



Gaziantep Üniversitesi

Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu
TURİZM VE SEYAHAT HİZMETLERİ

SSAB004 Müşteri İlişkileri Yönetimi					
Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
1	SSAB004	Müşteri İlişkileri Yönetimi	2	2	3
Öğretim Türü	Dersin Dili	Dersin Düzeyi	Dersin Staj Durumu	Dersin Türü	
Örgün Öğretim	Türkçe	Meslek Yüksekokulu	Yok	Seğmeli	
Bölümü/Programı	Ön Koşul	Dersin Koordinatörü	Dersi Veren	Dersin Yardımcıları	
TURİZM VE SEYAHAT HİZMETLERİ		Yok	Öğr.Gör. Sevgi KANIGÜR	Yok	

Dersin Amacı :

Yüksekokul öğrencilerimize bu ders ile öğrencilere müşteri hizmetlerini tanıtarak; müşteri kazanma ve tutma ve müşteri ilişkilerinin ölçülmesi gibi konularda bilgi sahibi yapmak.

Ders İçeriği :

Müşteri ilişkilerini geliştirme ve müşteri hizmeti, müşterilerle iletişim, Müşteriyi kazanma ve tutma, Müşteri ilişkilerinin ölçülmesi, Örgütsel kültür ve değişim.

Yöntem ve Teknikleri :

Dersin Kaynakları

Kaynakları Gültekin, B. ve Kement, Ü. (2018), Müşteri İlişkileri Yönetimi Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Nobel: Ankara

Ders Yapısı

Matematik ve Temel Bilimler	:	Eğitim Bilimleri	:
Mühendislik Bilimleri	:	Fen Bilimleri	:
Mühendislik Tasarımı	:	Sağlık Bilimleri	:
Sosyal Bilimler	: 15	Alan Bilgisi	: 85

Ders Konuları

Hafta	Konu	Ön Hazırlık	Dökümanlar
1	Müşteri İlişkileri Yönetimi: Tanımı, Kapsamı, Önemi		Gültekin, B. ve Kement, Ü. (2018), Müşteri İlişkileri Yönetimi Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Nobel: Ankara
2	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Temelleri		Gültekin, B. ve Kement, Ü. (2018), Müşteri İlişkileri Yönetimi Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Nobel: Ankara
3	Müşterilerle İletişim ve Boyutları		Gültekin, B. ve Kement, Ü. (2018), Müşteri İlişkileri Yönetimi Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Nobel: Ankara
4	Müşterilerle İletişim ve Boyutları		Gültekin, B. ve Kement, Ü. (2018), Müşteri İlişkileri Yönetimi Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Nobel: Ankara
5	Hizmetlerde Müşteri Bağlılığı ve Kalite		Gültekin, B. ve Kement, Ü. (2018), Müşteri İlişkileri Yönetimi Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Nobel: Ankara
6	Müşteri İlişkilerinde Stratejik Yaklaşım		Gültekin, B. ve Kement, Ü. (2018), Müşteri İlişkileri Yönetimi Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Nobel: Ankara
7	Müşteri İlişkilerinde Stratejik Yaklaşım		Gültekin, B. ve Kement, Ü. (2018), Müşteri İlişkileri Yönetimi Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Nobel: Ankara
8	Müşteri İlişkilerinin Avantaj ve Dezavantajları		Gültekin, B. ve Kement, Ü. (2018), Müşteri İlişkileri Yönetimi Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Nobel: Ankara
9	Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Sadakati		Gültekin, B. ve Kement, Ü. (2018), Müşteri İlişkileri Yönetimi Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Nobel: Ankara
10	Müşteri Ömür Boyu Değeri		Gültekin, B. ve Kement, Ü. (2018), Müşteri İlişkileri Yönetimi Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Nobel: Ankara
11	Şikayet Yönetimi		Gültekin, B. ve Kement, Ü. (2018), Müşteri İlişkileri Yönetimi Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Nobel: Ankara
12	Şikayet Yönetimi		Gültekin, B. ve Kement, Ü. (2018), Müşteri İlişkileri Yönetimi Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Nobel: Ankara

Dersin Öğrenme Çıktıları

Sıra No	Açıklama
Ö01	pazarlama anlayışındaki gelişmeleri ve MİY'in temelini oluşturan ilişkisel pazarlamayı kavramak
Ö02	MİY için gerekli unsurlar ve müşteri tabanının değerinin artırılmasının önemini kavramak
Ö03	İlişkinin tanımı, başarılı ilişkilerin özellikleri, ilişkide güven ve tahhüdün önemi üzerinde durulmasını kavramak
Ö04	B2B ve B2C pazarda müşteri ilişkilerinin müşteriler ve işletmeler açısından olumlu ve olumsuz olduğu durumların kavranması

Programın Öğrenme Çıktıları

Sıra No	Açıklama
P01	Mesleği ile ilgili temel, güncel ve uygulamalı bilgilere sahip olur
P02	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.
P03	Mesleği için güncel gelişmeleri ve uygulamaları takip eder, etkin şekilde kullanır.
P14	Seyahat acentacılığı ve tur operatörlüğü hizmetleri kapsamındaki iş ve işlemleri yapar.
P04	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini (yazılım, program, animasyon vb.) etkin kullanır.
P05	Mesleki problemleri ve konuları bağımsız olarak analitik ve eleştirel bir yaklaşımla değerlendirme ve çözüm önerisini sunabilme becerisine sahiptir.
P07	Alanı ile ilgili uygulamalarda karşılaşılan ve öngörülemez karmaşık sorunları çözmek için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
P08	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.
P09	Alanı ile ilgili verilerin toplanması, uygulanması ve sonuçlarının duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere sahiptir.
P12	Turizm destinasyonlarının özelliklerini ve turistlerin seyahat motivasyonlarını etkileyen faktörleri açıklar.
P15	Seyahat ürünlerinin geliştirilmesi ve tutundurulması için gerekli çalışmalar organize eder
P06	Bilgi ve beceriler düzeyinde düşüncelerini yazılı ve sözlü iletişim yolu ile etkin biçimde sunabilir, anlaşılır biçimde ifade eder
P10	Bir yabancı dili kullanarak alanındaki bilgileri takip eder ve meslektaşları ile iletişim kurar.

P11 Turizmin gerektirdiği doğal, kültürel, tarihi, ekonomik ve sosyal evre bilinci ile ilgili konuları açıklar.
P13 lkeleri ve kültürlerini tanıtır.

Değerlendirme Ölçütleri		
Yarıyıl Çalışmaları	Sayısı	Katkı
Ara Sınav	1	%40
Kısa Sınav	0	%0
Ödev	0	%0
Devam	0	%0
Uygulama	0	%0
Proje	0	%0
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	%60
Toplam		%100

AKTS Hesaplama İçeriği			
Etkinlik	Sayısı	Süresi	Toplam İş Yüğü Saati
Haftalık teorik ders saati	12	2	24
Haftalık uygulamalı ders saati	0	0	0
Okuma Faaliyetleri	7	1	7
İnternette tarama, kütüphane çalışması	12	2	24
Materyal tasarlama, uygulama	0	0	0
Rapor hazırlama	0	0	0
Sunu hazırlama	0	0	0
Sunum	0	0	0
Ara sınav ve ara sinava hazırlık	1	8	8
Final sınavı ve final sinavına hazırlık	1	12	12
Diğer (Belirtiniz)	0	0	0
Toplam İş Yüğü			75
AKTS Kredisi			2

Dersin Öğrenme Çıktılarının Programın Öğrenme Çıktılarına Katkıları													
Katkı Düzeyi: 1: Çok düşük 2: Düşük 3: Orta 4: Yüksek 5: Çok yüksek													

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13
Tüm	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4
Ö01	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4
Ö02	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4
Ö03	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4
Ö04	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4