



BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ  
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ



İŞLETME  
(2025 - 2026) Ders Bilgi Formu

| Ders Adı                    | Kodu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|------|---------|
| Müşteri İlişkileri Yönetimi | İSL354                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 6       | 3 + 0    | 5,0  | Seçmeli |
| Birim Bölüm                 | İşletme - 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 artırılması yöntemlerinin öğrenilmesini sağlama, müşteri 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, müşteri kazanma ve tutma, müşteri için değer yaratma, müşterilerle iletişim, iletişim modeli ve öğeleri, müşterilerle iletişim biçimleri, müşteri hizmetleri, müşteri ilişkilerinin ölçülmesi vb. konular oluşturmaktadır. |         |          |      |         |
| Ders Kaynakları             | Odabaşı, Yavuz (2015), Müşteri İlişkileri Yönetimi, Aura-İş Dünyası Dizisi.,<br>Demirel, Yavuz (2017), Müşteri İlişkileri Yönetimi, Seçkin Yayıncılık,<br>Aktepe, Cemalettin, Mehmet Baş ve Metehan Tolon (2015), Müşteri İlişkileri Yönetimi, Detay Yayıncılık                                                                                                                                        |         |          |      |         |

| Hafta | Konu                                                                               |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Müşteri ilişkileri yönetimi kavramı, kapsamı ve gelişimi                           |
| 2     | Müşteri İlişkileri Yönetiminin Evreleri-1: Müşteri Seçimi ve Müşteri Edinme        |
| 3     | Müşteri İlişkileri Yönetiminin Evreleri-2: Müşteri Koruma ve Müşteri Derinleştirme |
| 4     | Şikayet Yönetimi-1                                                                 |
| 5     | Şikayet Yönetimi-2                                                                 |
| 6     | Müşteri İlişkileri Yönetimi Türleri                                                |
| 7     | Müşteri Tatmini ve Müşteri Sadakati                                                |
| 8     | Ara Sınav                                                                          |
| 9     | Müşteri ilişkileri yönetiminde iletişim                                            |
| 10    | Müşteri değeri                                                                     |
| 11    | Müşteri ilişkileri yönetiminde müşteri hizmetleri                                  |
| 12    | Müşteri ilişkileri yönetiminde başarı unsurları                                    |
| 13    | Müşteri ilişkileri yönetiminde başarısızlık nedenleri                              |
| 14    | Final Sınavı                                                                       |

| Ders İş Yüğü                                                                                           | Çalışma Türü / Öğretim Metotlar | Süresi (Saat) | Sayısı |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|--------|
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması | Beyin Fırtınası                 | 1             | 14     |
| Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme                  | Tartışmalı Ders                 | 3             | 14     |
| Dinleme ve anlamlandırma                                                                               | Ders                            | 3             | 14     |
| Ara Sınav 1                                                                                            |                                 | 8             | 1      |
| Ödev 1                                                                                                 |                                 | 5             | 1      |
| Final                                                                                                  |                                 | 16            | 1      |
| Ders İş Yüğü:                                                                                          |                                 | 127           |        |
| AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):                                                                            |                                 | 4,98          |        |

| Program Çıktıları                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 Alan ile ilgili güncel ve teorik bilgilere sahip olur.                                                                                                         |
| 2 Alan ile ilgili konularda bilgi ve becerileri eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirir.                                                                      |
| 3 Alan ile ilgili konularda bireysel ve ekip çalışmasının getireceği sorumluluklara açık olur.                                                                   |
| 4 Alanın gerektirdiği düzeyde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanır..                                                                                       |
| 5 Çevreye, sosyal sorumluluğa, kaliteye ve yenilikçiliğe her şart altında önem verir.                                                                            |
| 6 Alanındaki gelişmeleri takip edebilecek düzeyde Türkçe ve bir yabancı dil bilgisine sahip olur ve yazılı-sözlü iletişim kurma yetkinliği kazanır.              |
| 7 Alan ile ilgili edinilen bilgiler çerçevesinde bir işletmenin çevresini ve mikro anlamda işletmenin kendisini değerlendirir ve sorunları kavrar.               |
| 8 Farklı disiplinlerden edinilen bilgileri analitik ve eleştirel bir şekilde değerlendirerek, işletme uygulamalarına katkı sağlayacak yenilikçi çözümler üretir. |
| 9 Ulusal ve uluslararası bir işletme kurabilme, yönetme ve sürekliliğini sağlayabilme becerisi kazanır.                                                          |
| 10 Nitel ve nicel verilerden faydalanarak ekonomik ve sosyal konularda istatistiksel çözümlemeler ile daha etkin kararlar alır.                                  |
| 11 Küresel olarak değişen müşteri istek ve ihtiyaçlarını belirleyerek, güncel talepleri karşılayabilecek ürün ve hizmetler üretir ve sunar.                      |
| 12 Finansal tabloları ve verileri anlayarak işletmenin mali durumunu değerlendirir, finansal kararlar alır.                                                      |
| 13 İşletmelerin hukuki süreçleri, sürdürülebilirlik ve etik konusundaki sorumlulukları hakkında bilgi sahibi olur ve bu konular bağlamında kararlar alır.        |

**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 |
|-----------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| Müşterilerle sağlıklı iletişim kurabilir.                       | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 1     | 5     | 5     |
| Müşteri ilişkileri Yönetiminin evrelerini tanımlar.             | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4     | 2     | 5     | 5     |
| Müşteri ilişkilerinde karşılaşılan sorunlara çözüm getirebilir. | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5     | 1     | 4     | 5     |
| Müşteri ilişkilerini ölçümleyip yorumlayabilir.                 | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4     | 1     | 5     | 5     |
| Müşteri şikayetlerini yönetebilir.                              | 5    | 3    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5     | 1     | 4     | 5     |
| Ortalama Değer                                                  | 4,8  | 4,2  | 5    | 4,4  | 5    | 4,4  | 4,6  | 4,6  | 4,8  | 4,6   | 1,2   | 4,6   | 5     |

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/384988>