AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı	Müşteri İlişkileri Yönetimi								
Ders Kodu	ISLE359		Ders Düzeyi	Lisans					
AKTS Kredi	5	İş Yükü	125 *(Saat)*	Teori	3	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı	OGRENCILERIN, ISLETMELERDEKI MUSTERI ILISKILERININ PAZARLAMA, SATIS VE HEDEF KITLELERLE UZUN SURELI SAGLIKLI ILISKILER KURMAK ACISINDAN ONEMINI OGRENMELERINI SAGLAMAK.								
Özet İçeriği	OGRENCILERIN, ISLETMELERDEKI MUSTERI ILISKILERININ PAZARLAMA, SATIS VE HEDEF KITLELERLE UZUN SURELI SAGLIKLI ILISKILER KURMAK ACISINDAN ONEMINI OGRENMELERINI SAGLAMAK.								
Staj Durum	Yok								
Öğretim Yöntemleri	Anlatım (Takrir), Tartışma								
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	ODABASI Y. SATISTA VE PAZARLAMADA MUSTERI ILISKILERI YONETIMI, SISTEM YAYINCILIK, 2007. ARGAN M, YILMAZ RA, ERSOY NF, BARIS G, UYGUN M, PERAKENDECILIKTE MUSTERI ILISKILERI YONETIMI, ANADOLU UNIVERSITESI YAYINLARI, 2013. BAKIRTAS H, YILMAZ RA, OZMEN M, BARIS G, MUSTERI ILISKILERI YONETIMI, ANADOLU UNIVERSITESI YAYINLARI, 2013.

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	TANISMA VE DERSE GENEL BIR BAKIS
2	Teorik	MIY KAVRAMI, KAPSAMI, ONEMI
3	Teorik	MUSTERILERLE ILETISIM KURMA
4	Teorik	MUSTERI HIZMETI VE HIZMET KALITESI
5	Teorik	MUSTERI ILISKILERINDE STRATEJIK YAKLASIM
6	Teorik	MUSTERI ILISKILERININ PLANLANMASI VE UYGULAMA SURECI
7	Teorik	MUSTERI TATMINI, SADAKATI VE ELDE TUTMA
8	Ara Sınav (Vize)	Ara Sınav
9	Teorik	MIY PROGRAMLARI VE UYGULAMALARI
10	Teorik	MUSTERI SIKAYET YONETIMI
11	Teorik	MUSTERI ILISKILERININ OLCULMESI
12	Teorik	MUSTERI ODAKLI ORGUT KULTURU
13	Teorik	MIY UYGULAMALARI
14	Teorik	MUSTERI ILISKILERINDE KARSILASILAN SORUNLAR VE COZUMLERI
15	Teorik	MIY UYGULAMALARI
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Dönem 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	2	3	70
Bireysel Çalışma	7	2	2	28
Ara Sınav	1	10	1	11

Dönem Sonu Sınavı	1	15	1	16
			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	MIY KAVRAMININ ONEMINI BILIR
2	MUSTERILERLE SAGLIKLI ILETISIM KURMAYI BILIR
3	MUSTERI KAZANMA VE ELDE TUTMA CALISMALARINI TASARLAYABILIR

Program Çıktıları *(İşletme Programı)*	
1	İşletme temel fonksiyonları ve kavramlarını bilmek
2	İşletme alanında edindiği bilgileri çalışma hayatında nasıl uygulayacağını bilmek
3	Uzmanlık alanında gereksinim duyulan bilgiye nasıl ve ne şekilde ulaşılacağını bilmek
4	İktisat, pazarlama, hukuk, finans ve muhasebe gibi alanlarda yeterli bir alt yapı oluşturabilmek.
5	Uluslararası piyasaları takip etmek ve gelişmeleri programda edindiği bilgilerle yorumlayabilmek
6	Çevreyle etkin bir şekilde iletişim kurabilmek
7	Ekip çalışması yapabiliyor olmak
8	Alanında kullanılan bilgisayar yazılımlarını ve iletişim teknolojilerini etkin şekilde kullanmak
9	İşletmecilikle ilgili olası sorunları tanımak ve çözebilmek

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

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