3	4	3
3. Müşteri odaklı bir kültürün oluşturulması ve çalışanların bu kültüre uyum sağlaması için liderlik ve organizasyonel yönetim becerilerini geliştirme. / Developing leadership and organizational management skills to create a customer-oriented culture and to adapt employees to this culture.	3	4	4	5	3	5	5	4	5	4	2	5
4. Spor işletmelerindeki müşteri ilişkileri süreçlerini etkin bir şekilde yönetme ve sürdürme stratejileri oluşturma. / Creating strategies to effectively manage and maintain customer relationship processes in sports businesses.	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4

5.Kalite, toplam kalite yönetimi ve ilkeleri ve temel kavramları açıklar. Toplam Kalitenin yürütülmesinde kullanılan araçları bilir ve açıklar. / Explains quality, total quality management and principles and basic concepts. Knows and explains the tools used in the execution of Total Quality.	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	5
6.Takım çalışması ve liderlik becerilerinin ilkelerini açıklar. / Explain the principles of teamwork and leadership skills.	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5
7.Bir işletme ya da kuruluş için örnek çevre analizi yapar. / Makes a sample environmental analysis for a business or organization.	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	3
8.Toplam Kalite yönetimini uygulayan örnek spor organizasyonlarını inceler ve yaptıkları çalışmaları tanımlar. / Examines sample sports organizations that apply Total Quality Management and describes their work.	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	5

Katkı Düzeyi / Contribution Level : 1-Çok Düşük / Very low, 2-Düşük / Low, 3-Orta / Moderate, 4-Yüksek / High, 5-Çok Yüksek / Very high