

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	Service Management and Customer Service / Service Management and Customer Service	
Ders Kodu / Course Code	OOT0160	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Associate / Associate	
Ders Akts Kredi / ECTS	5.00	
Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical)	2.00	
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	Ön koşul olan ders yoktur.	There is no prerequisite for this course.
Amacı / Purpose	Çalışma hayatını, servis işletmeciliğini ve müşteri ilişkilerini detaylı bir şekilde öğretmek ve algılatmak.	To teach and perceive working life, service management and customer relations in detail.
İçeriği / Content	1-Müşteri İlişkileri Yönetimi 2-Müşterilerle İletişim ve Boyutları 3-Hizmetlerde Müşteri Bağlılığı ve Kalite 4-Müşteri İlişkilerinde Stratejik Yaklaşım 5-Müşteri İlişkilerinin Planlaması ve Uygulama Süreci 6-Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları ve Müşteri İlişkilerinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözümleri 7-Satış sonrası hizmetlerde servis işletmeciliği ve önemi 8-Ara sınav 9-Çalışma yasaları ve Servis işletmesinin çalışması için gerekli kanuni yaptırımlar 10-Çalışanların kanuni hakları ve yükümlülükleri 11-Servis iş akış organizasyonu ve Çalışma talimatları ve iş tanımları 12-Çalışanların eğitimi, gelişimi, kariyer planlaması 13-Yapılan işlerin/çalışmaların takibi ve organizasyonu ve Servis işlemlerinin raporlanması 14-Servislere gelen taleplerin değerlendirilmesi ve karşılama yolları ve Tüketici yasasına göre tüketici hakları 15-Final	1- Customer Relationship Management 2- Communication with Customers and Its Dimensions 3- Customer Loyalty and Quality in Services 4- Strategic Approach in Customer Relations 5- Planning and Implementation Process of Customer Relations 6- Customer Relationship Management Practices, Problems Encountered in Customer Relations and Solutions 7- Service management and its importance in after-sales services 8- Midterm exam 9- Labor laws, the necessary legal sanctions for the operation of the service business 10- Legal rights and obligations of employees 11- Service work flow organization and Work instructions and job descriptions 12- Training, development, career planning of employees 13- Follow-up and organization of the works / works done, Reporting of service operations 14- Evaluation of the requests to the services and ways of meeting them, consumer rights according to the consumer law 15- Final
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations		

Staj Durumu / Internship Status	15/30 iş günü staj veya staj projesi	15/30 working days internship or internship project
Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	Müşteri İlişkileri Yönetimi, T.C. ANADOLU ÜNİVERSİTESİ YAYINI NO: 3001 , AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ YAYINI NO: 1954 Otomotiv ile ilgili çeşitli makaleler ve kitaplar.	Müşteri İlişkileri Yönetimi, T.C. ANADOLU ÜNİVERSİTESİ YAYINI NO: 3001 , AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ YAYINI NO: 1954 Various articles and books about automotive.
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)	Öğr. Gör. Elif BALTA	Lecturer Elif BALTA

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Tüketici yasasına göre tüketici hakları.	Consumer rights according to consumer law.
2	Sözlü, telefonla ve yazılı iletişim kuralları ve temel iletişim bilgilerini kavrar.	
3	Servis iş akış organizasyonu, çalışma talimatları ve iş tanımları, çalışanın eğitimi, gelişimi, kariyer planlaması gibi işlerin takibi ve organizasyonu, servis işlemlerinin raporlanması.	Service work flow organization, work instructions and job descriptions, employee training, development, career planning, follow-up and organization of work, reporting service operations.
4	Çalışanın kanuni hakları ve yükümlülükleri kavrar.	Understands the legal rights and obligations of the employee.
5	Çalışma yasalarını ve servis işletmesinin çalışması için gerekli kanuni yaptırımları bilir.	Knows the labor laws and the legal sanctions necessary for the operation of the service business.

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 İlişkileri Yönetimi				
	Customer Relationship Management				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşterilerle İletişim ve Boyutları				
	Communication with Customers and Its Dimensions				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmetlerde Müşteri Bağlılığı ve Kalite				
	Customer Loyalty and Quality in Services				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkilerinde Stratejik Yaklaşım				
	Strategic Approach in Customer Relations				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	5-Müşteri İlişkilerinin Planlaması ve Uygulama Süreci				
	Planning and Implementation Process of Customer Relations				

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları ve Müşteri İlişkilerinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözümleri				
	Customer Relationship Management Practices, Problems Encountered in Customer Relations and Solutions				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Satış sonrası hizmetlerde servis işletmeciliği ve önemi				
	Service management and its importance in after-sales services				
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
	Çalışma yasaları ve Servis işletmesinin çalışması için gerekli kanuni yaptırımlar				
	Labor laws, the necessary legal sanctions for the operation of the service business				
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Çalışanların kanuni hakları ve yükümlülükleri				
	Legal rights and obligations of employees				
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Servis iş akış organizasyonu ve Çalışma talimatları ve iş tanımları				
	Service work flow organization and Work instructions and job descriptions				

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Çalışanların eğitimi, gelişimi, kariyer planlaması				
	Training, development, career planning of employees				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Yapılan işlerin/çalışmaların takibi ve organizasyonu ve Servis işlemlerinin raporlanması				
	Follow-up and organization of the works / works done, Reporting of service operations				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Servislere gelen taleplerin değerlendirilmesi ve karşılama yolları ve Tüketici yasasına göre tüketici hakları				
	Evaluation of the requests to the services and ways of meeting them, consumer rights according to the consumer law				
15	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Final				
	Final				

DEĞERLENDİRME / EVALUATION

Yarıyıl (Yıl) İçi Etkinlikleri / Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Ara Sınav / Midterm Examination	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)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	1.00	1.00
Ara Sınav İçin Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination	1	20.00	20.00
Beyin Fırtınası / Brain Storming	1	10.00	10.00
Bireysel Çalışma / Self Study	1	20.00	20.00
Final Sınavı / Final Examination	1	1.00	1.00
Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination	1	25.00	25.00
Okuma / Reading	1	18.00	18.00
Soru-Yanıt / Question-Answer	1	15.00	15.00
Tartışma / Discussion	1	15.00	15.00
Toplam / Total:	9	125.00	125.00
Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 25.00 (Saat/AKTS) = 125.00/25.00 = 5.00 ~ 5.00 / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 25.00 (Hour / ECTS) = 125.00 / 25.00 = 5.00 ~ 5.00			

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.Tüketici yasasına göre tüketici hakları. / Consumer rights according to consumer law.	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5
2.Sözlü, telefonla ve yazılı iletişim kuralları ve temel iletişim bilgilerini kavrar. /	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5
3.Servis iş akış organizasyonu, çalışma talimatları ve iş tanımları, çalışanın eğitimi, gelişimi, kariyer planlaması gibi işlerin takibi ve organizasyonu, servis işlemlerinin raporlanması. / Service work flow organization, work instructions and job descriptions, employee training, development, career planning, follow-up and organization of work, reporting service operations.	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	1	1	1
4.Çalışanın kanuni hakları ve yükümlülükleri kavrar. / Understands the legal rights and obligations of the employee.	3	1	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	1	5
5.Çalışma yasalarını ve servis işletmesinin çalışması için gerekli kanuni yaptırımları bilir. / Knows the labor laws and the legal sanctions necessary for the operation of the service business.	3	2	1	1	1	3	5	1	1	2	1	1	1	5

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