



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

Dersin Adı	Müşteri Şikayetleri Yönetimi								
Ders Kodu	REM224			Ders Düzeyi		Lisans			
AKTS Kredi	4	İş Yüğü	0 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı									
Özet İçeriğı									
Staj Durum	Yok								
Öğretim Yöntemleri									
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)									

#### Ölçme ve Değerlendirme Araçları

Araç	Adet	Oran (%)
------	------	----------

#### Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

#### Hafta Haftalara Göre Ders Konuları

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

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
			Toplam İş Yüğü (Saat)	0
			Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = <b>AKTS Kredisi</b>	0

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

#### Dersin Öğrenme Çıktıları

#### Program Çıktıları (Yiyecek İçecek İşletmeciliğı Programı)

1	Bilimsel ve mesleki etik değerlere sahip olmak.
2	Analitik ve eleştirel düşünce yeteneğı kazanmak
3	Yaşam boyu yeni bilgi ve beceriler kazanma gerekliliğı 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 gerektirdiğı insan ilişkileri ve davranışları konusunda yetkin olmak.
12	Alanında trendleri takip edebilmek.
13	Yiyecek içecek işletmeciliğı alanında girişimcilik ve işletme kuruluş işlemleri konularına hakim olmak.
14	Mesleğinin gerektirdiğı konularda bilgi ve beceri sahibi olmak.
15	Yiyecek içecek işletmelerinde kullanılan PC donanım ve ekipman hakkında bilgi sahibi olmak ve kullanabilmek.
16	Yiyecek içecek işletmelerinde sorunları saptama, çözümüne yönelik kararlar alma ve uygulama becerisine sahip olmak.

