

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT / CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT	
Ders Kodu / Course Code	TRZ1112018839	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Associate / Associate	
Ders Akts Kredi / ECTS	3.00	
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	Formal Education / Formal Education	
Eğitim Dili / Education Language	Turkish / Turkish	
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	Yok	None
Amacı / Purpose	Bu derste konukla iletişimi sağlamak ile ilgili yeterliklerinin kazandırılması amaçlanmaktadır.	This course is aimed to gain competencies related to maintaining communication with the guest.
İçeriği / Content	Telefonla İletişim Faks ile İletişim E-posta İnternette Sesli Ve Görüntülü İletişim Sözlü İletişim Yazılı İletişim Beden Dili Konuğun Konaklama Tesisi İçerisinde Karşılaşabileceği Olağan Dışı Durumlar ve Çözümleri Konuk Tipleri ve Davranışları Konuk Şikayetleri Konuk İsteklerinin, Şikayetlerinin Alınması	Contact by Phone, Contact by Fax, e-mail, Internet voice and video communication, Oral Communication Written Communication, Body Language, Inside guest accommodations may encounter Extraordinary Situations and Solutions, Guests Types and Behaviors, Guest requests, the Complaint Received
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations	Yok	None
Staj Durumu / Internship Status	Yok	None
Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	Müşteri İlişkileri Yönetimi - Detay Yayıncılık Doç. Dr. Mehmet Baş Doç. Dr. Metehan Tolon Yrd. Doç. Cemalettin Aktepe	Müşteri İlişkileri Yönetimi - Detay Yayıncılık Doç. Dr. Mehmet Baş Doç. Dr. Metehan Tolon Yrd. Doç. Cemalettin Aktepe
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)	Öğr. Gör. Nagehan Aydın Sarı	

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	İletişim araçlarını kullanabilir	You can use the communication tools
2	Etkili iletişim kurabilir	You can communicate effectively
3	Olağan dışı durumlara göre davranır	behave according to the extraordinary situation
4	Konuklarla iletişim kurabilir	You can communicate with the guest

HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

Hafta / Week					
1	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Telefonla iletişim kuralları,Faks ile iletişim kuralları				
	Protocols by phone, Protocol with Fax				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	E-posta ile iletişim, İnternette sesli ve görüntülü iletişim				
	Contact by email, Voice and video communication on the Internet				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Sözlü iletişimin önemi ve türleri,Konuşma dilini ve mimikler				
	The importance of verbal communication and types, Speech, language and facial expressions				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Yazılı iletişim türleri,Resmi-Özel yazı türleri				
	Written communication types, official-Special Types of writing				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Beden dilinin önemi-teknikleri				
	The importance of body language and technical				

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Konuğun konaklama tesisi dışında karşılaşılabileceği olağan dışı durumlar				
	May face extraordinary circumstances outside the guest accommodations				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Konuğun konaklama tesisi dışında karşılaşılabileceği olağan dışı durumlar ve çözüm yolları				
	Guests can experience the extraordinary circumstances beyond the accommodations and solutions				
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Bahçe ve Çevre Dekorasyon Hizmetleri				
	midterm exam				
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Müdahale edilmesi mümkün olmayan durumları bilir,yapılması gereken işlemler				
	Knowing is not possible to state intervention, operations to be performed				
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Konuk tiplerinin karakter özellikleri				
	Character traits of the guest type				
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Konuğun davranış şekilleri				
	Guests of the behavioral patterns				

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Konuk şikayetlerini alma yöntemlerini bilir.				
	Getting to know the method guest complaints				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Konuk sorunlarının çözüm yöntemleri				
	Guests problem solving methods				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Konuk istek ve şikayetleri karşılama şekilleri				
	Guests are welcome requests and complaints forms				
15	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Konuk istek ve şikayetlerini istatistiki verilere dönüştürme				
	Guest requests and complaints on statistical data conversion				
16	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Yıl Sonu Sınavı				
	Year Final Exam				

DEĞERLENDİRME / EVALUATION

	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

	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
Final Sınavı / Final Examination	1	1.00	1.00
Derse Katılım / Attending Lectures	14	2.00	28.00
Makale Kritik Etme / Criticising Paper	1	6.00	6.00
Ara Sınav İçin Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination	6	2.00	12.00
Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination	6	2.00	12.00
Toplam / Total:	29	14.00	60.00
Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 30.00 (Saat/AKTS) = 60.00/30.00 = 2.00 ~ 2.00 / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 30.00 (Hour / ECTS) = 60.00 / 30.00 = 2.00 ~ 2.00			

PROGRAM VE ÖĞRENME ÇIKTISI / PROGRAM LEARNING OUTCOMES

Öğrenme Çıktıları / Learning Outcomes	Program Çıktıları / Program Outcomes								
	1.1.1	2.1.1	2.1.2	3.1.1	3.1.2	3.2.1	3.3.1	3.4.1	3.4.2
1.İletişim araçlarını kullanabilir / You can use the communication tools	4	5	2	1	5	4	5	2	2
2.Etkili iletişim kurabilir / You can communicate effectively	4	5	2	1	5	4	5	2	2
3.Olağan dışı durumlara göre davranır / behave according to the extraordinary situation	4	5	2	1	5	4	5	2	2
4.Konuklarla iletişim kurabilir / You can communicate with the guest	4	5	2	1	5	4	5	2	2

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