

**AĞUSTOS 2016 TARİH BASKILI  
KONAKLAMA HİZMETLERİNDE  
KALİTE YÖNETİMİ  
DERS KİTABINA İLİŞKİN DÜZELTME CETVELİ**

- 1- **Ünite 1, Sayfa 10, “Konaklama İşletmeleri” başlıklı konunun dördüncü paragrafı aşağıdaki şekilde düzenlenmiştir.**

Ülkemizde Batı standartlarındaki ilk otel 1841 yılında İstanbul’da açılan Hotel d’Angleterre’dir. Kapasite ve nitelik olarak istenen düzeyde faaliyet gösteren ilk otel ise 1892 yılında İstanbul’da inşa edilen Pera Palas’tır. 1985 yılından sonra uluslararası otel zincirlerine bağlı olarak işletilen Sheraton, Etap, Holiday Inn gibi büyük oteller hizmete açılmıştır (Hassan ve Saç, 2008: 48).
- 2- **Ünite 1, Sayfa 23, Yaşamın içinden başlığının son paragrafında yer alan “Kalkınma Bakanlığının” ifadesi “Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının” şeklinde düzeltilmiştir.**
- 3- **Ünite 5, Sayfa 141, ikinci paragraf aşağıdaki şekilde düzenlenmiştir.**

... . Grönroos (1990) servis kalitesinin örgütlenmiş, örgütsel bağlılık duygusu gelişmiş ve nitelikli çalışanlar olmadan sağlanamayacağına vurgu yapmıştır. ...
- 4- **Ünite 7, Sayfa 181, Standardizasyon ile başlayan 1. paragrafda “Türkiye’ de ise standartların yapılmasından ve belgelendirmeden (sertifikasyon) sorumlu kuruluş, Türk Standartları Enstitüsü (TSE) dür.” ifadesi “Türkiye’ de ise standartların yapılmasından ve belgelendirmeden (sertifikasyon) sorumlu kuruluş, Sanayi ve Ticaret Bakanlığına bağlı Türk Standartları Enstitüsü (TSE)dür.” şeklinde düzeltilmiştir.**
- 5- **Kitap genelinde “Hükümet” ifadesi “Devlet” şeklinde düzeltilmiştir.**