

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		
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	Yok	None
Amacı / Purpose	Bu dersin amacı, müşteri ilişkileri yönetimi ve iletişimin anlam ve önemini kavramak, müşteri ilişkileri, iletişim ve müşteri kavramlarını anlamak ve kurumlarını, müşterileri tanımak, müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını anlamaya yönelik adımların nasıl atılacağını kavranmasını sağlamaktır.	The aim of this course is to understand the meaning and importance of customer relationship management and communication, to understand the concepts of customer relations, communication and customers, to recognize their institutions, to understand the steps to be taken to understand the wishes and needs of customers.
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 understand the meaning and importance of customer relationship management and communication, to understand the concepts of customer relations, communication and customers, to recognize their institutions, to understand the steps to be taken to understand the wishes and needs of customers.
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations	Yok	None
Staj Durumu / Internship Status	Yok	None
Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	Bu ders için çeşitli kaynaklardan yararlanılarak hazırlanmış özel bir der sunumu mevcuttur.	A special course presentation prepared using various resources is available for this course.
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)	Dr. Öğr. Üyesi Serhat Dağlı	Dr. Öğr. Üyesi Serhat Dağlı

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Müşteri ilişkileri yönetiminin anlam ve önemini kavranması	Understanding the meaning and importance of customer relationship management
2	Müşteri ilişkileri yönetimi kavramını anlamak	Understanding the concept of customer relationship management
3	Hem kurumlarını, hem de müşteriye tanınması	Recognition of both their institutions and the customer
4	Öğrenciler, reklamcılığı ve müşteri ilişkileri yönetimini iş hedeflerine ulaşmak için nasıl kullanabileceklerini öğreneceklerdir.	Students will learn how to use advertising and customer relationship management to achieve business objectives.

HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

Hafta / Week					
1	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri ve Müşteri İlişkileri Kavramı -Müşteri İlişkileri Yönetiminin Tanımı				
	Customer and Customer Relationship Concept - Definition of Customer Relationship Management				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Ortaya Çıkışında Etkili Olan Faktörler ve Özellikleri				
	Factors and characteristics that are effective in the emergence of Customer Relationship Management				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetiminin Temel Unsurları ve Türleri				
	Basic Elements and Types of Customer Relationship Management				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri İle İlgili Gelişmeler ve İlişkili Kavramlar				
	Developments and Related Concepts in Customer Relationships				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri İlişkileri Yönetimi				
	Customer Satisfaction and Customer Relationship Management				

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri İlişkileri Yönetimi				
	Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri İlişkileri Yönetimi				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri Sadakati ve Müşteri İlişkileri Yönetimi				
	Customer Loyalty and Customer Relationship Management				
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Vize				
	Midterm				
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	İletişim ve Müşteri İlişkileri Yönetimi				
	Communication and Customer Relationship Management				
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Geri Bildirimin Müşteri İlişkileri Yönetimi Açısından Önemi ve Kullanım Şekli				
	Importance and Usage of Feedback in Customer Relationship Management				
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Kurumsal İmaj ve Müşteri İlişkileri Yönetimi				
	Corporate Image and Customer Relationship Management				

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Kurumsal İtibar ve Müşteri İlişkileri Yönetimi				
	Corporate Reputation and Customer Relationship Management				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Sosyal Medya ve Müşteri İlişkileri Yönetimi				
	Social Media and Customer Relationship Management				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Öğrenci Sunumları ve tartışma				
	Student Presentations and Discussion				

DEĞERLENDİRME / EVALUATION

Yarıyıl (Yıl) İçerik 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.Müşteri ilişkileri yönetiminin anlam ve önemini kavranması / Understanding the meaning and importance of customer relationship management	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
2.Müşteri ilişkileri yönetimi kavramını anlamak / Understanding the concept of customer relationship management	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3.Hem kurumlarını, hem de müşteriyi tanımaları / Recognition of both their institutions and the customer	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4.Öğrenciler, reklamcılığı ve müşteri ilişkileri yönetimini iş hedeflerine ulaşmak için nasıl kullanabileceklerini öğreneceklerdir. / Students will learn how to use advertising and customer relationship management to achieve business objectives.	5	5	5	5	5	5	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