

HARRAN ÜNİVERSİTESİ
Sağlık Hizmetleri MYO
Tıbbi Tanıtım ve Pazarlama Programı Ders İzlenesi

Dersin Adı	Müşteri İlişkileri Yönetimi
Dersin Kodu	0314319
Dersin AKTS'si	3
Dersin Öğretim Elemanı	Öğr.Gör. Osman ÖZKAN
Dersin Gün ve Saati	Pazartesi 08:00-10:00
Öğretim Elemanının İletişim Bilgileri	osmanozkan@harran.edu.tr 414.3183000-2091
Öğretim Yöntemi ve Ders Hazırlık	Yüz yüze. Konu anlatım, Soru-yanıt, örnek çözümler, doküman incelemesi, çalışma grupları ile soru-cevap Derse hazırlık aşamasında, öğrenciler ders kaynaklarından her haftanın konusunu derse gelmeden önce inceleyerek gelecekler. Haftalık ders konuları ile ilgili tarama yapılacak.
Dersin Amacı	Bu dersin genel amacı; öğrencinin müşterileri tanıma, analiz edebilme yeteneklerini geliştirmek, mevcut müşterilerin nasıl yönetileceğini, nasıl sadık müşteri haline getirileceğini ve yeni müşterilerin nasıl kazanılacağını öğretmektir.
Dersin Öğrenme Çıktıları	<ol style="list-style-type: none">1. Öğrenciler müşterilerini tanır.2. Analiz edebilme yeteneklerini geliştirir.3. Müşterileri etkileyerek sürekli müşteri haline getirmeyi öğrenir.4. Müşteri değer derecesini algılar.5. Örgüt kültürünün değişimi hakkında deneyim, bilgi ve donanıma sahip olurlar.
Haftalık Ders Konuları	<ol style="list-style-type: none">1. Hafta Pazarlama ve pazarlama karması elemanları2. Hafta Müşteri, Müşteri İlişkileri Kavramı ve Tüketici Davranışları3. Hafta Hizmet ve Müşteri Hizmetleri4. Hafta Müşteri Tatmini5. Hafta Kısa sınav6. Hafta Müşteride Değer Yaratma7. Hafta Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi8. Hafta Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi9. Hafta Ara Sınav10. Hafta Müşteri Sadakati11. Hafta Müşteri İlişkileri Yönetiminde Başarılı Olma Yöntemleri12. Hafta Müşteri İlişkilerinde Performansı Artırma Yolları13. Hafta Müşteri İlişkilerinde Karşılaşılan Engeller14. Hafta İnternetin Etkin Kullanımı ve İnternet Güvenliği

Ölçme-Değerlendirme	<p>Bu ders kapsamında 1 (bir) Ara Sınav, Ders konularını kapsayan 1 (bir) Kısa Sınav ve Yarıyıl sonu sınavı yapılacaktır. Her bir değerlendirme kriterinin başarı puanına etkisi yüzdelik olarak aşağıda verilmiştir.</p> <p>Ara Sınav: 30 %</p> <p>Kısa Sınav: 20%</p> <p>Yarıyılsonu Sınav: 50 %</p> <p>Ara Sınav ve Yarıyıl Sonu Sınavı Tarihi ve Saati: Birim tarafından ilan edilecek tarih ve saatlerde</p> <p>Kısa Sınav Tarihi ve Saati: 14.10.2019 (Ders Saatinde)</p>
Kaynaklar	<p>Barutçugil, İ. (2009). <i>Müşteri İlişkileri ve Satış Yönetimi</i>, Kariyer Yayıncılık.</p> <p><i>Müşteri İlişkileri Yönetimi</i> (2013). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.</p> <p>Odabaşı, Y. (2010). <i>Müşteri İlişkileri Yönetimi</i>, İstanbul: Sistem Yayıncılık.</p> <p><i>Eş ve Müşteri Nasıl Kaybedilir</i> (2018), Ali Saydam, Remzi Kitabevi</p>

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ TABLOSU															
	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14	
ÖÇ1	3	4	4	1	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	
ÖÇ2	3	4	4	1	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	
ÖÇ3	3	4	4	1	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	
ÖÇ4	3	4	4	1	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	
ÖÇ5	3	4	4	1	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	
ÖK: Öğrenme Çıktıları PÇ: Program Çıktıları															
Katkı Düzeyi	1 Çok Düşük			2 Düşük			3 Orta			4 Yüksek			5 Çok Yüksek		

Program Çıktıları ve İlgili Dersin İlişkisi

	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14
Müşteri İlişkileri Yönetimi	3	4	4	1	4	4	2	2	3	2	4	3	2	4