



| Ders Adı           | Kodu   | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|--------------------|--|---------|----------|------|---------|
| Tüketici Davranışı | TUR232   | 1       | 3 + 0    | 4,0  | Seçmeli |
| Birim Bölüm        | Turizm ve Otel İşletmeciliği - Ön Lisans (Yüz yüze)  |         |          |      |         |
| Amaç               | Öğrencilerin tüketici davranışlarını anlamlandırma, analiz ederek bu süreci organize etme becerisi kazandırmak amaçlanmaktadır.  |         |          |      |         |
| Ders İçeriği       | Tüketiciyi tanımak, tüketici davranış modellerini anlamak, Tüketici davranış rollerini anlamak, Satın alma davranışını etkileyen faktörleri saptamak, Tüketici karar alma sürecini değerlendirmek. |         |          |      |         |
| Ders Kaynakları    | Koç, E. (2019). Tüketici Davranışı ve Pazarlama Stratejileri. Seçkin Yayıncılık.   |         |          |      |         |

| Hafta | Konu  |
|-------|---|
| 1     | Tüketici, müşteri, alıcı kavramları   |
| 2     | Tüketici davranışındaki toplumsal gelişmeleri öğrenmek                                |
| 3     | Tüketici Davranışları ve Pazarlama ilişkisi ve Konumlandırma                          |
| 4     | Tüketici davranış modellerini anlamak (Klasik Tüketici Davranış Modelleri)            |
| 5     | Tüketici davranış modellerini anlamak (Modern Tüketici Davranış Modelleri)            |
| 6     | Tüketici davranış rollerini anlamak   |
| 7     | Tüketicinin Davranış Sürecinin Aşamaları  |
| 8     | Ara Sınav   |
| 9     | Satın alma davranışını etkileyen faktörleri saptamak                                  |
| 10    | Bireysel Tüketicinin Davranışına Etki eden faktörleri anlamak                         |
| 11    | Endüstriyel Tüketicinin satın alma davranışını etkileyen faktörleri saptamak          |
| 12    | Bireysel ve Endüstriyel Tüketici satın alma karar sürecini saptamak ve değerlendirmek |
| 13    | Satın alma davranışını değerlendirmek ve yönetmek                                     |
| 14    | Genel Değerlendirme   |

#### Program Çıktıları

- Turizm sektörü hakkında genel bilgi sahibi olmak; turizm sektörü ile ilgili ulusal ve uluslararası temel kavramları öğrenir.
- Otel işletmelerinin temel faaliyet konularıyla ilgili bilgi ve beceriye sahip olur.
- Seyahat acenteciliği, tur operatörlüğü, turizm coğrafyası, muhasebe, rekreasyon gibi konularda genel bilgiye sahip olur.
- Yiyecek-içecek, servis, menü planlama, ön büro işlemleri (rezervasyon alma, oda satışı, müşteri karşılama vb.), kat hizmetleri ile ilgili işlemler (odaların temizlik ve düzeni vb.) konularında bilgi sahibi olur.
- Turizmde yönetim ve pazarlama konularında genel bilgiye sahip olur.
- Turizm ve otel işletmeciliği alanındaki yasal düzenlemeleri ve mesleki standartları bilir.
- Birlikte çalıştığı bireylerin mesleki bilgi ve becerilerini geliştirmesine katkı sağlar ve performanslarını adil biçimde değerlendirir.
- Alanının gerektirdiği temel düzeyde bilgisayar yazılım ve donanımlarını kullanabilme becerisi kazanır.
- Turizm sektöründe yeterli olabilecek derecede en az bir yabancı dil bilir.
- Turizm sektöründeki sorunları tanımlayabilir, analiz edebilir ve çözüm önerileri geliştirebilir.
- Turizm hizmetlerini gerçekleştirirken müşterilerle etkin iletişim kurabilme yeteneğine sahip olur.
- Kamu ve özel sektör kuruluşlarındaki alanı ile ilgili süreçleri yerinde inceleyerek uygulama becerisi kazanır.
- Mesleki etik, sosyal sorumluluk ve çevre bilincine sahip olur.
- Turizm ve otel işletmeciliği ile ilgili konularda edindiği bilgi ve becerileri sürekli geliştirir ve turizm alanıyla ilgili yenilik ve gelişmeleri takip eder.

#### 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 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Genel tüketici davranışı hakkında bilgi sahibi olmak                                 | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     |
| Satın alma karar sürecini etkileyen faktörleri saptamak                              | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     |
| Tüketici davranışını etkileyen etmenleri kavramak.                                   | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     |
| Tüketici davranışlarını etkileyen kültürel, psikolojik ve sosyal etmenleri kavramak. | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     |
| Algılama, öğrenme, inanç ve tutum kavramlarını açıklar                               | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     |
| Ortalama Değer   | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     |