

YÜKSEK İHTİSAS ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

Ders Adı	Ders Kodu	Bölüm/Program	Dersin Derecesi
Müşteri İlişkileri Yönetimi	TDS 223	Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik	Önlisans

Dönem		Öğretim / Gösterim Yöntemleri ve Krediler							
		Teorik anlatım	Pratik	Lab.	Proje /Ödev/ Saha çalışması	Seminer/ Çalıştay	Diğer	Yerel Kredi	AKTS Kredi
Güz (X)	Bahar ()	2	0	0	0	0	0	3	3

Ders Sorumlusu	Dr. Öğr. Üyesi Alişan BALTACI
Ders Dili	Türkçe
Ders Türü	Zorunlu (X) Seçmeli ()
Dersin Önkoşulu	Yok
Dersin Amacı	Öğrencilerin müşteri ilişkileri yönetimi ve felsefesi ile ilgili temel düzey bilgiyi edinmesi; profesyonel hayatta sürdürülebilir müşteri ilişkileri oluşturabilecek bakış açısını kazanması.
Ders İçeriği	Müşteri ilişkileri yönetimine dair temel kavramlar ve stratejiler.
Öğrenme Kazanımları (Ö)	Öğrenciler; 1.Müşteri ilişkileri yönetiminin önemini kavrarlar, 2.Müşteriyi kazanma ve elde tutma faaliyetlerini nasıl yürüteceklerini öğrenirler, 3.Müşteri ilişkileri çalışmalarının nasıl ölçümleneceğini öğrenirler, 4.Örgütsel kültür ve müşteri ilişkileri felsefesi arasındaki ilişkiyi anlarlar.
Dersin Veriliş Biçimi	Yüz yüze
Önerilen okuma/kaynaklar	Odabaşı Y. 2015. Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM)
Pratik uygulama	

Öğretim Programı	Hafta	Konu
	1. Hafta	Temel Kavramlar
	2. Hafta	Müşteri
	3. Hafta	Kalite
	4. Hafta	Kalite
	5. Hafta	İletişim
	6. Hafta	İletişim
	7. Hafta	Ara Sınav
	8. Hafta	Müşteri Hizmeti
	9 Hafta.	Müşteriyi Kazanma ve Tutma
	10. Hafta	Müşteriyi Kazanma ve Tutma
	11. Hafta	Müşteri İlişkilerinin Ölçülmesi
	12. Hafta	Müşteri İlişkileri Yönetimi Felsefesi ve Örgütsel Kültür
	13 Hafta.	Müşteri İlişkileri Yönetimi Felsefesi ve Örgütsel Kültür
	14. Hafta	Konu Tekrarı
	15. Hafta	Yarıyıl Sonu Sınavı

	Yüzdesi (%)
Ara sınav	40
Testler	
Ev Ödevi/dönem ödevi	
Pratik Uygulama	
Laboratuvar	
Projeler/Saha çalışması	
Seminerler/ Çalıştaylar	
Yarıyıl Sonu Sınavı	60
Diğerleri	-
Toplam (%)	100

Program yeterlilikleri (P) / Öğrenme Kazanımları (Ö) Matrisi				
	Ö-1	Ö-2	Ö-3	Ö-4
P1	X	X	X	X
P2				
P3	X	X	X	X
P4				
P5	X	X	X	X
P6	X	X	X	X
P7				
P8	X	X	X	X
P9				
P10				
P11	X	X	X	X
P12				