Ders İzlencesi

Ders Kodu - Ders Adı	**İŞL328 - Müşteri Değeri ve Teorik Yaklaşımlar**
Ders Türü	VI.Yarıyıl
Teori + Uygulama	2+0
AKTS	**5.0**
Ders Dili	Türkçe
Ders Türü	Mesleki Seçmeli Dersler
Öğretim Elemanları	DR. ÖĞR. ÜYESİ HALDUN ÇOLAK

Dersin Veriliş Biçimi	Yüz yüze
Önkoşullar	Bu dersin ön koşul ya da eş koşulu bulunmamaktadır
Önerilen Dersler	PZL312 Consumer Behavior (Tüketici Davranışları)PZL314 Services Marketing (Hizmet Pazarlaması) İŞL 329 Supply Chain Management (Tedarik Zinciri Yönetimi) (ENG)
Önerilen Kaynaklar	- Heinonen, K. (2023). Characterizing Ex situ Value: A Customer-Dominant Perspective on Value, Journal of Travel Research, 62(8), 1707-1721- Lipkin, M. & Heinonen, K. (2022). Customer ecosystems: Exploring how ecosystem actors shape customer experience, Journal of Services Marketing, 36 (9), 1-17. Received the 2023 Emerald Literati Award
Staj & Uygulama	Yoktur.

Ders İzlencesi

Haftalar	Öğrenme Çıktıları	Konular	Öğretim Yöntemleri
1. hafta		Giriş (tanışma ve derse ilişkin genel bilgiler)	
2. hafta		Müşteri kimdir?	
3. hafta		Değer ve Müşteri Değeri Kavramları	
4. hafta		Değişen Pazarlama Paradigması ve Değer	
5. hafta		Hizmet Baskın Mantık ve Değerin Birlikte Yaratılması	
6. hafta		Müşteri Odaklı Yaklaşım	
7. hafta		Ödev Sunuşları	
8. hafta		Aara Sınavlar	
9. hafta		Müşteri İç Görüsü Kavramı	
10. hafta		Ödev Sunuşları 2	
11. hafta		Değer Yaratılır mı?	
12. hafta		Müşteri Baskın Mantık ve Deneyim Değeri	
13. hafta		Endüstriyel (B2B) Müşteri Değeri	
14. hafta		Gelecek Araştırma Konuları Üzerine Beyin Fırtınası	

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
1	Müşteri Değeri ve Endüstriyel (B2B) Müşteri Değeri Kavramlarını Tanımlayabilmek
2	Değişen pazarlama paradigması çerçevesinde müşteri değerine olan farklı yaklaşımları ele alabilecektir.
3	Müşteri ekosistemi kavramını açıklayabilmek

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

İçerik girilmemiştir.

Dersin Teması

İçerik girilmemiştir.

AKTS İş Yükü

Etkinlik	Süre (Saat)	Sayı	İş Yükü
Teorik Derse Katılım	0	0	0
Sınıf Dışı Çalışma (Ön Hazırlık & Pekiştirme Amaçlı)	0	0	0
Ödevler	0	0	0
Proje - Rapor - Sunum Hazırlama	0	0	0
Ara Sınav Hazırlığı (sınav süresi dahil)	0	0	0
Final Sınavı Hazırlığı (sınav süresi dahil)	0	0	0
Uygulama (Laboratuvar, Müzik/Enstrüman Uygulaması, Atölye/Saha Çalışması vb.)	0	0	0
Staj Uygulaması	0	0	0
		Hesaplanan AKTS	**0**

Ölçme ve Değerlendirme

İçerik girilmemiştir.