AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı	Müşteri İlişkileri Yönetimi								
Ders Kodu	BYY115		Ders Düzeyi		Önlisans				
AKTS Kredi	3	İş Yükü	75 *(Saat)*	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı	Dersin temel amacı öğrencilerin hizmet üreten işletmelerde yada mamul üreten işletmelerin hizmetle ilgili departmanlarında gelecekte edinecekleri pozisyonlarda başarılı olmalarını sağlayacak teorik ve pratik bilgileri edinmelerini sağlamaktır.								
Özet İçeriği	Bu derste öğrencilerin perakende sektörü özelinde hizmet sektöründe müşteri hizmetleri yönetimi, müşteri tatmininin arttırılması, müşteri sadakati sağlanması hakkında teorik altyapı oluşturmaları ve edindikleri bilgiler doğrultusunda sektördeki uygulamaları incelemeleri ve değerlendirmeleri amaçlanmaktadır.								
Staj Durum	Yok								
Öğretim Yöntemleri	Anlatım (Takrir), Tartışma								
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)	Öğr. Gör. İsmet ANIK BAYSAL								

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

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar	
1	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Beyza Gültekin - Üzeyir Kement, Nobel Yayınevi

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Hizmet Sektörü
2	Teorik	Müşteri İlişkileri Yönetimi
3	Teorik	CRM'de Yeni Yaklaşımlar
4	Teorik	Perakende Sektöründe Tüketici Davranışı
5	Teorik	Perakende Çevresinin Şekillendirilmesi
6	Teorik	Müşteri Şikayetlerinin Yönetimi
7	Teorik	Müşteri Geribildirimi
8	Ara Sınav (Vize)	Ara sınav
9	Teorik	Müşteri Veritabanlarının Oluşturulması ve Yönetimi
10	Teorik	Veri Depolama
11	Teorik	Verinin Bilgiye Dönüşümü
12	Teorik	CRM için İnsan Kaynakları Yönetimi
13	Teorik	Müşteri Tatmini
14	Teorik	Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Arttırılması
15	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Yarıyıl sonu 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
Ödev	10	0	1	10
Dönem Ödevi	5	0	5	25
Ara Sınav	1	5	1	6
Dönem Sonu Sınavı	1	5	1	6
			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	Bu dersi tamamlayan öğrenci, hizmet sektörünün yapısının, süreçlerinin ve müşteri hizmetleri yönetiminin detaylı olarak açıklayabilecektir.
2	Bu dersi tamamlayan öğrenci, hizmet sektöründe müşteri davranışını tanımlayabilecektir.
3	Bu dersi tamamlayan öğrenci, müşteri tatmininin ölçümü ve geliştirilmesi için gerekli çalışmaları sınıflandırabilecektir.
4	Müşteri İlişkileri Yönetimi ile ilgili yeni yaklaşımlar konusunda bilgi sahibi olmak.
5	Müşteri İlişkileri Yönetiminde hizmet kalitesinin arttırılması konusunda bilgi sahibi olmak.

Program Çıktıları *(Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı)*	
1	Bilgi ve iletişim teknolojisi araçları ile diğer mesleki araçları ve teknikleri kullanabilme becerisi
2	Mesleki süreçleri planlama ve uygulama becerisi
3	Yabancı dilde iletişim kurma becerisi
4	Mesleki özgüven becerisi
5	Girişimcilik Becerisi
6	Teorik alan bilgilerini uygulamada kullanabilme becerisi
7	Gereksinimleri karşılayacak biçimde bir süreci yönetme becerisi
8	Disiplinlerarası da dahil takımlarda çalışma becerisi
9	Mesleki uygulamada problemleri tanımlama ve çözme becerisi
10	Mesleki etik ve sorumluluk bilinci

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

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	5	5	5	5	5
PÇ2	3	3	5	3	4
PÇ4	4	3	4	4	5
PÇ5	2	1	2	3	4
PÇ6	2	3	3	3	4
PÇ7	2	2	3	3	4
PÇ8	2	1	1	1	1
PÇ9	1	1	1	1	1
PÇ10	1	1	1	1	1