(کاربرگ طرح درس)

دانشکده گردشگری

نیمسال دوم سال تحصیلی: ۹۹-۰۰

نام درس	مدیریت کیفیت جامع	تعداد واحد: ۲ واحد نظری	مقطع: کارشناسی ارشد
	Total quality management	پیش‌نیازها و هم‌نیازها:	
مدرس: دکتر لیلا وثوقی		شماره تلفن اتاق: ۵۵۷۱	
پست الکترونیکی: vossoughi.la@semnan.ac.ir		منزلگاه اینترنتی: http://vossoughila.profile.semnan.ac.ir	
برنامه تدریس در هفته و شماره کلاس: سه شنبه‌ها : ۱۳-۱۵			
اهداف درس:			
امکانات آموزشی مورد نیاز:			

نحوه ارزشیابی	فعالیت‌های کلاسی و آموزشی	ارزشیابی مستمر(کوئیز)	امتحان میان‌ترم	امتحان پایان‌ترم
درصد نمره				
منابع و مآخذ درس				

بودجه‌بندی درس

شماره هفته آموزشی	مبحث	توضیحات
۱	مفاهیم پایه کیفیت، کیفیت خدمات، ویژگی های خدمات، کیفیت خدمات گردشگری	
۲	ارزیابی مفاهیم کلیدی کیفیت خدمات گردشگری در ارتباط با تقاضا: رضایت- انتظار	
۳	وفاداری و تصویر (درارتباط با کیفیت خدمات گردشگری)	
٤	مدیریت کیفیت خدمات و استاندارد سازی	
٥	کیفیت خدمات در انواع اقامتگاه ها	
٦	کیفیت خدمات در اقامتگاه های سبز	
۷	کیفیت خدمات و مراکز پذیرایی	
۸	کیفیت خدمات و حمل و نقل	
۹	کیفیت خدمات و رویدادهای گردشگری	
۱۰	کیفیت خدمات و کانال های توزیع سفر	
۱۱	ارزیابی معیارهای کلی کیفیت خدمات در تمامی خمات گردشگری	
۱۲	شناخت و کاربرد های مدل سروکوال و کانو در کیفیت خدمات	
۱۳	مدیریت کیفیت جامع در خدمات گردشگری	
۱٤	مدیریت کیفیت جامع در خدمات گردشگری	
۱٥	مدیریت کیفیت جامع در خدمات گردشگری	
۱٦	مدیریت کیفیت جامع در خدمات گردشگری	