

Dersin Adı	Kodu	Yarıyılı	T+U	Kredisi	AKTS
Seyahat Acentalarında Reklamasyon	1214309	III	2+0	2	3
Ön koşul Dersler					
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Türü	Seçmeli				
Dersin Koordinatörü					
Dersi Veren					
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Seyahat acentalarından tur satın alan kimselerin karşılaştığı sorunları ortaya koymak ve bu sorunlara çözüm önerileri sunarak, reklamasyonu engellemektir.				
Dersin Öğrenme Çıktıları	Bu dersin sonunda öğrenci; 1. Seyahat acentalarını tanıyarak müşteri sorunlarını belirler, 2. Seyahat acentalarında kötü reklamasyonu engeller, 3. Seyahat acentalarının kuruluş işlemlerini bilir, 4. Karşılaşılabilecek sorunlara çözüm önerileri getirir, 5. Seyahat acentalarında görev alan elemanların sorumluluklarını bilir, 6. Müşteri memnuniyetini sağlayarak reklamasyonu giderir.				
Dersin İçeriği	Seyahat acentalarının görevleri, bölümleri, çalışanları, sınıflandırılması, kuruluş işlemleri ve müşteri sorunları ile çözümleri.				
Haftalar	Konular				
1	Seyahat Acentalarının Görevleri				
2	Seyahat Acentalarının Bölümleri				
3	Seyahat Acentalarında Görev Alan Elemanlar				
4	Seyahat Acentalarının Sınıflandırılması				
5	Seyahat Acentalarının Hukuki Olarak Sınıflandırılması				
6	Seyahat Acentalarının Kuruluş İşlemleri				
7	Ara Sınav				
8	Seyahat Acentalarının Kuruluş İşlemleri				
9	Bilgisayarlı Rezervasyon Sistemleri				
10	Seyahat Acentalarının Tercih Edilme Nedenleri				
11	Seyahat Acentalarından Tur Satın Alan Kişilerin Karşılaşılabileceği Sorunlar				
12	Karşılaşılabilecek Sorunlara Çözüm Önerileri				
13	Müşteri Memnuniyetini Sağlayarak Reklamasyonu Giderme				
14	Müşteri Memnuniyetini Sağlayarak Reklamasyonu Giderme				
Genel Yeterlilikler					
Seyahat işletmelerinde yapılan acenta işlemleri, tur planlama, tur operatörlüğü ve operasyon yönetimi uygulamalarını bilir ve bu uygulamalarda aktif görev alır.					
Kaynaklar					
Mısırlı, İ.(2016).Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü, Ankara: Detay Yayıncılık,					
Değerlendirme Sistemi: Ara sınav(% 40), Final ve Bütünleme (% 60)					

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ TABLOSU															
	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14	PÇ15
ÖK1	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4
ÖK2	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4
ÖK3	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4
ÖK4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
ÖK5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
ÖK6	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
ÖÇ: Öğrenme Çıktıları PÇ: Program Çıktıları															
Katkı Düzeyi	1 Çok Düşük			2 Düşük			3 Orta			4 Yüksek			5 Çok Yüksek		

Program Çıktıları ve İlgili Dersin İlişkisi

	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14	PÇ15
Seyahat Acentalarında Reklamasyon	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4