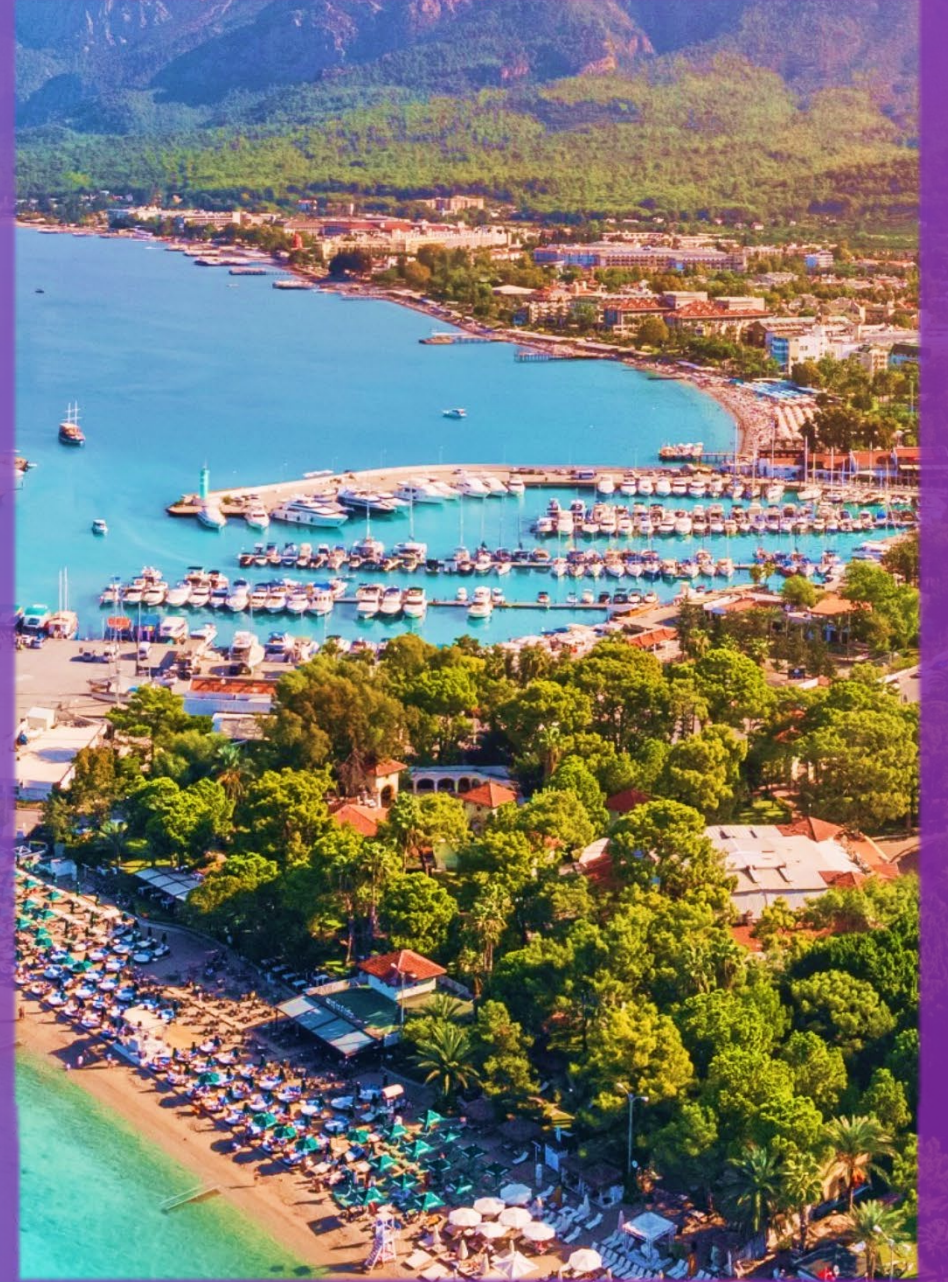




Turizm Sektörüne Özel Eğitimlerimiz

KPMG Akademi

2026



Turizm'de Stratejik Güçlenme ve Kalıcı Başarı



Turizmde Dönüşüm Bilgiyle Başlar.

Finansal sağlamlıktan dijital deneyime, liderlikten sürdürülebilirliğe uzanan bu yolculukta, turizm profesyonellerinin bilgiyle güçlenmesini, değişimi yönetmesini ve geleceği şekillendirmesini destekliyoruz.

Turizm sektörü, insanın merakını, kültürlerin çeşitliliğini ve hizmetin inceliğini bir araya getiren eşsiz bir ekosistemdir. Bugün bu sektör, yalnızca konaklama ya da seyahatten ibaret değil; deneyim ekonomisinin merkezinde yer alan, teknolojiyle iç içe geçmiş ve sürekli yenilik arayışında bir alandır.

Küresel rekabet, dijitalleşme, sürdürülebilirlik ve değişen misafir beklentileri, sektörün tüm paydaşlarından **daha stratejik, daha analitik ve daha yaratıcı bir yaklaşım** talep ediyor.

Turizm profesyonellerinin bu dönüşüm sürecinde bilgiyle güçlenmesi, yeni fırsatları

öngörebilmesi ve uluslararası ölçekte rekabet avantajı elde etmesi amacıyla farklı eğitim programları tasarladık. Finanstan stratejiye, liderlikten müşteri deneyimine, yapay zekâdan sürdürülebilirliğe uzanan bu geniş eğitim yelpazesıyla; kurumların sadece bugüne değil, turizmin geleceğine yatırım yapmasını hedefliyoruz.

Birlikte, Akdeniz'in zengin kültüründen ilham alan, yenilikçi, insan odaklı ve sürdürülebilir bir turizm anlayışını büyütmek dileğiyle...



Şebnem Altunordu
Direktör,
KPMG Akademi

Giriş

İçindekiler

Strateji ve Sektörel Vizyon

Finansal Yönetim ve Risk Analizi

Yönetim, Denetim ve Liderlik

Dijitalleşme ve Yenilik

Misafir Deneyimi ve İletişim

İnsan ve Well-being Odaklı Turizm

İletişim

Eğitim Programı

01 Strateji ve Sektörel Vizyon

1. Turizm Sektöründe Stratejik Yönetim
2. Akdeniz'de Turizm'in Geleceği: Sürdürülebilirlikten Sonra İnovasyona
3. Turizm Hikayesi 2030: Hikayeleştirme ve Markanın Gücü
4. Kritik Düşünme ile Turizmde Stratejik Karar Alma

4

02 Finansal Yönetim ve Risk Analizi

1. Otel ve Resort Yatırımlarının Finansal Değerlendirmesi
2. Gelir Yönetiminde Finansal Raporlama
3. Finansman Kaynaklarının Çeşitlendirilmesi
4. Döviz İşlemleri ve Kur Riski

9

03 Yönetim, Denetim ve Liderlik

1. Turizm İşletmelerinde İç Kontrol ve Denetim Eğitimi
2. Turizm Sektöründe Liderlik ve Ekip Yönetimi

04 Dijitalleşme ve Yenilik

1. Turizmde Yapay Zeka ve Dijital Deneyim Tasarımı

14

05 Misafir Deneyimi ve İletişim

1. Müşteri Deneyimi Sohbetleri
2. Müşteri Deneyimi Yönetimi
3. İletişim Bizim İş'imiz
4. Mizah İş'e Yarıyor

17

06 İnsan ve Well-being Odaklı Turizm

1. Akdeniz'de Well-being Turizmi ve Misafir Psikolojisi

19

24



Giriş

İçindekiler

Strateji ve Sektörel Vizyon

Finansal Yönetim ve Risk Analizi

Yönetim, Denetim ve Liderlik

Dijitalleşme ve Yenilik

Misafir Deneyimi ve İletişim

İnsan ve Well-being Odaklı Turizm

İletişim

01

Strateji ve Sektörel Vizyon

Turizmde başarı, yalnızca bugünün operasyonlarını yönetmek değil; geleceğin eğilimlerini bugünden okuyabilmektir. Bu kategori, sektör profesyonellerine stratejik düşünme becerisi kazandırır, vizyoner liderlik için gerekli araçları sunar ve küresel trendleri sektörel uygulamalara dönüştürme yetkinliği kazandırır.



Giriş

İçindekiler

Strateji ve Sektörel Vizyon

Finansal Yönetim ve Risk Analizi

Yönetim, Denetim ve Liderlik

Dijitalleşme ve Yenilik

Misafir Deneyimi ve İletişim

İnsan ve Well-being Odaklı Turizm

İletişim

Eğitim Kapsamı

Eğitim; stratejik yönetim kavramlarından başlayarak turizm sektörünün yapısı ve güncel trendlerine, stratejik planlama süreçlerinden turizm işletmelerine özgü strateji türlerine kadar geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır. İçerik kapsamında, stratejik yönetimin temelleri, turizm sektörünün dinamikleri, stratejik planlama süreci, sunumlar, vaka analizleri gibi etkileşimli yöntemlerle incelenecektir.

Eğitim Amacı

Bu eğitimin amacı, turizm sektöründe faaliyet gösteren yöneticilerin ve profesyonellerin stratejik yönetim bakış açısı kazanarak rekabet avantajı elde edebilmesini sağlamaktır. Katılımcılar; stratejik yönetim temellerini, turizm sektörünün dinamiklerini ve geleceğe yönelik stratejik yaklaşımları öğrenerek işletmelerinde etkin stratejik planlama yapabilme, krizlere karşı esnek çözümler geliştirme, sürdürülebilirlik ilkelerini stratejiye entegre etme ve dijital dönüşümden doğan fırsatları değerlendirme yetkinliği kazanacaktır.



Eğitim İçeriği

- Stratejik Yönetim Temelleri
- Turizm Sektörünün Dinamikleri
- Stratejik Planlama Süreci
- Turizm İşletmelerinde Strateji Türleri
- Vaka Analizleri Ve Uygulamalar
- Geleceğe Yönelik Stratejik Yaklaşımlar

Eğitim Kapsamı

Eğitim, küresel sürdürülebilirlik trendleriyle Türkiye'nin ve Akdeniz'in özgün yapısını bir araya getirerek; çevresel, ekonomik ve toplumsal düzeyde etki yaratan turizm stratejileri geliştirmeyi hedefler. Katılımcılar, global örneklerle ilham alırken yerel senaryolar üzerinden kendi yol haritalarını oluşturmaya yönlendirilir.

Eğitim Amacı

Bu eğitimin amacı, Akdeniz çanağındaki turizm faaliyetlerini hem çevresel hem de kültürel açıdan daha dirençli ve sürdürülebilir hale getirecek stratejiler geliştirmek; katılımcıların sosyal inovasyon perspektifiyle kalıcı etki yaratacak yaklaşımlar benimsemelerini sağlamaktır.

Katılımcılar eğitim süresince:

- “Sosyal sorumluluk” anlayışından “sosyal inovasyon” bakış açısına geçerek, iyiliğin kendi kendini büyüten yapısını kavrar,
- Yeşil dönüşüm ve kaynak verimliliği odağında somut sürdürülebilirlik yol haritaları oluşturur,
- Misafirleri, çalışanları ve yerel paydaşları sürdürülebilirliğe aktif ortak haline getirme becerisi kazanır.

Eğitim içeriği; McKinsey'nin sürdürülebilir kâr modeli, Gartner'ın ESG trendleri ve UNDP'nin Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri ile, eğitmenin sosyal inovasyon ve sürdürülebilirlik atölyelerinde geliştirdiği araçları harmanlayarak hazırlanmıştır.



Eğitim İçeriği

■ Eğitim

- Dünyadan çarpıcı örnekler: Costa Rica, Yunanistan, Monte Carlo
- ESG (Çevresel, Sosyal, Yönetişim) trendlerinin turizme yansımaları

■ Vaka Analizi

- Türkiye kıyılarında senaryo planlama
- Bölgesel sürdürülebilirlik zorlukları ve fırsatları

■ Atölye

- Katılımcılarla birlikte “Akdeniz Sürdürülebilirlik Yol Haritası” çalışması
- Kurumlara özel aksiyon planları oluşturma

Giriş

İçindekiler

Strateji ve Sektörel Vizyon

Finansal Yönetim ve Risk Analizi

Yönetim, Denetim ve Liderlik

Dijitalleşme ve Yenilik

Misafir Deneyimi ve İletişim

İnsan ve Well-being Odaklı Turizm

İletişim

Eğitim Kapsamı

Eğitim, turizm sektöründe 2030'a uzanan marka hikâyeleştirme stratejilerini kültürel içeriklerle harmanlamayı hedefler. Katılımcılar, uluslararası örneklerle ilham alırken, Türkiye'den güçlü hikâye pratikleri üzerinden kendi kurumlarına uygun anlatılar üretirler. Seminer, seminer, vaka analizi ve uygulamalı atölye şeklinde ilerler.

Eğitim Amacı

Bu eğitimin amacı, katılımcıların turizmde hikâyeleştirme becerilerini sadece yaratıcı değil, aynı zamanda eleştirel bir bakış açısıyla geliştirmelerini sağlamak; kültürel miras, marka kimliği ve stratejik iletişim ekseninde güçlü hikâyeler oluşturabilmelerine destek olmaktır.

Katılımcılar:

- Hikâyeleri yalnızca duygusal değil, aynı zamanda eleştirel süzgeçlerden geçirerek değerlendirme,
- Kültürel mirası, destinasyon ya da marka kimliğiyle örtüşen stratejik hikâye anlatımına dönüştürme,
- Hero's Journey anlatı yapısı ve kritik soru setleri aracılığıyla yapılandırılmış hikâyeler oluşturma becerisi kazanır.

Eğitim, küresel trend raporlarıyla desteklenen içerikleri, eğitmenin Storytelling ve Kritik Düşünme Seminerlerinden edindiği araçlarla birleştirir.



Eğitim İçeriği

Eğitim

- Cultural Storytelling global örnekleri
- İzlanda, Bali gibi destinasyonların anlatı stratejileri

Vaka Analizi

- Türkiye'den başarılı destinasyon hikayeleri
- Kültürel mirasın iletişimde kullanımı

Atölye

- Katılımcılar «Kritik Hikaye Metrisi» ile kendi marka hikayelerini oluşturur.
- Hero's Journey modeli ve eleştirel düşünme araçları kullanılır.



Giriş

İçindekiler

Strateji ve Sektörel Vizyon

Finansal Yönetim ve Risk Analizi

Yönetim, Denetim ve Liderlik

Dijitalleşme ve Yenilik

Misafir Deneyimi ve İletişim

İnsan ve Well-being Odaklı Turizm

İletişim

Eğitim Kapsamı

Eğitim, turizm sektöründe karşılaşılan karmaşık karar anlarında katılımcıların zihinsel berraklıkla hareket edebilmelerini amaçlar. Bilişsel önyargıların tanınması, eleştirel karar araçlarının kullanımı ve belirsizlik altında çözüm üretme teknikleri üzerinden ilerlenir.

Eğitim Amacı

Bu eğitimin amacı, turizm sektöründeki profesyonellerin belirsizlik ortamlarında daha stratejik, analitik ve eleştirel düşünceye dayalı kararlar alabilmesini sağlamaktır. Katılımcılar:

- Bilgi kirliliği içerisinde doğru ve güvenilir veriyi seçme becerisi kazanır,
- Karar süreçlerinde kör noktaları fark ederek alternatif senaryolar geliştirme yetkinliği edinir,
- Grup kararlarında eleştirel düşünceyi kullanarak daha sağlam ve sürdürülebilir çözümler oluşturmayı öğrenir.

Eğitim; McKinsey'nin "belirsizlikte karar alma" araştırmaları ile Kritik Düşünme, Pozitif Psikoloji, Tasarım Düşüncesi ve Doğru Soruları Sorma yaklaşımlarını bir araya getiren bir metodolojiye dayanmaktadır.



Eğitim İçeriği

- **Seminer**
 - «Turizm'de Belirsizlik ve Yanılgılar»
 - McKinsey örnekleri ve sektörel belirsizlik senaryoları
- **Mini Egzersiz**
 - Bilişsel önyargılar testi ve grup değerlendirmesi
- **Atölye Çalışması**
 - «Kritik Karar Metris» uygulaması
 - Katılımcıların kendi kurumlarına uygun karar senaryoları üzerine çalışması

02

Finansal Yönetim Ve Risk Analizi

Turizm yatırımları yüksek sermaye gerektirir; doğru finansal yönetim ise başarının temelidir. Bu kategori, yöneticilere finansal analiz, gelir optimizasyonu, risk yönetimi ve fon kaynaklarının çeşitlendirilmesi konularında güçlü bir altyapı sağlar.



Giriş

İçindekiler

Strateji ve Sektörel
Vizyon

**Finansal Yönetim ve
Risk Analizi**

Yönetim, Denetim
ve Liderlik

Dijitalleşme ve
Yenilik

Misafir Deneyimi
ve İletişim

İnsan ve Well-being
Odaklı Turizm

İletişim

Eğitim Kapsamı

Bu eğitim, otel ve resort yatırımlarının finansal açıdan değerlendirilmesine odaklanarak sermaye bütçelemesi, nakit akımı yaklaşımı ve muhasebe ile finans arasındaki farklılıkları ele almaktadır. Katılımcılar, sermaye maliyeti hesaplamaları (özkanak, borçlanma ve ağırlıklı ortalama sermaye maliyeti), nakit akımı oluşturma, gelir tablosu, amortisman ve işletme sermayesi etkilerini uygulamalı örneklerle öğreneceklerdir. Ayrıca indirgenmiş nakit akımları yöntemiyle net bugünkü değer ve iç verim oranı analizleri yapılacak, geri ödeme dönemi ve kârlılık endeksi gibi alternatif yöntemler değerlendirilecektir.

Eğitim Amacı

Bu eğitimin amacı, katılımcıların otel ve resort yatırımlarını finansal açıdan rasyonel kriterlerle değerlendirme becerisini geliştirmektir. Katılımcılar sermaye bütçelemesi, muhasebe-finans farkları, sermaye maliyeti ve ağırlıklı ortalama sermaye maliyeti hesaplamaları, nakit akımı oluşturma ile net bugünkü değer ve iç verim oranı analizlerini öğrenerek uygulayabileceklerdir. Böylece turizm sektörüne yönelik yatırım projelerinin fizibilitesini doğru analiz edip daha bilinçli yatırım kararları alabilecek donanıma sahip olacaklardır.



Eğitim İçeriği

- **Sermaye Bütçelemesinin (Yatırımlar) Amacı**
- **Muhasebedeki Tahakkuk Kavramı ile Finanstaki Nakit Akımı Kavramlarının Karşılaştırılması**
- **Sermaye Maliyetinin Belirlenmesi**
 - Özkanak Maliyeti
 - Borçlanma Maliyeti
 - Ağırlıklı Ortalama Sermaye Maliyeti (AOSM – WACC)
- **Sektörel Uygulama : Yatırımın Nakit Akımlarının Oluşturulması**
 - Yatırımın Gelir Tablosunu Oluşturma
 - Amortisman Giderlerinin Durumu
 - İşletme Sermayesi Değişimlerinin Etkisi
- **İndirgenmiş Nakit Akımları (İNA – DCF) ve Yatırım Kararının Alınması**
 - Net Bugünkü Değer (NBD – NPV) Yaklaşımı
 - İç Verim Oranı (IRR) Yaklaşımı
 - NPV ve IRR Yaklaşımlarının Karşılaştırılması
- **Yatırım Kararları Sırasında Kullanılabilecek Diğer Yöntemler**
 - İskontolanmış Geri Ödeme Dönemi
 - Karlılık Endeksi

Eğitim Kapsamı

Bu eğitim, gelir yönetimi süreçlerinde finansal raporlamanın temel unsurlarını ele alarak katılımcıların maliyet unsurlarını tanımasını, değişken ve sabit maliyetleri ayırt etmesini ve hizmet performansını değerlendirmesini sağlamaktadır. Programda başabaş analizi ve faaliyet kaldırıcı gibi karar destek araçları uygulamalı incelenirken, çoklu hizmet portföyü kararları da değerlendirilecektir. Ayrıca iskonto ve vade farkı hesaplamalarıyla gelir yönetiminin finansal boyutu bütüncül bir çerçevede aktarılacaktır.

Eğitim Amacı

Bu eğitimin amacı, katılımcıların gelir yönetiminde finansal raporlamanın kritik unsurlarını kavramalarını ve doğru analizler yapabilme becerilerini geliştirmektir. Katılımcılar değişken ve sabit maliyetleri ayırt ederek maliyet hesaplamaları yapabilecek, hizmet performansını başabaş noktası ve faaliyet kaldırıcı analizleriyle değerlendirecek, hizmet portföy kararlarında finansal kriterleri etkin biçimde kullanabileceklerdir. Ayrıca iskonto ve vade farkı hesaplamalarını gelir yönetimine entegre ederek stratejik karar alma becerilerini güçlendireceklerdir.



Eğitim İçeriği

- **Gelirlerin Raporlamasında Dikkate Alınması Gereken Maliyetlerin Belirlenmesi**
 - Değişken Maliyetler ve Sabit Maliyetler
 - Verilen Hizmetlerin Performansının Hesaplanması
 - Başabaş Analizi
 - Faaliyet Kaldırıcı
- **Birden Fazla Hizmetlerin Portföye Dahil Edilmesi veya Çıkarılması Kararları**
- **Peşin Ödemelerde veya Tahsilatlarda İskonto Tuarının Hesaplanması**
- **Vadeli Tahsilatlarda veya Ödemelerde Vade Farkının Hesaplanması**

Eğitim Kapsamı

Bu eğitim, paranın zaman değeri kavramı çerçevesinde bugünkü ve gelecek değer hesaplamalarını ele alarak farklı kredi türlerinin yapısı, işleyişi ve maliyet unsurlarını açıklamaktadır. Programda faktoring işlemleri, maliyet hesaplamaları ve kredi işlemleriyle karşılaştırmalı analizi; leasing kapsamında ise annüite ödemeleri ve toplam maliyetin belirlenmesi incelenecektir. Ayrıca bono, tahvil ve kira sertifikaları gibi sabit getirili menkul kıymetler tanıtılarak matematiksel temelleri ve finansman kararlarındaki işlevleri uygulamalı örneklerle aktarılacaktır.

Eğitim Amacı

Eğitimin amacı, katılımcılara finansman kararlarında kullanılan araçlar ve yöntemler hakkında teorik bilgi ile pratik hesaplama becerisi kazandırmaktır. Paranın zaman değeri, kredi türleri, faktoring, leasing ve sabit getirili menkul kıymetler kapsamlı şekilde ele alınacaktır. Eğitim sonunda katılımcılar, finansal enstrümanların maliyetini doğru hesaplayıp alternatif yöntemleri kıyaslayarak en uygun çözümü seçebileceklerdir.



Eğitim İçeriği

- **Paranın Zaman Değeri: Bugünkü Değer Ve Gelecek Değer Yaklaşımları**
- **Kredi Türleri**
 - Spot Krediler
 - Rotatif Krediler
 - Ara Ödeme Dönemli Krediler
 - Kredilerin Kullanıcıya Maliyetlerinin Hesaplanması
- **Faktoring İşlemleri**
 - Türleri
 - Kullanıcıya Maliyetinin Hesaplanması
 - Faktoring İle Kredi İşlemlerinin Karşılaştırılması
- **Finansal Kiralama (Leasing) İşlemleri**
 - Niteliği
 - Kira Bedelleri (Annüite Ödemeleri)
 - Kullanıcıya Mliyetinin Hesaplanması
- **Finansmanda Borçlanma Niteliğinde Sermaye Piyasası Araçlarının Kullanılması (Sabit Getirili Menkul Kıymetler - SgmK)**
 - Bono
 - Tahvil
 - Kira Sertifikaları
 - SgmK'ların Matematiği



Eğitim İçeriği

- **Spot Döviz İşlemleri**
 - Döviz Kurları ile İlgili Genel Kavramlar
 - Döviz Piyasası İşlemleri
 - TCMB ve Sepet Kur Kavramı
 - Çapraz Döviz Kurlarının Hesaplanması
 - Döviz Pozisyonu ve Kur Riski
- **Kur Riskinin Yönetilmesinde Kullanılan Türev Ürünler**
 - Genel Olarak Türev Ürünler
 - Döviz Forward İşlemleri ve Hesaplanması
 - Döviz Futures Sözleşmeleri
 - Döviz Forward İşlemleri ile Döviz Futures İşlemlerinin Karşılaştırılması
 - FX Swaplar
 - Döviz Opsiyonları
 - Alma Hakkı Veren Opsiyonlar
 - Satma Hakkı Veren Opsiyonlar
- **Döviz Opsiyonları ile Döviz Forward İşlemleri – Döviz Futures Sözleşmelerinin Karşılaştırılması**
- **Bazı Egzotik Opsiyon Türleri**
 - Düz Opsiyonlar ile Egzotik Opsiyonlar Arasındaki Farklar
 - Knock-In ve Knock-Out Opsiyonlar
 - Average Rate Options
- **Kur Riskinin Yönetilmesinde Opsiyon Stratejileri**
 - Range Reversals
 - Asimetrik Forward
 - Avrupa Tipi Knock-Out Forward

Eğitim Kapsamı

Bu eğitim, döviz piyasalarının yapısı, spot işlemler, temel kavramlar, sepet kur ve çapraz kurların hesaplanmasını kapsamlı biçimde ele almaktadır. İşletmelerin döviz pozisyonu ve kur riskine maruz kalma biçimleri incelenerek, forward, futures, swap ve opsiyon gibi türev araçlara dair teorik bilgiler ve uygulama örnekleri sunulmaktadır. Ayrıca bu ürünlerin avantaj ve sınırlılıkları karşılaştırmalı analizlerle değerlendirilmektedir.

Eğitim Amacı

Katılımcıların döviz piyasasını, döviz pozisyonu ve kur riskini kavramalarını, bu riskleri yönetmeye yönelik modern yöntem ve araçlar konusunda bilgi düzeylerini geliştirmelerini sağlamaktır.

03

Yönetim, Denetim Ve Liderlik

Etkin yönetim, yalnızca süreçleri değil, insanları da yönlendirme sanatıdır. Bu modül, turizm işletmelerinde iç kontrol mekanizmalarını güçlendirirken, liderlik becerilerini ve ekip uyumunu geliştirmeyi amaçlar.



Giriş

İçindekiler

Strateji ve Sektörel
Vizyon

Finansal Yönetim ve
Risk Analizi

**Yönetim, Denetim
ve Liderlik**

Dijitalleşme ve
Yenilik

Misafir Deneyimi
ve İletişim

İnsan ve Well-being
Odaklı Turizm

İletişim

Eğitim Kapsamı

Turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin sürdürülebilir başarıya ulaşabilmesi, yalnızca hizmet kalitesiyle değil, aynı zamanda güçlü bir iç kontrol ve denetim mekanizmasıyla mümkündür. Bu eğitim programı, turizm işletmelerinin karşılaştığı finansal ve operasyonel riskleri minimize etmeyi ve operasyonel süreçlerde şeffaflığı artırmayı hedeflemektedir.

Bu eğitimde katılımcılara; gelir sızıntılarını tespit edebilme, rezervasyon ve satış kanallarındaki olası kontrol zaafalarını analiz edebilme, nakit akışı ve POS işlemlerinin sağlıklı yönetimini sağlayabilme ile faturalama ve muhasebe süreçlerinde etkin denetim uygulamaları konusunda kapsamlı bir bakış açısı kazandırılır.

Eğitim Amacı

Bu eğitimin temel amacı, turizm işletmelerinde mali kayıplara yol açan kontrol eksikliklerinin önlenmesine katkı sağlamak ve işletmelerin finansal yapısını daha sağlam temellere oturtmaktır. Eğitim; işletme yöneticilerinin, finans ve operasyon ekiplerinin, iç kontrol sistemlerini güçlendirmelerini, riskleri önceden tespit etmelerini ve sürdürülebilir kârlılığını sağlamalarını destekleyecek bilgi ve becerilerle donatılmasını hedeflemektedir.



Eğitim İçeriği

- **İç Kontrol Ve İç Denetim Nedir? İç Kontrol Ve İç Denetimin Farkları Nelerdir?**
- **Gelir Sızıntılarının Tespiti**
 - İç Kontrol Yetkinliği / Gelir Sızıntısı Önlenmesi
 - İç Denetim İle Gelir Sızıntılarının Tespiti
- **Gizli Müşteri Denetimi**
 - Nakit Akışı Ve POS İşlemlerinin Denetimi
 - Faturalama Ve Muhasebe Kontrolleri
 - Rezervasyon Ve Satış Kanallarının Denetimi
- **Müşteri Bilgisi Güvenliği**
 - 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK): Veri Sorumluluğu, Müşteri Aydınlatma, Açık Rıza, Veri Güvenliği
 - 1774 Sayılı Kimlik Bildirme Kanunu: GİBİS & KBS Sistemlerine Girilen Verilerin Güvenliği
- **Rezervasyon İptal Takibi Ve Overbooking Önleme Kontrolleri**
 - Rezervasyon İptal Ön Bildirimi Ve Onayı Ve Rezervasyon İptal Prosedürlerine Uyum
 - İptal Politikasına Uyum (Ücretsiz İptal Hakkı, Belirli Kesintili İptaller)
 - Overbooking Prosedürlerine Uyum (Overbooking Durumunda Aynı Fiyat-üst Segment Konaklama, Ulaşım Taşıma Masraflarının Karşılanması, Ücret İadesi)
- **Tedarik Zinciri Kontrolleri Ve Denetimi**
 - Tedarikçiler İle Yapılan Sözleşmelere Uyum (Zamanında Teslim, Yaptırım Vb.)
 - Tedarikçi Performans Değerlendirmeleri
- **Acil Durum Yönetimi Ve İş Sürekliliği**



Giriş

İçindekiler

Strateji ve Sektörel Vizyon

Finansal Yönetim ve Risk Analizi

Yönetim, Denetim ve Liderlik

Dijitalleşme ve Yenilik

Misafir Deneyimi ve İletişim

İnsan ve Well-being Odaklı Turizm

İletişim

Eğitim Kapsamı

Bu eğitim, turizm sektöründe liderlik becerilerini geliştirmek isteyen yöneticilere ve profesyonellere yönelik hazırlanmıştır. Program; liderlik stilleri, iletişim ve empati, takım dinamikleri, motivasyon, kriz ve stres yönetimi ile performans geri bildirimi gibi temel konuları kapsamaktadır. Katılımcılar, vaka analizleri, rol oynama ve kişisel farkındalık testleriyle teoriyi pratiğe dönüştürme fırsatı bulacaktır.

Eğitim Amacı

Bu eğitimin amacı, turizm sektöründe liderlik rolünü üstlenecek kişilerin etkili liderlik becerileri kazanmasını sağlamaktır. Katılımcılar; iletişim, motivasyon, kriz yönetimi ve performans geri bildirimi alanlarında yetkinliklerini geliştirecektir. Böylece hem ekip verimliliğini artıracak hem de hizmet kalitesinde sürdürülebilir başarı elde edeceklerdir.



Eğitim İçeriği

- Liderliğin Temelleri
- Liderlik Nedir?
- Liderlik Stilleri ve Kendi Stilini Tanıma
- İletişim ve Empati Becerileri
- Takım Dinamiklerini Anlama
- Ekip Yönetimi ve Motivasyon
- Motivasyon Teknikleri
- Kriz ve Stres Yönetimi
- Performans Yönetimi ve Geri Bildirim

04

Dijitalleşme ve Yenilik

Teknoloji artık turizmin sessiz motorudur. Bu kategori, yapay zekâ, dijital deneyim tasarımı ve veri odaklı yeniliklerin turizmde nasıl fark yarattığını gösterir.



Giriş

İçindekiler

Strateji ve Sektörel Vizyon

Finansal Yönetim ve Risk Analizi

Yönetim, Denetim ve Liderlik

Dijitalleşme ve Yenilik

Misafir Deneyimi ve İletişim

İnsan ve Well-being Odaklı Turizm

İletişim

Eğitim Kapsamı

Gartner'ın 2025 sonrası AI & müşteri deneyimi öngörülleri doğrultusunda şekillendirilmiştir. Turizm sektöründeki global örnekler ve pratik uygulamalar üzerinden, katılımcıların yapay zekâ destekli müşteri yolculuğu tasarlama yetkinlikleri geliştirilir. Seminer teorik anlatım, canlı demo ve uygulamalı atölye bölümlerinden oluşur.

Eğitim Amacı

Bu eğitimin amacı, turizm sektöründe yapay zekâ destekli müşteri deneyimi uygulamalarını tanıtmak, katılımcılara dijital deneyim tasarımı süreçlerini öğretmek ve kendi kurumlarına özel yaratıcı çözüm senaryoları geliştirmelerine olanak sağlamaktır.

Katılımcılar eğitim süresince:

- ChatGPT gibi AI araçlarıyla dijital concierge ve kişiselleştirilmiş deneyim senaryoları oluşturmayı öğrenir,
- “Fijital” (fiziksel + dijital) müşteri yolculuklarını tasarlama yöntemlerini keşfeder,
- Data persona oluşturarak müşteri profili haritalama ve istatistiki verileri içgörüyeye dönüştürme becerisi kazanır.

Eğitim, yaratıcı çözüm üretme, doğru sorular sorma ve “müşterinin sesini duyma” becerilerini geliştirmek için servis tasarımı ve InfoSketching yaklaşımlarını da kapsar.



Eğitim İçeriği

- **Eğitim**
 - Turizmde AI kullanım örnekleri (Marriot, Emirates gibi öncü markalardan vakalar)
- **Demo**
 - Basit AI araçları ile müşteri yolculuğu çizimi (örn. ChatGPT, AI tabanlı persona araçları)
- **Atölye**
 - Katılımcıların kendi kurumları için «AI destekli müşteri deneyim blueprint» i oluştururlar.

05

Misafir Deneyimi Ve İletişim

Turizm, insan temasının sanatıdır. Bu modül, misafir beklentilerini doğru okumayı, etkili iletişimi ve duygusal bağ kurma becerilerini geliştirir; kurum kültürünü deneyim kalitesine dönüştürür.



Giriş

İçindekiler

Strateji ve Sektörel
Vizyon

Finansal Yönetim ve
Risk Analizi

Yönetim, Denetim
ve Liderlik

Dijitalleşme ve
Yenilik

**Misafir Deneyimi
ve İletişim**

İnsan ve Well-being
Odaklı Turizm

İletişim

Eğitim Kapsamı

Eğitim; müşteri beklentilerinin anlaşılması, etkili iletişim teknikleriyle bu beklentilere uygun yaklaşım geliştirilmesi ve müşteri geri bildirimlerinin etkin şekilde yönetilmesini kapsamaktadır. Ayrıca, bireysel ve organizasyonel gelişimin, müşteri deneyiminin sürdürülebilirliğindeki rolü de ele alınmaktadır.

Eğitim Amacı

Bu eğitimin amacı, katılımcıların müşteri odaklılık perspektifini geliştirerek müşteri deneyimini bütüncül bir şekilde yönetebilmelerini sağlamak, iletişim becerilerini bu doğrultuda güçlendirmek ve organizasyonel gelişime katkı sağlayacak müşteri etkileşimlerini doğru değerlendirmelerine yardımcı olmaktır.



Eğitim İçeriği

- **Müşteri Odaklılık / Müşteri Deneyimi**
 - Müşterimizin Beklentileri
 - Müşteri Deneyimi Bakış Açısı Nedir?
 - Müşteri Odaklılık ve Müşteri Deneyimi Arasındaki Farklar
 - Kişilik Profillerini Anlama
 - İnsanlara “Hak Ettikleri” ve “Bekledikleri” Gibi Davranma Yaklaşımı
 - 360 Derece İlişki Yönetimi
 - Müşteri Geri Bildirimlerinin Anlaşılması ve Yönetilmesi
 - Talep ve Şikâyet Yönetimi
 - Organizasyonel Gelişimde Müşteri Şikâyetlerinin Önemi
 - Müşteri Deneyiminde Sürekliliğin Sağlanması
- **Müşteri Deneyiminde İletişim**
 - Etkin Dinleme, Soru Sorma
 - Vücut Dili Kullanımı, Alan Kullanımı
 - Yüz Yüze İletişim, Uzaktan (Telefon / Online) İletişim
- **Kendimizi / Organizasyonumuzu Geliştirme**
 - Eğitim, Geliştirme ve Öğretmenin İş Hayatındaki Rolü
 - Müşteri Deneyiminin Gelişmesi için Bireysel ve Kurumsal Gelişimin Önemi
 - Farklı Müşteri Beklentilerine Farklı Yaklaşım Geliştirme Teknikleri
 - Müşterinin Motive / Demotive Olduğu Alanların Tespiti ve Yönetimi
 - Müşterimizin Gözünde “BİR” Olduğumuz Gerçeği
 - Bütünleşik (Uçtan Uca) Müşteri Deneyiminde Takım Olma



Giriş

İçindekiler

Strateji ve Sektörel Vizyon

Finansal Yönetim ve Risk Analizi

Yönetim, Denetim ve Liderlik

Dijitalleşme ve Yenilik

Misafir Deneyimi ve İletişim

İnsan ve Well-being Odaklı Turizm

İletişim

Eğitim Kapsamı

Eğitim; vaka bazlı, etkileşimli bir öğrenme yöntemiyle yapılandırılmıştır. Katılımcılar, gerçek hayattan örneklenen müşteri deneyimi vakaları üzerinde çalışarak; hem bireysel hem de grup olarak çözüm geliştirme süreçlerine aktif şekilde katılır. Her vaka birden fazla yetkinliği kapsar ve danışman rehberliğinde analiz edilir.

Eğitim Amacı

Bu eğitimin amacı, katılımcıların müşteri deneyimi yönetimine dair temel kavramları, yetkinlikleri ve uygulamaları vaka çalışmaları üzerinden deneyimleyerek öğrenmelerini sağlamaktır. Katılımcıların müşteri odaklı bakış açısı geliştirmeleri, takım çalışması ve iletişim becerilerini artırmaları, süreç ve prosedür yönetimini içselleştirmeleri ve organizasyonel etki alanlarını değerlendirebilmeleri hedeflenmektedir. Eğitim süresince katılımcılar:

- Müşteri deneyimi yönetimini tüm boyutlarıyla değerlendirme ve yorumlama becerisi kazanır,
- Kendi rol ve departmanlarının müşteri deneyimi üzerindeki etkisini uygulamalı olarak görme fırsatı elde eder,
- Mevcut durum ile ideal durum arasındaki farkları analiz ederek gelişim ve aksiyon alanlarını belirler,
- Müşteri gözünde “BİR” olduğu bilinciyle takım çalışması ve ortak hedef motivasyonunu güçlendirir.



Eğitim İçeriği

- Katılımcılar gruplara ayrılır.
 - Gruplar kendi içinde veya bireysel olarak vakanın ilgili başlığını tartışır ve çözüm önerileri geliştirir.
 - Çözümler tüm grup/katılımcılar tarafından sunulur.
 - Danışman her çözümü değerlendirerek geri bildirim verir.
 - Konuyla ilgili teorik anlatım yapılır ve uygulama örnekleri pekiştirilir.
 - Danışman, vakanın ideal çözümünü aktarır.
- **Vaka Çalışmalarında Ele Alınan Temel Başlıklar:**
- Yetkinlik ve İş Bilgisi
 - İnsan İlişkileri
 - Pozitif Tutum
 - Süreçler ve Prosedürler
 - İletişim ve Takım Çalışması
 - Sürekli Öğrenme



Giriş

İçindekiler

Strateji ve Sektörel Vizyon

Finansal Yönetim ve Risk Analizi

Yönetim, Denetim ve Liderlik

Dijitalleşme ve Yenilik

Misafir Deneyimi ve İletişim

İnsan ve Well-being Odaklı Turizm

İletişim

Eğitim Kapsamı

Sağlıklı, doğru ve etkili bir iletişim becerisi hem profesyonel hayatta hem de kişisel yaşamda oldukça kritik bir öneme sahiptir. İşte bu sebeple de; **etkili iletişim** söz konusu olduğunda, işin farkındalık boyutundan bir adım daha ötesine geçerek “**İletişim Bizim İş'imiz**” demek ve iletişimi pratikte de etkili kılmak gerekiyor. Çünkü etkili iletişim becerisi ancak o zaman 'iş'e yarıyor.

Eğitim Amacı

Bu eğitimde katılımcılarımızın;

- Ortak bir iletişim dili ve kültürü çerçevesinde hizalanarak hem birbirlerini hem de muhataplarını daha iyi anlayabilmelerine ve onlarla çok daha etkin bir iletişim kurabilmelerine katkı sağlıyor,
- Olası iletişim kazaları ve sorunlarının kök nedenlerini kavramalarına da destek olarak, çözüm odaklı bir iletişim yaklaşımı ve pratiği geliştirebilmelerine yardımcı oluyoruz.

Bu vesileye de katılımcılarımız, iş yaşamında da etkin bir şekilde istifade edebilecekleri etkili bir iletişim dili ve kültürünü bizzat deneyimleyerek kavrama fırsatı buluyorlar.



Eğitim İçeriği

- **İletişimde 3D / Düşünce, Duygu Ve Davranışlarımızın İletişimdeki Yeri ve Önemi**
- **Dinlemenin Gücü**
- **Kendini Tanı & Diğerlerini Anla, Ekibine Güven**
- **Etkili İletişimin 7 Bileşeni**
- **Beden(in) Dili**
- **İletişimde 4+1 Ö Kavramı: (Öncelik, Önem, Özen, Özveri Ve Özür)**
- **(S)empatik İletişim**

Eğitim Kapsamı

Mizah üzerine yapılan akademik çalışmalar ve gerçekleştirilen araştırmalar mizahın 30'dan fazla başlık özelinde işe yaradığını söylüyor. Üstelik bu araştırmalar; doğru ve ölçülü bir biçimde kullanılması halinde mizahın iş yaşamında da fazlasıyla 'iş'e yaradığının altını çiziyor.

İşte bu noktadan hareketle, mizahın etkili bir iletişim dili ve aracı olarak hem iş yaşamındaki hem de günlük hayattaki rolünün ele alındığı bu keyifli buluşmada; mizahın gücü ve etkisini katılımcılarımızla birlikte keşfediyor ve hep birlikte “mizah işe yarıyor” diyoruz.

Eğitim Amacı

Katılımcıların mizahın iş hayatı ve günlük yaşamdaki olumlu etkilerini ve katkılarını keşfetmelerini sağlayarak, bu konudaki farkındalıklarını ve pratiklerini artırmak.



Eğitim İçeriği

- Mizah Ciddi Bir 'İş'tir!
- Mizah Ne 'İş'e Yarıyor?
- Günlük Yaşamda Ve İş Hayatında Mizahtan Nasıl Faydalanılır?
- Mizah Dili Ve İletişimi Nasıl Olmalı?
- Mizahın Matematiği,
- Bu 'İş'te Bir Mizah Var!

06

İnsan ve Well-being Odaklı Turizm

Yeni turizm anlayışı, yalnızca gezmek değil; iyi hissetmek, dengede olmak ve kendini yeniden keşfetmekle ilgilidir. Bu kategori, misafir psikolojisini anlamayı ve well-being turizmi trendlerini profesyonel bir bakışla ele alır.



Giriş

İçindekiler

Strateji ve Sektörel Vizyon

Finansal Yönetim ve Risk Analizi

Yönetim, Denetim ve Liderlik

Dijitalleşme ve Yenilik

Misafir Deneyimi ve İletişim

İnsan ve Well-being Odaklı Turizm

İletişim

Eğitim Kapsamı

Eğitim, Akdeniz çerçevesinde wellness turizminin mevcut ve gelecek eğilimlerini temel alır. Katılımcılar, hem misafir hem de çalışan psikolojisini dikkate alan bütünsel bir deneyim tasarımı yaklaşımı geliştirirler. Eğitim; duygusal farkındalık, doğru iletişim teknikleri ve mindfulness uygulamalarıyla desteklenmiştir.

Eğitim Amacı

Bu eğitimin amacı, Akdeniz turizminin yükselen alanlarından biri olan well-being (iyi oluş) turizmine dair stratejik farkındalık kazandırmak, katılımcıların misafir psikolojisini anlamaya yönelik becerilerini geliştirmek ve pozitif deneyim tasarlama odaklı yaklaşımları kurumlarında uygulayabilmelerini sağlamaktır.

Katılımcılar:

- Well-being turizminin büyüme potansiyelini ve sektörel etkilerini analiz etme,
- Misafir duygularını ve beklentilerini ölçümleyebilme,
- “İyi hissetmeyen, iyi hissettiremez” ilkesinden yola çıkarak çalışan motivasyonunu artıracak pozitif psikoloji araçlarını kullanma becerisi kazanır.

Eğitim, McKinsey'nin Future of Wellness raporları ile eğitmenin geliştirdiği Emotional Contingency ve Liderlik Psikolojisi modüllerindeki tekniklerin bir araya getirildiği özgün bir yapıya sahiptir.



Eğitim İçeriği

■ Eğitim

- «Wellness Economy 2030»
- McKinsey raporları üzerinden gelecek trendlerin değerlendirilmesi

■ Mindfulness Uygulaması

- Duygusal odaklanma ve zihinde netlik çalışması
- Misafir ve çalışan psikolojisine dair empatik farkındalık egzersizi

■ Atölye

- Katılımcılar kendi kurumlarına özel bir «Well-being Touchpoint Map» oluşturur.
- Duygu yönetimi, temas noktası tasarımı ve pozitif etki araçları uygulanır.

Giriş

İçindekiler

Strateji ve Sektörel Vizyon

Finansal Yönetim ve Risk Analizi

Yönetim, Denetim ve Liderlik

Dijitalleşme ve Yenilik

Misafir Deneyimi ve İletişim

İnsan ve Well-being Odaklı Turizm

İletişim

KPMG Akademi



www.kpmgakademi.com



akademi@kpmg.com.tr



+90 (212) 316-6000 (6934)



KPMG Akademi

Bu dokümanda yer alan bilgiler genel içeriklidir ve herhangi bir gerçek veya tüzel kişinin özel durumuna hitap etmemektedir. Doğru ve zamanında bilgi sağlamak için çalışmamıza rağmen bilginin alındığı tarihte doğru olduğu veya gelecekte olmaya devam edeceği garantisizdir. Hiç kimse özel durumuna uygun bir uzman görüşü almaksızın, bu dokümanda yer alan bilgilere dayanarak hareket etmemelidir. KPMG International Cooperative ("KPMG International") bir İsviçre kuruluşudur. KPMG ağına üye olan bağımsız firmalar, KPMG International'a bağlıdır. KPMG International'ın müşterilerine sunduğu herhangi bir hizmet yoktur. Hiçbir üye firmanın KPMG International'ı veya bir başka üye firmayı aynı şekilde KPMG International'ın da hiçbir üye firmayı üçüncü şahıslar ile karşı karşıya getirecek zorlayıcı ya da bağlayıcı hiçbir yetkisi yoktur. Tüm hakları saklıdır.

© 2026 KPMG Yeminli Müşavirlik A.Ş. KPMG International Cooperative'in üyesi bir Türl şirkettir. KPMG adı ve KPMG logosu KPMG International Cooperative'in tescilli ticari markalarıdır. Tüm hakları saklıdır. Türkiye'de basılmıştır.