AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı	Müşteri İlişkileri Yönetimi								
Ders Kodu	EF257		Ders Düzeyi	Lisans					
AKTS Kredi	5	İş Yükü	125 *(Saat)*	Teori	3	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı	Öğrencileri, Müşteri İlişkileri Yönetimi kavramları hakkında bilgilendirmek								
Özet İçeriği	Müşteri İlişkileri Yönetimi günümüz rekabet koşullarında önemini ortaya koyan bir kavram olarak ortaya çıkmaktadır. MİY uygulamalarının işletmeleri için öneminin vurgulandığı bu derste öğrenciler işletme-müşteri arasındaki ilişkilerin nasıl düzenleneceği konusunda bilgi alacaklardır.								
Staj Durum	Yok								
Öğretim Yöntemleri	Anlatım (Takrir), 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	Adrian Payne, HANDBOOK OF CRM: Achieving Excellence in Customer Management, Elsevier,
2	Don Peppers, Martha Rogers, Managing Customer Relationships: A Strategic Framework, John Wiley & Sons, Inc

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Derse giriş, genel bakış
2	Teorik	MİY için stratejik çerçeve geliştirilmesi
3	Teorik	Strateji geliştirme süreci
4	Teorik	Değer yaratma süreci
5	Teorik	enformasyon yönetim süreci
6	Teorik	Performans değerlendirme süreci
7	Teorik	Müşterileri tanımlama
8	Ara Sınav (Vize)	Vize
9	Teorik	Müşteriyle etkileşime girmek
10	Teorik	Öğrenen ilişkiler kurmak için etkileşim araçlarının kullanılması
11	Teorik	Gizlilik ve müşteri geribeslemesi
12	Teorik	Öğrenen ilişkiler için kitlesel uyarlama
13	Teorik	Müşteri tabanlı inisiyatiflerde başarıyı ölçmek
14	Teorik	genel değerlendirme
15	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Final
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Final

Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yükü Hesabı (Ortalama Saat)				
Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yükü
Kuramsal Ders	14	2	3	70
Ödev	4	2	2	16
Bireysel Çalışma	10	1	1	20
Ara Sınav	1	8	1	9

Dönem Sonu Sınavı	1	9	1	10
			Toplam İş Yükü (Saat)	125
			Yuvarla [Toplam İş Yükü (saat) / 25*] = **AKTS Kredisi**	5
**25 saatlik iş yükü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.*				

Dersin Öğrenme Çıktıları	
1	Öğrenciler MİY sistemlerini değerlendirebilecekler
2	Öğrenciler MİY geliştirme süreçlerini değerlendirecekler
3	Öğrenciler MİY' i kullanmanın temellerini öğrenecekler
4	Veritabanına dayalı pazarlama uygulamaları incelenir.
5	Müşteri ilişkileri türleri ve stratejileri tanımlanır.

Program Çıktıları *(Ekonomi ve Finans Programı)*	
1	Finans ve ekonomi konuları ile ilgili temel ilke ve kavramları tanımlayabilme
2	Küresel ekonomi ve uluslararası ekonomi konularını yorumlayabilme
3	Ekonomik ve finansal beklentilere uygun raporlama teknikleri geliştirebilme
4	Mesleki konularda sahip olduğu bilgi birikimini kullanabilme
5	Yaşam boyu öğrenme felsefesini benimseyebilme
6	Makro ve mikro ekonomik gelişmeleri analiz edebilme
7	İstatistiksel bilgileri, ekonomi ve finans alanındaki çalışmalarında uygulayabilme
8	Alanı ile ilgili konularda inisiyatif kullanabilme
9	Mesleki çalışmalarında zamanı etkili bir şekilde kullanabilme

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

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4
PÇ1	4	4	5	4
PÇ2	5	3	4	5
PÇ3	4	3	4	5
PÇ4	3	4	5	5
PÇ5	3	5	3	5
PÇ6	4	5	4	5
PÇ7	2	5	5	5
PÇ8	2	5	4	2
PÇ9	5	4	4	4