



| Ders Adı                        | Kodu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|------|---------|
| Pazarlama ve Müşteri İlişkileri | TAS306                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 6       | 3 + 0    | 4,0  | Zorunlu |
| Birim Bölüm                     | Endüstriyel Tasarım - Lisans (Yüz yüze)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |         |          |      |         |
| Amaç                            | Bu dersin amacı, öğrencinin işletmenin bir fonksiyonu olan pazarlamanın çevresini ve dinamiklerini öğrenmesini sağlayarak bunların pazarlama yönetimince anlamlandırılmasını, ayrıca müşteri ilişkileri ile ilgili temel bilgileri alması sağlamaktır.                                                                                                                                                                                                                                                |         |          |      |         |
| Ders İçeriği                    | Bu derste, pazarlama ile ilgili temel kavramların tanımlanması, pazar çevresinin ve pazar çevresini etkileyen faktörlerin belirlenmesi, tüketici davranışlarının anlamlandırılması, pazarlama bilgi sistemleri ve pazarlama araştırması sürecinin irdelenmesi, pazar bölümlendirme, hedef pazar seçimi ve konumlandırma sürecinin yürütülmesi ve pazarlama karması elemanları olan ürün, fiyat, tutundurma ve dağıtım konuları ile ayrıca müşteri ilişkileri yönetimi hakkında bilgiler verilecektir. |         |          |      |         |
| Ders Veren                      | Doç. Dr. Buket BORA SEMİZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |         |          |      |         |
| Ders Kaynakları                 | Torlak, Ömer, Remzi Altunışık ve Şuayip Özdemir (2016), Pazarlama İlkeleri ve Yönetimi, Beta Yayıncılık., Demirel, Yavuz (2017), Müşteri İlişkileri Yönetimi, Seçkin Yayıncılık                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |          |      |         |

| Hafta | Konu                                                                      |
|-------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Pazarlamaya Giriş                                                         |
| 2     | Pazar ve Pazarlama Çevresi                                                |
| 3     | Tüketici Davranışları                                                     |
| 4     | Pazarlama Bilgi Sistemleri ve Pazarlama Araştırmaları                     |
| 5     | Pazar Bölümlendirme, Hedef Pazar Seçimi ve Konumlandırma                  |
| 6     | Pazarlama Karması 1- Ürün Yönetimi                                        |
| 7     | Pazarlama Karması 2- Fiyat ve Fiyatlandırma                               |
| 8     | Ara sınav                                                                 |
| 9     | Pazarlama Karması 3- Tutundurma Çabaları                                  |
| 10    | Pazarlama Karması 4- Dağıtım ve Dağıtım Kanalları                         |
| 11    | Müşteri ilişkileri yönetimine giriş                                       |
| 12    | Müşteri ilişkileri yönetiminin evreleri ve türleri                        |
| 13    | Müşteri ilişkileri yönetiminde müşteri hizmetleri                         |
| 14    | Müşteri ilişkileri yönetiminde başarı unsurları ve başarısızlık nedenleri |

| Ders İş Yükü                                                                                           | Çalışma Türü / Öğretim Metotlar | Süresi (Saat) | Sayı |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|------|
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme                  | Tartışmalı Ders                 | 1             | 14   |
| Dinleme ve anlamlandırma                                                                               | Ders                            | 3             | 14   |
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması | Beyin Fırtınası                 | 1             | 14   |
| Araştırma – yaşam boyu öğrenme, durumları işleme, soru geliştirme, yorumlama, sunum                    | Sözlü                           | 1             | 14   |
| Ara Sınav 1                                                                                            |                                 | 6             | 1    |
| Final                                                                                                  |                                 | 10            | 1    |
| Ödev (Sunum)                                                                                           |                                 | 2             | 1    |
| Ders İş Yükü:                                                                                          |                                 | 102           |      |
| AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):                                                                            |                                 | 4             |      |

| Program Çıktıları                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 Tasarımın temel ilkelerini kavrayabilir                                                                                                                              |
| 2 Çağdaş teknolojinin oluşturulacak yeni tasarımlar üzerindeki etkisini kavrayabilir                                                                                   |
| 3 Tasarım problemlerini teşhis edebilme, tanımlama ve çözüm üretebilme becerilerini geliştirir                                                                         |
| 4 Analitik düşünce ve yenilikçi çıktılar aracılığıyla kullanıcı ihtiyaçlarını tespit edip cevaplar üretebilir                                                          |
| 5 Güncel tasarım, malzeme ve üretim teknolojileri ile beraber düşünebilen, araştırma ve geliştirmeye açık, yeniliklere hızlı adapte olabilecek yaklaşımlara önem verir |
| 6 Endüstriyel üretimin toplumsal ve çevresel etkilerine yönelik bilinç ve sorumluluk sahibi olmak, alternatifleri inceleyip geliştirir                                 |
| 7 Sözel ve teknik iletişimde uluslararası seviyede yüksek beceri geliştirir                                                                                            |
| 8 Endüstriyel tasarım alanında, iyi bir tasarım için gerekli olan malzeme bilgisini edinir                                                                             |
| 9 Endüstriyel tasarım alanında, tasarım uygulamaları için gerekli olan teknik programları kullanır                                                                     |
| 10 Ekip çalışması içinde sorumluluk alabilir                                                                                                                           |
| 11 Bireysel anlamda sorumluluğa açık olur ve kendini bu konuda geliştirir.                                                                                             |
| 12 Tasarlanan ürünün üretimi esnasında gözetim ve denetim görevini üstlenebilir.                                                                                       |
| 13 Tasarım süreçlerini uygulayabilir                                                                                                                                   |
| 14 Kendi alanını diğer disiplinlerle ilişkilendirerek ,disiplinler arası ortak çalışma becerisini geliştirir.                                                          |
| 15 Kendi alanıyla edindiği bilgileri sorgulayabilir ve eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirir                                                                      |

**Ders Öğrenme Çıktısı - Program Çıktıları (1 -5 Puan Aralığı)**

| Ders Öğrenme Çıktısı                                                                                                            | PÇ 1 | PÇ 2 | PÇ 3 | PÇ 4 | PÇ 5 | PÇ 6 | PÇ 7 | PÇ 8 | PÇ 9 | PÇ 10 | PÇ 11 | PÇ 12 | PÇ 13 | PÇ 14 | PÇ 15 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Pazarlama çabalarını etkileyen çevresel faktörleri tanımlar ve pazarlama fonksiyonuna etkilerini ifade eder.                    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
| Pazar bölümlendirme ve hedef pazar tayini yapar.                                                                                | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
| Pazarlama araştırmalarını planlar, bilgi toplama yöntemlerini kullanır ve bulguları yorumlar.                                   | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
| Büyüme veya rekabet stratejileri doğrultusunda pazarlama planları geliştirir.                                                   | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
| Pazar veya kaynak tabanlı strateji alternatiflerini sınıflandırır ve statejiler çerçevesinde pazarlama uygulamalarını sorgular. | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -     |

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgisetir/196899>