



**ESOGU Turizm Fakültesi**  
**Turizm İşletmeciliği Bölümü Ders Bilgi Formu**

<b>DÖNEM</b>	Güz
--------------	-----

<b>DERSİN KODU</b>	271115011	<b>DERSİN ADI</b>	Müşteri İlişkileri Yönetimi
--------------------	-----------	-------------------	-----------------------------

YARIYIL	HAFTALIK DERS SAATI			DERSİN			
	Teorik	Uygulama	Laboratuvar	Kredisi	AKTS	TÜRÜ	DİLİ
V	2	0	0	2	3	ZORUNLU ( ) SEÇMELİ ( X )	Türkçe

**DERSİN KATEGORİSİ**

Destek Dersleri	Temel Mesleki Dersler	Uzmanlık / Alan Dersleri	Beşerî, İletişim ve Yönetim Becerileri Dersleri	Aktarılabılır Beceri Dersleri
X				

**DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ**

YARIYIL İÇİ	Faaliyet türü	Sayı	%
	I. Ara Sınav		
II. Ara Sınav			
Kısa Sınav			
Ödev			
Proje			
Rapor			
Diğer (.....)			
<b>YARIYIL SONU SINAVI</b>			60

**VARSA ÖNERİLEN ÖNKOŞUL(LAR)**

**DERSİN KISA İÇERİĞİ**

Müşteri, sadık müşteri, MİY uygulamaları için araçlar, MİY'in geleceği.

**DERSİN AMAÇLARI**

Pazarlama yönetimi ve stratejik pazarlama kavramlarının öğrenilmesi. MİY planlama, uygulama, bilgi işleme sistemlerini kavramaktır.

**DERSİN MESLEK EĞİTİMİNİ SAĞLAMAYA YÖNELİK KATKISI**

**DERSİN ÖĞRENİM ÇIKTILARI**

- Turizm işletmeciliği alanındaki kavramları, fikirleri ve verileri, bilimsel yöntemlerle değerlendirmek,
- Organizasyonlardaki MİY uygulamaları konusunda bilgilenmek,
- Pazarlama Yönetimi ve Stratejik Pazarlama kavramlarının öğrenilmesi,
- MİY planlama, uygulama, bilgi işleme sistemlerini kavramak,
- Konaklama ve yiyecek-içecek işletmelerinde maliyet yapısı, kontrol aşamaları, kontrol yöntemlerini öğrenmek,
- Öğrencileri MİY uygulamalarının iş ortamlarında etkin kullanımı konusunda düşünmeye yöneltmek,
- Sürdürülebilir turizmin koşullarını, müşteri ilişkilerini ve gerekliliklerini tanımak

**TEMEL DERS KİTABI**

Demirel Y, (2006). Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Bilgi Paylaşımı: IQ Kültür-Sanat Yayıncılık,

Odabaşı, Y. (2000), Müşteri ilişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık.

**YARDIMCI KAYNAKLAR**

Goldenberg, Barton J., (2008). CRM in Real Time: Empowering Customer Relationships, Information Today, Inc.,.

**DERSTE GEREKLİ ARAÇ VE GEREÇLER**

DERSİN HAFTALIK PLANI	
HAFTA	İŞLENEN KONULAR
1	Müşteri, sadık müşteri, müşteri değeri, memnuniyeti vb. ilgili kavramlar
2	Pazarlama Yönetimi ve Stratejik Pazarlama
3	Kültür ve MİY: Müşteri Yönlülük
4	Bilgi İşleme ve MİY
5	Müşteri İlişkileri ve müşteri servisleri
6	MİY Uygulamaları İçin Araçlar
7	Ara sınav
8	Satış Otomasyonu
9	E-Ticarete Müşteri İlişkileri
10	Müşteri Bilgisi Analizi
11	MİY Uygulamasının Planlanması
12	Müşteri Temas Noktaları Etkinliği ve Memnuniyet Ölçümleri
13	Müşteri ilişkileri Yönetiminin geleceği
14	Örnek Uygulamalar
15,16	Final Sınavı

NO	PROGRAM ÇIKTISI	3	2	1
1	Turizm işletmeciliği alanı ile ilgili temel kavramları ve bilgileri anlamak,		X	
2	Turizm işletmeciliği ile ilgili konularda diğer insanları bilgilendirmek,		X	
3	Turizm sektöründe kurulacak yeni bir işletmenin yatırım aşamasıyla ilgili becerileri elde etmek,		X	
4	Turizm sektöründe faaliyet gösterecek/gösteren bir işletmeyi yönetebilmek,,		X	
5	Turizm işletmelerinde yönetimin yerel, ulusal ve uluslararası boyutlarını kavramak,		X	
6	Bir turizm işletmesinin iç ve dış çevresini analiz edebilecek araçları kullanabilmek,		X	
7	Turizm işletmelerinde karşılaşılabilecek öngörülemeyen karmaşık durumlarda sorumluluk olarak çözüm üretebilmek,		X	
8	Atatürk ilke ve inkılapları ile ilgili bilgi ve bilince sahip olmak,			X
9	Turizm işletmeciliği alanındaki kavramları, fikirleri ve verileri, bilimsel yöntemlerle değerlendirmek,		X	
10	Turizmin sektörünün gerektirdiği düzeyde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanabilmek,		X	
11	Turizm işletmeciliği alanındaki talep koşullarına bağlı sürekli dalgalanma ile baş edebilecek düzeyde sektörel şartları tanımak,		X	
12	Turizm işletmeciliği özel bir alanında (önbüro, kat hizmetleri, satış ve pazarlama, vb) uzmanlaşmak,	X		
13	Makro ölçekteki turizm plan ve politikalarını kavramak,		X	
14	Turizm işletmeciliği alanında bilimsel araştırma bilgi ve yeteneğine sahip olmak,		X	
15	Turizm sektörü ile ilgili eğilimleri anlama ve yorumlama becerisine sahip olmak,		X	
16	Turizm sektörünün toplumu etkileyen boyutlarında (doğal ve kültürel çevrenin korunması gibi) yeterli bilgi ve bilince sahip olmak,		X	
17	Turizm sektöründeki güncel sorunların kaynağını eleştirel düşünceyle belirleyebilmek,		X	
18	Sektörel anlamda Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurma becerisine sahip olmak,			X
19	En az iki yabancı dilde sözlü ve yazılı iletişim becerilerine sahip olmak,			X
20	Turizm işletmelerindeki kişilerle (işletme yöneticileri, müşteriler, çalışanlar) empati kurarak aktif iletişimde bulunabilmek	X		
21	Turizm işletmelerinde yönetimin stratejik, taktiksel ve operasyonel boyutlarını kavramak,		X	

1:Hiç Katkısı Yok. 2:Kısmen Katkısı Var. 3:Tam Katkısı Var.

**Dersin Öğretim Üyesi:**

**İmza:**

**Tarih:**