



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Şikâyet Yönetimi	REH323	6	2 + 0	3,0	Seçmeli
Birim Bölüm	Turizm Rehberliği - Lisans (Örgün)				
Amaç	Rehber aday öğrencilerimizin ileride turlarındaki memnuniyet düzeyini arttırmak, müşteri ilişkilerini güçlendirmektir.				
Ders İçeriği	Müşteri İlişkileri Yönetimi: Tanımı, kapsamı, önemi, Müşteri kavramı, Müşteri ile iletişim kurma, Seyahat ve konaklama işletmelerinde müşteri ilişkileri, Hizmet ve kalite kavramları, Müşteri tatmini ve sadakati, Müşteri sadakat programları Müşteri için değer yaratma Seyahat ve Konaklama İşletmelerinde Şikâyet Yönetimi Şikâyet kavramı Şikâyet yönetimi süreci Şikâyet yönetimi süreci Turizm sektöründe online tüketici davranışları Turizmde online yorum ve şikâyet sitelerinin önemi				
Ders Kaynakları	Istanbuluoglu, D. (2017). Complaint handling on social media: The impact of multiple response times on consumer satisfaction. Computers in Human Behavior, 74, 72-82., Wang, Y., & Chaudhry, A. (2017). When and How Managers' Responses to Online Reviews Affect Subsequent Reviews. , Journal of Marketing Research. Proserpio, D., & Zervas, G. (2017). , Online reputation management: Estimating the impact of management responses on consumer reviews. Marketing Science, 36(5), 645-665.				

Hafta	Konu
1	Müşteri İlişkileri Yönetimi: Tanımı, kapsamı, önemi
2	Müşteri kavramı
3	Müşteri ile iletişim kurma
4	Seyahat ve konaklama işletmelerinde müşteri ilişkileri
5	Hizmet ve kalite kavramları
6	Müşteri tatmini ve sadakati
7	Müşteri sadakat programları
8	Müşteri için değer yaratma
9	Seyahat ve Konaklama İşletmelerinde Şikâyet Yönetimi
10	Şikâyet kavramı
11	Şikâyet yönetimi süreci
12	Şikâyet yönetimi süreci
13	Turizm sektöründe online tüketici davranışları
14	Turizmde online yorum ve şikâyet sitelerinin önemi

Program Çıktıları

1	Turist rehberliği ile ilgili temel kavramları tanımlar.
2	Seyahat hizmetleri ve turist rehberliği alanındaki yasal düzenlemeler ve mesleki standartları bilir.
3	Türkiye'nin arkeolojik, tarihi, coğrafi, kültürel ve sosyolojik değerlerini algılayabilme ve bunları güncel olaylarla ilişkilendirebilir.
4	En az bir yabancı dilde kendini ifade edebilme ve öğrenilen bilgileri meslek içerisinde kullanabilme.
5	Hem turizm endüstrisi genelinde hem de turist rehberliği mesleği özelinde güncel terminolojiye hakim olma, gelişmeleri takip edebilme.
6	Alternatif turizm türlerine hakim olarak turist rehberliği mesleki bilgilerini bu yöne aktabilme.
7	Anadolu coğrafyasının fauna ve florası hakkında bilgi edinebilmek ve bu konularda farkındalık yaratabilmek.
8	Türkiye'nin sahip olduğu soyut ve somut eserleri koruma bilincini oluşturabilme ve müzecilik konusundaki olumlu ve olumsuz örnekleri fark edebilme.
9	Grup ve insan davranışı konusunda bilgi sahibi olup etkili iletişim tekniklerini kullanarak bir turu planlar, uygular ve denetler.
10	Uygarıkların kendi içinde ve tarihsel süreçte geçirdiği değişimleri ve bunların kültür varlıklar üzerindeki etkisini ortaya koyabilme.
11	Farklı kültür ve coğrafyaların yaşayan veya yaşamayan dinsel düşüncelerini anlama, yorumlama ve ilişki kurabilme.
12	İkinci bir yabancı dilde en az Avrupa Dil Portföyü B1 genel düzeyinde okuma, anlama, konuşma ve yazma becerilerine sahip olur.
13	İlk yardım konusunda temel bilgiye sahip olur ve uygular.
14	Toplumsal ve mesleki etik değerleri bilir, bunları eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirir ve uygun davranışları geliştirir.

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
Şikâyetleri etkili bir şekilde yönetme	5	5	2	0	3	2	2	2	5	2	2	0	5	3
Müşteri ilişkilerini güçlendirme	5	3	5	0	3	2	5	2	5	2	2	0	0	0
Müşteri şikâyetlerini anlama	5	5	2	0	2	3	0	2	5	2	2	0	0	2
İyileşme fırsatlarını belirleme	5	5	5	0	3	3	5	3	5	5	3	0	0	3