



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Müşteri İlişkileri Yönetimi							
Ders Kodu		HIT216		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	3	İş Yükü	75 (Saat)	Teori	3	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Müşteri ilişkileri yönetimi kavramına hakim, müşteri istek ve ihtiyaçlarını tanıyan, müşteri ilişkileri yönetim sürecini uygulayabilen, müşteri değer yönetimini ve müşteri sınıflamasını bilen, müşteri kazanma-tutma kavramlarını tanıyan, müşteri sadakati olgusuna hakim, müşteri şikâyetleri yönetimini tanıyan, uygulama sürecinde uygun bilgi teknolojisini seçebilen, ilişkisel pazarlama sürecinde veri toplama yetkinliğine sahip bireyler yetiştirmektir.							
Özet İçeriği		Genel olarak aşağıdaki bilgiler verilecektir: • Müşteri İlişkileri Yönetimine (MİY)Giriş • Müşteri İlişkilerinin Ekonomik Yönü							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), Tartışma							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)			Öğr. Gör. Burak GÜRSSES						

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

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

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Ders Notları
---	--------------

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Müşteri İlişkileri Yönetimine (MİY) Giriş
2	Teorik	İlişkisel Pazarlama Yaklaşımı
3	Teorik	Müşteri Kavramı ve Müşteri İstek Ve İhtiyaçları
4	Teorik	Müşteri İlişkilerinin Ekonomik Yönü
5	Teorik	MİY' in Bileşenleri
6	Teorik	İlişki Türleri ve Müşteri İlişkileri Oluşturma Yolları
7	Teorik	Müşteri Kazanma ve Tutma
8	Ara Sınav (Vize)	Ara Sınav
9	Teorik	Müşteri Bilgisi ve Müşteri Piramidi Analizi
10	Teorik	Müşteri Değer Yönetimi
11	Teorik	MİY Ölçüm Yaklaşımları
12	Teorik	MİY Teknoloji ve Sistemlerinin Değerlendirilmesi
13	Teorik	MİY Başarısızlık Nedenleri
14	Teorik	MİY' e Getirilen Eleştiriler ve MİY' in Geleceğı
15	Teorik	MİY' e Getirilen Eleştiriler ve MİY' in Geleceğı

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

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	14	2	1	42
Ara Sınav	1	14	1	15
Dönem Sonu Sınavı	1	17	1	18
Toplam İş Yüğü (Saat)				75
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				3

*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.



Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Müşteri İlişkileri Yönetimi sürecine hakim olma
2	Müşteriyi tutma ve kaybedilen müşteriyi kazanma programlarını kavrayabilme
3	müşteri ilişkileri yönetiminde teknolojinin etkisini araştırma
4	MİY çeşitlerini sıralar
5	Bilişim sistemleri, farklı MİY uygulamalarında nasıl kullanılabilir sıralar

Program Çıktıları (Tapu ve Kadastro Programı)

1	Tapu ve Kadastro ile ilgili temel bilgi ve kavramlara sahip olur, açıklar, yorumlar.
2	Matematik, fen bilgilerini uygulama ve teknik problemleri tanımlama, formüle etme ve çözme becerisine sahiptir
3	Tapu ve kadastro alanına ilişkin kavram ve kuramlar ile bu kavram ve kuramlar arasındaki ilişkiyi kavrar
4	Disiplinler arası takımlarda çalışabilme becerisi kazanır
5	Mesleki ve etik sorumluluk bilincine sahip olur.
6	Teknik geziler ve stajlar aracılığı ile mesleki uygulamaları yerinde görmüş olan mezunlar yetiştirilir
7	Alanının gerektirdiği düzeyde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanabilir
8	Evrensel etik ve kültürel değerleri özümseme, çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahip olur

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

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	4	5	5	3	4
PÇ2	5	4	3	5	4
PÇ3	4	5	4	5	4
PÇ4	5	3	3	5	5
PÇ5	3	5	5	4	5
PÇ6	4	5	3	4	4
PÇ7	3	4	5	5	5
PÇ8	5	4	4	3	5

