



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Müşteri İlişkileri Yönetimi							
Ders Kodu		HIT216		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	3	İş Yüğü	75 (Saat)	Teori	3	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Müşteri ilişkileri yönetimi kavramına hakim, müşteri istek ve ihtiyaçlarını tanıyan, müşteri ilişkileri yönetim sürecini uygulayabilen, müşteri değer yönetimini ve müşteri sınıflamasını bilen, müşteri kazanma-tutma kavramlarını tanıyan, müşteri sadakati olgusuna hakim, müşteri şikâyetleri yönetimini tanıyan, uygulama sürecinde uygun bilgi teknolojisini seçebilen, ilişkisel pazarlama sürecinde veri toplama yetkinliğine sahip bireyler yetiştirmektedir.							
Özet İçeriğı		Genel olarak aşağıdaki bilgiler verilecektir: • Müşteri İlişkileri Yönetimine (MİY)Giriş • Müşteri İlişkilerinin Ekonomik Yönü							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), Tartışma							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)		Öğr. Gör. Burak GÜRSSES							

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	70

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Ders Notları
---	--------------

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Müşteri İlişkileri Yönetimine (MİY) Giriş
2	Teorik	İlişkisel Pazarlama Yaklaşımı
3	Teorik	Müşteri Kavramı ve Müşteri İstek Ve İhtiyaçları
4	Teorik	Müşteri İlişkilerinin Ekonomik Yönü
5	Teorik	MİY' in Bileşenleri
6	Teorik	İlişki Türleri ve Müşteri İlişkileri Oluşturma Yolları
7	Teorik	Müşteri Kazanma ve Tutma
8	Ara Sınav (Vize)	Ara Sınav
9	Teorik	Müşteri Bilgisi ve Müşteri Piramidi Analizi
10	Teorik	Müşteri Değer Yönetimi
11	Teorik	MİY Ölçüm Yaklaşımları
12	Teorik	MİY Teknoloji ve Sistemlerinin Değerlendirilmesi
13	Teorik	MİY Başarısızlık Nedenleri
14	Teorik	MİY' e Getirilen Eleştiriler ve MİY' in Geleceğı
15	Teorik	MİY' e Getirilen Eleştiriler ve MİY' in Geleceğı

Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yüğü Hesabı (Ortalama Saat)

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	14	2	1	42
Ara Sınav	1	14	1	15
Dönem Sonu Sınavı	1	17	1	18
Toplam İş Yüğü (Saat)				75
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				3

*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.



Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Müşteri İlişkileri Yönetimi sürecine hakim olma
2	Müşteriyi tutma ve kaybedilen müşteriyi kazanma programlarını kavrayabilme
3	müşteri ilişkileri yönetiminde teknolojinin etkisini araştırma
4	MİY çeşitlerini sıralar
5	Bilişim sistemleri, farklı MİY uygulamalarında nasıl kullanılabilir sıralar

Program Çıktıları (Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı)

1	Büro Yönetimi ve Sekreterlik ile ilgili temel bilgi ve kavramları açıklar ve bu bilgilere sahip olur.
2	Büro Yön. ve Sek. alanındaki edindiği kuramsal ve uygulamalı bilgileri kullanabilme becerisine sahiptir.
3	Alanında karşılaştığı sorunları analiz eder ve çözüm önerileri geliştirir
4	Alanı ile ilgili kendine verilen yetki çerçevesinde temel düzeydeki konularda bağımsız olarak çalışabilir, sorumluluk alabilir.
5	Alanı ile ilgili gelişmeleri takip ederek, mesleğini daha ileri bir düzeye yönlendirebilir.
6	A1-A2 düzeyinde yabancı dil(İngilizce) bilir, mesleği ile ilgili yabancı dilde iletişimi kurabilir.
7	Temel düzeyde bilgisayar işletim sistemleri, ofis uygulamaları ve klavye kullanımını bilir.

Program ve Öğrenme Çıktıları İlişkisi 1:Çok Düşük, 2:Düşük, 3:Orta, 4:Yüksek, 5:Çok Yüksek

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	4	4	3	5	4
PÇ2	5	4	3	5	5
PÇ3	4	5	4	4	4
PÇ4	4	3	5	4	5
PÇ5	3	4	5	4	5
PÇ6	5	5	4	4	3
PÇ7	4	5	3	4	5

