|  |  |
| --- | --- |
| **Dersin Adı** | Seyahat Acentalarında Reklamasyon |
| **Dersin AKTS’si** | 3 |
| **Dersin Yürütücüsü** | Dr. Öğr. Üyesi Neslihan KAN SÖNMEZ |
| **Dersi Gün ve Saati** | Çarşamba 15.10 - 17.00 |
| **Dersin Görüşme Gün ve Saatleri** | Pazartesi 15.10 - 17.00 |
| **İletişim Bilgileri** | [neslihankan@harran.edu.tr](mailto:neslihankan@harran.edu.tr) 04143183000 - 2860 |
| **Öğretim Yöntemi ve Ders Hazırlık** | Yüz yüze. 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** | Seyahat acentalarından tur satın alan kimselerin karşılaştığı sorunları ortaya koymak ve bu sorunlara çözüm önerileri sunarak, reklamasyonu engellemektir. |
| **Dersin Öğrenme Çıktıları** | Bu dersin sonunda öğrenci;   1. Seyahat acentalarını tanıyarak müşteri sorunlarını belirler, 2. Seyahat acentalarında kötü reklamasyonu engeller, 3. Seyahat acentalarının kuruluş işlemlerini bilir, 4. Karşılaşılabilecek sorunlara çözüm önerileri getirir, 5. Seyahat acentalarında görev alan elemanların sorumluluklarını bilir, 6. Müşteri memnuniyetini sağlayarak reklamasyonu giderir. |
| **Haftalar** | **Konular** |
| 1 | Seyahat Acentalarının Görevleri |
| 2 | Seyahat Acentalarının Bölümleri |
| 3 | Seyahat Acentalarında Görev Alan Elemanlar |
| 4 | Seyahat Acentalarının Sınıflandırılması |
| 5 | Seyahat Acentalarının Hukuki Olarak Sınıflandırılması |
| 6 | Seyahat Acentalarının Kuruluş İşlemleri |
| 7 | Ara Sınav |
| 8 | Seyahat Acentalarının Kuruluş İşlemleri |
| 9 | Bilgisayarlı Rezervasyon Sistemleri |
| 10 | Seyahat Acentalarının Tercih Edilme Nedenleri |
| 11 | Seyahat Acentalarından Tur Satın Alan Kişilerin Karşılaşabileceği Sorunlar |
| 12 | Karşılaşılabilecek Sorunlara Çözüm Önerileri |
| 13 | Müşteri Memnuniyetini Sağlayarak Reklamasyonu Giderme |
| 14 | Müşteri Memnuniyetini Sağlayarak Reklamasyonu Giderme |
| **Ölçme - Değerlendirme** | Bu ders kapsamında 1 (bir) Ara Sınav, 1 (bir) Kısa Sınav yapılacaktır. Her bir değerlendirme kriterinin başarı puanına etkisi yüzdelik olarak aşağıda verilmiştir.  Ara Sınav: 30 %  Kısa Sınav: 20% (Ödev)  Yarıyılsonu Sınav: 50 %  Ara Sınav Tarih ve Saati: Birim tarafından ilan edilecek tarih ve saatlerde  Kısa Sınav Tarih ve Saati: 06.11.2019 (Ders Saatinde) |
| **Kaynaklar** | |
| Mısırlı, İ. (2016).Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü, Ankara: Detay Yayıncılık, | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE**  **DERS ÖĞRENİM KAZANIMLARI İLİŞKİSİ TABLOSU** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | **PY1** | **PY2** | **PY3** | **PY4** | **PY5** | **PY6** | | **PY7** | **PY8** | **PY9** | | **PY10** | **PY11** | **PY12** | | **PY13** | **PY14** | **PY15** |
| **ÖK1** | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | | 4 | 3 | 4 | | 5 | 4 | 4 | | 5 | 4 | 4 |
| **ÖK2** | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 3 | 3 | 4 | | 5 | 4 | 5 | | 4 | 4 | 4 |
| **ÖK3** | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | | 4 | 3 | 5 | | 5 | 5 | 5 | | 5 | 5 | 4 |
| **ÖK4** | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | | 4 | 4 | 5 | | 5 | 4 | 5 | | 5 | 4 | 4 |
| **ÖK5** | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 4 | 4 | 5 | | 5 | 5 | 4 | | 4 | 4 | 4 |
| **ÖK6** | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | | 4 | 4 | 4 | | 5 | 5 | 4 | | 4 | 4 | 4 |
| **ÖK: Öğrenme Kazanımları PY: 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** | **PY13** | **PY14** | **PY15** |
| Seyahat Acentalarında Reklamasyon | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |