DERS PROGRAMI

Seçmeli Dersler			
Ders Kodu	**Ders Adı**	**Teori + Uygulama**	**AKTS**
KOİ518	Konaklama İşletmelerinde Rekabet Stratejileri (TR)	3 + 0	6.0
KOİ542	Turizm: Yeni Yaklaşımlar ve Uygulamalar (TR)	3 + 0	6.0
KOİ550	Konaklama İşletmelerinde Çağdaş Pazarlama Yaklaşımları (TR)	3 + 0	6.0
KOİ563	Turizmde E-Girişimcilik (TR)	3 + 0	6.0
KOİ571	Konaklama İşletmelerinde Satış (TR)	3 + 0	6.0
KOİ573	Konaklama İşletmelerinde Kurumsal İletişim (TR)	3 + 0	6.0
KOİ575	Konaklama İşletmelerinde Hizmet Kalitesi (TR)	3 + 0	6.0
KOİ523	Konaklama İşletmelerinde İKY Yeni Yaklaşımlar (TR)	3 + 0	6.0
KOİ544	Konaklama İşletmelerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi (TR)	3 + 0	6.0
KOİ548	Konaklama İşletmelerinde Kongre ve Toplantı Yönetimi (TR)	3 + 0	6.0
KOİ562	Konaklama İşletmelerinde Yiyecek İçecek Hizmetleri (TR)	3 + 0	6.0
KOİ564	Dijital Deneyim Stratejileri (TR)	3 + 0	6.0
KOİ566	Sağlık Turizmi İşletmeciliği (TR)	3 + 0	6.0
KOİ568	Sürdürülebilir Konaklama İşletmeciliği (TR)	3 + 0	6.0

II.Yarıyıl			
Ders Kodu	**Ders Adı**	**Ders Türü**	**AKTS**
DPU500	Dönem Projesi	Zorunlu Dersler	0.0
	Seçmeli Dersler		30.0
		Toplam	**30**

DERS İÇERİKLERİ

DPU500 Dönem Projesi AKTS: 0,0

Dönem Projesine Giriş: Konu belirleme, Alan incelemesi, Danışman görüşmeleri; Literatür Çalışması: Kaynak tarama, Tematik yapı, Eleştirel değerlendirme; Proje Çerçevesi: Kavramlar arası ilişkiler, Model oluşturma, Uygulama alanı; Yöntem Seçimi: Nitel yaklaşım, Nicel yaklaşım, Uygulamalı analiz; Veri Çalışmaları: Veri toplama, Analiz hazırlığı, Bulguların düzenlenmesi; Raporlama Süreci: Proje yazımı, Revizyon, Sunum.

DPU500 Term Project ECTS: 0,0

Introduction to the Term Project: Topic selection, Field exploration, Supervisor meetings; Literature Study: Source review, Thematic structuring, Critical evaluation; Project Framework: Conceptual relations, Model development, Applied context; Method Selection: Qualitative approach, Quantitative approach, Applied analysis; Data Work: Data collection, Analysis preparation, Structuring findings; Reporting Process: Project writing, Revision, Presentation.

KOİ518 Konaklama İşletmelerinde Rekabet Stratejileri AKTS: 6,0

Konaklama İşletmelerinde Rekabet Analizi: Güçlü ve zayıf yönleri, Vizyon ve misyon; Konaklama İşletmelerinde Stratejilerin ve Faaliyetlerin Planlaması; Konaklama İşletmelerinde Strateji Oluşturma Süreci; Rekabetçi Yönelimler ve Değerlendirme; Rekabet Avantajına Dayalı Stratejiler: Konaklama işletmelerinde ürün stratejileri, Konaklama işletmelerinde pazar stratejileri, Konaklama işletmelerinde gelişme ve büyüme stratejileri; Stratejik Ortaklıklar ve Uluslararası Stratejiler.

KOİ518 Competitive Strategies for Hospitality Industry ECTS: 6,0

Competitiveness Analysis in Hospitality: Strengths and weaknesses, Vision and mission; Planning of Strategies and Activities in Hospitality Industry; Process of Strategy in Accommodation Enterprises; Competitive Directions and Evaluation; Strategies based on Competitive Advantage: Product strategies in hospitality establishments, Market strategies in hospitality establishments, Development and growth strategies in hospitality establishments; Strategic Partnerships and International Strategies.

KOİ523 Konaklama İşletmelerinde İKY Yeni Yaklaşımlar AKTS: 6,0

İnsan Kaynakları Yönetiminin ve Örgüt Yapısıı; İnsan Kaynaklarında Farklı Yaklaşımlar; Geleneksel İnsan Kaynakları İşlevleri: İş analizi, İşgücü Planlama, Personel bulma, seçme; İnsan Kaynaklarında Eğitim; E-İnsan Kaynakları: Uygulamalar, yöneticiliği; Yeni İnsan Kaynakları Yaklaşımları: Kariyer Yönetimi; Yetenek Yönetimi; Fizyonomi ve Enneagram; Personel Güçlendirme; Duygusal Çaba; İnsani Sigma Uygulamaları; Esnek ve Uzaktan Çalışma; Örnek Olay Çözümleri.

KOİ523 New Approaches in Human Resource Management in Hospitality ECTS: 6,0

Human Resources Management and Organizational Structure; Different Approaches in Human Resources; Traditional Human Resources Functions: Job analysis, Workforce Planning, Personnel finding and selection; Training in Human Resources; E-Human Resources: Applications, management; New Human Resources Approaches: Career Management; Skill management; Physiognomy and Enneagram; Staff Empowerment; Emotional Effort; Humanitarian Sigma Applications; Flexible and Remote Working; Case Study Solutions.

KOİ542 Turizm: Yeni Yaklaşımlar ve Uygulamalar AKTS: 6,0

Turizmin Genel Yapısı: Turizmin Tarihsel Gelişim Seyri, Turizm ve İnsan, Turizmin Sınıflandırılması; Turistik Bölge: Turizm ve Kalkınma; Turizm Talebi ve Turizm Arzı: Turizm Politikası ve Planlaması, Turizmin Bireysel ve Kitlesel Boyutları; Turizm ve pazarlama: Turizm ve Turizm işletmeleri İlişkisi, Turizm ve Müşteri Memnuniyeti; Sürdürülebilir Turizm: Turizmin Geleceğe Seyri.

KOİ542 Tourism: New Approaches and Practices ECTS: 6,0

General Structure of Tourism: Historical Development Course of Tourism, Tourism and People, Classification of Tourism; Touristic Region: Tourism and Development; Demand of Tourism and Supply of Tourism: Tourism Policy and Its Planning, Individual and Collective Dimensions of Tourism; Tourism and Marketing: Relationships of Tourism and Tourism Establishments, Tourism and Customer Satisfaction; Sustainable Tourism: Course of Tourism into the Future.

KOİ544 Konaklama İşletmelerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi AKTS: 6,0

Müşteri ve Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramı; Müşteri Odaklı Yönetime Geçişte Değişim Yönetimi; Örgütsel Kültür ve Değişim; Elektronik Ortamda MİY; Müşteri İlişkileri Yönetiminde Veri Tabanı Oluşturma; Müşteri İlişkilerini Geliştirme; Müşteri İlişkilerinin Yeni Boyutları; Müşteriyi Kazanma ve Tutma; Müşteri Şikayetleri Yönetimi; Sosyal Medyada Müşteri İlişkileri Yönetimi

KOİ544 Customer Relationship Management in Hospitality Businesses ECTS: 6,0

Customer and Customer Relationship Management Concept; Change Management in the Transition to Customer-Oriented Management; Organizational Culture and Change; CRM in the Digital Environment; Database Creation in Customer Relationship Management; Developing Customer Relationships; New Dimensions of Customer Relationships; Acquiring and Retaining Customers; Customer Complaint Management; Customer Relationship Management in Social Media

---

KOİ548 Konaklama İşletmelerinde Kongre ve Toplantı Yönetimi AKTS: 6,0

Kongre Ve Toplantı Yönetimine Giriş: Toplantının tanımı, Toplantı türleri; Kongre Turizminin Tanımı Ve Tarihsel Gelişimi; Kongre Turizminin Özellikleri Ve Etkileri: Ekonomik etkileri, Sosyal ve kültürel etkileri; Kongre Turizmi İle İlgili Örgütlenmeler; Kongre Organizasyonlarında Konaklama İşletmelerine Düşen Görevler: Kongre öncesi yapılması gereken faaliyetler, Kongre esnasında yapılması gereken faaliyetler, Kongre sonrası yapılması gereken faaliyetler, Kongre organizatörlerinin kongre için yer seçiminde öncelikli gördüğü kriterler, Başarılı bir kongre otelinin sahip olması gereken özellikler.

KOİ548 Congress and Convention Management in Accommodation Business ECTS: 6,0

Introduction To Congress And Convention Management: Definition of convention, Types of convention; Definition and Historical Development of Congress Tourism; Characteristics and Effects of Congress Tourism: Economic effects, Socio-cultural effects; Organizations of Congress Tourism; Responsibilities of Accommodation Businesses In Congress Organizations: Duties to be done before the congress, Duties to be done during the congress, Duties to be done after the congress, Prior criteria of convention planners while selecting a convention hotel, Characteristics a successful convention hotel.

KOİ550 Konaklama İşletmelerinde Çağdaş Pazarlama Yaklaşımları AKTS: 6,0

Pazarlamaya Giriş: Geleneksel pazarlama, Modern pazarlama, Pazarlama karması elemanları; Geleneksel Pazarlama Karması 4P; Hizmet Pazarlamasında Pazarlama Karması Elemanları 7P; Müşteri Odaklı Pazarlama Karması 7C; Çağdaş Pazarlama Yaklaşımları ve Konaklama İşletmelerindeki Uygulamaları: Müşteri ilişkileri yönetimi, Ağızdan ağıza pazarlama, Deneyimsel pazarlama, Yeşil pazarlama, Dijital pazarlama, Nöro pazarlama, Arttırılmış gerçeklik ve pazarlama.

KOİ550 Contemporary Marketing Approaches in Hospitality Management **ECTS: 6,0**

Introduction to Marketing: Traditional marketing, Modern marketing, Marketing mix elements; Traditional Marketing Mix 4P; Marketing Mix Elements in Service Marketing 7P; Customer Oriented Marketing Mix 7C; Contemporary Marketing Approaches and Applications in Hospitality: Customer relationship management, Word of mouth marketing, Experiential marketing, Green marketing, Digital marketing, Neuro marketing, Augmented reality and marketing.

KOİ562 Konaklama İşletmelerinde Yiyecek İçecek Hizmetleri **AKTS: 6,0**

Yiyecek İçecek Endüstrisi: Yiyecek içecek endüstrisinin tarihi ve özellikleri, Yiyecek içecek işletmelerinin sınıflandırılması, Yiyecek içecek endüstrisinde trendler; Yiyecek İçecek İşletmelerinde Kullanılan Ekipmanlar: Servis, mutfak ve yeme içme alanlarında kullanılan ekipmanlar; Yiyecek İçecek İşletmelerinde Servis; Yiyecek İçecek İşletmelerinde Mutfak; Yiyecek İçecek İşletmelerinde Servis Türleri: İçecek servisi; Yiyecek İçecek İşletmelerinde Yiyecek İçecek Maliyet Kontrol; Yiyecek İçecek Pazarlaması: Pazarlama ile ilgili kavramlar, Hizmet pazarlaması, Pazarlama karması elemanları; Yiyecek İçecek İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi.

KOİ562 Food and Beverage Services in Hospitality Businesses **ECTS: 6,0**

Food and Beverage Industry: History and characteristics of the food and beverage industry, Classification of food and beverage businesses, Trends in the food and beverage industry; Equipment Used in Food and Beverage Businesses: Equipment used in service, kitchen, and food and beverage areas; Service in Food and Beverage Businesses; Kitchen in Food and Beverage Businesses; Types of Service in Food and Beverage Businesses: Beverage service; Food and Beverage Cost Control in Food and Beverage Businesses; Food and Beverage Marketing: Marketing concepts, Service marketing, Elements of the marketing mix; Human Resources Management in Food and Beverage Businesses.

KOİ563 Turizmde E-Girişimcilik **AKTS: 6,0**

Girişimcilik: Tanımı ve boyutları, Turizmde girişimcilik; E-Girişimcilik Kavramı: E-girişimcilik tanımı ve özellikleri; Turizmde E-Girişimcilik Ekosistemi: Turizmde e-girişimcilik ekosisteminin unsurları; E-Girişimcilikte Yasal Düzenlemeler; E-girişimciliğin Hukuki Alt Yapısı; Sanal Organizasyonlarda E-Girişimcilik: Tanımı ve türleri, Turizmde sanal organizasyonların uygulanması, E-girişimcilik ve sanal organizasyon ilişkisi; Turizmde E-Ticaret: E-ticaret kavramı ve türleri, Girişimcilere sağladığı kolaylıklar; Turizmde E-girişimcilik Uygulamaları.

KOİ563 e-Entrepreneurship in Tourism **ECTS: 6,0**

Entrepreneurship: Definition and dimensions, Entrepreneurship in tourism; E-Entrepreneurship Concept: Definition and features of e-entrepreneurship; E-Entrepreneurship Ecosystem in Tourism: Elements of e-entrepreneurship ecosystem in tourism; Legal Regulations in E-Entrepreneurship; Legal Infrastructure of E-entrepreneurship; E-Entrepreneurship in Virtual Organizations: Definition and types, Application of virtual organizations in tourism, Relationship between e-entrepreneurship and virtual organization; E-Commerce in Tourism: Concept and types of e-commerce, Conveniences provided to entrepreneurs; E-entrepreneurship Applications in Tourism.

KOİ564 Dijital Deneyim Stratejileri **AKTS: 6,0**

Dijital Deneyim Kavramı ve Tasarım İlkeleri; Dijital Müşteri Profilleri ve Yeni Nesil Bölümlendirme; Misafirin Dijital Yolculuk Haritası; Veri Tabanlı Deneyim Tasarımı; Kişiselleştirme Stratejileri; Dijital Temas Noktaları ve Teknolojileri; Dijital Kanal Stratejileri; Online İtibar Yönetimi ve Güven İnşası; Kişiselleştirilmiş Dijital Deneyim Tasarımı; Konaklamada Yapay Zeka ve Akıllı Asistan Uygulamaları; İçerik ve Hikayeleştirme; Otel Operasyonlarında Dijital İnovasyon; Dijital Kanallarda Etik ve Veri Güvenliği ve Misafir Hakları; Dijital Deneyim Performansının Ölçümü; Küresel Trendler ve Gelecek Senaryoları.

KOİ564 Digital Experience Strategies ECTS: 6,0

The Concept of Digital Experience and Design Principles; Digital Customer Profiles and Next-Generation Segmentation; The Guest’s Digital Journey Map; Data-Driven Experience Design; Personalization Strategies; Digital Touchpoints and Technologies; Digital Channel Strategies; Online Reputation Management and Trust Building; Personalized Digital Experience Design; Artificial Intelligence and Smart Assistant Applications in Hospitality; Content and Storytelling; Digital Innovation in Hotel Operations; Ethics, Data Security, and Guest Rights in Digital Channels; Measurement of Digital Experience Performance; Global Trends and Future Scenarios.

KOİ566 Sağlık Turizmi İşletmeciliği AKTS: 6,0

Sağlık ve Sağlık Turizmine İlişkin Temel Kavramlar; Sağlık Turizmi Çeşitleri: Medikal turizm, Termal turizm, Wellness ve spa turizmi, İleri yaş ve engelli turizmi; Sağlık Turizminde Kalite ve Akreditasyon; Sağlık Turizminde Aracı Kurumlar; Sağlık Turizminde Teşvikler ve Sigorta; Sağlık Turizm İşletmeciliği: Hizmet üretim süreçleri, Yönetim, Pazarlama, İnsan kaynakları; Sağlık Turizmde Sürdürülebilirlik Uygulamaları; Sağlık Turizminde Dijital Uygulamalar.

KOİ566 Health Tourism Management ECTS: 6,0

Basic Concepts in Healthcare and Health Tourism; Types of Health Tourism: Medical tourism, Thermal tourism, Wellness and spa tourism, Senior and disabled tourism; Quality and Accreditation in Health Tourism; Intermediary Organisations in Health Tourism; Incentives and Insurance in Health Tourism; Health Tourism Management: Service production processes, Management, Marketing, Human resources; Sustainability Practices in Health Tourism; Digital Applications in Health Tourism.

KOİ568 Sürdürülebilir Konaklama İşletmeciliği AKTS: 6,0

Konaklama Sektöründe Sürdürülebilirlik; Sürdürülebilir İşletmecilik ve Stratejik Yönetim; Sürdürülebilir Turizm Politikaları ve Regülasyonlar; Çevresel Sürdürülebilirlik I; Çevresel Sürdürülebilirlik II; Çevresel Sürdürülebilirlik III; Sosyal Sürdürülebilirlik I; Sosyal Sürdürülebilirlik II; Sürdürülebilir Tedarik Zinciri Yönetimi; Sürdürülebilir Pazarlama ve Tüketici Davranışı; Sertifikasyon Sistemleri ve Standartlar; Dijitalleşme ve Akıllı Oteller; Sürdürülebilirlik Performansı Ölçümü; Net-Pozitif ve Net-Zero.

KOİ568 Sustainable Hospitality Management ECTS: 6,0

Sustainability in the Hospitality Industry; Sustainable Management and Strategic Management; Sustainable Tourism Policies and Regulations; Environmental Sustainability I; Environmental Sustainability II; Environmental Sustainability III; Social Sustainability I; Social Sustainability II; Sustainable Supply Chain Management; Sustainable Marketing and Consumer Behavior; Certification Systems and Standards; Digitalization and Smart Hotels; Sustainability Performance Measurement; Net Positive and Net Zero.

KOİ571 Konaklama İşletmelerinde Satış AKTS: 6,0

Satış Teknikleri: Kişisel satış, Telefonla satış, Kurum içi satış, Restoran ve salon satışları, Toplantı salonları ve catering satışları, Reklam ve halkla ilişkiler; İşletmeden İşletmeye (B2B) ve İşletmeden Müşteriye (B2C) Satışlar: Seyahat işletmelerine satışlar, Toplantı düzenleyicilerine satışlar, Kurumlara ve şirketlere satışlar, İş seyahatçilerine satışlar, Tatil ve kültür turistlerine satışlar; İnternet ve Sanal Ortam Satışları: İşletme internet sitesi üzerinden satış, Sanal seyahat işletmeleri üzerinden satış, HDS üzerinden satış, GDS üzerinden satış; Promosyon Satışları: Tüketiciye yapılan ‘son dakika’ satışları, Tüketiciye yapılan hacim satışları.

KOİ571 Sales in the Hospitality Business ECTS: 6,0

Sales Techniques: Personal sales, Telephone sales, In house sales, Restaurant and lounge sales, Meeting room and catering sales, Public relations; Business to Business (B2B) and Business to Customer (B2C) Sales: Sales to intermediaries, Sales to meeting organizers, Sales to other companies and organizations, Sales to business travellers, Sales to holiday and cultural tourists; Internet and Virtual Market Sales: Sales from the company web site, Sales from virtual travel agencies, Sales from hotel distribution system (HDS), Sales from global distribution system (GDS); Promotion Sales: Last minute sales to consumers, Volume targeted sales to consumers.

KOİ573 Konaklama İşletmelerinde Kurumsal İletişim AKTS: 6,0

Temel Kavramlar: Kurumsallaşma, Kurumsal iletişim ve halkla ilişkiler; Konaklama İşletmelerinde Kurumsal İletişim Yönetimi Yaklaşımları: Yönetimsel iletişim, Pazarlama iletişimi ve örgütsel iletişim; Konaklama İşletmelerinde Kurumsal Kimlik: Kurumsal tasarım, Görsel kimlik, Kurumsal felsefe, Kurumun sloganı, Kurumun logosu; Konaklama İşletmelerinde Kurumsal İmaj ve İtibar; Konaklama İşletmelerinde Kurumsal Sosyal Sorumluluk; Konaklama İşletmelerinde Kurumsal Marka; Konaklama İşletmelerinde Kurumsal Davranış.

KOİ573 Corporate Communication in Hospitality Management ECTS: 6,0

Basic Concepts: Transition into a corporation, Corporate communication and public relations; Corporate Communication Management Approaches in Hospitality Management: Corporate governance, Marketing communication, Organizational communication; Corporate Identity in Hospitality Management: Corporate design, Visual identity, Corporate philosophy, Motto of corporate, Logo of corporate; Corporate Image and Reputation in Hospitality Management; Corporate Social Responsibility in Hospitality Management; Corporate Branding in Hospitality Management; Corporate Behavior in Hospitality Management.

KOİ575 Konaklama İşletmelerinde Hizmet Kalitesi AKTS: 6,0

Hizmet kavramı, Hizmetin özellikleri, Hizmet kalitesinin önemi; Hizmet Kalitesi Modelleri: Algılanan kalite, Beklenti algı farkı, SERVQUAL, SERVPERF; Konaklama İşletmelerinde Kalite Boyutları: Ön büro, Kat hizmetleri, Yiyecek içecek, Fiziksel unsurlar; Misafir Deneyimi ve Memnuniyet: Sadakat, Şikayet yönetimi, Hizmet telafisi; Dijital Kalite Yönetimi: Çevrim içi yorumlar, E-itibar, Teknoloji kullanımı; Sürdürülebilirlik ve Standartlar: Hijyen, Güvenlik, Etik, Erişilebilirlik, Sürekli iyileştirme.

KOİ575 Service Quality in Hospitality Management ECTS: 6,0

The concept of service, characteristics of service, the importance of service quality; Service Quality Models: Perceived quality, Expectation-perception gap, SERVQUAL, SERVPERF; Quality Dimensions in Hospitality Businesses: Front desk, Housekeeping, Food and Beverage, Physical elements; Guest Experience and Satisfaction: Loyalty, Complaint management, Service compensation; Digital Quality Management: Online reviews, E-reputation, Technology use; Sustainability and Standards: Hygiene, Safety, Ethics, Accessibility, Continual improvement.