



Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yerel Kredi	AKTS	Ders (saat/hafta)	Uygulama (saat/hafta)	Laboratuvar (saat/hafta)
Müşteri İlişkileri Yönetimi	TRZ2202	2	2	2	0	0

Önkoşullar	Yok
------------	-----

Yarıyıl	Bahar
---------	-------

Dersin Dili	Türkçe
-------------	--------

Dersin Seviyesi	Ön Lisans Seviyesi
-----------------	--------------------

Ders Kategorisi	Temel Meslek Dersleri
-----------------	-----------------------

Dersin Veriliş Şekli	Yüz yüze
----------------------	----------

Dersi Sunan Akademik Birim	Turizm ve Otel İşletmeciliği
----------------------------	------------------------------

Dersin Koordinatörü	Ayda Gürkan
---------------------	-------------

Dersi Veren(ler)	Ayda Gürkan
------------------	-------------

Asistan(lar)ı	
---------------	--

Dersin Amacı	- Müşteri ilişkileri yönetiminin önemini kavratma - Müşteri ilişkileri yönetimini örgüt kültürü haline getirme - Müşteriyi kazanma ve elde tutma yöntemlerini öğrenme - İnsan kaynakları ile müşteri ilişkileri yönetimini kaynaştırabilme
--------------	--

Dersin İçeriği	Müşteri ilişkileri yönetiminin önemi / CRM kültürü ve yeniden yapılanma / İnsan kaynakları ve müşteri ilişkileri yönetiminin bütünleşmesi / Müşteri ilişkilerinin yeni boyutları / Müşteriyi kazanma ve elde tutma / Müşteri ilişkilerinin ölçülmesi / Örgütsel kültür ve değişim / Müşteri odaklı yönetim anlayışı
----------------	---

Opsiyonel Program Bileşenleri	Yok
-------------------------------	-----

Ders Öğrenim Çıktıları

1	Müşteri ilişkilerinin süreç ve uygulamalarına hakim olur
---	--

2	Otel işletmelerinde müşteri ilişkilerinin önemini kavrar ve uygulama becerisine sahip olur
---	--

3	Müşteriyi kazanma ve elde tutma yöntemlerini bilir
---	--

4	Müşteri odaklı kültürü bilir ve uygular
---	---

Haftalık Konular ve İlgili Ön Hazırlık Çalışmaları

Hafta	Konular	Ön Hazırlık
1	Müşteri İlişkileri Kavramı ve Özellikleri	
2	Müşterilerle İletişim Biçimleri	
3	Müşterilerle Empatik İletişim	
4	Müşteri Hizmet ve Hizmet Kalitesi	
5	Müşteri Tatmini ve Sadakati	
6	Müşteriyi Kazanma ve Elde Tutma Teknikleri	
7	Müşteri İlişkileri'ne (CRM) Yönelik Temel Kavramlar	
8	Ara Sınav 1	
9	Müşteri İlişkilerine Yönelik Uygulamalar	

10	Müşteri Şikayet Yönetimi Süreci	
11	Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi	
12	Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi	
13	Örgütsel Kültür ve Değişim / Müşteri Kazanma Kültürünün Yaratılması	
14	Müşteri İlişkilerinde Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı	
15	Final	

Değerlendirme Sistemi

Etkinlikler	Sayı	Katkı Payı
Devam/Katılım		
Laboratuvar		
Uygulama		
Arazi Çalışması		
Derse Özgü Staj		
Küçük Sınavlar/Stüdyo Kritiği		
Ödev	1	10
Sunum/Jüri		
Projeler	1	10
Seminer/Workshop		
Ara Sınavlar	1	40
Final	1	40
Dönem İçi Çalışmaların Başarı Notuna Katkısı		60
Final Sınavının Başarı Notuna Katkısı		40
TOPLAM		100

AKTS İşyükü Tablosu

Etkinlikler	Sayı	Süresi (Saat)	Toplam İşyükü
Ders Saati	14	2	28
Laboratuvar			
Uygulama			
Arazi Çalışması			
Sınıf Dışı Ders Çalışması	14	2	28
Derse Özgü Staj			
Ödev			
Küçük Sınavlar/Stüdyo Kritiği			
Projeler			
Sunum / Seminer			
Ara Sınavlar (Sınav Süresi + Sınav Hazırlık Süresi)	1	3	3
Final (Sınav Süresi + Sınav Hazırlık Süresi)	1	3	3

Toplam İşyükü	62
Toplam İşyükü / 30(s)	2.07
AKTS Kredisi	2

Diğer Notlar	Yok
--------------	-----