



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Müşteri İlişkileri Yönetimi	TRZ239	3	2 + 0	3,0	Seçmeli
Birim Bölüm	Turizm İşletmeciliği - Lisans				
Amaç					
Ders İçeriği					
Ders Veren	Dr. Öğr. Üyesi Merve DOĞAN				
Ders Kaynakları					

Program Çıktıları

- Yabancı dilde temel düzeyde okuma, anlama, konuşma ve yazma becerileri göstererek meslektaşları ve misafirlerle iletişim kurar.
- Farklı kültürlerden insanlarla etkili iletişim kurar.
- Araştırma yaparak proje önerisi üretir.
- Alanıyla ilgili edindiği teorik ve pratik deneyimle; bilgiye ulaşma, analiz, sentez ve yorumlama, sorunlara çözüm üretme süreçlerini yönetir.
- Alanıyla ilgili bilgi ve iletişim teknolojilerini, yazılımları ve araç-gereçleri kullanır.
- Alanı ile ilgili ulusal ve uluslararası hukuki düzenlemeleri, mesleki standartları ve etik ilkeleri temel düzeyde anlatır.
- Yaşam boyu öğrenme bilinciyle kişisel ve mesleki donanımını sürekli geliştirir.
- Turizm sektörünün gerektirdiği kişisel bakım (temizlik, giyim, görünüm), hijyen ve sanitasyon kurallarını uygular.
- Turizm alanındaki başlıca kuramları, olguları, kavramları ve ilkeleri anlatır.
- Sorumluluk alarak ekip halinde veya bağımsız olarak çalıştığını gösterir.
- Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarından (BMSKA) en az birini açıklar.
- Turizm işletmeciliği ile ilgili kavramları, kuramları, ilkeleri ve olguları kapsamlı olarak açıklar.
- Turizm sektörünün yapısını, işleyişini ve ülke kalkınmasındaki önemini ana hatlarıyla belirtir.
- Dünyadaki ve Türkiye'deki turistik değerleri turizm arzı ve talebi açısından değerlendirir.
- Yönetim alanındaki kuramları ve uygulamaları turizm işletmelerini (otel işletmesi, seyahat işletmesi, yiyecek içecek işletmesi vb.) etkin bir şekilde yönetmek için kullanır.
- Türkiye ve dünya ekonomisi ile turizmdeki gelişmeleri izleyerek geleceğe ilişkin tahminde bulunur.
- Turizm işletmelerinde hizmet süreçlerini konuk memnuniyetini sağlayacak şekilde yönetir.

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	PÇ 15	PÇ 16	PÇ 17
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-