


	<p style="text-align: center;">T.C. HARRAN ÜNİVERSİTESİ DERS İZLENCE FORMU</p>	Doküman No: FRM-0052
		Revizyon No: 01
		Yayın Tarihi: 05.11.2021
		Revizyon Tarihi: 18.07.2022
		Sayfa No: 1 / 2

DERS İZLENESİ	
Dersin Adı	Müşteri İlişkileri Yönetimi
Dersin AKTS'si	3
Dersin Yürütücüsü	Öğr. Gör. Osman ÖZKAN
Dersin Gün ve Saati	Birim web sayfasında ilan edilecektir.
Dersin Görüşme Gün ve Saati	Birim web sayfasında ilan edilecektir.
Öğretim Yöntemi ve Ders Hazırlık	Konu anlatımı, soru-yanıt, örnek çözümler, belge incelemesi, çalışma grupları ile soru-cevap yapılacaktır. Derse hazırlık aşamasında, öğrenciler ders kaynaklarından her haftanın konusunu derse gelmeden önce inceleyerek geleceklerdir. Haftalık ders konuları ile ilgili tarama yapılacaktır.
Dersin Amacı	Bu dersin genel amacı; öğrencinin müşterileri tanıma, analiz edebilme yeteneklerini geliştirmek, mevcut müşterilerin nasıl yönetileceğini, nasıl sadık müşteri haline getirileceğini ve yeni müşterilerin nasıl kazanılacağını öğretmektir.
Dersin Öğrenme Çıktıları	<p>Bu dersin sonunda öğrenci;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Öğrenciler müşterilerini tanıır. 2. Analiz edebilme yeteneklerini geliştirir. 3. Müşterileri etkileyerek sürekli müşteri haline getirmeyi öğrenir. 4. Müşteri değer derecesini algılar. 5. Örgüt kültürünün değişimi hakkında deneyim, bilgi ve donanıma sahip olurlar.
Haftalık Ders Konuları	<p>1.Hafta Pazarlama ve pazarlana karması elemanları</p> <p>2.Hafta Müşteri, Müşteri İlişkileri Kavramı ve Tüketici Davranışları</p> <p>3.Hafta Hizmet ve Müşteri Hizmetleri</p> <p>4.Hafta Müşteri Tatmini</p> <p>5.Hafta Müşteride Değer Yaratma</p> <p>6.Hafta Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi</p> <p>7.Hafta Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi</p> <p>8.Hafta Müşteri Sadakati</p> <p>9.Hafta Müşteri İlişkileri Yönetiminde Başarılı Olma Yöntemleri</p> <p>10.Hafta Müşteri İlişkilerinde Performansı Artırma Yolları</p> <p>11.Hafta Müşteri İlişkilerinde Karşılaşılan Engeller</p> <p>12.Hafta İnternetin Etkin Kullanımı ve İnternet Güvenliği</p> <p>13.Hafta İnternetin Etkin Kullanımı ve İnternet Güvenliği</p> <p>14.Hafta Genel Tekrar</p>
Ölçme ve Değerlendirme	<p>Bu ders kapsamında 1 (bir) kısa sınav, 1 (bir) ara sınav ve ders konularını kapsayan 1 (bir) yarıyıl sonu sınavı yapılacaktır. Her bir değerlendirme kriterinin başarı puanına etkisi yüzdelik olarak aşağıda verilmiştir.</p> <p>Kısa Sınav: %10</p> <p>Ara Sınav: %40</p> <p>Yarıyıl Sonu Sınav: %50</p> <p>Kısa Sınav tarihi dersi veren öğretim elemanı tarafından duyurulacak, Ara Sınav ve Yarıyıl Sonu Sınav tarihi ve saati ise birim yönetim kurulu tarafından sayfasında ilan edilecektir. Sınavlar yüz yüze yapılacaktır.</p>

	T.C. HARRAN ÜNİVERSİTESİ DERS İZLENCE FORMU	Doküman No: FRM-0052
		Revizyon No: 01
		Yayın Tarihi: 05.11.2021
		Revizyon Tarihi: 18.07.2022
		Sayfa No: 2 / 2

Kaynaklar	Barutçugil, I. (2009). Müşteri İlişkileri ve Satış Yönetimi, Kariyer Yayıncılık. Müşteri İlişkileri Yönetimi (2013). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları. Odabaşı, Y. (2010). Müşteri İlişkileri Yönetimi, İstanbul: Sistem Yayıncılık. Eş ve Müşteri Nasıl Kaybedilir (2018), Ali Saydam, Remzi Kitabevi
Değerlendirme Sistemi	
Öğrenci İşleri Bağlı Değerlendirme Yönergesine göre değerlendirilecektir.	

	PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ TABLOSU													
	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14
ÖÇ1	3	4	4	1	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4
ÖÇ2	3	4	4	1	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4
ÖÇ3	3	4	4	1	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4
ÖÇ4	3	4	4	1	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4
ÖÇ5	3	4	4	1	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4
ÖK: Öğrenme Çıktıları PÇ: Program Çıktıları														
Katkı Düzeyi	1 Çok Düşük			2 Düşük			3 Orta			4 Yüksek			5 Çok Yüksek	

Program Çıktıları ve İlgili Dersin İlişkisi

	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14
Müşteri İlişkileri Yönetimi	3	4	4	1	4	4	2	2	3	2	4	3	2	4