



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Tüketici Davranışı	TUR232	3	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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-