BİLECİK ŞEYH EDEBALİ ÜNİVERSİTESİ

GÖLPAZARI MESLEK YÜKSEKOKULU

BÜRO YÖNETİMİ VE YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI

(2021 - 2022) Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Müşteri İlişkileri Yönetimi	BÜR135	3	2 + 1	4,0	Seçmeli

Birim Bölüm	Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı - Ön Lisans (yüz yüze)
Amaç	Bu dersin amacı, öğrencinin müşteri kavramı, ilişkisel pazarlama stratejileri, müşteri ilişkilerinde başarısızlık nedenleri, başarı koşulları, müşteri memnuniyetinin öneminin kavranması ve müşteri memnuniyetinin arttırılması yöntemlerinin öğrenilmesini sağlama, müşteriyi kazanma ve tutmayı kavrama gibi konular hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamaktır.
Ders İçeriği	Bu dersin içeriğini, müşteri ve müşteri ilişkileri kavramı ve özellikleri, müşteri davranışları ve müşteri memnuniyeti, işletmelerde müşteri odaklı kültürün oluşturulması, müşteriyi kazanma ve tutma, müşteri için değer yaratma, müşterilerle iletişim, iletişim modeli ve ögeleri, müşterilerle iletişim biçimleri, müşteri hizmetleri, müşteri ilişkilerinin ölçülmesi vb. konular oluşturmaktadır.
Ders Veren	Öğr. Gör. Dr. Murat ÇAVDAR , Öğr. Gör. Ebru YILMAZ
Ders Kaynakları	Müşteri İlişkileri Yönetimi, Cemalettin Aktepe, Mehmet Baş, Metehan Tolon, Detay Yayıncılık, Müşteri İlişkileri Yönetimi, Yavuz Demirel, Seçkin Yayınları,

Hafta	Konu
1	Müşteri İlişkilerinin Yönetiminin Teorik Çerçevesi
2	Müşteri İlişkileri Yönetimi Sürecinde İletişim
3	Müşteri İlişkileri Yönetiminde Müşteri Hizmetleri
4	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Diğer Kavramlarla İlişkisi
5	Müşteri İlişkileri Yönetiminin İşletmelere Sağladığı Faydalar
6	Müşteri Tutma ve Kazanma Süreci
7	Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Teknoloji
8	Müşteri İlişkileri Uygulamasında Yönetimin Sorumlulukları
9	Müşteri İlişkileri Yönetimin Uygulamasının Başarısız Olma Nedenleri
10	Müşteri İlişkilerinde Dış Kaynak Kullanımı
11	Müşteri İlişkileri ve İnsan Kaynağı Faktörü
12	Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi
13	Müşteri İlişkileri Yönetiminden Müşterilerin Yönettiği İlişkilere Geçiş
14	Örgütsel Kültür ve Değişim

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	14	2
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	14	1
Önceden planlanmış özel beceriler	Vaka Çalışması	14	2
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Küçük Grup Tartışması	7	1
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim, eleştirel düşünme, soru geliştirme, yönetsel beceriler, takım çalışması	Grup Çalışması	14	1
Ara Sınav 1		4	1
Final		8	1
	Ders İş Yükü:	103	
	AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):	4,04	

Program Çıktıları	
1	Alanıyla ilgili temel düzeyde bilgi ve beceriye sahiptir.
2	Büro yönetimi teknikleri, işletme yönetimi, hukuk, ön muhasebe ve ekonomi alanlarında yeterli alt yapıya sahiptir.
3	Alanın gerektirdiği düzeyde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanabilme becerisine sahiptir.
4	Bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
5	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirebilme becerisine sahiptir.
6	Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alabilme becerisine sahiptir.
7	İnsanlarla ilişki kurabilme ve sürdürebilme becerisine sahiptir.
8	Etkili iletişim kurabilecek ve alanındaki yenilikleri takip edebilecek düzeyde en az bir yabancı dil bilgisine sahiptir.
9	Bağımsız karar alma ve uygulama becerisine sahiptir.
10	Mesleki plan ve proje, rapor ve iş yazışmalarını gerçekleştirebilme ve bunları sözlü, yazılı ve elektronik olarak sunabilme becerisine sahiptir.
11	Kamusal ve sosyal alanda ilişkilerini sürdürebilecek düzeyde protokol bilgisine sahiptir.
12	Bilim ve teknolojideki ve mesleki alanındaki gelişmeleri izleme ve kendini sürekli yenileme becerisine sahiptir.
13	Yaşam boyu öğrenmenin gerekliliği bilincine sahiptir.
14	Toplumsal değerlere saygılı, sosyal sorumluluk sahibi, evrensel, toplumsal ve mesleki etik bilincine sahiptir.
15	İş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.

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
Müşterinin işletmeye bağlılığını arttırma yollarını bulma	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Müşteri şikayetlerini yönetebilme becerisi kazanma	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Teorik bilgileri iş hayatında uygulama becerisi gösterme	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Müşteri değeri yaratabilme taktikleri geliştirebilme	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Müşteri İlişkileri Yönetiminde müşteriyle iletişime geçme becerisi elde etme	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/292348