



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Müşteri İlişkileri Yönetimi							
Ders Kodu		UTİ452		Ders Düzeyi		Lisans			
AKTS Kredi	6	İş Yüğü	151 (Saat)	Teori	3	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Dersin amacı tüketicilerin satın alma karar ve davranışlarını, bu davranışları etkileyen psikolojik ve sosyo-kültürel faktörleri yakından tanıyarak müşteri ihtiyaçlarının daha iyi tahmin ve tatmin edilmesini sağlamayı amaçlamaktadır.							
Özet İçeriğı		Piyasa ekonomisinde tüketicinin yeri; pazarlamada tüketici davranışının yeri ve önemi; tüketici davranış genel modeli; psikolojik faktörler: öğrenme ve bellek; güdüleme ve algılama, tutum, kişilik, benlik ve yaşam biçimi; sosyo kültürel faktörler: grup, aile, kişisel etkiler ve yeniliklerin yayılması, sosyal sınıf, kültür; tüketici satın alma süreci; toplum ve tüketici davranış; tüketicinin korunması ve tüketici bilinci; tüketici eğitimi konuları incelenmektedir.							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), Tartışma, Bireysel Çalışma							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)									

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

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

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Muhittin KARABULUT, Tüketici Davranış: Pazarlama Yeniliklerinin Kabulü ve Yayılışı, 3. Baskı, İstanbul, 1989.
---	---

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Dersin konusu, amacı ve yöntemi, Tüketici davranış kavramı ve özellikleri
2	Teorik	Tüketici davranışının pazarlamadaki önemi
3	Teorik	Tüketici davranış ve pazarlama stratejisi ilişkisi
4	Teorik	Tüketici davranışını etkileyen psikolojik faktörler-Öğrenme ve Bellek
5	Teorik	Güdüleme ve İlgiilenim/ Duyum ve Algılama
6	Teorik	Tutumlar, tutumların değiştirilmesi ve duygular
7	Teorik	Kişilik ve benlik/ Değerler ve yaşam biçimi
8	Teorik	Sosyo-kültürel faktörler- Grup dinamiğı ve danışma grubu/ Aile
9	Ara Sınav (Vize)	Ara Sınav
10	Ara Sınav (Vize)	Ara Sınav
11	Teorik	Kişisel etkiler ve yenilikler
12	Teorik	Sosyal sınıf / Kültür
13	Teorik	Tüketici davranışlarını etkileyen durumsal faktörler
14	Teorik	Tüketici karar alma sürecinin yapısı
15	Teorik	Tüketici karar alma sürecinin yapısı

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

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	13	0	3	39
Bireysel Çalışma	13	0	4	52
Ara Sınav	1	28	1	29
Dönem Sonu Sınavı	1	30	1	31
Toplam İş Yüğü (Saat)				151
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				6

*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.



Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Müşteri ilişkileri yönetimi kavramını ve gelişimini tanımlar.
2	Müşteri ilişkileri yönetimi stratejilerini bilir.
3	Müşteri ilişkileri yönetimi uluslararası değerlendirmelerini yapar.
4	Tüketici davranışının pazarlamadaki önemini öğrenir.
5	Tutumlar, tutumların değiştirilmesi ve duyguları tanımlayabilir.

Program Çıktıları (Yönetim Bilişim Sistemleri Programı)

1	Yönetim Bilişim Sistemleri alanı ile ilgili kavramları ve kavramlar arası ilişkileri açıklar.
2	İşletmeler için gerekli yazılımların neler olduğunu belirler, gerektiğinde ağı kurar, sistemleri belirler, teknolojiye gelişimi izleyerek bilişim sistemini günceller.
3	Bilimsel bilginin üretimi, işlenmesi, depolanması, iletilmesi ve kullanılması gibi konularda süreçler ile yöntem ve teknikleri bilir.
4	Bilginin iletildiği ortam ve araçları tanır ve kullanabilir.
5	Çeşitli organizasyonlar, bilgi işlem merkezleri ve alanla ilgili diğer kuruluşların yapısal, yönetsel ve teknik özelliklerini tanır.
6	Bilgi gereksiniminden başlayarak arama, bulma, kullanma ve iletme gibi temel alan becerilerine sahiptir.
7	Analiz ve senteze yönelik düşünme yeteneğine sahiptir. Farklı örgüt kültürleri ve örgüt yapıları için strateji-yapı alternatiflerini belirler ve amaca uygun strateji hazırlar.
8	Bilgi kaynaklarını tanıma, niteliklerini değerlendirme ve bilgi sistemlerini kurma ve yönetme becerisine sahiptir. Temel işletme bilgi sistemlerini (üretim, pazarlama, tedarik ve lojistik, insan kaynakları, muhasebe, finans) bilir ve kullanır.
9	Örgütlerin yönetim, üretim, finans, pazarlama gibi temel işletme işlevlerini anlar, yönetim ilkelerini açıklar, ekonomik kayıpları ve nedenlerini ortaya çıkartarak çözümler üretir. Örgütlerde verimlilik ve etkinliği artırmak için çalışmalar yapar.
10	Mesleki etik ilkelerini ve hukuksal düzenlemeleri bilir ve onlara uygun davranır.
11	Veri tabanı, teknoloji trendleri, ekonomi, e-ticaret, mobil ticaret ve yazılım projelerinin yönetimini bilir ve kullanır. Veritabanı yönetim sistemlerini kullanabilir.
12	Temel network kavramlarını öğrenir ve sunucu işletim sistemlerini kullanabilir.
13	Yönetim Bilişim Sistemleri alanındaki bilimsel araştırmaları izleyerek proje ve etkinlikler geliştirir veya onlara katkı sağlar. Bilgisayar ortamında proje yönetebilir.
14	Yönetim Bilişim sistemleri ile ilgili konularda düşüncelerini ve sorunlara ilişkin çözüm önerilerini nicel ve nitel verilerle destekleyerek uzman olan ve olmayan kişilerle paylaşır.
15	İşletme faaliyetlerinden ve çevresinden gelen veriyi depolayan, birleştiren, raporlayan ve analiz eden bilgi teknolojileri alt yapısını kurar ve geliştirir.

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

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3
PÇ1	2		
PÇ7		3	3
PÇ9			3
PÇ13			3
PÇ14			3
PÇ15			1

