|  |
| --- |
| **DERS İZLENCESİ (Turizm Rehberliği)** |
| **Dersin Adı**  | Turizm İşletmelerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi |
| **Dersin Kredisi** | 3 (Teori=3) |
| **Dersin AKTS’si** | 5 |
| **Dersin Yürütücüsü** | Dr. Öğr. Üyesi Abdullah ÜLKÜ |
| **Dersin Gün ve Saati** | Salı 13.00-16.00 |
| **Ofis Gün ve Saati** | Salı 16.00-17.00  |
| **İletişim Bilgileri**  | abdullahulku@harran.edu.tr  |
| **Öğretim Yöntemi ve Ders Hazırlık**  | Uzaktan eğitim, konu anlatım, soru-yanıt, örnek olaylarla anlatım. Derse hazırlık aşamasında, öğrenciler ders kaynaklarından her haftanın konusunu derse gelmeden önce inceleyerek gelecekler. |
| **Dersin Amacı** | Günümüz rekabet koşullarında öğrencinin, müşteri değeri yaratmak, değeri süreklileştirme, memnuniyetini ölçme tekniğini öğrenmesi ve müşteri şikayetlerini yönetebilmesini amaçlar |
| **Dersin Öğrenme Çıktıları**  | **Bu dersin sonunda öğrenci;** 1. Müşteri ilişkilerini tanımlayabilme ve yönetimini açıklayabilecek
2. Müşterilerle empatik iletişim kurarak müşteri kazanabilecek
3. Müşteri ilişkileri yönetimini tasarlayabilecek
4. Müşteri şikayetlerini yönetebilecek
 |
| **Haftalık Ders Konuları** | **1**. **Hafta:** Müşteri İlişkileri Yönetiminin Temelleri (Uzaktan Eğitim)**2**. **Hafta:** Miy Kavramı Ve Temel Felsefesi (Uzaktan Eğitim) **3**. **Hafta:** Miy Mimarisi: Operasyonel, Analitik Ve İşbirlikçi Miy (Uzaktan Eğitim)**4**. **Hafta:** Miy Çerçevesinde Müşteri Odaklı Ve Müşteri Değeri Temelli Örgüt Yapısı (Uzaktan Eğitim)**5**. **Hafta:** İlişki Kavramı Ve İlişki Kalitesi (Uzaktan Eğitim)**6**. **Hafta:** Müşteri İlişkilerinin Avantajları Ve Dezavantajları (Uzaktan Eğitim)**7**. **Hafta:** Müşteri Memnuniyeti, Müşteri Sadakati Ve İşletme Performansı (Uzaktan Eğitim)**8**. **Hafta:** Müşteri Ömür Boyu Değeri (Uzaktan Eğitim)**9**. **Hafta:** Müşteri İhtiyaçlarının Anlaşılması: MÜŞTERİ Portföyü Yönetimi Ve Pazar Bölümlendirme (Uzaktan Eğitim)**10**. **Hafta:** Müşteri İlişkileri Yönetiminde Veri Madenciliği (Uzaktan Eğitim)**11**. **Hafta:** Müşteri Yaşam Döngüsü Süreci: Müşteri Tanılama Ve Müşteri Seçimi (Uzaktan Eğitim)**12**. **Hafta:** Müşteri Yaşam Döngüsü Süreci: Müşteri Kazanımı (Uzaktan Eğitim)**13**. **Hafta:** Müşteri Yaşam Döngüsü Süreci: Müşteri Elde Tutma Ve Büyütme (Uzaktan Eğitim)**14**. **Hafta:** Müşteri Şikâyetlerinin Yönetimi (Uzaktan Eğitim)**15. Hafta:** Genel Tekrar (Uzaktan Eğitim) |
| **Ölçme-Değerlendirme**  | Ara Sınav, Kısa Sınav, Yarıyıl Sonu Sınavı ve değerlendirmelerin yapılacağı tarih, gün ve saatler daha sonra senatonun alacağı karara göre açıklanacaktır. |
| **Kaynaklar** | Bakırtaş, H., Yılmaz, A. vd. (2013), *Müşteri İlişkileri Yönetimi*, Ed: Timur, N., Barış, G., Anadolu Üniversitesi.Çeltek, E., Akoğlan Kozak, M. (2013), *Turizm İşletmelerinde Elektronik Müşteri İlişkileri*, Detay Yayıncılık.Odabaşı, Y. (2010), *Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM*), Sistem Yayıncılık. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE** **DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ TABLOSU** |
|  | **PÇ1** | **PÇ2** | **PÇ3** | **PÇ4** | **PÇ5** | **PÇ6** | **PÇ7** | **PÇ8** | **PÇ9** | **PÇ10** | **PÇ11** | **PÇ12** | **PÇ13** | **PÇ14** | **PÇ15** |
| **ÖÇ1** | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| **ÖÇ2** | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| **ÖÇ3** | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| **ÖÇ4** | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 |  | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| **ÖÇ: Öğrenme Çıktısı PÇ: Program Çıktıları** |
| **Katkı Düzeyi** | **1 Çok Düşük** | **2 Düşük** | **3 Orta** | **4 Yüksek** | **5 Çok Yüksek** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ders** | **PÇ1** | **PÇ2** | **PÇ3** | **PÇ4** | **PÇ5** | **PÇ6** | **PÇ7**  | **PÇ8** | **PÇ9** | **PÇ10** | **PÇ11** | **PÇ12** | **PÇ13** | **PÇ14** | **PÇ15** |
| Turizmde Müşteri İlişkileri Yönetimi | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |