Ders İzlencesi

Ders Kodu - Ders Adı	**PZL208U - Müşteri İlişkileri Yönetimi**
Ders Türü	II.Yarıyıl
Teori + Uygulama	0+0
AKTS	**5.0**
Ders Dili	Türkçe
Ders Türü	Alan Dışı Seçmeli Dersler
Öğretim Elemanları	DOÇ. DR. GÜLSEN SERAP ÇEKEROL

Dersin Veriliş Biçimi	Uzaktan eğitim
Önkoşullar	Bu dersin önkoşulu ya da eş koşulu bulunmamaktadır.
Önerilen Dersler	Bu dersle ilişkili önerilen başka dersler bulunmamaktadır.
Önerilen Kaynaklar	Dersle aynı ada sahip aşağıda belirtilen kitap dersin temel kaynağıdır. Ancak öğrenenler dilerlerse ek olarak bu kitapta belirtilen konulara ilişkin özellikle İnternetteki diğer kaynaklardan da yararlanabilirler. Timur Necdet; Barış Gülfidan (ed) (2013). Müşteri İlişkileri Yönetimi, Anadolu Üniversitesi Yayınları, No: 3001
Staj & Uygulama	Bu ders için staj veya uygulama yoktur.

Ders İzlencesi

Haftalar	Öğrenme Çıktıları	Konular	Öğretim Yöntemleri
1. hafta		Müşteri İlişkileri Yönetimi: Tanımı, Kapsamı, Önemi;	
2. hafta		Müşteri İlişkileri Yönetimi: Tanımı, Kapsamı, Önemi;	
3. hafta		Müşterilerle İletişim ve Boyutları	
4. hafta		Hizmetlerde Müşteri Bağlılığı ve Kalite	
5. hafta		Hizmetlerde Müşteri Bağlılığı ve Kalite	
6. hafta		Müşteri İlişkilerinde Stratejik Yaklaşım Müşteri İlişkilerinin Planlaması ve Uygulama Süreci	
7. hafta		Ara Sınav	
8. hafta		Müşteri İlişkilerinde Stratejik Yaklaşım Müşteri İlişkilerinin Planlaması ve Uygulama Süreci	
9. hafta		Örgüt Kültürü ve Müşteri İlişkileri;	
10. hafta		Örgüt Kültürü ve Müşteri İlişkileri;	
11. hafta		Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları	
12. hafta		Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları	
13. hafta		Müşteri İlişkilerinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözümleri .	
14. hafta		Final Sınavı	

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
1	Müşteri ilişkileri kavramını tanımlayabilecek, müşteri ilişkileri ile ilişkili diğer kavramları sayıp aralarındaki bağı açıklayabilecek
2	Müşteri ilişkilerinin yönetim boyutunu kavramak için gerekli müşterilerle iletişimin önemini açıklayabilecek ve boyutlarını sayabilecek
3	Müşteri ilişkilerinde müşteri bağlılığı ve kalite kavramlarının yerini açıklayabilecek
4	Müşteri ilişkileri konusuna stratejik olarak yaklaşmak isteyen işletmelerin düşünce yapısını izah edebilecek, stratejik düşünce ile ilişkili kavramları sayabilecek
5	Müşteri ilişkilerinin planlama ve uygulama sürecini açıklayabilecek
6	Müşteri ilişkilerinin uygulama aşamasında büyük yeri olan örgütsel kültürün önemini ifade edebilecek
7	Müşteri ilişkilerinden uygulama örnekleri verebilecek
8	Müşterilerle işletme arasında işler her zaman planlandığı gibi gitmediği sorunlu zamanlarda sorunların çözümünde neler yapilabileceğine yönelik bir iç görüye sahip olacak

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.

Değerlendirme Yöntemi ve Geçme Kriterleri	Sayısı	Yüzde (%)
1.Ara Sınav	1	30
Dönem Sonu Sınavı	1	70
	Toplam (%)	**100**