

HARRAN ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU
TIBBİ TANITIM ve PAZARLAMA PROGRAMI DERS İZLENESİ

Dersin Adı	Müşteri İlişkileri Yönetimi	
Dersin Kodu	0314319	
Dersin Kredisi	2 (2 saat teorik)	
Dersin AKTS'si	2	
Dersin Öğretim Elemanı	Öğr. Gör. Osman ÖZKAN	
Dersin Gün ve Saati	Web sayfasında ilan edilecektir.	
Öğretim Elemanının İletişim Bilgileri	osmanozkan@harran.edu.tr	
Dersin Yürütülme Şekli	Yüz yüze	
Dersin 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	Bu dersin sonunda öğrenci; 1. Öğrenciler müşterilerini tanıır. 2. Analiz edebilme yeteneklerini geliştirir. 3. Müşterileri etkileyerek sürekli müşteri haline getirmeyi öğrenir. 4. Müşteri değer derecesini algılar. 5. Müşteri değer derecesini algılar.	
Haftalık Ders Konuları	1. Hafta	Pazarlama ve pazarlana karması elemanları
	2. Hafta	Müşteri, Müşteri İlişkileri Kavramı ve Tüketici Davranışları
	3. Hafta	Hizmet ve Müşteri Hizmetleri
	4. Hafta	Müşteri Tatmini
	5. Hafta	Müşteride Değer Yaratma
	6. Hafta	Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi
	7. Hafta	Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi
	8. Hafta	Müşteri Sadakati
	9. Hafta	Müşteri İlişkileri Yönetiminde Başarılı Olma Yöntemleri
	10. Hafta	Müşteri İlişkilerinde Performansı Artırma Yolları
	11. Hafta	Müşteri İlişkilerinde Karşılaşılan Engeller
	12. Hafta	İnternetin Etkin Kullanımı ve İnternet Güvenliği

	13. Hafta	Genel Tekrar
	14. Hafta	Genel Tekrar
Ölçme- Değerlendirme	<p>Bu ders kapsamında 1(bir) kısa sınav, 1 (bir) ara sınav, ders konularını kapsayan 1(bir) yarıyıl sonu sınavı yapılacaktır. Her bir değerlendirme kriterinin başarı puanına etkisi yüzdelik olarak aşağıda verilmiştir.</p> <p>Kısa Sınav: %20 Ara Sınav : %30 Yarıyıl sonu Sınavı: %50 Kısa Sınav, Ara Sınav ve Yarıyıl Sonu Sınav Tarih ve Saati: Birim yönetimkurulu tarafından tarihler belirlenerek web sayfasında ilan edilecektir. Sınavlar yüz yüze yapılacaktır.</p>	
Kaynaklar	<p>Barutçugil, İ. (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</p>	

	PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ TABLOSU										
	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11
ÖÇ1	3	4	4	1	4	4	2	2	3	2	4
ÖÇ2	3	4	4	1	4	4	2	2	3	2	4
ÖÇ3	3	4	4	1	4	4	2	2	3	2	4
ÖÇ4	3	4	4	1	4	4	2	2	3	2	4
ÖÇ5	3	4	4	1	4	4	2	2	3	2	4
ÖÇ: 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

Dersin Adı	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11
Müşteri İlişkileri Yönetimi	3	4	4	1	4	4	2	2	3	2	4