AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı	Satış Teknikleri ve Yönetimi								
Ders Kodu	HOM342		Ders Düzeyi	Lisans					
AKTS Kredi	3	İş Yükü	75 *(Saat)*	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı	Değişen tüketici beklenti, ihtiyaç ve isteklerini dikkate alarak, turizm işletmelerinde ihtiyaç duyulan satış teknikleri ve satış yönetimi konularında yeterli bilgi, beceri ve diğer yetkinlikleri öğrencilere kazandırmak								
Özet İçeriği	Satış gücü planlaması, satışçıların eğitimi, etkili satış teknikleri, satış etkinliklerinin yönetimin beş temel fonksiyonu açısından değerlendirilmesi, satış süreci aşamaları								
Staj Durum	Yok								
Öğretim Yöntemleri	Anlatım (Takrir), Gösterip Yaptırma, Tartışma, Örnek Olay, Bireysel Çalışma								
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)									

Ölçme ve Değerlendirme Araçları		
Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	40
Uygulama	1	20

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar	
1	Yükselen, C. Satış Yönetimi, 3. Baskı, Ankara, Detay Yayıncılık, 2010 .
2	Yamamato, G. T. Satış ve Satış Gücü Yönetimi, Literatür Yayıncılık, 2007.
3	İslamoğlu, A. H., ve Altunışık, R. Satış ve Satış Yönetimi, Sakarya, Sakarya Kitabevi, 2009.

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Satış yönetimi ve pazarlama etkinlikleri yönetimi içindeki yeri ve önemi, turizm işletmeleri açısından satışın değerlendirilmesi
	Ön Hazırlık	Okuma
2	Teorik	Tüketim psikolojisi ve satın alma motifleri
	Ön Hazırlık	Okuma
3	Teorik	Satış süreci ve aşamaları
	Ön Hazırlık	Okuma
4	Teorik	Müşteri itirazlarının karşılanması
	Ön Hazırlık	Okuma
5	Teorik	Satış planlaması: satış gücü amaçları, satış gücü stratejileri, satış gücü yapısı, satış gücü büyüklüğü
	Ön Hazırlık	Okuma
6	Teorik	Satış tahmini, satış kotası ve satış bütçesi yönetimi
	Ön Hazırlık	Okuma
7	Teorik	Satış personelinin seçimi ve işe alım süreci
	Ön Hazırlık	Okuma
8	Teorik	Genel tekrar
	Ön Hazırlık	Okuma
9	Ön Hazırlık	Okuma
	Ara Sınav (Vize)	Sınav
10	Teorik	Satış personelinin ücretlendirilmesi, ödüllendirilmesi, denetimi
	Ön Hazırlık	Okuma
11	Teorik	Satış gücünün performans değerlendirmesi
	Ön Hazırlık	Okuma
12	Teorik	Etkili satış teknikleri
	Ön Hazırlık	Okuma
13	Teorik	Rol oynama ve örnek olay çözümlemesi
	Ön Hazırlık	Okuma

14	Teorik	Rol oynama ve örnek olay çözümlemesi
	Ön Hazırlık	Okuma
15	Teorik	Rol oynama ve örnek olay çözümlemesi
	Ön Hazırlık	Okuma
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Sınav

Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yükü Hesabı (Ortalama Saat)

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yükü
Kuramsal Ders	14	1	3	56
Uygulamalı Ders	1	0	6	6
Ara Sınav	1	5	1	6
Dönem Sonu Sınavı	1	6	1	7
			Toplam İş Yükü (Saat)	75
			Yuvarla [Toplam İş Yükü (saat) / 25*] = **AKTS Kredisi**	3

**25 saatlik iş yükü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.*

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	1. Yönetimin beş temel fonksiyonunu satış etkinlikleri açısından değerlendirmeyi öğrenir.
2	2. Turizm işletmeleri için gerekli satış gücünün seçimi, eğitilmesi, ücretlendirilmesi, motivasyonu, denetimi gibi konularda ayrıntılı bilgi sahibi olur
3	3. Etkili satış teknikleri uygulamalarında beceri kazanır.
4	Müşteriyle satış odaklı iletişim kurmayı öğrenir
5	E–Satış yöntemleri konusunda bilgi sahibi olur

Program Çıktıları *(Konaklama İşletmeciliği Programı)*

1	Bilimsel ve mesleki etik değerlere sahip olmak.
2	Analitik ve eleştirel düşünce yeteneği kazanmak
3	Yaşam boyu yeni bilgi ve beceriler kazanma gerekliliği bilincine sahip olmak
4	Turizm sektörü ile ilgili temel kavramları bilmek.
5	Turizm ile doğal, kültürel ve sosyal çevre ilişkileri bilincine sahip olmak.
6	Alanında güncel konular ve yapılan araştırmaları takip edebilecek ve iletişim kurabilecek düzeyde yabancı dil bilgine sahip olmak.
7	İkinci bir yabancı dili orta düzeyde kullanabilmek.
8	Ekip çalışması yapma becerisine sahip olmak.
9	Alanında bilişim teknolojilerini iyi düzeyde kullanabilme becerisine sahip olmak.
10	Alanında yönetsel bilgi birikimi ve beceriye sahip olmak.
11	Turizm endüstrisinin gerektirdiği insan ilişkileri ve davranışları konusunda yetkin olmak.
12	Alanında trendleri takip edebilmek.
13	Konaklama işletmeciliği alanında girişimcilik ve işletme kuruluş işlemleri konularına hakim olmak.
14	Mesleğinin gerektirdiği konularda bilgi ve beceri sahibi olmak.
15	Konaklama işletmelerinde kullanılan PC donanım ve ekipman hakkında bilgi sahibi olmak ve kullanabilmek.
16	Konaklama işletmelerinde sorunları saptama, çözümüne yönelik kararlar alma ve uygulama becerisine sahip olmak.

Program ve Öğrenme Çıktıları İlişkisi *1:Çok Düşük, 2:Düşük, 3:Orta, 4:Yüksek, 5:Çok Yüksek*

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3
PÇ1	5	5	5
PÇ2	4	4	4
PÇ3	4	4	4
PÇ4	5	5	5
PÇ5	4	4	4
PÇ6	3	3	3
PÇ7	1	1	1
PÇ8	5	5	5
PÇ9	3	3	3

PÇ10	5	5	5
PÇ11	5	5	5
PÇ12	5	5	5
PÇ13	5	5	5
PÇ14	5	5	5
PÇ15	3	3	3
PÇ16	5	5	5