



**AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**TURİZM FAKÜLTESİ**  
**SEYAHAT İŞLETMECİLİĞİ BÖLÜMÜ**  
**SEYAHAT İŞLETMECİLİĞİ PROGRAMI**  
**DERS BİLGİ FORMU**

Dersin Adı	Müşteri Bağlılığı								
Ders Kodu	AGE440			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 kullanılacak 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, Proje Tabanlı Öğrenme, Bireysel Çalışma								
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)									

#### Ölçme ve Değerlendirme Araçları

Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	60

#### Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Teaching the subjects related with customer satisfaction and complaint method in order to maintain customer loyalty.
---	--

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



16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Final sınavı
----	------------------------------	--------------

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

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

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

**Dersin Öğrenme Çıktıları**

1	Müşteri/Turist tatminini, müşteri tatmin teorilerini ve müşteri tatminini belirleyen unsurları öğrenir.
2	Müşteri tatmininin ve müşteri bağlılığının kültürlere göre nasıl değerlendirildiği hakkında bilgi sahibi olur.
3	Müşteri değeri kavramını öğrenir.
4	Şikayetlerin yönetilmesi hakkında bilgi sahibi olur.
5	Servis iyileştirme stratejilerini öğrenir.
6	Müşteri tatmini ve müşteri bağlılığı yaratmada sözlü ve sözsüz iletişimin önemi hakkında bilgi edinir.

**Program Çıktıları (Seyahat 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	Seyahat İşletmeciliği alanında girişimcilik ve işletme kuruluş işlemleri konularına hakim olmak.
14	Mesleğinin gerektirdiği konularda bilgi ve beceri sahibi olmak.
15	Ülkesel ve küresel ölçekte seyahat destinasyonları, motivasyonları ve hareketleri konularında bilgi sahibi olmak.
16	Ülkeler ve kültürleri hakkında bilgi sahibi olmak.
17	Seyahat işletmeciliğinde kullanılan otomasyon sistemlerine hakim olmak
18	Seyahat acentacılığı ve biletleme konusunda teknik bilgiye hakim olmak.

