



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Dijital Çağda Müşteri İlişkileri Yönetimi	YBS403	7	3 + 0	5,0	Zorunlu
Birim Bölüm	Yönetim Bilişim Sistemleri - Lisans (Hoca anlatım öğrenci katılım)				
Amaç	İç ve dış müşterinin anlaşılması, araştırılması ve de yönetilmesi amaçlanmaktadır.				
Ders İçeriği	1. Giriş 2. Müşteri Kavramı 3. Müşteri İlişkileri Kavramı 4. Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramı (MİY - CRM) 5. Müşteri İlişkileri Yönetiminin Önemi 6. Müşteri İlişkileri Yönetiminin Türleri 7. Müşteri İlişkileri Yönetimine İlişkin Yanlış Kanılar 8. Müşteri İlişkileri Yönetiminin Unsurları 9- İlişkisel pazarlama süreci 10- Değer kavramı ve MİY 11- Uygulama 12- Uygulama 13- Uygulama 14- Uygulama				
Ders Veren	Prof. Dr. Tolga TORUN				
Ders Kaynakları	Yavuz Odabaşı Müşteri İlişkileri Yönetimi				

Hafta	Konu
1	Giriş
2	Müşteri kavramı
3	Müşteri ilişkileri yönetimi kavramı
4	Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramı (MİY - CRM)
5	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Önemi
6	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Türleri
7	Müşteri İlişkileri Yönetimine İlişkin Yanlış Kanılar
8	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Unsurları
9	İlişkisel pazarlama süreci
10	Değer kavramı ve MİY
11	Dijital Pazarlama
12	Dijital MİY
13	Uygulama
14	Uygulama

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotları	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme	Konuk Konuşmacı	1	1
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim	Sınıf Dışı Çalışma	1	1
Önceden planlanmış özel beceriler	Vaka Çalışması	1	1
Önceden planlanmış özel beceriler	Rol Yapma / Drama	1	1
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, durumları işleme, soru geliştirme, yorumlama, sunum	Sözlü	1	1
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme	Gösterim	3	14
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim, Dinleme ve anlamlandırma, yönetsel beceriler	Seminer	2	1
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	1	1
Gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması, Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, yönetsel beceriler, Önceden planlanmış özel beceriler	Öğrenci Topluluğu Faaliyetleri / Projeleri	1	1
Önceden planlanmış özel beceriler	Özel Destek / Yapısal Örnekler	1	1
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme	Panel	1	1
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyn Fırtınası	1	1
Gözlem/durumları işleme, Bilişim, yönetsel beceriler, takım çalışması	Laboratuar	1	1
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Küçük Grup Tartışması	3	1
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	3	14
Gözlem/durumları işleme, Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma	Saha / Arazi Çalışması	1	1
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim, eleştirel düşünme, soru geliştirme, yönetsel beceriler, takım çalışması	Grup Çalışması	1	13
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, Bilişim becerileri	Benzetim	1	1
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma	İnceleme / Anket Çalışması	1	1
Önceden planlanmış özel beceriler	Problem Çözme	1	1
Ara Sınav 1		1	1
Ödev 1		3	1
Final		1	1
Uygulama 1		3	1
Ödev (Sunum)		3	1
<b>Ders İş Yükü:</b>		128	
<b>AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):</b>		5,02	

## Program Çıktıları

1	Bilişim sistemleri ile ilgili temel kavramlara hakim olarak işletmenin yönetim, üretim, pazarlama, insan kaynakları, sayısal yöntemler, muhasebe ve finans gibi temel fonksiyonlarını bilişim sistemleri çerçevesinde içselleştirebilir.
2	İşletmecilik ve bilişim ile ilgili mesleki ve etik kurallara uyabilir, güncel ve gelişen eğilimleri izleyebilir.
3	Alanındaki mesleki faaliyet ve projelerde sorumluluğu altında çalışanların mesleki gelişimine yönelik etkinlikleri planlayabilir ve yönetebilir, analitik düşünebilme yoluyla sorunları neden ve sonuçları ile kavrayabilir.
4	Alanı ile ilgili konularda ilgili kişi ve kurumları bilgilendirebilir; düşüncelerini nitel ve nicel verilerle desteklenmiş sorunlara ilişkin çözüm önerilerini yazılı ve sözlü olarak aktarabilir.
5	Alanı ile ilgili verilerin toplanması, yorumlanması, duyurulması ve uygulanması aşamalarında toplumsal sorumluluk bilincine sahip olarak profesyonel, yasal ve etik ilkeleri anlayabilir ve uygulayabilir.
6	Sosyal ve mesleki ilişkileri anlayabilir ve yönetebilir, yenilikçi ve yaratıcı fikirler üretebilir ve bu fikirleri uygulamaya geçirebilir.
7	Bilginin elde edilmesi, saklanması, yeniden elde edilmesi ve güvenliği konusunda gerekli veri tabanı sistemleri ve web ortamları geliştirebilir ve yönetebilirler.
8	Bir yabancı dili yönetim bilişim sistemleri alanıyla ilgili konularda bilgi sahibi olacak şekilde yazılı olarak anlayabilir.
9	Ofis yazılımlarını ileri düzeyde kullanabilir ve işletme alanındaki teknolojilerin yaygınlaştırılabilir ve alanındaki konularda liderlik edebilir.
10	Bir bilgisayar ağı sistemini yapılandırabilme, bilgisayar ağlarına ve donanıma ilişkin karşılaşılan sorunları çözebilme
11	Konu alanındaki bir araştırmayı bilimsel araştırma sürecinin aşamalarına uygun olarak gerçekleştirebilir.
12	Toplumun güncel sorunlarını çözmeye yönelik projeler üretebilir, mesleğiyle ilgili konularda toplumla ve meslektaşlarıyla bilgi paylaşabilir.

## 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
müşteriyi tanımak	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
değer kavramını öğrenmek	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
uygulama yapmak	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-