

Dersin Adı	Kodu	Yarıyılı	T+U	Kredisi	AKTS
Turizm İşletmelerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi	3102407	IV	4+0	4	5
Ön koşul Dersler	Yok				
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Türü	Seçmeli				
Dersin Koordinatörü					
Dersi Veren					
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Günümüz rekabet koşullarında öğrencinin, müşteri değeri yaratmak, değeri süreklileştirme, memnuniyetini ölçme tekniğini öğrenmesi ve müşteri şikayetlerini yönetebilmesini amaçlar				
Dersin Öğrenme Çıktıları	Ders sonunda öğrenci; 1. Misafir ilişkilerini tanımlayabilme ve yönetimini açıklar. 2. Misafirlerle empatik iletişim kurarak müşteri kazanma ve elde tutma çalışmalarını tasarlar. 3. Misafir ilişkileri yönetimini tasarlar. 4. Misafir şikayetlerini yönetir. 5. Misafir ilişkilerini ölçebilme ve yorumlar.				
Dersin İçeriği	Farklı turizm işletmelerinin sunduğu hizmetlerden yararlanan misafirlerin ihtiyaç, istek ve beklentilerinin analizi. Müşteri şikayetleri ile ilgilenme ve çözüm geliştirme, misafir ilişkilerinde iletişim kanallarının kullanımı konularına değinilecektir.				
Haftalar	Konular				
1	Misafirler ile iletişim kurmak				
2	Misafirler ile iletişim kurmak				
3	Misafir türleri				
4	Misafir türlerine göre stratejiler				
5	Hizmet sunumu				
6	Randevu düzenlemek ve izlemek				
7	Ara Sınav				
8	Randevu düzenlemek ve izlemek				
9	Misafir kazanma ve elde tutma çalışmaları				
10	Misafir değeri yaratmak				
11	Misafir memnuniyeti ölçümü				
12	Misafir memnuniyeti ölçümü				
13	Misafir şikayetleri yönetimi				
14	Misafir şikayetleri yönetimi				
Genel Yeterlilikler					
Misafir ilişkilerinde hizmet kalitesi ve iletişimin rolünü kavrayabilir. Müşteri şikâyetlerine etkin çözümler üretebilir. Misafirler ile iletişimde doğru iletişim kanallarını kullanabilir.					
Kaynaklar					
Bakırtaş, H. (2013). Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramlar, Modeller, Stratejiler. Bursa: Ekin Yayınları. Çeltek, E. ve Akoğlan Kozak, M. (2013). <i>Turizm İşletmelerinde Elektronik Müşteri İlişkileri</i> . Ankara: Detay Yayıncılık. Odabaşı, Y. (2010). <i>Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM)</i> . İstanbul: Sistem Yayıncılık.					
Değerlendirme Sistemi					
Arasınav:%40 Final: %60 Bütünleme:					

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	4	3	3	2	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	5
ÖÇ2	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5
ÖÇ3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5
ÖÇ4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	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
Turizm İşletmelerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5