



T.C.
SIIRT ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü
Yönetim ve Organizasyon Bölümü
İşletme Yönetimi Programı
Ders İçerikleri (2018)

1.SINIF GÜZ YARIYILI

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
GENEL MUHASEBE	IYO101	I	3+1	4	6
DERS İÇERİĞİ					
Muhasebenin Tanımı, Temel Kavramları, Genel Kabul Görmüş Muhasebe İlkeleri, Muhasebede Kullanılan Belgeler, Bilanço ve Hesap Kavramı, Muhasebede Kayıt ve Defterler, Varlık-Kaynak Hesapları ve Muhasebe Kayıtları, Maddi Duran Varlıklarda Amortisman, Gelir-Gider Hesapları, Maliyet Hesapları, Nazım Hesaplar ve Muhasebe Kayıtları, Mizanlar.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
GENEL İŞLETME	IYO103	I	3+0	3	6
DERS İÇERİĞİ					
İşletme ile İlgili Temel Kavramlar; İşletmenin Tanımı, İşletme Yönetiminin Gelişimi, İşlemenin Amaçları, Kaynakları, İşletmenin Dış Çevresi ve Ekonomik Yapı İçerisindeki Yeri, İşletme Çeşitleri; Ekonomik Bakımdan, Faaliyet Konuları Bakımından sınıflandırılmaları, Hukuki açıdan işletme çeşitleri; Özel İşletmeler, Kamu işletmeleri, İşletmelerin Kuruluş Çalışmaları; Fizibilite Çalışmaları; Etüd çalışmaları, İşletmelerin Kuruluş Yeri Seçimi; Kuruluş Yerinin Seçiminin Etkileyen Faktörler, İşletmenin Fonksiyonları: Yönetim, Üretim, Muhasebe-Finansman, Pazarlama, İnsan Kaynakları, Halkla İlişkiler, AR-GE					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
İKTİSADA GİRİŞ	IYO105	I	2+0	2	4
DERS İÇERİĞİ					
İktisatın temel kavramları, Üretim imkanları, Talep-arz ve piyasa dengesi, Talep arz uygulamaları ve esneklikler, Hanehalkı davranışları ve tüketici tercihi, Üretim ve Firma Teorileri, Firma Dengesi, Üretim süreci ve kar maksimizasyonu, Kısa dönem maliyetler ve üretim kararları, Uzun dönem maliyetler ve üretim kararları, Sermaye ve İşgücü Piyasaları, Tam rekabet piyasası, Tekel piyasası, Tekelci rekabet ve oligopol piyasaları.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
GENEL HUKUK BİLGİSİ	IYO107	I	2+0	2	4
DERS İÇERİĞİ					
Sosyal düzen, hukuk, haklar, yaptırımlar, adalet ve hakkaniyet, uyumsuzluk, hukuk sistemleri, kamu ve özel hukuk ayrımı, hukukun dalları, hukukun kaynakları, hukukun uygulanması, yargı sistemi, mahkemeler ve görevleri, hukuki kişilik, gerçek ve tüzel kişiler, fiil ehliyeti,					



Bu belgeye QR kodu okutarak ya da URL adresini yazarak erişebilirsiniz
sbmyo.siirt.edu.tr/detay/ders-icerikleri/622914418.html



eşya ve borçlar hukukunun temel kavramları.

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
TİCARİ MATEMATİK	IYO109	I	2+0	2	4
DERS İÇERİĞİ					
Oran-orantı hesapları, Şirket hesapları, Yüzde hesapları, Kar-zarar ve maliyet hesapları, Karışım hesapları, Alaşım hesapları, Faiz hesapları					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
TÜRK DİLİ-I	TUR101	I	2+0	2	2
DERS İÇERİĞİ					
Dil nedir? Dilin Sosyal Bir Kurum Olarak Millet Hayatındaki Yeri ve Önemi, Dil Kültür Münasebeti, Türk Dilinin Dünya Dilleri Arasındaki Yeri, Türk Dilinin Gelişmesi ve Tarihi Devreleri, Türk Dilinin Bugünkü Durumu ve Yayılma Alanları, Türkçede Sesler ve Sınıflandırılması, Türkçenin Ses Özellikleri ve Ses Bilgisi İle İlgili Kurallar, Hece Bilgisi, İmla Kuralları ve Uygulaması, Noktalama İşaretleri ve Uygulaması					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ-I	ATA101	I	2+0	2	2
DERS İÇERİĞİ					
İnkılap Tarihinin Anlamı - Türk İnkılabının Önemi, Türk İnkılabına Yol Açan Nedenlere Toplu Bakış, Birinci Dünya Savaşı, Osmanlı Devletinin Parçalanmaya Başlanması, İşgaller Karşısında Memleketin Durumu-Mustafa Kemal Paşa' nın Tutumu, Kurtuluş İçin İlk Adım-Kongreler Yolu İle Teşkilatlanma, Cemiyetler, Kuvay-i Milliye- Misak-ı Milli, Türkiye Büyük Millet Meclisi'nin Açılışı, Ulusal Ordunun Kurulması, iki Önemli Olay: Sevres ve Gümrü Barışı, Sakarya Savaşına Kadar Kurtuluş Mücadelesi, Sakarya Savaşı - Büyük Taarruz, Mudanya'dan Lozan'a, Siyasal Alanda İki Büyük İnkılap, "Tahrir-i Sükûn Dönemine Geçiş.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
İNGİLİZCE-I	ING101	I	2+0	2	2
DERS İÇERİĞİ					
Belirteçler; ön hal edatlar: yer, zaman, hareket; tekil ve çoğul isimler, sayılabilir ve sayılamayan isimler, zamanlar, geniş zaman, şimdiki zaman, geçmiş zaman yapıları, kipler, will, should, should not, must, must not, can, karşılaştırmalı yapılar, adılar, kişi adıları, iyelik adıları, sıfatlar, olumlu cümle, olumsuz cümle ve soru cümleleri, bağlaçlar.					

1.SINIF BAHAR YARIYILI

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
DÖNEM SONU MUHASEBE İŞLEMLERİ	IYO102	II	3+1	4	5
DERS İÇERİĞİ					
Muhasebede Dönem Sonu İşlemlerinin Gerekliği, Envanter ve Envanter İle İlgili Kavramlar, Değerleme ve Değerleme Ölçüleri, Envanter ve Değerleme İşlemlerinin Yapılışı, Varlık-					



Bu belgeye QR kodu okutarak ya da URL adresini yazarak erişebilirsiniz
sbmyo.siirt.edu.tr/detay/ders-icerikleri/622914418.html



Kaynak Hesaplarının Envanter ve Değerlemesi, Maliyet ve Gelir-Gider Hesaplarının Kapatılması, Dönem Net Karı/Zararının Bulunması, Mizanların-Gelir Tablosunun-Bilançonun Düzenlenmesi ve Bilanço Hesaplarının Kapatılması

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
TİCARET HUKUKU BİLGİSİ	IYO104	II	3+0	3	5
DERS İÇERİĞİ					
Ticari İşletme Hukuku: Ticari İşletme, Gerçek ve Tüzel Kişiler, Ticari kişi, Ticari iş, Adi iş, Ticaret Unvanı, İşletme Adı, Marka, Haksız Rekabet, Ticari Defterler, Ticaret Sicili, Faiz; Teselsül; Sözleşme Türleri, Ticari Mümessil, Ticari Vekil, Tellal, Acente ve Komisyoncu.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
BİLGİSAYAR BÜRO PROGRAMLARI	IYO106	II	2+1	3	5
DERS İÇERİĞİ					
Bilgisayar Tanımı, Tarihçesi, Temel Özellikleri, Donanım ve Yazılım kavramları, Windows XPe giriş, Dosya izin kavramı, Pencere özellikleri, Yeni klasör oluşturmak, Kes-Kopyala-Yapıştır, Bilgisayarı kapatmak, Windows XP- Bilgisayarım, Geri dönüşüm kutusu, Kısayol oluşturma, Birlikte aç, Windows XP- Masaüstü özellikleri, Görev çubuğu, İletişim kutuları, Form elemanları, Başlat menüsü, Donatılar, Temel İnternet servisleri, İnternet tarayıcılar ve ayarları, Arama motorları, MS Word ,MS Word ekranı, Araç çubukları ve özellikleri, Kaydet, Güvenlik seçenekleri, Sayfa Yapısı, Word'e yazı yazma, Yazı tipi özellikleri, Biçim boyacısı, MS Word Paragraf özellikleri, Sekmeler, Kenarlık ve Gölgeleme, Sütunlar, Madde işaretleri ve numaralandırma MS Word Tablo eklemek ve tablo araç çubuğu, Çizim nesnesi eklemek, Şablonlar, MS Word Otomatik düzeltme seçenekleri, Özel yapıştır, Bul- Değiştir-Git, Küçük resim ve resim eklemek, resim araç çubuğunun kullanılması, MS Excel - Excel'e Giriş, Sayfa ve Hücre Kavramı, İmleç Çeşitleri, Sayfa Sekmeleri, Kes-Kopyalama-Yapıştır, Satır ve Sütun İşlemleri, MS Excel - Araç Çubuklarıyla Tanışmak, Dosyalarla Çalışmak Çalışma Sayfasında Gezinmek, MS Excel - Operatörler, Formül Oluşturma, MS Excel - Hücre Biçimlendirme, Çizim Nesneleri Oluşturmak, Grafikler, MS Powerpoint - Slayt oluşturmak, Slayt düzeni, Slayt Tasarımı, Özel animasyon, ses eklemek ve slaytı başlatmak.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
MAKRO İKTİSAT	IYO108	II	2+0	2	4
DERS İÇERİĞİ					
Makro Ekonomik Trendler ve Makro Modeller, Milli Gelir, Milli Gelir Hesaplama Yöntemleri, Tüketim ve Tasarruf Fonksiyonu, Yatırım ve Yatırım Fonksiyonu, Deflasyonist ve Enflasyonist Açık, Paranın Tanımı ve Fonksiyonları, Paranın Ekonomideki Rolü, Para ve Mal Piyasasında Eşanlı Denge, Enflasyon, İstihdam ve İşsizlik, Dış Ticaret Teorisi, Dış Ticaret Engelleri, Dış Ticaret ve Dış Ödemeler Dengesi, Ekonomik Büyüme ve Kalkınma					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
İSTATİSTİK	IYO110	II	2+0	2	5
DERS İÇERİĞİ					



Bu belgeye QR kodu okutarak ya da URL adresini yazarak erişebilirsiniz
sbmyo.siirt.edu.tr/detay/ders-icerikleri/622914418.html



İstatistik nedir, İstatistiğin önemi tarihçesi ve kullanım alanları, İstatistiğin temel kavramları: İşlevleri, Birim nedir ve türleri, İstatistiğin temel kavramları: vasıf nedir ve türleri, İstatistiğin temel kavramları: veri toplama-derleme çeşitleri, Seriler(dağılımlar), Serilerin Grafik çizimleri ve grafik çeşitleri, Merkezi Eğilim Ölçüleri (ortalamalar): Duyarlı ortalamalar, Merkezi Eğilim Ölçüleri (ortalamalar):Harmonik Ortalama, Merkezi Eğilim Ölçüleri (ortalamalar): Duyarlı olmayan ortalama, Değişkenlik ölçüleri: Değişim aralığı, standart sapma, Değişkenlik ölçüleri:Varyans, Değişim katsayısı, alıştırmalar, Değişkenlik ölçüleri: Toplanma oranı ve Toplanma eğrisi, Regresyon ve Korelasyon: Regresyon nedir, Bağımlı bağımsız değişken, Regresyon ve Korelasyon: Korelasyon katsayı hesabı ve alıştırmalar.

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ-II	ATA102	II	2+0	2	2

DERS İÇERİĞİ

Türk İnkılabının Yürütülmesindeki Özellikler, Hukuk Sisteminin Kurulması, Eğitim Sisteminin Kurulması, Ekonomi ve Maliye Alanında Harcanan Çabalar, Toplumsal Yaşayışı Düzenleyen Diğer Yenilikler, Atatürk Döneminde Türkiye Cumhuriyetinin İç Siyaseti, Atatürk Döneminde Türkiye Cumhuriyetinin Dış Siyaseti, Ünite Eki: Atatürk'ün Ölümü, Atatürk'ün Döneminden Sonra Türkiye Cumhuriyeti'nin İç ve Dış Siyaseti, (1938-1983 Özet) , Atatürk İlkeleri Genel Olarak, Atatürk İlkeleri: Cumhuriyetçilik, Atatürk İlkeleri - (2) Milliyetçilik (Ulusçuluk), Atatürk İlkeleri (3)-(4) (Halkçılık ve Devletçilik), Atatürk İlkeleri (5) Laiklik, Atatürk İlkeleri (6) İnkılapçılık, Genel Değerlendirme.

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
TÜRK DİLİ-II	TUR102	II	2+0	2	2

DERS İÇERİĞİ

Türkçenin yapım ekleri ve uygulaması, Kompozisyonla ilgili genel bilgiler, Kelime türleri, Cümlelerin unsurları, cümle tahlili uygulaması, Anlatım ve cümle bozuklukları ve bunların düzeltilmesi, Dilekçe, tutanak, mektup ve çeşitleri, Bilimsel yazıların hazırlanmasında uyulacak esaslar.

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
YABANCI DİL-II(İNGİLİZCE)	ING102	II	2+0	2	2

DERS İÇERİĞİ

Dolaylı anlatımlar, cümle dizini, sıfat cümlecikleri ve orta ve üst seviyede kelime bilgisi, başlangıç orta düzey altında İngilizce'deki temel zamanlar ve kipler; isim, sıfat, zamir, edat ve zarflar; şart cümleleri; isim fiiller; edilgen yapı; karşılaştırma yapıları, cümle dizini; dolaylı tümleş; soru-yanıt kalıpları; sıfat cümlecikleri ve İngilizce kelime bilgisi

2.SINIF GÜZ YARIYILI

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
SEKTÖR UYGULAMALARI-I	IYO201	III	0+8	4	4

DERS İÇERİĞİ



Bu belgeye QR kodu okutarak ya da URL adresini yazarak erişebilirsiniz
sbmyo.siirt.edu.tr/detay/ders-icerikleri/622914418.html



Kamu ve Özel Sektör İşletmelerinde Uygulama

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
PAZARLAMA İLKELERİ	IYO203	III	3+0	3	4
DERS İÇERİĞİ					
Pazarlamacılar Ne yaparlar, Pazarlama Çevresi, Tüketici ve Endüstriyel Satın Alıcı Davranışları, Bölümleme Hedefleme ve Konumlandırma, Pazar Araştırması, Ürün, Marka ve Ambalaj, Fiyatlandırma Stratejileri, Dağıtım, Tüketim Kültürü, Pazarlama İletişimi Tutundurma Araçları, Pazarlama Planı, Uygulama ve Kontrol Uluslararası Pazarlama, Sürdürülebilir Pazarlama, Pazarlamada Yeni Yaklaşımlar					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	IYO205	III	2+1	3	4
DERS İÇERİĞİ					
İnsan Kaynakları Yönetiminin Tanımı ve Kapsamı, İnsan Kaynakları Kavramı, Önemi ve Özellikleri, Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, İnsan Kaynakları Planlaması, İş Analizi ve İş Dizaynı, İnsan Kaynakları Temin ve Seçimi, İş Değerlemesi. Ücret ve Ücret Yönetimi, Eğitim ve Geliştirme, Kariyer Yönetimi. Performans Değerleme, Uluslararası İnsan Kaynakları Yönetimi.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
FİNANSAL YÖNETİM	IYO207	III	2+1	3	4
DERS İÇERİĞİ					
Finansın tanımı, mahiyeti ve işletmelerde finans fonksiyonu, Paranın zaman değeri, Finansal kaynaklar, Başabaş ve kaldıraç analizi, İşletme sermayesi yönetimi, Alacak ve nakit yönetimi, Stok Yönetimi, Finansal analiz, Kısa ve uzun vadeli finansal planlama, Sermaye bütçelemesi, Sermaye maliyeti ve optimum sermaye yapısı, Sermaye piyasası, İşletmelerde özel finansal sorunlar, Uygulamalı Örnekler.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
E-TİCARET	IYO209	III	2+0	2	3
DERS İÇERİĞİ					
Elektronik Ticaretin Tanımı, amaçları ve Araçları, Elektronik Ticaretin Türleri, Boyutu, Getirdiği Değişimler, Elektronik Ticarete Dikkat Edilecek Noktalar, Elektronik Ticarete Ödeme Araçları, Elektronik Ticaretin Tarafları ve Elektronik Ticarete Müşteri Kavramı, Elektronik Ticarete Tüketicilerin Korunması Sorunu ve Türkiye'deki Durum, Elektronik Ticaretin Olumlu ve Olumsuz etkileri, Elektronik Ticarete Güvenlik Sistemleri, Elektronik Ticarete Hukuki Düzenlemeler.					

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
TİCARİ BELGELER VE UYGULAMA	IYO211	III	3+1	3	4
DERS İÇERİĞİ					



Bu belgeye QR kodu okutarak ya da URL adresini yazarak erişebilirsiniz
sbmyo.siirt.edu.tr/detay/ders-icerikleri/622914418.html



I.Sınıf işletmelerde tutulması gereken defterler, II.Sınıf işletmelerde tutulması gereken defterler, Ticari belge kavramı ve ticari belgelerin sınıflandırılması, TTK'na göre ticari belgeler, VUK'a göre ticari belgeler, Ticari belgelerin uygulamalı olarak gösterilmesi, Dönem sonu işlemleri ve mizanların düzenlenmesi, Kesin mizanın düzenlenmesi, Bilançonun düzenlenmesi, Gelir tablosunun Düzenlenmesi, Uygulamalı Örnekler-I, Uygulamalı Örnekler-II, Uygulamalı Örnekler-III, Uygulamalı Örnekler-IV

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
SEÇMELİ PERAKENDE YÖNETİMİ	IYO213	III	3+0	3	4

DERS İÇERİĞİ

Perakendecilikte planlama süreci, Perakendecilikte kuruluş yeri kararları, Perakendecilikte organizasyon kararları, Perakendecilik ve insan kaynakları yönetimi, Perakendecilik ve çalışma ilişkileri, Perakendecilikte finansal yönetim, Perakendecilik ve tutundurma eylemleri, Perakende mağazalarda güvenlik yönetimi

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
SEÇMELİ STRATEJİK YÖNETİM	IYO221	III	3+0	3	4

DERS İÇERİĞİ

Temel Kavramlar, Stratejinin Önemi ve Sınırları, İşletmede Stratejik Kararlar, Yönetimin Örgütlenmesi, Stratejik Planlama ve Amaçları, Genel, Uluslararası ve Endüstri Çevresi Analizleri, İşletmenin Sosyal Sorumlulukları, Rakiplere Kıyasla Güçlü ve Zayıf Yönlerin Analizi, Stratejik Alternatif türleri, Stratejilerin Seçim Analizleri, Stratejik Fayda ve Portföy Analizi Teknikleri

2.SINIF BAHAR YARIYILI

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
İŞ VE SOSYAL SİGORTALAR HUKUKU	IYO202	IV	3+0	3	4

DERS İÇERİĞİ

İş Hukuku'nun Temel Konusu ve İlkeleri, İş Hukuku'nun Kapsamı, İş Sözleşmesi Yapılmasına İlişkin Zorunluluklar, İş Sözleşmesi Türleri, İş Sözleşmesinden Doğan Haklar, İş Sözleşmesinin Askıya Alınma Halleri, Derhal Fesih ve Sebepleri, Çalışma Süreleri, Dinlenme Süreleri ve İzinler, Kıdem Tazminatı.

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
SEKTÖR UYGULAMALARI-II	IYO204	IV	0+8	4	4

DERS İÇERİĞİ

Kamu ve Özel Sektör İşletmelerinde Uygulama

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
GİRİŞİMCİLİK VE KÜÇÜK İŞLETME YÖNETİMİ	IYO206	IV	3+1	4	5

DERS İÇERİĞİ



Bu belgeye QR kodu okutarak ya da URL adresini yazarak erişebilirsiniz
sbmyo.siirt.edu.tr/detay/ders-icerikleri/622914418.html



Girişimcilikle ilgili temel kavramlar, Girişimcilik Süreci ve Girişimcilik Modelleri, Yerel, Ulusal Ve Uluslararası Yenilikçi Pazar Fırsatları, Bir İş Fikri Bulma: Yaratıcı Düşünce-İnovasyon, Bir İş Planı Hazırlama, Proje hazırlama, Organizasyon Tasarımı Ve İşin Yönetilmesi, Yeni İş Fikrinin Pazarlanması - Franchising-Zincir Girişimciliği Finansal Projeksiyon Ve Planlama- Sermaye Ve Kaynak Yaratma Girişimciliğin Yasal Çerçevesi: Fikri Haklar, Patent, Marka, Lisans, Teşvikler ve Danışmanlık, Geleceğin Girişimcilik Anlayışları Tekno-girişimcilik, Girişimcilikte Cinsiyet Faktörü, Sosyal Ağlar, İş Ahlakı Ve Sosyal Sorumluluk - Genel Değerlendirme

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
ÜRETİM YÖNETİMİ	IYO208	IV	2+1	3	5

DERS İÇERİĞİ

Temel kavramlar, üretim ve üretim yönetiminin tarihçesi, üretim teknolojilerinin gelişimi, Bekleme hattı modelleri, Kapasite kavramı ve kapasiteyi etkileyen faktörler, Simplex Tablolar, İş tasarımı ve verimlilik, Çizelgeleme ve Proje Kontrol Teknikleri, Stok Yönetimi PERT Şemaları, CPM şemaları, Stok sistemleri Kalite, Kalite Kontrolü Kavramı, Kanban Sistemi, Tam zamanında üretim, Yalın Üretim, Yığın Üretim

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
YÖNETİM VE ORGANİZASYON	IYO210	IV	2+1	3	4

DERS İÇERİĞİ

Yönetimin Tanımı, Amacı ve Kapsamı, Yönetim Düşüncesinin Evrimi ve Klasik Yönetim Düşüncesi, Neoklasik Yönetim Düşüncesi, Modern Organizasyon Teorileri, Yönetimde Postmodern Yaklaşımlar, Planlama Fonksiyonu, Karar Alma, Organizasyon Yapıları, Modern Organizasyon Yapıları, Liderlik, Durumsal Liderlik

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
SEÇMELİ MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	IYO216	IV	3+0	3	4

DERS İÇERİĞİ

Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramı, Tanımı, Gelişimi ve Özellikleri, Müşteri İlişkileri Yönetimi Bileşenleri ve Modelleri, Müşteri İlişkileri Yönetimine Geçiş ve Uygulama Süreci, Müşteri İlişkileri Yönetiminin Unsurları, Müşterilerle İletişim ve Değer Yaratmak, Müşteri Kazanma, Elde Tutma ve Müşteri Yaşam Boyu Değeri Oluşturma, Müşteri İlişkileri Yönetiminde Taraflarla İlişkiler, Müşteri İlişkileri Yönetiminin Diğer Kavramlarla Olan İlişkisi, Müşteri İlişkileri Yönetimi ve E-Ticaret, Müşteri İtirazları ve Şikâyet Yönetimi, MİY'de Başarısızlık Nedenleri, Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Satış Yönetimi, MİY Sektör Uygulamaları, Müşteri İlişkileri Yönetiminin Ölçülmesi ve Yatırımın Geri Dönüşü (ROI).

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U	Kredi	AKTS
SEÇMELİ SATIŞ YÖNETİMİ	IYO224	IV	3+0	3	4

DERS İÇERİĞİ

Satış Yönetimine Giriş, Satış Süreci, Satış Yönetimi ve Faaliyetlerinin Planlanması, Satış



Bu belgeye QR kodu okutarak ya da URL adresini yazarak erişebilirsiniz
sbmyo.siirt.edu.tr/detay/ders-icerikleri/622914418.html



Tahmini ve Kullanılan Yöntemler, Satış Bölgelerinin Oluşturulması, Satış Kotalarının Düzenlenmesi, Satış Bütçeleri, Satış Gücünün Örgütlenmesi, Satışçıların Ücretlendirilmesi, Satışçıların Gdülenmesi, Satış Performansının Değerlendirilmesi ve Satış Denetimi.



Bu belgeye QR kodu okutarak ya da URL adresini yazarak erişebilirsiniz
sbmyo.siirt.edu.tr/detay/ders-icerikleri/622914418.html

