



Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Turizm Fakültesi
Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü Ders Bilgi Formu

DÖNEM	Güz
--------------	-----

DERSİN KODU	271215027	DERSİN ADI	Müşteri İlişkileri Yönetimi
--------------------	-----------	-------------------	-----------------------------

YARIYIL	HAFTALIK DERS SAATİ			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 (.....)			
YARIYIL SONU SINAVI			60

VARSA ÖNERİLEN ÖNKOŞUL(LAR)

DERSİN KISA İÇERİĞİ	Bu ders kapsamında Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Müşteri İlişkileri Yönetimi'nin perakendecilik, pazarlama, satış ve hizmet alanlarındaki uygulamaları ele alınmaktadır.
----------------------------	---

DERSİN AMAÇLARI	Bu dersin amacı; müşteri odaklı anlayışla, mevcut var olan ve kolay erişilebilecek imkanları kullanarak, başarılı bir perakende markası yaratma sürecinde, Müşteri İlişkileri Yönetiminden nasıl faydalanılacağına öğrenilmesidir.
------------------------	--

DERSİN MESLEK EĞİTİMİNİ SAĞLAMAYA YÖNELİK KATKISI	
--	--

DERSİN ÖĞRENİM ÇIKTILARI	<ul style="list-style-type: none">• Müşteri İlişkileri Yönetimi ile ilişkili temel kavramları öğrenmek,• Organizasyonlardaki MİY uygulamaları konusunda bilgilenmek,• MİY planlama, uygulama, bilgi işleme sistemlerini kavramak,• Öğrencileri MİY uygulamalarının iş ortamlarında etkin kullanımı konusunda düşünmeye yöneltmek,• İşletmelerin güncel MİY uygulamaları hakkında bilgi sahibi olmak.
---------------------------------	--

TEMEL DERS KİTABI	"Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM)", Prof. Dr. Yavuz Odabaşı, Aura Kitapları - "Müşteri İlişkileri Yönetimi"
--------------------------	---

YARDIMCI KAYNAKLAR	
---------------------------	--

DERSTE GEREKLİ ARAÇ VE GEREÇLER	
--	--

DERSİN HAFTALIK PLANI

HAFTA	İŞLENEN KONULAR
1	Müşteri İlişkileri Yönetimi: Tanımı, Kapsamı, Önemi;
2	Müşteri İlişkileri Yönetimi: Tanımı, Kapsamı, Önemi;
3	Müşterilerle İletişim ve Boyutları
4	Hizmetlerde Müşteri Bağlılığı ve Kalite
5	Hizmetlerde Müşteri Bağlılığı ve Kalite
6	Müşteri İlişkilerinde Stratejik Yaklaşım Müşteri İlişkilerinin Planlaması ve Uygulama Süreci
7	Ara Sınav
8	Müşteri İlişkilerinde Stratejik Yaklaşım Müşteri İlişkilerinin Planlaması ve Uygulama Süreci
9	Örgüt Kültürü ve Müşteri İlişkileri;
10	Örgüt Kültürü ve Müşteri İlişkileri;
11	Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları
12	Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları
13	Müşteri İlişkilerinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözümleri
14	Final Sınavı

NO	PROGRAM ÇIKTISI	3	2	1
1	Gastronomi ve mutfak sanatları alanındaki kavramları, ilkeleri ve teorileri bilir ve uygular.			X
2	Beslenme ilkeleri ve gıda bilimi hakkında bilgi sahibi olur ve alanında uygular.			X
3	İkinci bir yabancı dilde en az Avrupa Dil Portföyü B2 genel düzeyinde okuma, anlama, konuşma ve yazma becerileri gösterir.			X
4	Yazılı, sözlü ve sözsüz olarak etkili iletişim kurar ve sunum becerisi gösterir.		X	
5	Turizm ve gastronomi alanındaki bilgi ve verileri mesleki anlamda tanımlar, analiz eder, sentezler, yorumlar ve değerlendirir.			X
6	Bir yiyecek içecek işletmesini etkin bir şekilde yönetebilecek yönetim teorilerini ve uygulamalarını bilir ve uygular, girişimcilik becerileri kazanır.			X
7	Toplumsal ve mesleki etik değerleri bilir, bunları eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirir ve uygun davranışları geliştirir.			X
8	Hem temel hem de alanıyla ilgili bilgi ve iletişim teknolojilerini ve yazılımlarını ileri düzeyde kullanır.			X
9	İşletme ve iktisat alanındaki temel kavramlar, kuramlar, ilkeler ve olgular hakkında bilgi sahibi olur.			X
10	Ulusal ve uluslararası mutfaklar hakkında bilgi sahibi olur ve uygular.			X
11	Yiyecek-içecek maliyet analizi, kontrolü, menü planlaması ve fiyatlandırmasını bilir ve uygular.			X
12	Satın alma aşamasından sunum aşamasına kadar yiyecek içecek üretimi ile ilgili tüm süreçleri bilir ve bu süreçlerde ortaya çıkabilecek sorunları çözer.			X
13	Çalışma alanı ile ilgili ulusal ve uluslararası hukuki düzenlemeleri, mesleki standartları, iş güvenliği ve işçi sağlığı ilkelerini bilir ve uygular.			X
14	Yiyecek-içecek alanında klasik ve modern üretim tekniklerini bilir ve uygular.			X
15	Gıda ve yemekleri tarih, coğrafya, kültür ve beslenme bilimleri çerçevesinde değerlendirir.			X

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

Dersin Öğretim Üyesi: