

**DERS TANIMLAMA FORMU**

|  |  |
|--|--|
| <b>Dersin Kodu ve Adı</b>  | BEYB5134 – Müşteri İlişkileri Yönetimi   |
| <b>Dersin Yarıyılı</b>   | Güz ve Bahar   |
| <b>Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)</b>   | Müşteri tatmini, müşteri sadakati, iletişim, örgütsel kültür.  |
| <b>Temel Ders Kitabı</b>   | Müşteri İlişkileri Yönetimi, Metehan Tolon, Mehmet Baş, Cemalettin Aktepe, Detay Yayıncılık: Ankara.   |
| <b>Yardımcı Ders Kitapları</b>   | -  |
| <b>Dersin Kredisi (AKTS)</b>   | 6  |
| <b>Dersin Önkoşulları<br/>(Ders devam zorunlulukları, bu maddede belirtilmelidir.)</b>   | -  |
| <b>Dersin Türü</b>   | Seçmeli  |
| <b>Dersin Öğretim Dili</b>   | Türkçe   |
| <b>Dersin Amacı ve Hedefi</b>  | Müşteri ilişkileri yönetimi kavramlarını ve metodolojisini anlama.   |
| <b>Dersin Öğrenim Çıktıları</b>  | Müşteri tatmini kavramını anlar.<br>Sadık müşterinin nasıl yaratılacağını öğrenir.<br>Müşterilerle etkili iletişim kurar.<br>Müşteri ilişkilerinin düzeyini ölçer.   |
| <b>Dersin Veriliş Biçimi</b>   | Bu ders sadece yüz yüze eğitim şeklinde yürütülmektedir.   |
| <b>Dersin Haftalık Dağılımı</b>  | 1. Hafta Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramı<br>2. Hafta Müşteri tatmini kavramı<br>3. Hafta Müşteri tatmini yaratmanın yolları<br>4. Hafta Müşteri sadakati kavramı<br>5. Hafta Sadık müşterilerin işletmelere faydaları<br>6. Hafta Müşteri ilişkileri yönetimi sürecinde iletişim<br>7. Hafta Müşteri ilişkileri yönetimi sürecinde iletişim<br>8. Hafta Vize sınavı<br>9. Hafta Müşteri ilişkileri yönetiminde müşteri hizmetleri<br>10. Hafta Müşteri ilişkileri yönetiminde müşteri hizmetleri<br>11. Hafta Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi<br>12. Hafta Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi<br>13. Hafta Örgütsel kültür ve değişim<br>14. Hafta Öğrenci sunumları<br>15. Hafta Öğrenci sunumları<br>16. Hafta Final sınavı |
| <b>Öğretim Faaliyetleri</b><br>(Burada belirtilen faaliyetler için harcanan zaman krediyi belirleyecektir. Dikkatli doldurulması gerekmektedir.) | Haftalık teorik ders saati:3<br>Okuma Faaliyetleri:14<br>İnternette tarama, kütüphane çalışması:14<br>Rapor hazırlama: 20<br>Sunu hazırlama: 20<br>Sunum: 2<br>Ara sınav ve ara sınava hazırlık:14<br>Final sınavı ve final sınavına hazırlık: 24  |

| Değerlendirme Ölçütleri |   | Sayısı | Toplam Katkısı (%) |
|-------------------------|---|--------|--------------------|
|                         | Ara sınav   | 1      | 40                 |
|                         | Ödev  | 0      | 0                  |
|                         | Sunum, Rapor                                      | 1      | 20                 |
|                         | Projeler  | 0      | 0                  |
|                         | Pratik  | 0      | 0                  |
|                         | Kısa Sınav  | 0      | 0                  |
|                         | Dönem İçi Çalışmaların Yıl İçi Başarıya Oranı (%) |        | 60                 |
|                         | Finalin Başarıya Oranı (%)                        |        | 40                 |
|                         | Devam Durumu                                      |        | 70                 |

| Dersin İş Yükü | Etkinlik                                | Toplam Hafta Sayısı | Süre (Haftalık Saat) | Dönem Sonu Toplam İş Yükü |
|----------------|---|---------------------|----------------------|---------------------------|
|                | Haftalık teorik ders saati              | 14                  | 3                    | 42                        |
|                | Haftalık uygulamalı ders saati          | 0                   | 0                    | 0                         |
|                | Okuma Faaliyetleri                      | 7                   | 2                    | 14                        |
|                | İnternette tarama, kütüphane çalışması  | 7                   | 2                    | 14                        |
|                | Materyal tasarlama, uygulama            | 0                   | 0                    | 0                         |
|                | Rapor hazırlama                         | 4                   | 5                    | 20                        |
|                | Sunu hazırlama                          | 4                   | 5                    | 20                        |
|                | Sunum                                   | 1                   | 2                    | 2                         |
|                | Ara sınav ve ara sınava hazırlık        | 7                   | 2                    | 14                        |
|                | Final sınavı ve final sınavına hazırlık | 2                   | 12                   | 24                        |
|                | Toplam iş yükü                          |                     |                      | 150                       |
|                | Toplam iş yükü/ 25                      |                     |                      | 6                         |
|                | Dersin AKTS Kredisi                     |                     |                      | 6                         |

| Ders Çıktıları ile Program Çıktıları Arasındaki Katkı Düzeyi | No | Program Çıktıları  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|----|--|---|---|---|---|---|
|  | 1  | Lisans düzeyi yeterliliklerine bağlı olarak Yönetim Bilişim Sistemleri alanındaki bilgilerini uzmanlık düzeyinde geliştirir ve derinleştirir.      |   |   |   |   | X |
|  | 2  | Yönetim Bilişim Sistemleri ile ilişkili disiplinler arasındaki etkileşimi kavrar.  |   |   | X |   |   |
|  | 3  | Yönetim Bilişim Sistemlerinde edindiği uzmanlık düzeyindeki kuramsal ve uygulamalı bilgileri kullanır.   |   |   |   | X |   |
|  | 4  | Yönetim Bilişim Sistemlerinde edinmiş olduğu bilgileri ilgili disiplinlerden gelen bilgilerle bütünleştirerek yorumlar ve yeni bilgiler oluşturur. |   |   |   |   | X |
|  | 5  | Yönetim Bilişim Sistemlerindeki sorunları bilimsel araştırma yöntemlerini kullanarak çözümler.   |   |   |   | X |   |
|  | 6  | Yönetim Bilişim Sistemleri ile ilgili uzmanlık gerektiren bir çalışmayı bağımsız olarak yürütür  |   |   |   | X |   |
|  | 7  | Yönetim Bilişim Sistemlerindeki uygulamalarda karşılaşılabilecek karmaşık  |   |   |   | X |   |

|   |  |   |  |   |   |   |  |  |
|---|--|---|--|---|---|---|--|--|
|   |  | problemlere yeni yaklaşımlar geliştirir.  |  |   |   |   |  |  |
|   | 8  | Yönetim Bilişim Sistemlerindeki uygulamalarda karşılaşılabilecek karmaşık problemlerde sorumluluk alır ve çözüm üretir  |  |   | X |   |  |  |
|   | 9  | Yönetim Bilişim Sistemleri ile ilgili sorunların çözülmesini gerektiren ortamlarda inisiyatif alır  |  | X |   |   |  |  |
|   | 10   | Yönetim Bilişim Sistemleri ile ilgili bilgileri eleştirel bir gözle değerlendirir ve öğrenmeyi yönlendirir.   |  |   | X |   |  |  |
|   | 11   | Yönetim Bilişim Sistemlerindeki gelişmeleri ve kendi çalışmalarını, yazılı, sözlü ve görsel olarak sistemli biçimde aktarabilir.  |  |   | X |   |  |  |
|   | 12   | Sosyal ilişkileri ve bu ilişkileri yönlendiren değerler bütünü eleştirel bir yaklaşımla geliştirebilir ve gerektiğinde dönüştürebilir.  |  |   | X |   |  |  |
|   | 13   | Bir yabancı dili kullanarak sözlü ve yazılı iletişim kurar (Avrupa Dil Pörföyü B2 düzeyi)   |  | X |   |   |  |  |
|   | 14   | Yönetim Bilişim Sistemlerinin gerektirdiği düzeyde bilgisayar yazılımlarını kullanır.   |  |   |   | X |  |  |
|   | 15   | Yönetim Bilişim Sistemlerinin gerektirdiği düzeyde bilişim ve iletişim teknolojilerini ileri düzeyde kullanır   |  | X |   |   |  |  |
|   | 16   | Yönetim Bilişim Sistemleri ile ilgili verileri toplar, yorumlar, sonuçlandırır, etik değerleri gözeterek uygular ve paylaşır  |  | X |   |   |  |  |
|   | 17   | Yönetim Bilişim Sistemleri ile ilgili konularda farklı bakış açıları geliştirir, politikalar belirler, planlamalar yapar ve ulaştığı sonuçları kalite çerçevesinde değerlendirir. |  | X |   |   |  |  |
|   | 18   | Yönetim Bilişim Sistemlerinde kazandığı bilgileri içselleştirir, beceriye dönüştürür ve disiplinler arası çalışmalarda kullanır.  |  |   | X |   |  |  |
| <b>Dersi Verecek Öğretim Eleman(lar)ı ve İletişim Bilgileri</b> | Doç. Dr. Metehan TOLON<br><a href="mailto:metehan@gazi.edu.tr">metehan@gazi.edu.tr</a> |   |  |   |   |   |  |  |