



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Müşteri İlişkileri Yönetimi							
Ders Kodu		REM331		Ders Düzeyi		Lisans			
AKTS Kredi	4	İş Yükü	103 (Saat)	Teori	3	Uygulama	1	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Bu ders ile öğrenciye; konukla iletişimi sağlamak ile ilgili yeterliklerin kazandırılması amaçlanmaktadır.							
Özet İçeriği		İletişim araçlarını kullanmak, etkili iletişim kurmak, olağan dışı durumlara göre davranmak ve konuklarla iletişimi sağlamak, kültür farklarını ve konukların kültürleri ile ilgili genel bilgiler bu dersin içeriğini oluşturmaktadır.							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir)							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)			Dr. Öğr. Üyesi Fulya MÜRTEZA						

Ders Koşulları

Ön Koşul	REM203
Eş Koşul	REM132

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	70

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Demir, Ş. (2013) Turizm İşletmelerinde Halkla İlişkiler ve İletişim, Detay, Ankara.
---	---

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Konuk kavramın tartışılması ve Konukla İletişimin önemi.
2	Teorik	Konuk İlişkileri ve iletişim araçların (telefon, e-mail vb.) etkili kullanımı.
3	Teorik	Guest types and behaviors
4	Teorik	Konuk tipleri ve davranışları
5	Teorik	Konuk ilişkilerinde yüz yüze iletişimde dikkat edilmesi gereken unsurlar.
6	Teorik	Konuk ilişkilerinde yüz yüze iletişimde dikkat edilmesi gereken unsurlar.
7	Teorik	Meydana gelebilecek oğlan dışı durumlar ve çözümleri
8	Ara Sınav (Vize)	Ara Sınav
9	Teorik	Konuk istek ve şikayetlerin alınması ve çözülmesi
10	Teorik	Kültür Farkından kaynaklanabilecek iletişim sorunları
11	Teorik	Kültür Farkından kaynaklanabilecek iletişim sorunları
12	Teorik	Kültür Farkından kaynaklanabilecek iletişim sorunları
13	Teorik	Kültür Farkından kaynaklanabilecek iletişim sorunları
14	Teorik	İletişimde beden dili kullanımı
15	Teorik	İletişimde beden dili kullanımı
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	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	3	3	84
Ara Sınav	1	8	1	9



Dönem Sonu Sınavı	1	9	1	10
Toplam İş Yüğü (Saat)				103
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				4
*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.				

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	İletişim araçlarını kullanmak
2	İletişim tekniklerini etkili ve verimli biçimde kullanmak
3	Konukla doğru biçimde iletişim kurmak
4	kişiler arası iletişim teknikleri kullanmak.
5	Farklı ülkelerden gelen konukların kültürlerini tanımak ve bunu daha etkili iletişim kurabilmek için kullanmak.

Program Çıktıları (Yiyecek İçecek 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	Yiyecek içecek işletmeciliği alanında girişimcilik ve işletme kuruluş işlemleri konularına hakim olmak.
14	Mesleğinin gerektirdiği 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.

Program ve Öğrenme Çıktıları İlişkisi 1:Çok Düşük, 2:Düşük, 3:Orta, 4:Yüksek, 5:Çok Yüksek

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	4	4	4	4	4
PÇ2	5	5	5	5	5
PÇ3	5	5	5	5	5
PÇ4	5	5	5	5	5
PÇ5	5	5	5	5	5
PÇ6	5	5	5	5	5
PÇ7	5	5	5	5	5
PÇ8	5	5	5	5	5
PÇ9	4	4	4	4	4
PÇ10	4	4	4	4	4
PÇ11	4	4	4	4	4
PÇ12	5	5	5	5	5
PÇ13	3	3	3	3	3
PÇ14	5	5	5	5	5
PÇ15	4	4	4	4	4
PÇ16	5	5	5	5	5

