



BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
UYGULAMALI BİLİMLER FAKÜLTESİ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ
(2025 - 2026) 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. Yüksekokul 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 Kaynakları	Peppers, D. ve Rogers, M. (2013), (Çev. Pinar 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., 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				

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, MİY'in ortaya çıkışı ve gelişimi,
3	Kültür ve kültürle ilgili kavramlar, kültür çeşitleri
3	MİY'in türleri, MİY'in 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
Final		3	1

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

Program Çıktıları	
1	Yabancı dilde temel düzeyde okuma, anlama, konuşma ve yazma becerileri göstererek meslektaşları ve misafirlerle iletişim kurar.
2	Farklı kültürlerden insanlarla etkili iletişim kurar.
3	Araştırma yaparak proje önerisi üretir.
4	Alanıyla ilgili edindiği teorik ve pratik deneyimle; bilgiye ulaşma, analiz, sentez ve yorumlama, sorunlara çözüm üretme süreçlerini yönetir.
5	Alanıyla ilgili bilgi ve iletişim teknolojilerini, yazılımları ve araç-gereçleri kullanır.
6	Alanı ile ilgili ulusal ve uluslararası hukuki düzenlemeleri, mesleki standartları ve etik ilkeleri temel düzeyde anlatır.
7	Yaşam boyu öğrenme bilinciyle kişisel ve mesleki donanımını sürekli geliştirir.
8	Turizm sektörünün gerektirdiği kişisel bakım (temizlik, giyim, görünüm), hijyen ve sanitasyon kurallarını uygular.
9	Turizm alanındaki başlıca kuramları, olguları, kavramları ve ilkeleri anlatır.
10	Sorumluluk alarak ekip halinde veya bağımsız olarak çalıştığını gösterir.
11	Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarından (BMSKA) en az birini açıklar.
12	Turizm işletmeciliği ile ilgili kavramları, kuramları, ilkeleri ve olguları kapsamlı olarak açıklar.
13	Turizm sektörünün yapısını, işleyişini ve ülke kalkınmasındaki önemini ana hatlarıyla belirtir.
14	Dünyadaki ve Türkiye'deki turistik değerleri turizm arzı ve talebi açısından değerlendirir.
15	Yönetim alanındaki kuramları ve uygulamaları turizm işletmelerini (otel işletmesi, seyahat işletmesi, yiyecek içecek işletmesi vb.) etkin bir şekilde yönetmek için kullanır.
16	Türkiye ve dünya ekonomisi ile turizmdeki gelişmeleri izleyerek geleceğe ilişkin tahminde bulunur.
17	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
Sosyal etki ve uyum davranışı, sosyal yapı, sosyal ilişkiler ve roller ile sosyal kurumlar gibi sosyolojik kavramlar ve bunların insan davranışı üzerindeki etkilerini açıklayabilme	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kültür ve kültürle ilişkili kavramları ve kültür çeşitlerini açıklayabilme	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Davranış bilimi ile ilgili temel konu ve kavramlar ile ilişkili bilim dallarını ve disiplinleri açıklayabilme	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Algı, tutum, güdüler, duygular, zeka, kişilik ve benlik, öğrenme gibi psikolojiyle ilişkili kavramları açıklayabilme	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Psikoloji bilimi, gelişimi ve özelliklerini ayırt edebilme ve açıklayabilme	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İletişim ve müşterilerle iletişim, müşterilerle ilişki kurma, müşterilerle ilişkileri sürdürme ve müşterileri elde tutmaya yönelik kazanımlar elde eder	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pazarlama kampanyalarını ve müşteri sadakat programlarını tanıır, sadakat programlarındaki farklı ödöl türlerini ayırt edebilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Müşteri ilişkileri ile ilgili temel kavram, süreç ve faaliyetleri tanımlar. Müşteri ilişkileri yönetiminin işletmeler için önemini kavrar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Başarılı bir müşteri ilişkileri yönetimi sisteminin sahip olması gereken özellikleri anlar. Satış öncesi, sırası ve sonrası ortaya çıkabilecek sorunlar hakkında bilinçlenerek etkili şikayet yönetiminin önemini kavrar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hizmet kavramını ve özelliklerini, hizmet kalitesinin boyutlarını, kaliteli hizmet sunumunun çıktıları olarak bağlılık ve tatmin kavramlarını öğrenir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-