|  |  |
| --- | --- |
| **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](mailto: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 |