**Ankara Üniversitesi**

**Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı**

**Açık Ders Malzemeleri**

### Çalışma Planı (Çalışma Takvimi)

| **Haftalar** | **Haftalık Konu Başlıkları** |
| --- | --- |
| 1.Hafta |  |
| * ETİK KAVRAMI VE TÜRLERİ |
|  |
| 2.Hafta |  |
| * ETİK TÜRLERİ |
|  |
| 3.Hafta |  |
| * ETİK TÜRLERİ |
|  |
|  |
| 4.Hafta |  |
| * ETİK FAKTÖRLERİ – İLKELERİ - STANDARTLARI |
|  |
|  |
|  |
|  |
| 5.Hafta |  |
| * STANDARTLAR |
|  |
|  |
|  |
|  |
| 6.Hafta |  |
| * TEMEL ETİK İLKELERİ |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| 7.Hafta |  |
| * KÜRESEL TURİZM ETİĞİ İLKELERİ |
|  |
|  |
|  |
|  |
| 8.hafta |  |
| * YÖNETİMDE ETİK VE SORUNLAR |
|  |
|  |
|  |
|  |
| 9.Hafta |  |
| * İŞLETMELERDE YAŞANAN ETİK SORUNLARIN KAYNAKLARI |
|  |
|  |
| 10.Hafta |  |
| * FİYATLANDIRMADA- DAĞITIMDA- TUTUNDURMADA VE TURİZM İŞLETMELERİNDE ETİK SORUNLARI |
|  |
|  |
| 11.Hafta |  |
| * ETİK KURALLAR LİSTESİ |
|  |
|  |
|  |
| 12.Hafta |  |
| * KONAKLAMA İŞLETMELERİ İLE REHBERLER ARASINDA MESLEKİ ETİK ARASINDA İLİŞKİLER |
| * YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNDE ETİK SORUNLARI |
| * SEYEHAT ACENTALARINDA YAŞANAN ETİK SORUNLARI |
|  |
|  |
|  |
| 13.Hafta |  |
| * MÜŞTERİ KAVRAMI |
| * TURİZM İŞLETMELERİNDE MÜŞTERİ HAKLARI |
| * SEYEHAT ACENTALARININ FAALİYETLERİ İLE İLGİLİ ŞİKAYETTE BULUNULMASI |
| 14.Hafta |  |
| * KUSURLU HİZMET VE MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ |
|  |
|  |