



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

Dersin Adı	Müşteri Bağlılığı								
Ders Kodu	REH440			Ders Düzeyi		Lisans			
AKTS Kredi	3	İş Yüğü	72 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı	Dersin amacı, müşteri bağılılığının önemini ortaya koyarak, müşteri bağılılığı yaratmada kullanılabilecek yöntemlerin öğrencilere öğretilmesidir.								
Özet İçeriği	Ders kapsamında öğrencilerin ilk olarak müşteri memnuniyeti ile müşteri bağılılığı arasındaki ilişki ve bağılılığın turizm işletmeciliği açısından önemi aktarılacaktır. Yanı sıra bağılılığı etkileyen diğer faktörler örneklerle açıklanacaktır. Bağılılık türleri ve bunların örnekleri sunulacaktır. Bağılılığı artırmak için gerekli politika ve stratejiler açıklanacaktır. Bağılılık bağlamında şikayet yönetiminin önemi değerlendirilecektir.								
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	60

#### 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.
2	Selvi, M. S. (2007). Müşteri Sadakati, Seçkin Yayıncılık.
3	İslamoğlu, A. H. ve Altunışık, R. (2013). Tüketici Davranışları, Beta Yayıncılık.
4	Yükselen, C. (2012). Pazarlama, Detay Yayıncılık.
5	Kotler, P. (2011). Kotler ve Pazarlama, Sistem Yayıncılık
6	Odabaşı, Y. Ve Oyman, M. (2011). Pazarlama İletişimi Yönetimi, MediaCat Yayınları.

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Dersin amaçları, önemi, kapsamı, içeriği, ölçüm yöntemleri ve kaynakları hakkında ön bilgi verilecektir.
2	Teorik	Müşteri tatmin yönetimine giriş yapılacak ve pazarlamadaki önemi vurgulanacaktır.
3	Teorik	Müşteriyi elde tutmanın önemi ve sadakat kavramı örneklerle açıklanacaktır.
4	Teorik	Satış odaklı pazarlamadan ilişki odaklı pazarlamaya geçiş ve bağılılık oluşum evrimi turizm işletmeciliği açısından ele alınacaktır.
5	Teorik	Tutumusal bağılılığın davranışsal bağılılık ile ilişkisi vurgulanacaktır.
6	Teorik	Bağılılıklara göre bölümlendirme yöntemleri tartışılacaktır.
7	Teorik	Müşteri tatmin teorileri açıklanacaktır.
8	Teorik	Müşteri tatmini/tatminsizliği karşılaştırma standartları ele alınacaktır.
9	Ara Sınav (Vize)	Ara Sınav (Vize)
10	Teorik	Turist tatmininde imaj ve çoklu karşılaştırma standartları örneklerle vurgulanacaktır.
11	Teorik	Müşteri tatminini belirleyen unsurlar ve kültürlere göre turist tatmininin karşılaştırması konuları işlenecektir.
12	Teorik	Müşteri bağılılığında müşteri şikâyetlerinin önemi örnek olaylarla açıklanacaktır.



13	Teorik	Hizmet iyileştirme stratejileri ve sadakat ilişkisi ele alınacaktır.
14	Teorik	Müşteri tatmininde sözlü ve sözsüz iletişim üzerinde durulacaktır.
15	Teorik	Bu derste dönemin genel bir tekrarı yapılarak eksiklikler telafi edilecektir.
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Yarıyıl Sonu Sınavı (Final)

#### 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*] = AKTS Kredisi	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.

#### Program Çıktıları (Turizm Rehberliği Programı)

1	Bilimsel ve mesleki etik değerlere sahip olmak.
2	Analitik ve eleştirel düşünce yeteneğini 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	Mesleğinin gerektirdiği konularda bilgi ve beceri sahibi olmak
14	Diğer turizm hizmet alanları ile ilgili mesleğini gerektirdiği konulara hakim olmak.
15	Kendi ülkesinin kültürü ve gelenekleri hakkında yeterli bilgi sahibi olmak.
16	Farklı kültür ve gelenekler hakkında yeterli bilgi sahibi 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	4	4	4
PÇ5	4	4	4
PÇ6	5	5	5
PÇ7	1	1	1
PÇ8	4	4	4
PÇ9	3	3	3
PÇ10	4	4	4
PÇ11	5	5	5
PÇ12	5	5	5



PÇ13	4	4	4
PÇ14	3	3	3
PÇ15	3	3	3
PÇ16	4	4	4

