



ESOGÜ Turizm Fakültesi Ders Bilgi Formu

DÖNEM	Güz
-------	-----

DERSİN KODU		DERSİN ADI	Müşteri İlişkileri Yönetimi
-------------	--	------------	-----------------------------

YARIYIL	HAFTALIK DERS SAATI			DERSİN			
	Teorik	Uygulama	Laboratuvar	Kredisi	AKTS	TÜRÜ	DİLİ
V	2	0	0	2	4	ZORUNLU () SEÇMELİ (X)	Türkçe
DERSİN KATEGORİSİ							
Destek Dersleri	Temel Mesleki Dersler	Uzmanlık / Alan Dersleri	Beşerî, İletişim ve Yönetim Becerileri Dersleri	Aktarılabılır Beceri Dersleri			
		X					
DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ							
YARIYIL İÇİ	Faaliyet türü		Sayı	%			
	I. Ara Sınav			40			
	II. Ara Sınav						
	Kısa Sınav						
	Ödev						
	Proje						
	Rapor						
Diğer (.....)							
YARIYIL SONU SINAVI				60			
VARSA ÖNERİLEN ÖNKOŞUL(LAR)							
DERSİN KISA İÇERİĞİ	Müşteri ilişkileri yönetiminin kapsamı ve önemi, müşteri ilişkilerinin planlanması ve uygulama süreci, müşteri ilişkileri yönetimi uygulamaları, müşteri ilişkilerinde karşılaşılan sorunlar						
DERSİN AMAÇLARI	Müşteri ilişkileri yönetimi ile ilgili temel konuları öğrencilere aktarmak						
DERSİN MESLEK EĞİTİMİNİ SAĞLAMAYA YÖNELİK KATKISI							
DERSİN ÖĞRENİM ÇIKTILARI	Müşteri ilişkileri yönetiminin kapsamını anlama Müşteri ilişkileri yönetimi uygulamalarını tanıma Müşteri ilişkilerinde karşılaşılan sorunları öğrenme Müşterilerle iletişimin önemi hakkında bilgi sahibi olma Müşteri ilişkileri yönetimi uygulamalarını inceleme						
TEMEL DERS KİTABI	Odabaşı, Y. (2015). Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi. Sistem Yayıncılık Barış, G. (2006). Kusursuz müşteri memnuniyeti için Şikayet Yönetimi. MediaCat						
YARDIMCI KAYNAKLAR	Müşteri İlişkileri Yönetimi. Anadolu Üniversitesi Yayını. (2019). Yayın No.3001						
DERSTE GEREKLİ ARAÇ VE GEREÇLER							

DERSİN HAFTALIK PLANI	
HAFTA	İŞLENEN KONULAR
1	Müşteri ilişkileri yönetiminin tanımı ve kapsamı
2	Müşteri ilişkileri yönetiminin unsurları
3	Müşterilerle iletişim
4	Müşterilerle iletişim
5	Hizmetler ve müşteri ilişkileri
6	Müşteri ilişkilerinde stratejik yaklaşım
7	Müşteri ilişkilerinin planlanması ve uygulama süreci
8	Müşteri ilişkileri yönetimi uygulamalarında yapılan yanlışlıklar
9	Müşteri ilişkileri yönetimi ve kurum kültürü
10	Müşteri ilişkilerinin ölçülmesi
11	Müşteri ilişkileri yönetimi uygulamaları
12	Müşteri ilişkileri yönetimi uygulamaları
13	Müşteri ilişkilerinde karşılaşılan sorunlar
14	Şikayet Yönetimi
15,16	Final Sınavı

NO	PROGRAM ÇIKTISI	3	2	1
1	Turizm işletmeciliği ve otelcilik alanı ile ilgili temel kavramları ve bilgileri anlamak,	X		
2	Turizm sektöründe kurulacak yeni bir işletmenin yatırım aşamasıyla ilgili becerileri elde etmek,		X	
3	Turizm sektöründe faaliyet gösterecek/gösteren bir işletmeyi yönetebilmek,,		X	
4	Turizm işletmelerinde yönetimin yerel, ulusal ve uluslararası boyutlarını kavramak,		X	
5	Turizm işletmeciliği alanındaki kavramları, fikirleri ve verileri, bilimsel yöntemlerle değerlendirmek,	X		
6	Turizmin sektörünün gerektirdiği düzeyde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanabilmek,			X
7	Turizm işletmeciliği alanındaki talep koşullarına bağlı sürekli dalgalanma ile baş edebilecek düzeyde sektörel şartları tanımak,		X	
8	Turizm işletmeciliği ve otelciliğin özel bir alanında (önbüro, kat hizmetleri, satış ve pazarlama, vb) uzmanlaşmak,	X		
9	Turizm işletmeciliği ve otelcilik alanında bilimsel araştırma bilgi ve yeteneğine sahip olmak,		X	
10	Turizm sektörü ile ilgili eğilimleri anlama ve yorumlama becerisine sahip olmak,		X	
11	Turizm sektörünün toplumu etkileyen boyutlarında (doğal ve kültürel çevrenin korunması gibi) yeterli bilgi ve bilince sahip olmak,		X	
12	Turizm sektöründeki güncel sorunların kaynağını eleştirel düşünceyle belirleyebilmek,		X	
13	Sektörel anlamda Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurma becerisine sahip olmak,			X
14	En az iki yabancı dilde sözlü ve yazılı iletişim becerilerine sahip olmak,			X
15	Turizm işletmelerindeki kişilerle (işletme yöneticileri, müşteriler, çalışanlar) empati kurarak aktif iletişimde bulunabilmek			X

1:Az. 2:Kısmen Katkısı Var. 3:Tam Katkısı Var.

Dersin Öğretim Üyesi: