



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SÖKE MESLEK YÜKSEKOKULU
TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ PROGRAMI
DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı	Müşteri İlişkileri Yönetimi								
Ders Kodu	TRZM240	Ders Düzeyi	Önlisans						
AKTS Kredi	2	İş Yüğü	50 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı	Müşteri İlişkileri Yönetimi kavramları hakkında bilgilendirmek								
Özet İçeriğı	Müşteri İlişkileri Yönetimi, MİY uygulamalarının işletmeleri için önemi, İşletme-müşteri arasındaki ilişki								
Staj Durum	Yok								
Öğretim Yöntemleri	Anlatım (Takrir)								
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)									

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	60

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Müşteri İlişkileri Yönetimi - Yard. Doç. Dr. Cemalettin AKTEPE - Yard. Doç. Dr. Mehmet BAŞ - Dr. Metehan TOLON
---	--

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Müşteri ve tüketici tanımı ve farklar
2	Teorik	Müşteri Memnuniyeti
3	Teorik	Müşteri Tatmini
4	Teorik	Müşteri Sadakati
5	Teorik	Müşteri sadakat düzeyleri
6	Teorik	İlişkisel pazarlama
7	Teorik	Müşteri ilişkileri yönetiminin tanımı ve içeriğı
8	Ara Sınav (Vize)	Ara sınav
9	Teorik	Müşteri ilişkileri yönetimi süreci
10	Teorik	Şikayet yönetimi
11	Teorik	Müşteri hizmetleri tanımı ve içeriğı
12	Teorik	Müşteri ilişkileri yönetimi ve teknoloji
13	Teorik	Müşteri ilişkileri yönetimi ve sosyal medya
14	Teorik	Müşteri ilişkilerinin ölçümlenmesi
15	Teorik	Müşteri ilişkileri yönetiminde veri tabanı oluşturma

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

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	14	0	2	28
Ara Sınav	1	10	1	11
Dönem Sonu Sınavı	1	10	1	11
Toplam İş Yüğü (Saat)				50
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				2

*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	MİY sistemlerini değerlendirme
2	MİY sürecini değerlendirme
3	MİY sistemlerinin kullanımını kavrama
4	Müşteri memnuniyetini sağlamak



5	Müşteri sadakatini öğrenmek
---	-----------------------------

Program Çıktıları (Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı)

1	Turizm bilgilerini diğer disiplinlere uygulama.
2	Turizm hizmetlerini yerini getirmede bağımsız davranma, inisiyatif kullanabilme ve yaratıcılık becerisi geliştirme.
3	Bilim, teknoloji ve çağdaş konular hakkındaki gelişmeleri takip ederek kendini geliştirme becerisi.
4	Bireysel çalışabilme yeteneği doğrultusunda kendi fikir ve düşüncelerini sözlü veya yazılı olarak açık ve net bir şekilde ifade edebilme becerisi.
5	Turizm hizmetlerini gerçekleştirebilmede ihtiyaç duyabileceği en önemli konulardan birisi olan insanlarla doğru ve düzgün iletişim kurabilme yeteneği
6	Mesleki sorumluluklar ve etik bilincine sahip olabilme becerisi.
7	İş güvenliği, işçi sağlığı, çevre koruma bilgisi ve kalite bilincine sahip olmak.
8	Turizm hizmetlerini yerine getirebilmede kullanacağı çağdaş teknik araç ve gereçleri kullanabilme becerisi.
9	Tanımlanmış bir hedef doğrultusunda ortaya çıkabilecek sorunlara karşı pratik düşünme ve doğru karar verme becerisi.
10	Turizm meslek hayatında karşılaşılabileceği krizleri doğru yönetebilme becerisi.
11	Mesleki hayatında kendini geliştirebilme ve modernleştirebilme becerisi.

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

	ÖÇ1
PÇ1	5

