



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ 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)			Prof. Dr. Pınar ALTIOK GÜREL						

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 - 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	Teorik	Müşteri ilişkileri yönetimi süreci
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
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Dönem Sonu Sınavı

Dersin Öğrenme, Öğretme 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 İşletmeciliği kavramını iyi bilmek ve ekonomi, muhasebe, finans, yönetim, pazarlama, insan kaynakları alanlarını turizm sektörüne uyarlamak.
2	Turizm sektörüne ve turizmin alt endüstrisini oluşturan konaklama, yiyecek içecek, seyahat, ulaştırma, eğlence ve diğer işletmelerine vakıf olmak.
3	Turizm sektörünün alt endüstrilerinin koordinasyonu ve entegrasyonu konusunda bilgi sahibi olmak. Otelin departmanları arasındaki iletişimi ve koordinasyonu kavramak.
4	Turizm sektöründeki gelişmeleri takip ederek bu gelişmeler özelinde kendini yenilemek.
5	Turizm sektörünün yapısı ve işleyişi ile ilgili mevzuatı bilmek. Turizm işletmeleri ve turizm türleri ile ilgili yasal düzenlemeler hakkında bilgi sahibi olmak.
6	Konaklama işletmeleri ile ilgili ayrıntılı bilgi sahibi olmak ve otelcilik ile ilgili temel alanları (ön büro, kat hizmetleri, yiyecek içecek hizmetleri, eğlence hizmetleri) öğrenmek.
7	Konuklarla yazılı ve sözlü iletişim kurabilmek ve ikna gücüne sahip olmak. Satış ve pazarlama konusunda bilgi sahibi olmak ve ikna kabiliyetine sahip olmak.
8	Temel bilgisayar bilgisine ve ilgili programları kullanma becerisine sahip olmak. Otelcilik endüstrisinde kullanılan yazılımlar ile ilgili bilgi sahibi olmak.
9	Atatürk ilke ve inkılaplarını öğrenmek tarih ve coğrafya hakkında bilgi sahibi olmak. Türkiye ve dünya turizm coğrafyası ile ilgili yeterli bilgi düzeyine sahip olmak.
10	Yeterli düzeyde İngilizce (okuma, yazma, anlama ve konuşma) bilgisine sahip olmak. Konuklarla İngilizce (yazılı ve sözlü) iletişim kurabilmek.
11	İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili ayrıntılı bilgi sahibi olmak. İş sağlığı ve güvenliği kapsamında belirlenen mevzuatı iyi bilmek ve gelişmeleri takip etmek.
12	İşletme ya da konuklarla ilgili sorunların çözümüne ilişkin fikirler üretmek bunları uygulayabilmek.
13	Çalıştığı işletmeyi benimsemek, sorumluluklarını yerine getirmek ve takım çalışmasına yatkın olmak. Çalıştığı departmanın gereklerini yerine getirmek. Turizm işletmelerinin hiyerarşik düzenine uygun hareket etmek.

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

	ÖÇ1
PÇ1	5
PÇ2	5
PÇ3	5
PÇ4	5
PÇ5	5
PÇ6	5
PÇ7	5
PÇ8	5
PÇ9	5
PÇ10	5
PÇ11	5
PÇ12	5
PÇ13	5

