Ders İzlencesi

Ders Kodu - Ders Adı	**TKY302U - Konaklama Hizmetlerinde Kalite Yönetimi**
Ders Türü	II.Yarıyıl
Teori + Uygulama	0+0
AKTS	**5.0**
Ders Dili	Türkçe
Ders Türü	Alan Dışı Seçmeli Dersler
Öğretim Elemanları	Dr. Öğr. Üy. İnci oya COŞKUN

Dersin Veriliş Biçimi	Uzaktan eğitim
Önkoşullar	Bu dersin önkoşulu ya da eş koşulu bulunmamaktadır.
Önerilen Dersler	Bu dersle ilişkili önerilen başka dersler bulunmamaktadır.
Önerilen Kaynaklar	E-öğrenme portalı
Staj & Uygulama	Bu ders için staj veya uygulama yoktur.

Ders İzlencesi

Haftalar	Öğrenme Çıktıları	Konular	Öğretim Yöntemleri
1. hafta		Konaklama Hizmetlerine Giriş	
2. hafta		Konaklama Hizmetlerinde Kalite	
3. hafta		Toplam Kalite Yönetimi ve Konaklama Hizmetleri	
4. hafta		Toplam Kalite Yönetiminin İlkeleri	
5. hafta		Konaklama Hizmetlerinde Kalite Geliştirme	
6. hafta		Kalite Geliştirmenin Geleneksel ve Yeni Araçları	
7. hafta		Ara Sınav	
8. hafta		Konaklama Hizmetlerinde Kalite ve Müşteri İlişkisi	
9. hafta		Konaklama Hizmetlerinde Kalite ve Verimlilik İlişkisi	
10. hafta		Kalite Yönetimi ve Güvence Sistemleri	
11. hafta		Konaklama İşletmelerinde Kalite Güvence Sistemleri	
12. hafta		Elektronik Hizmet Kalitesi	
13. hafta		Konaklama İşletmelerinde İnovasyon	
14. hafta		Dönem Sonu Sınavı	

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
1	Hizmet kavramını ve konaklama işletmelerini tanımlar.
2	Konaklama hizmetlerinde kalitenin önemini ayırt eder.
3	Toplam kalite yönetimi kavramını ve ilkelerini açıklar.

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
4	Konaklama işletmelerinde kalite ile müşteri ilişkileri ve verimlilik bağlantısını açıklar.
5	Kalite güvence sistemlerini ve elektronik 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	30
Dönem Sonu Sınavı	1	70
	Toplam (%)	**100**