



BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
UYGULAMALI BİLİMLER FAKÜLTESİ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ
(2021 - 2022) Ders Bilgi Formu



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Davranış Bilimleri	TRZ116	2	2 + 0	3,0	Zorunlu
Birim Bölüm	Turizm İşletmeciliği - Lisans (Öğün, yüz yüze)				
Amaç	Öğrencileri iş hayatında insan davranışlarının altında yatan nedenleri, toplumsal, kişisel ve sosyal psikolojik yönden tahlil edebilme yeteneğine kavuşturmak için çeşitli davranışsal konular hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamaktır. Yükseköğül mezunu bir öğrenci her durumda insanlarla iç içe olacaktır. Dolayısıyla ders insanın davranışları ve davranışlarını etkileyen unsurları anlamaya yöneliktir.				
Ders İçeriği	Davranış bilimleri ve sosyoloji, psikoloji, sosyal psikoloji ve benzeri davranış bilimleri ile ilişkili bilim dalları işlenecektir. Ardından davranış bilimleri ile ilgili temel kavramlar ve insan davranışını etkileyen unsurlar ele alınacaktır.				
Ders Veren	Doç. Dr. Ali ARICI				
Ders Kaynakları	Davranış Bilimleri, Prof.Dr. Salih Güney, Nobel Yayınevi, 2022, Davranış Bilimlerine Giriş (Ed. Bilhan Kartal), Anadolu Üniversitesi AÖF Yayınları, 2012, Davranış Bilimleri I (Ed. Ayşe Çiğdem Kirel & Zerrin Sungur Taşdemir), Anadolu Üniversitesi AÖF Yayınları, 2012, Davranış Bilimleri II (Ed. Leman Bilgin & Ayül Ayşe Çengiz), Anadolu Üniversitesi AÖF Yayınları, 2012, Peppers, D. ve Rogers, M. (2013), (Çev. Pınar Şengöz), Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM), Optimist Yayın Dağıtım , Odabaşı, Y. (2015), Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM), Aura Kitapları , Bakırtaş, H., Yılmaz, R.A., Özmen, M. ve Barış, G. (Ed. Timur, N. ve Barış, G.), (2013), Müşteri İlişkileri Yönetimi, Anadolu Üniversitesi Açık Öğreti Fakültesi Yayınları.				

Hafta	Konu
1	Dersin tanıtımı ve tanışma
1	Tanışma, ders tanıtımı ve dersi işleyiş hakkında bilgi verme
2	Davranış bilimleri ile ilgili temel kavramlar, davranış bilimleri ile ilgili bilim dalları.
2	Tüketici ve müşteri kavramları, MİYin ortaya çıkışı ve gelişimi,
3	Kültür ve kültürle ilgili kavramlar, kültür çeşitleri
3	MİYin türleri, MİYin temel unsurları, MİYe ilişkin yanlış kanılar
4	Sosyal etki ve uyma davranışı
4	İletişim kavramı, iletişim sürecinin temel öğeleri, iletişim biçimleri (Sözlü, sözsüz, yazılı iletişim), dinleme ve dinlemeyi etkileyen engeller
5	Sosyal yapı, sosyal ilişkiler ve roller
5	Önceki haftanın tekrarı, müşterilerle sözlü ve sözsüz iletişim, müşterilerle yazılı iletişim, müşterileri dinleme, MİYde iletişimin önemi
6	Sosyal kurumlar
6	Hizmet kavramı ve hizmet endüstrisi, hizmetlerin özellikleri, hizmetlerin Pazarlanması, müşteri hizmetleri, MİY ve hizmetlerin ilişkisi
7	Konu tekrarı ve sınava hazırlık
7	Konu tekrarları ve ara sınava hazırlık dersi, sınav hakkında bilgi verme
8	Psikolojiye giriş, duyum, algı ve algılama
8	Hizmet kalitesi kavramı, Hizmet kalitesinin boyutları, hizmet kalitesi boşluk modeli, kaliteli hizmet sunumunun çıktıları
9	Güdüler ve duygular
9	müşteri tatmini, müşteri bağlılığı, müşteri değeri ve müşteri yaşam boyu değeri kavramları
10	Duygular (tekrar), zeka ve duygusal zeka
10	MİY planlaması, MİY faaliyetlerinde kullanılan araçları, iyi bir MİY için önem verilmesi gereken konular, örgüt kültürü, müşteri odaklı örgüt kültürü kavramları, müşteri odaklılık
11	Kişilik ve benlik
11	Sadakat programları ve amaçları, sadakat programlarında ödüller, sadakat programlarının etkinliği
12	Tutumlar ve ön yargı
12	Pazarlama kampanyaları ve reklam kampanyaları kavramları, pazarlama kampanyası planlama ve geliştirme süreci, kampanyanın uygulanması, kampanya sonuçlarının analiz ve kontrolü, kampanya geri bildirimi, örnek pazarlama kampanyaları
13	Öğrenme ve öğrenme kuramları
13	MİYde karşılaşılan sorunlar, satın alma öncesinde yaşanabilecek sorunlar, satın alma esnasında yaşanabilecek sorunlar, satın alma sonrasında yaşanabilecek sorunlar, şikayet yönetimi, şikayetleri çözme süreci, örnek olaylar
14	Genel tekrar
14	Markaların MİY uygulamaları ile ilgili öğrenci ödev sunumları
15	Markaların MİY uygulamaları ile ilgili öğrenci ödev sunumları

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	2	2
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, durumları işleme, soru geliştirme, yorumlama, sunum	Sözlü	2	10
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme	Gösterim	1	12
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	2	2
Ara Sınav 1		2	1
Kısa Sınav 1		1	1
Kısa Sınav 2		1	1

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Final		3	1
Ders İş Yüğü:		75	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		2,94	

Program Çıktıları	
1	Turizm alanındaki en güncel bilgileri içeren ders kitapları, uygulama araç ve gereçleri ve diğer bilimsel kaynaklarla desteklenen ileri düzeyde bilgi ve kavrayışa sahip olur.
2	Turizm alanındaki kavramları, fikirleri ve verileri bilimsel yöntemlerle değerlendirir, karmaşık problem ve konuları belirler, tartışır, analiz eder ve sonuçları kullanır.
3	Turizm ve otelcilik alanındaki uygulamalarda karşılaşabileceği öngörülemeyen sorunlarda bilgi ile becerilerini kullanarak ve sorumluluk alarak kanıtlara dayalı çözüm üretir.
4	Turizm alanıyla ilgili bir çalışmayı belirli bir süreç içerisinde bireysel ve/veya ekip üyesi olarak planlar ve yönetir.
5	Turizm ile ilgili sektörlerde sorumluluğu altında çalışanların mesleki gelişimine yönelik etkinlikleri planlayıp yönetir, hissedarları ve paydaşları eğitir.
6	Eleştirel düşünme, alternatif çözüm üretme, sorunlara yaklaşım yollarının zayıf ve kuwetli yönlerini tanımlama, akıl yürütebilme ve farklı kaynaklardan edindiği bilgiyi analiz etme becerisine sahip olur.
7	Anadilde yazlı ve sözlü iletişim yeterliliğine sahip olup doğru ve etkili konuşabilme, ikna gücü yüksek, bilgileri ve düşünceleri başkalarının anlayabileceği şekilde iletebilme, yorumlama ve eleştirebilme yeteneğini geliştirir.
8	Alanındaki gelişmeleri izleyerek meslektaşları ile iletişim kurabilmek için en az bir yabancı dili yeterli düzeyde anlar.
9	Turizm alanının gerektirdiği düzeyde bilgisayar yazılımı ve donanımı bilgisine sahip olarak bilişim teknolojilerini etkili bir şekilde kullanır.
10	Turizm alanı ile ilgili sayısal ve istatistiksel araştırma becerisini, analitik düşünme ve sonuçları yorumlayabilme, stratejik yaklaşım geliştirebilme yeteneğini geliştirir.
11	Turizm alanı ile ilgili mevzuatı, temel değerleri ve ilkeleri izleyerek doğal çevrenin korunma konularında yürütücü düzeyde yeterli bilgi sahip olur.
12	Sorumluluğundaki kişiler ilgili ilgi, istek ve ihtiyaçlarını bilerek ülkenin ve yakın çevrenin sosyo-kültürel ve ekonomik özelliklerini tanıyarak öğretme ve öğrenme süreçlerini planlar, uygular ve yönetir.
13	Sürekli gelişim için öz değerlendirme yaparak yeni bilgi ve fikirlerle girişimlerde bulunur, kendisini ve kurumunu sürekli geliştirir.
14	Turizm İşletmeciliği bölüm mezunu olarak, turizm işletmelerinde mesleki gelişime yönelik etkinlikler planlar ve yürütür.

Ders Öğrenme Çıktısı - Program Çıktıları (1 -5 Puan Aralığı)														
Ders Öğrenme Çıktısı	PÇ 1	PÇ 2	PÇ 3	PÇ 4	PÇ 5	PÇ 6	PÇ 7	PÇ 8	PÇ 9	PÇ 10	PÇ 11	PÇ 12	PÇ 13	PÇ 14
Kişiliğin ne olduğunu ve örgütsel açıdan kişiliğin önemini kavrayabilme	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Algı ve tutum kavramlarını örneklendirerek tanımlayabilme	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Davranış bilimi ile ilgili temel konu ve kavramlar ile ilişkili bilim dallarını ve disiplinleri açıklayabilme	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Motivasyon ve örgütsel motivasyon konularının önemini anlama	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kültür ve örgüt kültürü konularını öğrenme	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-