AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı	Müşteri İlişkileri Yönetimi								
Ders Kodu	İYP114		Ders Düzeyi		Önlisans				
AKTS Kredi	3	İş Yükü	75 *(Saat)*	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı	Öğrencinin, İşletmenin hedef ve stratejilerine göre müşteriler ile iletişim kurabilmesini ve müşterilerin özelliklerine göre sınıflandırılmasına yardımcı olabilmesini, Online alışveriş sisteminin özelliklerine göre Online tüketici davranışlarını, müşterilerin satın alma yöntem ve sıklıklarına göre de geleneksel tüketici davranışlarını yorumlayabilmesini, randevu alma ve verme kurallarına göre, randevu düzenleyebilmesini ve izleyebilmesini, ağırlama tekniklerine göre müşteriyi ağırlayabilmesini, müşteriyi elde tutma programlarına göre, müşteri değeri yaratmak konusunda ve müşteri memnuniyeti ölçme tekniklerine göre müşteri memnuniyet ölçümüne yardımcı olmayı sağlamaktır.								
Özet İçeriği	Müşteriler ile iletişim kurmak, Müşterilerin sınıflandırılmasına yardımcı olmak, Online tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak, Geleneksel tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak, Randevu düzenlemek ve izlemek, Müşteriyi ağırlamak, Müşteri değeri yaratmak konusunda katkı sağlamak, Müşteri memnuniyetinin ölçümüne katkı sağlamak								
Staj Durum	Yok								
Öğretim Yöntemleri	Anlatım (Takrir), Tartışma, Örnek Olay, Bireysel Çalışma								
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)	Öğr. Gör. Burak GÜRSES, Öğr. Gör. Mehmet TAŞDELEN								

Ders Koşulları	
Denk Ders	PMP205

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

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar	
1	Müşteri İlişkileri Yönetimi

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Müşteriler ile iletişim kurmak
2	Teorik	Müşteriler ile iletişim kurmak
3	Teorik	Müşterilerin sınıflandırılmasına yardımcı olmak
4	Teorik	Müşterilerin sınıflandırılmasına yardımcı olmak
5	Teorik	Online tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak
6	Teorik	Geleneksel tüketici davranışları ile ilgili bilgileri yorumlamak
7	Teorik	Randevu düzenlemek ve izlemek
8	Ara Sınav (Vize)	Ara sınav
9	Teorik	Randevu düzenlemek ve izlemek, Müşteriyi ağırlamak
10	Teorik	Müşteri değeri yaratmak konusunda katkı sağlamak
11	Teorik	Müşteri değeri yaratmak konusunda katkı sağlamak
12	Teorik	Müşteri memnuniyetinin ölçümüne katkı sağlamak
13	Teorik	Müşteri memnuniyetinin ölçümüne katkı sağlamak
14	Teorik	Müşteri şikâyetleri yönetimine katkı sağlamak
15	Teorik	Müşteri şikâyetleri yönetimine katkı sağlamak
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Final sınavı

Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yükü Hesabı (Ortalama Saat)				
Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yükü
Kuramsal Ders	14	0	2	28
Bireysel Çalışma	5	5	0	25

Ara Sınav	1	12	1	13
Dönem Sonu Sınavı	1	8	1	9
			Toplam İş Yükü (Saat)	75
			Yuvarla [Toplam İş Yükü (saat) / 25*] = **AKTS Kredisi**	3
**25 saatlik iş yükü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.*				

Dersin Öğrenme Çıktıları	
1	Müşteriyi tanımak
2	Müşteri randevu ve kabul programı yapmak
3	Müşteri memnuniyetini artırmak
4	Müşteriler ile iletişim kurmak
5	Müşteri ilişkilerini yönetmek

Program Çıktıları *(Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı)*	
1	Bilimsel ve mesleki etik değerlere sahip olmak.
2	Analitik ve eleştirel düşünce yeteneği kazanmak
3	Yaşam boyu yeni bilgi ve beceriler kazanma gerekliliği bilincine sahip olmak
4	Turizm sektörü ile ilgili temel kavramları bilmek
5	Turizm ile doğal, kültürel ve sosyal çevre ilişkileri bilincine sahip olmak
6	Alanında güncel konular ve yapılan araştırmaları takip edebilecek ve iletişim kurabilecek düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olmak
7	İkinci bir yabancı dili orta düzeyde kullanabilmek
8	Ekip çalışması yapma becerisine sahip olmak
9	Alanında bilişim teknolojilerini iyi düzeyde kullanabilme becerisine sahip olmak
10	Alanında yönetsel bilgi birikimi ve beceriye sahip olmak
11	Turizm endüstrisinin gerektirdiği insan ilişkileri ve davranışları konusunda yetkin olmak
12	Alanındaki trendleri takip edebilmek
13	Konaklama işletmeciliği alanında girişimcilik ve işletme kuruluş işlemleri konularına hakim olmak
14	Mesleğinin gerektirdiği konularda bilgi ve beceri sahibi olmak
15	Konaklama işletmelerinde kullanılan donanım ve ekipman hakkında bilgi sahibi olmak ve kullanabilmek
16	Konaklama işletmelerindeki sorunları saptama, çözümüne yönelik kararlar alma ve uygulama becerisine sahip olmak

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	4	4	4
PÇ2	4	4	4	4	4
PÇ3	4	4	5	5	5
PÇ4	3	3	3	3	3
PÇ8	4	4	4	4	4
PÇ9	3	5	5	5	5
PÇ10	4	4	4	4	4
PÇ11	5	5	5	5	5
PÇ12	3	3	3	3	3
PÇ14	4	4	4	4	4
PÇ15	4	4	4	4	4
PÇ16	5	5	5	5	5