

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	Advertising and Customer Relationship Management / Advertising and Customer Relationship Management	
Ders Kodu / Course Code	RMI509	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Master without Thesis / Master without Thesis	
Ders Akts Kredi / ECTS	6.00	
Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical)	3.00	
Haftalık Uygulama Saati / Course Hours For Week (Objected)	0.00	
Haftalık Laboratuar Saati / Course Hours For Week (Laboratory)	0.00	
Dersin Verildiği Yıl / Year	1	
Öğretim Sistemi / Teaching System	Daytime Class / Daytime Class	
Eğitim Dili / Education Language	Turkish / Turkish	
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	Yok	None
Amacı / Purpose	Bu dersin amacı, öğrencilere reklamcılığın ve müşteri ilişkileri yönetiminin temel kavramlarını, stratejilerini ve uygulamalarını öğretmek, öğrencilerin reklam ve müşteri ilişkileri alanında bilgi ve becerilerini geliştirmek ve etkili müşteri ilişkileri stratejileri oluşturma yeteneklerini geliştirmektir.	The aim of this course is to teach students the fundamental concepts, strategies, and practices of advertising and customer relationship management, enhance students' knowledge and skills in the fields of advertising and customer relations, and develop their ability to create effective customer relationship strategies.
İçeriği / Content	Bu dersi başarıyla tamamlayabilen öğrenciler, müşteri ilişkileri yönetiminin anlam ve önemini kavramak, Müşteri ilişkileri yönetimi kavramını anlamak ve hem kurumu, hem de müşteriyi tanımak, müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını anlamaya yönelik adımların nasıl atılacağını kavranması konusunda bilgi sahibi olurlar.	The aim of this course is to teach students the fundamental concepts, strategies, and practices of advertising and customer relationship management, enhance students' knowledge and skills in the fields of advertising and customer relations, and develop their ability to create effective customer relationship strategies.
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations	Yok	None
Staj Durumu / Internship Status	Yok	None
Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	Shimp, T. A. (2020). Advertising Promotion and Other Aspects of Integrated Marketing Communications. Belch, G. E., & Belch, M. A. (2018). Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspective.	Shimp, T. A. (2020). Advertising Promotion and Other Aspects of Integrated Marketing Communications. Belch, G. E., & Belch, M. A. (2018). Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspective.
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)		

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Reklamcılığın temel kavramlarını ve müşteri ilişkileri yönetiminin prensiplerini anlama ve analiz etme becerisi geliştirme.	Develop the ability to understand and analyze the basic concepts of advertising and the principles of customer relationship management.
2	Reklam ve müşteri ilişkileri stratejilerini planlama, uygulama ve değerlendirme yetkinliği kazanma.	Plan, implement, and evaluate advertising and customer relationship strategies.
3	Müşteri ilişkileri yönetimi süreçlerini analiz etme ve açıklama becerisi geliştirme.	Analyze and explain the processes of customer relationship management.
4	Reklam ve müşteri ilişkileri arasındaki etkileşimi inceleme ve eleştirel düşünme becerisi geliştirme.	Study and develop critical thinking skills regarding the interaction between advertising and customer relationships.
5	Reklamcılık ve müşteri ilişkileri yönetimi alanındaki güncel gelişmeleri takip etme ve yorumlama yetkinliği geliştirme.	Develop the ability to follow and interpret current developments in the field of advertising and customer relationship management.

HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

Hafta / Week					
1	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Giriş: Reklamcılık ve Müşteri İlişkileri Yönetiminin Önemi				
	Introduction to Advertising and Customer Relationship Management				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Reklamcılıkta Temel Kavramlar ve İlkeler				
	Reklamcılıkta Temel Kavramlar ve İlkeler				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Reklam Stratejileri ve Planlama				
	Advertising Strategies and Planning				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetimi Temelleri				
	Fundamentals of Customer Relationship Management				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Pazarlama İletişimi ve Entegre Pazarlama İletişimi				
	Marketing Communication and Integrated Marketing Communication				

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Marka Yönetimi ve Marka İnşası				
	Brand Management and Brand Building				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Dijital Reklamcılık ve İnternet Pazarlaması				
	Digital Advertising and Internet Marketing				
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Ara Sınav				
	Midterm Exam				
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkilerinde CRM Uygulamaları				
	CRM Applications in Customer Relationships				
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	CRM Applications in Customer Relationships				
	CRM Applications in Customer Relationships				
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Satış Promosyonu ve İlişki Pazarlaması				
	Sales Promotion and Relationship Marketing				

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Sadakati				
	Customer Satisfaction and Customer Loyalty				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Kriz İletişimi ve Müşteri İlişkileri				
	Kriz İletişimi ve Müşteri İlişkileri				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Reklamcılık ve Müşteri İlişkileri Yönetimi Projesi				
	Advertising and Customer Relationship Management Project				
15	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Final Sınavı				
	Final Exam				

DEĞERLENDİRME / EVALUATION

Yarıyıl (Yıl) İçi Etkinlikleri / Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Takım/Grup Çalışması / Team/Group Work	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		40

Yarıyıl (Yıl) Sonu Etkinlikleri / End Of Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Final Sınavı / Final Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		60

Etkinliklerinin Başarı Notuna Katkı Yüzdesi(%) Toplamı / Total Percentage of Contribution (%) to Success Grade:	100
Değerlendirme Tipi / Evaluation Type:	

İŞ YÜKÜ / WORKLOADS

Etkinlikler / Workloads	Sayı / Number	Süresi (Saat) / Duration (Hours)	Toplam İş Yüğü (Saat) / Total Work Load (Hour)
Final Sınavı / Final Examination	1	2.00	2.00
Takım/Grup Çalışması / Team/Group Work	1	148.00	148.00
Toplam / Total:	2	150.00	150.00
Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 25.00 (Saat/AKTS) = 150.00/25.00 = 6.00 ~ 6.00 / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 25.00 (Hour / ECTS) = 150.00 / 25.00 = 6.00 ~ 6.00			

PROGRAM VE ÖĞRENME ÇIKTISI / PROGRAM LEARNING OUTCOMES

Öğrenme Çıktıları / Learning Outcomes	Program Çıktıları / Program Outcomes														
	1.1.1	1.1.2	1.1.3	1.1.4	1.1.5	1.1.6	1.1.7	1.1.8	1.1.9	1.1.10	1.1.11	1.1.12	1.1.13	1.1.14	1.1.15
1.Reklamcılığın temel kavramlarını ve müşteri ilişkileri yönetiminin prensiplerini anlama ve analiz etme becerisi geliştirme. / Develop the ability to understand and analyze the basic concepts of advertising and the principles of customer relationship management.	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
2.Reklam ve müşteri ilişkileri stratejilerini planlama, uygulama ve değerlendirme yetkinliği kazanma. / Plan, implement, and evaluate advertising and customer relationship strategies.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3.Müşteri ilişkileri yönetimi süreçlerini analiz etme ve açıklama becerisi geliştirme. / Analyze and explain the processes of customer relationship management.	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
4.Reklam ve müşteri ilişkileri arasındaki etkileşimi inceleme ve eleştirel düşünme becerisi geliştirme. / Study and develop critical thinking skills regarding the interaction between advertising and customer relationships.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5.Reklamcılık ve müşteri ilişkileri yönetimi alanındaki güncel gelişmeleri takip etme ve yorumlama yetkinliği geliştirme. / Develop the ability to follow and interpret current developments in the field of advertising and customer relationship management.	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Katkı Düzeyi / Contribution Level : 1-Çok Düşük / Very low, 2-Düşük / Low, 3-Orta / Moderate, 4-Yüksek / High, 5-Çok Yüksek / Very high