

**HARRAN ÜNİVERSİTESİ**  
**SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**TIBBİ TANITIM VE PAZARLAMA BÖLÜMÜ**

Dersin Adı	Kodu	Yarıyılı	T+ U	Kredisi	AKTS
Müşteri ilişkileri ve yönetimi	0314305	III	2+0	2	3
Ön Koşul Dersler					
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Türü	Zorunlu				
Dersin Koordinatörü					
Dersi Veren					
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Öğrencilerin müşterilerini tanıma ve analiz edebilme yeteneklerini geliştirmek. Müşterileri etkileyerek sürekli müşterileri haline getirmeyi öğretmek.				
Dersin Öğrenme Çıktıları	<b>Beklenen Öğrenme Kazanımları: Dersin sonunda öğrenci;</b> 1. Öğrencilerin müşterilerini tanıır. 2. Analiz edebilme yeteneklerini geliştirir. 3. Müşterileri etkileyerek sürekli müşterileri haline getirmeyi öğrenir. 4. Müşteri Değer derecesini algılar 5. Örgüt Kültürünün Değişimi hakkında deneyim, bilgi ve donanıma sahip olurlar.				
Dersin İçeriği	Müşteri İlişkileri, Amaçları, Evreleri Ve Yönetimi, Hafta Müşteri Tatmini, Hafta Müşteri Sadakati, Hafta Müşteride Değer Yaratma, Hafta MİY' Nde Müşteri Hizmetleri, Hafta Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi				
<b>Haftalar</b>	<b>Konular</b>				
1	Pazarlama, müşteri ve müşteri ilişkileri ile ilgili kavramlar				
2	Hizmet ve müşteri hizmetleri				
3	Müşteri ilişkileri, amaçları, evreleri ve yönetimi				
4	Müşteri Tatmini				
5	Müşteride değer yaratma				
6	Ara sınav				
7	Müşteri ilişkilerinin ölçülmesi				
8	Örgütsel kültür				
9	Kültürünün değişimi				
10	Miy'nde başarılı olma yöntemleri				
11	MİY ile kurumsal performansı artırma yolları				
12	Miy'nde karşılaşılan engelleri				
13	Müşteri sadakati				
14	MİY' Nde müşteri hizmetleri				
<b>Gerekli Yeterlilikler</b>					
Müşteri İlişkileri Yönetimi Sürecinde İletişim hakkında deneyim, bilgi ve donanıma sahip olur.					

<b>Kaynaklar</b>	
Barutçugil, İ. (2009). <i>Müşteri İlişkileri ve Satış Yönetimi</i> , Kariyer Yayıncılık.	
<i>Müşteri İlişkileri Yönetimi</i> (2013). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.	
Odabaşı, Y. (2010). <i>Müşteri İlişkileri Yönetimi</i> , İstanbul: Sistem Yayıncılık.	
<b>Değerlendirme Sistemi</b>	
<b>Arasınav: %40 Final: %60 Bütünleme:</b>	

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

**Program Çıktıları ve İlgili Dersin İlişkisi**

Dersin Adı	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11
<b>Müşteri ilişkileri ve yönetimi</b>	3	4	4	1	4	4	2	2	3	2	4