



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Müşteri Bağlılığı							
Ders Kodu		HOM340		Ders Düzeyi		Lisans			
AKTS Kredi	3	İş Yüğü	72 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Dersin amacı, müşteri bağlılığının önemini ortaya koyarak, müşteri bağlılığı yaratmada kullanılabilecek yöntemlerin öğrencilere öğretilmesidir.							
Özet İçeriği		Müşteri bağlılığının yaratılmasında, müşteri tatmini ve şikayet yönetimi konularının önemi hakkında bilgi vermek.							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), 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	70

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	• Atıla Yüksel (2008), Tourist Satisfaction and Complaining Behavior: Measurement and Management Issues in the Tourism and Hospitality Industry, Nova Publishers, NY.
---	---

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Müşteri Tatmin Yönetimine Giriş
2	Teorik	Turist Tatmininde Tanımsal ve İlişkisel Konular
3	Teorik	Turizm ve Konaklama İşletmelerinde Müşteri Değeri
4	Teorik	Müşteri Tatmin Teorileri
5	Teorik	Müşteri Tatmini/Tatminsizliği Karşılaştırma Standartları
6	Teorik	Turist Tatmininde İmaj ve Çoklu Karşılaştırma Standartları
7	Teorik	Müşteri Tatminini Belirleyen Unsurlar
8	Teorik	Kültürlere Göre Turist Tatmininin Karşılaştırılması
9	Ara Sınav (Vize)	Arasınav
10	Teorik	Tatmin ve Tatmin Modellerine Göre Turist Bölümleme
11	Teorik	Servis İyileştirme Stratejileri
12	Teorik	Duygular ve Şikayet Davranışı Üzerine Bilişsel Değerlendirme Süreci Modeli
13	Teorik	Müşteri Tatmininde Sözlü ve Sözsüz İletişim
14	Teorik	Genel tekrar
15	Teorik	Genel Tekrar
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Final sınavı

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

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	14	2	2	56
Ara Sınav	1	7	1	8
Dönem Sonu Sınavı	1	7	1	8
Toplam İş Yüğü (Saat)				72
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				3

*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Müşteri/Turist tatminini, müşteri tatmin teorilerini ve müşteri tatminini belirleyen unsurları öğrenir.
2	2. Müşteri tatmininin ve müşteri bağılılığının kültürlere göre nasıl değerlendirildiği hakkında bilgi sahibi olur.



3	3. Müşteri değeri kavramını öğrenir.
4	4. Şikayetlerin yönetilmesi hakkında bilgi sahibi olur.
5	5. Servis iyileştirme stratejilerini öğrenir.
6	6. Müşteri tatmini ve müşteri bağlılığı yaratmada sözlü ve sözsüz iletişimin önemi hakkında bilgi edinir.

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	ÖÇ4	ÖÇ5	ÖÇ6
PÇ1	5	5	5	5	5	5
PÇ2	4	4	4	4	4	4
PÇ3	4	4	4	4	4	4
PÇ4	4	4	4	4	4	4
PÇ5	4	4	4	4	4	4
PÇ6	5	5	5	5	5	5
PÇ7	1	1	1	1	1	1
PÇ8	4	4	4	4	4	4
PÇ9	3	3	3	3	3	3
PÇ10	4	4	4	4	4	4
PÇ11	5	5	5	5	5	5
PÇ12	5	5	5	5	5	5
PÇ13	4	4	4	4	4	4
PÇ14	3	3	3	3	3	3
PÇ15	3	3	3	3	3	3
PÇ16	4	4	4	4	4	4

