Ders İzlencesi

Ders Kodu - Ders Adı	**TRZ297 - Turizmde Kalite Yönetimi**
Ders Türü	III.Yarıyıl
Teori + Uygulama	2+0
AKTS	**3.0**
Ders Dili	Türkçe
Ders Türü	Zorunlu Dersler
Öğretim Elemanları	PROF. DR. DİLEK ACAR

Dersin Veriliş Biçimi	Yüzyüze
Önkoşullar	Yoktur
Önerilen Dersler	Yoktur
Önerilen Kaynaklar	Artuğer, S. (2021). Turizm İşletmelerinde Hizmet Kalitesi ve Toplam Kalite Yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık.
Staj & Uygulama	Yoktur

Ders İzlencesi

Haftalar	Öğrenme Çıktıları	Konular	Öğretim Yöntemleri
1. hafta		Kalite Kavramının Temelleri	
2. hafta		Kalite kontrol ve kalite güvencesi	
3. hafta		Standart ve standartlaştırma	
4. hafta		Kalite Yönetim Sistemleri	
5. hafta		ISO Standartları	
6. hafta		Stratejik yönetimde kalitenin önemi	
7. hafta		Hizmet kalitesi	
8. hafta		Hizmet kalitesinin boyutları	
9. hafta		Hizmet kalitesi ölçme modelleri	
10. hafta		Turizm işletmelerinde hizmet kalitesi	
11. hafta		Toplam Kalite Yönetimi	
12. hafta		Toplam kalite yönetimi yaklaşımları ve teknikleri	
13. hafta		Turizm işletmelerinde toplam kalite yönetimi	
14. hafta		Turizm işletmelerinde toplam kalite yönetimi	

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
1	Kalite kavramının temellerini açıklar
2	Kalite yönetim sistemlerini yürütür
3	Hizmet kalitesini açıklar

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

İçerik girilmemiştir.

Dersin Teması

İçerik girilmemiştir.

AKTS İş Yükü

Etkinlik	Süre (Saat)	Sayı	İş Yükü
Teorik Derse Katılım	0	0	0
Sınıf Dışı Çalışma (Ön Hazırlık & Pekiştirme Amaçlı)	0	0	0
Ödevler	0	0	0
Proje - Rapor - Sunum Hazırlama	0	0	0
Ara Sınav Hazırlığı (sınav süresi dahil)	0	0	0
Final Sınavı Hazırlığı (sınav süresi dahil)	0	0	0
Uygulama (Laboratuvar, Müzik/Enstrüman Uygulaması, Atölye/Saha Çalışması vb.)	0	0	0
Staj Uygulaması	0	0	0
		Hesaplanan AKTS	**0**

Ölçme ve Değerlendirme

İçerik girilmemiştir.

Değerlendirme Yöntemi ve Geçme Kriterleri	Sayısı	Yüzde (%)
1.Ara Sınav	1	40
Dönem Sonu Sınavı	1	60
	Toplam (%)	**100**