

DERS İZLENESİ (SYLLABUS)**Meslek Yüksekokulu**

Dersin Kodu	Dersin Adı		Kredisi	AKTS Değeri
MİY 202	Müşteri İlişkileri Yönetimi		2 (1-1-2)	5
Ön koşul Dersler:	Yok			
Dersin Dili:	Türkçe	Ders İşleme Tarzı:	Çevrimiçi	
Dersin Türü ve Düzeyi:	Seçmeli/Bahar Dönemi			
Dersin Öğretim Üyesinin Unvanı, Adı ve Soyadı		Ders Saati	Görüşme Saatleri	İletişim
Dr. Öğr. Üyesi Suzan Oğuz		-	Çarşamba 14.00-15.00	suzanoguz@cag.edu.tr
Dersin Koordinatörü:	Dr. Öğr. Üyesi Suzan Oğuz			
Dersin Amacı				
Dersin Öğrenme Çıktıları	Bu dersi başarıyla tamamlayan öğrenci;		İlişkiler	
			Program Çıktıları	Net Katkı
	1	Müşteri ilişkileri yönetimi ile ilgili temel kavramları ve terimleri tanımlar,	1,2	4
	2	Müşteri memnuniyeti ve sadakati oluşturma işlemlerine sağladığı katkıyı açıklar,	3	5
	3	Müşteri verileri ve dijital teknolojilerin müşteri yönetimindeki rolünü açıklar,	4	4
	4	Müşteri verileri ve dijital teknolojilerin müşteri yönetimindeki rolünü açıklar,	7	4
5	Müşteri ilişkileri ile ilgili örnek olayları analiz eder, tartışır ve grup sunumları gerçekleştirir.	3,4	4	
Dersin İçeriği:	Bu dersin amacı, öğrencilere müşteri ilişkileri yönetimiyle ilgili temel kavramları ve terimleri öğretmek; dijitalleşen iş dünyasında müşteri ilişkilerinin nasıl yürütüldüğünü kavratmaktır. Ayrıca öğrencilerin müşteri yönetimi süreçlerini, dijital iletişim araçlarını, müşteri memnuniyeti ve sadakati oluşturma yollarını analiz etmeleri hedeflenmektedir.			
Ders İçerikleri: (Haftalık Ders Planı)				
Hafta	Konu	Hazırlık	Öğretim Yöntem ve Teknikleri	
1	Ders Tanıtımı ve Beklentiler	Ders hakkında genel bilgi	Anlatım, Tartışma	
2	Müşteri İlişkileri Yönetimine Giriş	Okuma: CRM kavramları	Anlatım, Tartışma	
3	CRM'in Tarihsel Gelişimi ve Önemi	Kısa metin inceleme	Anlatım, Örnek Olay	
4	Müşteri Davranışları ve Beklentiler	Örnek müşteri profili analizi	Grup Çalışması, Tartışma	
5	Müşteri Veri Yönetimi	Basit müşteri veri seti inceleme	Anlatım, Vaka Analizi	
6	CRM Süreçleri (Edinim, Koruma, Sadakat)	Vaka: müşteri şikâyet süreci	Anlatım, Küçük Grup Çalışması	
7	Dijital CRM ve İletişim Araçları	Örnek sosyal medya kampanyası	Tartışma, Örnek Olay	
8	Ara Sınav Haftası	—	—	
9	Ara Sınav Haftası	—	—	
10	Müşteri Memnuniyeti Ölçümü	Anket örneği inceleme	Vaka Analizi, Tartışma	

11	Müşteri Sadakati ve Bağlılık Programları	Sadakat kartı örnekleri	Anlatım, Örnek Olay
12	E-CRM ve Mobil Uygulamalar	Uygulama örneği inceleme	Tartışma, Akran Öğrenmesi
13	CRM Yazılımları ve Teknolojik Çözümler	Basit CRM yazılım ekranı inceleme	Anlatım, Vaka Analizi
14	CRM’de Etik ve Gizlilik	Kişisel veri koruma örnekleri	Örnek Olay, Tartışma
15	Final Projesi Sunumları I	Bireysel hazırlık	Sunum, Geri Bildirim
16	Final Projesi Sunumları II	Bireysel hazırlık	Sunum, Geri Bildirim
17	Final Sınav Haftası	–	–
18	Final Sınav Haftası	–	–

Ders İçin Kaynaklar

Ders Kitabı:	Odabaşı, Yavuz (2019). Müşteri İlişkileri Yönetimi. Aura Yayınevi
Önerilen Kaynaklar:	Güncel akademik makaleler ve sektör raporları.

Dersin Ölçme ve Değerlendirmesi

Etkinlikler	Sayı	Katkı	Notlar
Ara Sınav Projesi	1	%35	Öğrenciler, seçtikleri bir markanın müşteri ilişkileri stratejisini inceleyecektir. Rapor şu bölümleri içermelidir: • Marka tanıtımı • Müşteri iletişimi yöntemleri • Güçlü/zayıf yönler • Öğrenci yorumu. Teslim Kuralları ve Format: ➤ Öğrenciler vize ödevini bireysel olarak yapacaktır. ➤ Ödev Word formatında hazırlanmalı ve e-posta yoluyla teslim edilmelidir. ➤ Sayfa sınırı: 3 - 5 sayfa ➤ Yazı stili: Times New Roman, 12 punto, Satır aralığı1, Türkçe.
Final Sınavı Projesi	1	%55	Öğrenciler, seçtikleri bir işletmenin müşteri sadakati ve memnuniyet uygulamalarını analiz edecektir. Rapor ve sunum şu bölümleri içermelidir: • İşletme tanıtımı • Kullanılan CRM araçları • Memnuniyet ve sadakat uygulamaları • Öğrenci değerlendirme. Teslim Formatı ve Kurallar: ➤ Öğrenciler projeyi bireysel olarak hazırlayacaktır. ➤ Proje Word formatında hazırlanmalı ve sunum için PowerPoint oluşturulmalıdır. ➤ Rapor sayfa sınırı: 4 - 6 sayfa ➤ Sunum süresi: 5 - 7 dakika. ➤ Yazı stili: Times New Roman, 12 punto, Satır aralığı1, Türkçe.
Süreç Puanı (Ödevler ve Derse Katılım)	1	%10	Öğrencilerin düzenli devamı, tartışmalara katılımı ve kısa yansıtıcı ödevleri dikkate alınacaktır.

AKTS Tablosu

İçerik	Sayı	Saat	Toplam
Ders süresi	14	2	28
Sınıf Dışı Çalışma	14	2	28

Ödevler	1	10	10
Ara Sınav (Ara Sınav Projesi Hazırlığı)	1	35	35
Final Sınavı (Final Projesi Hazırlığı)	1	55	55
Toplam:			156
Toplam / 30:			156/30 = 5,2
AKTS Kredisi:			5