



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Misafir İlişkileri Yönetimi							
Ders Kodu		YII513		Ders Düzeyi		Yüksek Lisans			
AKTS Kredi	5	İş Yüğü	123 (Saat)	Teori	3	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Günümüz rekabet koşullarında öğrencinin, müşteri değeri yaratmak, değeri süreklileştirme, memnuniyetini ölçme tekniğini öğrenmesi ve müşteri şikâyetlerini yönetebilmesini amaçlar							
Özet İçeriği		Rekabet koşullarında müşteri değeri yaratma, müşteri değerinin sürekliliğini sağlama, müşteri memnuniyetini ve sadakati oluşturma , memnuniyet ölçme teknikleri ve müşteri şikâyetlerini yönetebilme							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), 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	Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi CRM, Yavuz Odabaşı, Aura Yayınları, 2015
---	---

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Konuk kavramın tartışılması ve Konukla İletişimin önemi.
2	Teorik	Konuk ilişkileri ve iletişim araçların (telefon, e-mail vb.) etkili kullanımı.
3	Teorik	Konuk tipleri ve davranışları
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	Teorik	Konuk istek ve şikâyetlerin alınması ve çözümlenmesi
9	Ara Sınav (Vize)	Ara Sınav
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 sınavı

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

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	14	3	3	84
Ara Sınav	1	15	2	17
Dönem Sonu Sınavı	1	20	2	22
Toplam İş Yüğü (Saat)				123
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				5

*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Misafir ilişkilerini tanımlayabilme ve yönetimini açıklayabilme
2	Misafirlerle empati kurarak müşteri kazanma ve elde tutma çalışmalarını tasarlayabilme



3	Misafir ilişkileri yönetimini tasarlayabilme
4	Misafir şikâyetlerini yönetebilme
5	Misafir ilişkilerini ölçebilme ve yorumlayabilme

Program Çıktıları (Yiyecek İçecek Yönetimi ve Mutfak Sanatları Tezsiz Yüksek Lisans (İÖ) Programı)

1	Yiyecek İçecek alanında lisans düzeyindeki yeterliliklerine dayalı olarak turizm işletmeciliği alanındaki bilgilerini uzmanlık düzeyinde geliştirir ve turizm işletmeciliğinin disiplinler arası yapısı bağlamında farklı disiplinlerin bakışı ile sektörü değerlendirebilir.
2	Yiyecek- İçecek işletmeciliği alanındaki bir probleme ilişkin çalışma yaparken sektörün hem sosyo-ekonomik etkilerini hem de işletmecilikle ilgili sorunlarını birbirleri ile etkileşim içerisinde ayrı ayrı analiz eder.
3	Yiyecek İçecek işletmeciliği alanında daha önce ortaya koyulmamış belli konularda bilgi üretmek adına birincil veri kaynaklarına yönelik çalışma yapar.
4	Yiyecek İçecek işletmeciliği alanında ortaya çıkan güncel gelişmeleri ve kendi çalışmalarını, alanındaki ve dışındaki gruplara, yazılı, sözlü ve görsel olarak sistemli bir şekilde aktarır.
5	Yiyecek İçecek işletmeciliği alanındaki bir problemi, bağımsız olarak kurgular, çözüm yöntemi geliştirir, sonuçları değerlendirir ve alanına ilişkin projelerde, proje yürütücüsü veya katılımcısı olarak görev alır.
6	Yiyecek İçecek işletmeciliği alanında belli konularda strateji ve uygulama planları geliştirir ve elde edilen sonuçları değerlendirir; işletmenin görev aldığı alanlara ilişkin vizyon, amaç ve hedefleri belirler.
7	Yiyecek İçecek işletmeciliği alanında edindiği bilgi ve becerilere eleştirel bir gözle yaklaşır, sorgular ve sorunların tespiti, analizi ve çözümünde analitik yaklaşımı uygulayarak çok yönlü araştırma gerçekleştirir.
8	Yiyecek İçecek işletmelerinde görev aldığı alanla ilgili olarak sürekli kendini yeniler ve geliştirir.
9	Veri toplanması, yorumlanması, duyurulması aşamalarında bilimsel, sosyal ve etik değerleri gözeterek bu değerleri öğretebilir ve denetleyebilir.
10	En az bir yabancı dilde turizm literatürünü takip etme yeteneğine sahiptir.
11	Yiyecek İçecek işletmelerinin departmanları ile ilgili gelişmelerde paylaşıma açıktır ve bilgilerini paylaşır.
12	Yiyecek İçecek işletmelerinde kullanılan bilgi teknolojileri hakkında bilgi sahibidir ve bu teknolojileri kullanır.
13	Yiyecek İçecek işletmeciliği alanındaki ortaya koyulmuş mevcut verileri kullanarak bilimsel yöntemlerle bilgiyi geliştirir, bilimsel, toplumsal ve etik sorumluluk ile kullanır.
14	Yiyecek İçecek işletmeciliği alanında özümlediği bilgiyi ve problem çözme yeteneklerini, disiplinler arası çalışmalarda uygular.

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

	ÖÇ1
PÇ1	5
PÇ2	5
PÇ3	5
PÇ4	5
PÇ5	5
PÇ6	5
PÇ7	5
PÇ8	5
PÇ9	5
PÇ10	5
PÇ11	5
PÇ12	5
PÇ13	5
PÇ14	5

