



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

Dersin Adı	Satış Teknikleri ve Yönetimi								
Ders Kodu	REH442	Ders Düzeyi			Lisans				
AKTS Kredi	3	İş Yüğü	70 (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 amaçlanmaktadır.								
Özet İçeriği	Ders kapsamında öncelikle satışın pazarlama çalışmaları içindeki yeri ve önemi açıklanacaktır. Öğrenciler profesyonel yaşamlarında satışı hangi amaçlarla kullanacaklarını öğreneceklerdir. Konular turizm işletmelerinin çalışma prensiplerine uygun şekilde aktarılacaktır. İşlenecek konular arasında satış gücü planlaması, satışçıların eğitimi, etkili satış teknikleri, satış etkinliklerinin yönetimin beş temel fonksiyonu açısından değerlendirilmesi ve satış süreci aşamaları yer almaktadır.								
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	Yükselen, C. (2010) Satış Yönetimi, 3. Baskı, Ankara, Detay Yayıncılık,
2	Yamamoto, G. T. (2007) Satış ve Satış Gücü Yönetimi, Literatür Yayıncılık.
3	İslamoğlu, A. H., ve Altunışık, R. (2009). Satış ve Satış Yönetimi, Sakarya, Sakarya Kitabevi.

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Dersin amaçları, önemi, kapsamı, içeriği, ölçüm yöntemleri ve kaynakları hakkında ön bilgi verilecektir.
2	Teorik	Satış yönetimi ve pazarlama etkinliklerinin yönetim içindeki yeri ve önemi, turizm işletmeleri açısından satışın değerlendirilmesi yapılacaktır.
3	Teorik	Tüketim psikolojisi ve satın alma motifleri turizm işletmeciliği perspektifinden ele alınacaktır.
4	Teorik	Satış süreci ve aşamaları ayrı ayrı konu örnekleriyle birlikte verilecektir.
5	Teorik	Müşteri itirazlarının karşılanması konusu farklı turist kültürleri ve tüketim davranışları çerçevesinde aktarılacaktır.
6	Teorik	Satış planlaması: satış gücü amaçları, satış gücü stratejileri, satış gücü yapısı, satış gücü büyüklüğü hizmet pazarlaması süreciyle birlikte verilecektir.
7	Teorik	Satış tahmini, satış kotası ve satış bütçesi yönetimi konuları farklı turizm işletmeleri açısından örneklerle birlikte açıklanacaktır.
8	Teorik	Satış personelinin seçimi ve işe alım süreci turizmde insan kaynakları süreciyle beraber örnekler verilerek ele alınacaktır.
9	Ara Sınav (Vize)	Ara Sınavı (Vize)
10	Teorik	Satış personelinin ücretlendirilmesi, ödüllendirilmesi, denetimi, motive edilmesi sağlayacak koşullar açıklanacaktır.
11	Teorik	Satış gücünün performans değerlendirmesinin ne tür yöntemlerle yapıldığı açıklanacaktır.



12	Teorik	Etkili satış teknikleri açıklanacak ve bu bilgilerden yararlanarak sınıf içi rol oynama etkinliği yapılacaktır.
13	Teorik	Rol oynama ve örnek olay çözümlemesine devam edilecektir.
14	Teorik	Rol oynama ve örnek olay çözümlemesine devam edilecektir.
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	1	2	42
Ödev	2	7	0	14
Ara Sınav	1	6	1	7
Dönem Sonu Sınavı	1	6	1	7
Toplam İş Yükü (Saat)				70
Yuvarla [Toplam İş Yükü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				3

*25 saatlik iş yükü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Yönetimin beş temel fonksiyonunu satış etkinlikleri açısından değerlendirmeyi öğrenir.
2	Turizm işletmeleri için gerekli satış gücünün seçimi, eğitilmesi, ücretlendirilmesi, motivasyonu, denetimi gibi konularda ayrıntılı bilgi sahibi olur
3	Etkili satış teknikleri uygulamalarında beceri kazanır.

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	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	4	4	4

