

DERS İZLENESİ

Dersin Adı	Turizmde İletişim
Dersin Kredisi	4 (4 Saat Teorik)
Dersin Yürütücüsü	Öğr. Gör. Onur ERASLAN
Dersin AKTS'si	5
Dersin Gün ve Saati	Salı 13:00 – 16:40
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Cuma 15:00 – 16:00
İletişim Bilgileri	onureraslan@harran.edu.tr 0414 3183000- 2255
Öğretim Yöntemi ve Ders Hazırlık	Uzaktan eğitim. Konu anlatım, Soru-yanıt, örnek çözümler, doküman incelemesi. Derse hazırlık aşamasında, öğrenciler ders kaynaklarından her haftanın konusunu derse gelmeden önce inceleyerek gelecekler. Haftalık ders konuları ile ilgili tarama yapılacak.
Dersin Amacı	Günümüz rekabet koşullarında öğrencinin, müşteri değeri yaratmak, değeri süreklileştirme, memnuniyetini ölçme tekniğini öğrenmesi ve müşteri şikayetlerini yönetebilmesini amaçlar.
Dersin Öğrenme Çıktıları	1- Misafir ilişkilerini tanımlayabilme ve yönetimini açıklar. 2- Misafirlerle empatik iletişim kurarak müşteri kazanma ve elde tutma çalışmalarını tasarlayabilir. 3- Misafir ilişkileri yönetimini tasarlayabilir. 4- Misafir şikayetlerini yönetir. 5- Misafir ilişkilerini ölçebilme ve yorumlar.
Haftalık Ders Konuları	1. Hafta Misafirler ile iletişim kurmak(Uzaktan Eğitim) 2. Hafta Misafirler ile iletişim kurmak Uzaktan Eğitim) 3. Hafta Misafir türleri(Uzaktan Eğitim) 4. Hafta Misafir türlerine göre stratejiler(Uzaktan Eğitim) 5. Hafta Hizmet sunumu(Uzaktan Eğitim) 6. Hafta Randevu düzenlemek ve izlemek(Uzaktan Eğitim) 7. Hafta Misafir kazanma ve elde tutma çalışmaları(Uzaktan Eğitim) 8. Hafta Misafir kazanma ve elde tutma çalışmaları(Uzaktan Eğitim) 9. Hafta Misafir değeri yaratmak(Uzaktan Eğitim) 10. Hafta Misafir memnuniyeti ölçümü(Uzaktan Eğitim) 11. Hafta Misafir memnuniyeti ölçümü(Uzaktan Eğitim) 12. Hafta Misafir memnuniyeti ölçümü(Uzaktan Eğitim) 13. Hafta Misafir şikayetleri yönetimi(Uzaktan Eğitim) 14. Hafta Misafir şikayetleri yönetimi(Uzaktan Eğitim) 15. Hafta Misafir şikayetleri yönetimi(Uzaktan Eğitim)
Ölçme-Değerlendirme	Ara Sınav, Kısa Sınav, Yarıyıl Sonu Sınavı ve Değerlendirmelerin yapılacağı tarih, gün ve saatler daha sonra Meslek Yüksekokul Yönetim Kurulunun alacağı karara göre açıklanacaktır.
Kaynaklar	Bakırtaş, H. (2013). Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramlar, Modeller, Stratejiler. Bursa: Ekin Yayınları. Çeltek, E. ve Akoğlan Kozak, M. (2013). Turizm İşletmelerinde Elektronik Müşteri İlişkileri. Ankara: Detay Yayıncılık. Odabaşı, Y. (2010). Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM), İstanbul: Sistem Yayıncılık.

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ TABLOSU															
	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14	PÇ15
ÖÇ1	3	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5
ÖÇ2	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	5
ÖÇ3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5
ÖÇ4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5
ÖÇ5	3	3	3	4	3	4	3	5	5	3	3	3	4	4	5
ÖÇ: Öğrenme Çıktıları PÇ: Program Çıktıları															
Katkı Düzeyi	1 Çok Düşük			2 Düşük			3 Orta			4 Yüksek			5 Çok Yüksek		

Program Çıktıları ve İlgili Dersin İlişkisi

	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14	PÇ15
Turizmde İletişim	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5