



YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ YOZGAT MESLEK YÜKSEKOKULU
YÖNETİM VE ORGANİZASYON BÖLÜMÜ
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	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	3	Z	3+0+0	3	5	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Bu ders kapsamında Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Müşteri İlişkileri Yönetimi'nin perakendecilik, pazarlama, satış ve hizmet alanlarındaki uygulamaları ele alınmaktadır.
Dersin Amacı	Bu dersin amacı; müşteri odaklı anlayışla, mevcut var olan ve kolay erişilebilecek imkanları kullanarak, başarılı bir marka yaratma sürecinde, Müşteri İlişkileri Yönetiminden nasıl faydalanılacağına öğrenilmesidir.
Dersin Seviyesi	ÖNLİSANS
Dersin Öğretim Dili	TÜRKÇE
Öğretim Yöntemi	() Örgün (X) Uzaktan () Karma/Hibrit
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	Dr. Öğr. Üyesi ZUHAL AKGÜN
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	--
Dersin Öğrenme Çıktıları	<ol style="list-style-type: none">1. Müşteri İlişkileri Yönetiminin bir pazarlama stratejisi olarak önemi kavranır.2. Müşteri ilişkileri türleri ve stratejileri tanımlanır.3. Müşterilerle İletişim ve Değer Oluşturma süreci tanımlanır.4. Sadakat programları incelenir.5. Müşteri İlişkileri Yönetiminin Ölçülmesini öğrenilir.

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramı, Tanımı, Gelişimi ve Özellikleri	
2	Müşteri İlişkileri Yönetimi Bileşenleri ve Modelleri	
3	Müşteri İlişkileri Yönetimine Geçiş ve Uygulama Süreci	
4	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Unsurları	
5	Müşterilerle İletişim ve Değer Yaratmak	
6	Müşteri Kazanma, Elde Tutma ve Müşteri Yaşam Boyu Değeri Oluşturma	
7	Müşteri İlişkileri Yönetiminde Taraflarla İlişkiler	
8	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Diğer Kavramlarla Olan İlişkisi	
9	Müşteri İlişkileri Yönetimi ve E-Ticaret	
10	Müşteri İtirazları Ve Şikâyet Yönetimi	
11	MİY'de Başarısızlık Nedenleri	
12	Satış Yönetimi	
13	Müşteri İlişkileri Yönetimi Sektör Uygulamaları	
14	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Ölçülmesi ve Yatırımın Geri Dönüşü (ROI)	
15	Final Sınavı	

Dersin Öğrenme Kaynakları

- 1 Atatürk Üniversitesi Yayınları
2 öğretim üyesinin ders notları, önereceği güncel kaynaklar

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev		
Uygulama		
Forum/ Tartışma Uygulaması		
Kısa sınav (Quiz)		%100
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)		%50
Finalin Başarıya Oranı (%)		%50
Toplam		%100

DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	3	42
Uygulama			
Forum/ Tartışma Uygulaması			
Okuma	14	2	28
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	14	2	28
Materyal Tasarlama, Uygulama			
Rapor Hazırlama			
Sunu Hazırlama			
Sunum			
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	14	1	14
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			112
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			112/25
Dersin AKTS Kredisi			4,5-≅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	Öğrenci kendini geliştirir					x
2	Yönetim becerisine sahip olur				x	
3	İşletme kuruluşunu öğrenir					
4	Pazarlama ve satış yeteneği gelişir					x
5	Temel ekonomi ilke ve kavramlarına hakim olur					
6	Muhasebe bürosu açma yetkinliğine ulaşır					
7	Halkla ilişkiler konusunda kendini geliştirir.					
8	Mali ve ekonomik piyasaları tanır					
9	Mesleği ile ilgili mevzuatı takip etmenin önemini karayabilme					
10	İşletme-banka ilişkileri konusunda bilgilendirilme					

11	Alanı ile ilgili konularda, bireysel ve grup olarak araştırma ve uygulama konularında deneyim kazanma			x		
12	Bağımsız davranabilme ve inisiyatif alma			x		
13	Mesleki ve etik sorumluluk bilincine sahip olma			x		
14	Mesleğin sorunlarını anlayıp yorumlayarak, fikirlerini sözlü ve / veya yazılı, açık ve öz bir şekilde ifade edebilme			x		
15	Ulusal ve uluslararası çağdaş sorunları izleyebilme			x		

Bozok