



YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ YOZGAT MESLEK YÜKSEKOKULU

FINANS, BANKACILIK VE SİGORTACILIK BÖLÜMÜ BANKACILIK VE SİGORTACILIK PROGRAMI

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ DERS ÖĞRETİM PLANI

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
MIY001.1	Müşteri İlişkileri Yönetimi	3	S	3+0+0	3	5	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Bu derste yönetimin tarihsel gelişim süreci ele alınacaktır. Yönetim teorileri hakkında detaylı bilgi verilecektir. Müşteri ve müşteri ilişkileri kavramları kapsamlı olarak ele alanacaktır. Bankacılık sektöründeki müşteri ilişkileri uygulamaları hakkında bilgilendirmeler yapılacaktır.
Dersin Amacı	Müşteri ilişkileri kavramını tanımlayabilecek, müşteri ilişkileri ile ilişkili diğer kavramları sayıp aralarındaki bağı açıklayabilecek. Müşteri ilişkilerinin yönetim boyutunu kavramak için gerekli müşterilerle iletişimin önemini açıklayabilecek ve boyutlarını sayabilecek. Müşteri ilişkilerinde müşteri bağlılığı ve kalite kavramlarının yerini açıklayabilecek
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	Türkçe
Öğretim Yöntemi	() Örgün () Uzaktan () Karma/Hibrit
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	Yok
Dersin Öğrenme Çıktıları	1. Müşteri ilişkileri konusuna stratejik olarak yaklaşmak isteyen işletmelerin düşünce yapısını izah edebilecek, stratejik düşünce ile ilişkili kavramları sayabilecek 2. Müşteri ilişkilerinin planlama ve uygulama sürecini açıklayabilecek 3. Müşteri ilişkilerinin uygulama aşamasında büyük yeri olan örgütsel kültürün önemini ifade edebilecek 4. Müşteri ilişkilerinden uygulama örnekleri verebilecek 5. Müşterilerle işletme arasında işler her zaman planlandığı gibi gitmediği sorunlu zamanlarda sorunların çözümünde neler yapılabileceğine yönelik bir iç görüye sahip olacak

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Müşteri İlişkileri Yönetimi: Tanımı, Kapsamı, Önemi;	
2	Müşteri İlişkileri Yönetimi: Tanımı, Kapsamı, Önemi;	
3	Müşterilerle İletişim ve Boyutları	
4	Hizmetlerde Müşteri Bağlılığı ve Kalite	
5	Hizmetlerde Müşteri Bağlılığı ve Kalite	
6	Müşteri İlişkilerinde Stratejik Yaklaşım Müşteri İlişkilerinin Planlaması ve Uygulama Süreci	
7	Müşteri İlişkilerinde Stratejik Yaklaşım Müşteri İlişkilerinin Planlaması ve Uygulama Süreci	
8	Ara Sınav	

9	Örgüt Kültürü ve Müşteri İlişkileri;	
10	Örgüt Kültürü ve Müşteri İlişkileri;	
11	Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları	
12	Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları	
13	Müşteri İlişkilerinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözümleri .	
14	Müşteri İlişkilerinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözümleri .	
15	Final Sınavı	

Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Müşteri İlişkileri Yönetimi (Anadolu Üniversitesi AÖF)

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev		
Uygulama		-
Ara Sınav	1	%70
Kısa sınav (Quiz)	1	%30
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)		%40
Finalin Başarıya Oranı (%)		%60
Toplam		%100

DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	3	42
Uygulama			
Forum/ Tartışma Uygulaması	14	1	14
Okuma	14	1	14
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	14	1	14
Materyal Tasarlama, Uygulama			
Rapor Hazırlama	14	2	25
Sunu Hazırlama			
Sunum			
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	14	1	14
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			127
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			127/25
Dersin AKTS Kredisi			127÷5
Not: Dersin iş yükü tablosu öğretim elemanı tarafından ders özelinde belirlenecektir.			

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI KATKI DÜZEYLERİ

No	Program Öğrenme Çıktıları	1	2	3	4	5
1	Bankacılık ve Sigortacılık alanında yeterli altyapıya sahiptir; bu alanlardaki kuramsal ve uygulamalı bilgileri kullanır.					X
2	Alanı ile ilgili temel düzeydeki bir çalışmayı bağımsız olarak yürütebilme becerisine sahiptir.				X	
3	Alanında edindiği temel düzeydeki bilgi ve becerileri kullanarak, sorunları tanımlar, analiz eder ve verileri yorumlar.			X		
4	Alanı ile ilgili uygulamalarda, takımlarda veya bireysel çalışmalarda sorumluluk alır.		X			
5	Alanı ile ilgili mesleki ortam ve araçları kullanarak, plan ve proje gerçekleştirme becerisine sahiptir.	X				
6	Öğrenimini aynı alanda bir ileri eğitim düzeyine veya aynı düzeydeki bir mesleğe yönlendirebilir.			X		
7	Sorumluluğu altında çalışanların bir proje çerçevesinde gelişimlerine yönelik etkinlikleri yürütebilme becerisine sahiptir.		X			
8	Alanının gerektirdiği temel düzeyde bilgisayar yazılım ve donanımlarını kullanır.					
9	Alanı ile ilgili iş yeri uygulamaları, çalışanların sağlığı, çevre ve iş güvenliği konularında bilgiye ve alanındaki uygulamaların hukuksal sonuçları hakkında farkındalığa sahiptir.					X
10	Alanı ile ilgili konularda düşüncelerini ve sorunlara ilişkin çözüm önerilerini uzman olan ve olmayan kişilerle paylaşabilir ve tartışabilir.			X		
11	Tarihi değerlere saygılı, sosyal sorumluluk bilincine, evrensel, toplumsal ve mesleki etik bilincine sahiptir.					
12	Sözlü ve yazılı olarak etkili iletişim kurar.				X	
13	Alanındaki yenilikleri takip edebilecek düzeyde bir yabancı dil bilgisine sahiptir.					
14	Yaşam boyu öğrenmenin gerekliliğini kavrar, bilim ve teknolojiye gelişmeleri izler ve bilgilerin güncelliğini sağlayacak yöntemleri kullanır.	X				
15	Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma konularında farkındalığa sahiptir.				X	