




UNEC Azərbaycan Respublikası Təhsil Nazirliyi
Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti

Təsdiq edirəm: 
“Biznes və logistika” kafedrasının
müdiri: prof. Əliyev M.Ə.
“ 4 ” sentyabr 2025 -ci il

**“MÜŞTƏRİ ƏLAQƏLƏRİNİN İDARƏ EDİLMƏSİ” fənni üzrə
İŞÇİ TƏDRİS PROQRAMI
(Syllabus)**

I. Fənn haqqında məlumat

Fənnin kodu: 00637
Fənnin növü: seçmə
Tədris ili: 2025/2026
Tədris semestri: yaz
Fakültə: Biznes və menecment
Qrup: 900-1/900-2
Tədris yükü: 90 saat (mühazirə/məşğələ -30/60)
Kredit sayı: 6
Kafedra: Biznes və logistika

II. Müəllim haqqında məlumat

Fənni tədris edən müəllim: Məmmədova Simuzər (i.ü.f.d., b/müəllim)
E-mail ünvanı: Simuzar_Mammadova@unec.edu.az
Əlaqə telefonu: 055 535 55 36

Tələbələr üçün məsləhət vaxtları:

bazar ertəsi və çərşənbə, saat 13:00-14:00

III. Fənnin təsviri

Müştəri münasibətlərinin konsepsiyası və xüsusiyyətləri. Müştəri davranışı və müştəri məmnuniyyəti. Təşkilati mədəniyyət və dəyişiklik. Müştəri məmnuniyyətinə yönəlmiş bir mədəniyyət yaratmaq. Mədəniyyət dəyişikliyinə maneələr. Müştəri yönümlü dəyişikliklərin idarə edilməsi. Satış və marketinqdə ümumi keyfiyyətin idarə edilməsi. Müştərilərin əldə edilməsi və saxlanması. Müştəri üçün dəyər yaratmaq. Müştərilərlə ünsiyyət, ünsiyyət modeli və elementləri. müştərilərlə ünsiyyət formaları. Müştəri xidməti, xidmət keyfiyyəti və sistemi. Müştəri münasibətlərinin ölçülməsi, müqayisə. Fokus qrup müsahibələri, məsləhət panelləri, kritik hadisə texnikası, müştəri münasibətləri sorğusu.

IV. Fənnin məqsədi və vəzifələri

Kursun əsas məqsədi tələbəyə müştəri anlayışı, onun xüsusiyyətləri və təsnifatı, müştəri nöqtəyi-nəzərindən marketinq anlayışında baş verən dəyişikliklər, əlaqəli marketinq strategiyaları, müştəri münasibətlərindəki uğursuzluqların səbəbləri, uğur şərtləri, müştərilərin müştəriləri ilə qarşılıqlı əlaqədə olması, müştərinin müştəri ilə əlaqəsi haqqında məlumat verməkdir. ümumi keyfiyyət menecmentinin əsas elementlərindən biri olan müştəri məmnuniyyəti prinsipinin əhəmiyyətinin dərk edilməsi və müştəri məmnuniyyətinin artırılması. Öyrənmə üsullarının təmin edilməsi, müştərilərin qazanılması və saxlanması kimi mövzuları öyrətmək məqsədi daşıyır.

V. Öyrənmənin nəticələri:

Kursun tədrisi başa çatandan və bütün mövzular mənimsənildikdən sonra tələbə:

Bilməlidirlər:

- Müştəri əlaqələrinin idarə edilməsinin mahiyyəti;
- Müştəri əlaqələrinin idarə edilməsinin komponentləri və modelləri
- Müştərilərlə ünsiyyət qurmaq və dəyər yaratmaq
- Müştəri təcrübəsi;
- Müştəri münasibətlərinin idarə edilməsinin ölçülməsi;

Bacarmalıdır:

- Müştərilərlə əlaqələrin idarə edilməsi;
- Müştərinin həyat boyu dəyərinin yaradılması;
- Müştəri münasibətlərinin idarə edilməsində tərəflərlə münasibətlər;

- Müştəri məlumat bazası və ölçmə;
- CRM-dən E-CRM-ə keçid.

VI. Kursun proqramı

Proqram 15 müəzərə, 15 seminar olmaqla 30 saatlıq tədris proqramına əsaslanır. Proqram müəzərələr, müzakirələr, tapşırıqlar və məşqlər, qrup işi, praktik məşğələlər və iş müzakirəsini əhatə edir. Proqramın müddəti 15 həftədir.

VII. Fənnin müəzərə mövzuları

Fənnin tədrisi prosesində tələbələrə aşağıdakı mövzularda müəzərələr təqdim ediləcəkdir:

1. Müştəri əlaqələrinin idarə edilməsinin mahiyyəti
2. Müştəri məmnuniyyəti və narazı müştəri davranışları
3. Müştəri loyallığı, müştəri loyallığının yaradılması taktikaları
4. Müştərilərlə əlaqələrin idarə edilməsi və münasibətlər marketinqi
5. Müştəri yaşam boyu dəyəri
6. Müştəri əlaqələrinin idarə edilməsi prosesində kommunikasiya prosesi
7. Müştərinin həyat seyri
8. Müştəri münasibətlərinin idarə edilməsində müştəri xidməti
9. Müştərinin əldə edilməsi saxlanması prosesi
10. CRM-də birbaşa və rəqəmsal marketinq arasındakı əlaqə
11. Müştəri münasibətlərinin ölçülməsi: fokus qrup müsahibələri, müştəri sorğuları
12. KANO modeli
13. CRM və E-CRM

VIII. Prerekvizitlər

Yoxdur.

IX. Fənnin tədris metodologiyası

Fənnin tədris edilməsi “Çevrilmiş tədris” metoduna uyğun təşkil olunur. Bu metodun tətbiqində məqsəd:

- Təqdim edilən tədris materiallarının tələbələr tərəfindən dərindən kənar saatlarda sərbəst öyrənmə təcrübəsinin aşılması;
- Tədris prosesi zamanı tələbələrdə bilik və bacarıqların əldə edilməsinə məsuliyyətli yanaşma, qrup şəklində işləmə və öz aralarında kommunikasiya bacarıqlarının yaradılması və inkişafı;
- Əsasən praktiki vərdişləri, bacarıq və səriştələri formalaşdırma biləcək tapşırıqların, keyslərin həlli üçün dərns zamanı daha çox vaxtın ayrılması və nəticədə fənnin tələbə yönümlülüynün və səriştə aşılama qabiliyyətinin təmin edilməsi.

X. Fənnin tədris materiallarının tələbələrə çatdırılması

Fənnin bütün mövzuları üzrə mövzunun hər sualının ayrıca izahını verən videoyazı, audiosəsli yazı, animasiyalı təqdimat, müəzərə mətni, əlavə internet resursları, onlayn cavablandırılmalı suallar və tapşırıqlar əvvəlcədən (müvafiq mövzunun müzakirəsi təşkil ediləcək həftədən əvvəlki həftə) hazırlanaraq EDUMAN sistemi vasitəsilə tələbələrin şəxsi kabinetlərinə

yüklənməsi təmin edilir. EDUMAN sistemində qurulmuş “Kommunikasiya paneli” platforması vasitəsilə tələbələrle müəllim arasında əks-əlaqə (geridönüşüm) mexanizmi yaradılır.

XI. Müəhazirə dərslərinin təşkili

“Çevrilmiş tədris” metodunda müəhazirə dərslərinin məzmunu ənənəvi tədrisdə olan müəhazirə dərslərdən fərqlidir. Ənənəvi tədrisdə müəhazirə dərslərində müəllim hər mövzu üzrə müəhazirə oxuduğu halda, “çevrilmiş tədris” metodunda bir müəhazirə dərslərində fənnin iki mövzusu müzakirəsi təşkil edilir (hər mövzunun müzakirəsinə 40 dəqiqə vaxt ayrılır). Yəni tələbələr iki mövzu üzrə materialları dərslərdən öncə öyrənərək müəhazirə dərslərində iştirak edirlər.

Müzakirələrin məqsədi mövzular üzrə tələbələrin “zəif yerləri”ni gücləndirmək, tələbələrin çətinlik çəkdiyi məsələləri onlara müzakirə qaydasında bir daha izah etməkdir. Belə müzakirələrin səmərəli təşkili üçün müəhazirə dərslərində müəllim (təlimçi) hələ dərslərdən əvvəl (əvvəlki həftə) tələbələrə EDUMAN sistemi vasitəsilə təqdim edilmiş materialları onların necə öyrəndiklərini və mənimsədiklərini “Kommunikasiya paneli” platforması vasitəsilə müəyyən edir. Bunun üçün müəllim testlərdən, tapşırıqlardan yaxud başqa sual-cavab üsullarından istifadə edə bilər. Belə müəhazirələr mövzuların tələbələr tərəfindən mənimsənilməsinə gücləndirmək məqsədi güdür.

Tələbə fənn üzrə toplamalı maksimum 100 baldan 5 balı müəhazirə dərslərində iştirak fəallığına görə alır.

XII. Seminar-məşğələ dərslərinin təşkili

Müəhazirə dərslərindən fərqli olaraq seminar dərsləri hər bir mövzu üzrə ayrıca aparılır. Seminar dərsləri əsasən tələbələrə təqdim edilmiş materialların öyrənilməsindən onların əldə etdikləri ilkin biliklərin praktiki tətbiqinə yönəlir. Məqsəd mövzu üzrə tələbələrin əldə etdikləri ilkin bilikləri daha da gücləndirmək, həmin bilikləri konkret tapşırıqlara tətbiq etməklə bacarıqların yaranmasına və səriştələrin formalaşmasına nail olmaqdır. Seminar dərsləri tələbələrin qruplara bölünərək keyslərin təhlili, tapşırıqların həlli, streqiyaların qurulması, cavabların təqdimatı, debatların təkili və başqa formalarda qrup işlərinin təşkilinə əsaslanır.

Seminar dərslərində xarici və yerli iqtisadi ədəbiyyatdan, habelə beynəlxalq və yerli mediadan (internet resurslarından) götürülmüş məqalələrin, real nümunələrin və xüsusi keyslərin təhlilinə, müzakirəsinə və məntiqi nəticələr çıxarılmasına xüsusi diqqət ayrılır.

Tələbə fənn üzrə toplamalı maksimum 100 baldan 15 balı seminar dərslərindəki cavablarına və iştirak fəallığına görə alır.

XIII. Əsas dərslər və dərslər vəsaitləri

1. MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ. PAZARLAMA VE ÜRETİM YÖNETİMİ.

Yazar Doç. Dr. Mehmet Baş, Doç. Dr. Metehan Tolon, Yrd. Doç. Dr. Cemalettin AKTEPE.

Yayın Yılı 2018

2. Müşəri İlişkileri Yönetimi. Kavramlar, Modeller, Stratejiler ve Teknolojiler. Hülya Bakirtas · 2021

3. Müşəri İlişkileri Yönetimi. Mutlu Yüksel AVCILAR · 2023

4. <https://www.detayyayin.com.tr/urun/musteri-iliskileri-yonetimi>

5. Васильев Г.А. Поведение потребителей: Учеб. пособие. - М.: Вузовский учебник,

2004

6. Дойль П. Маркетинг - менеджмент и стратегии. 3-е издание/Пер. с англ. под ред. Ю.Н. Каптуревского. - СПб.: Питер, 2003.

7. Энджел Д., Блэкуэлл Р. Поведение потребителей - СПб.: Питер, 2000.

8. Круглов М.Г. Менеджмент качества в инновационных процессах. // Журнал Инновации. 2006, №1 (88).

9. Феликс Янсен. Эпоха инноваций: Пер. с англ.– ИНФРА–М, 2002.–XII, С 9.

10. Цысарь А. Разработка и модификация товаров и услуг – Метод Кано.
www.4Service.ua

Hər bir mövzu ilə bağlı əlavə ədəbiyyat və oxu materialları mühazirədə qeyd olunur.

XIV. Mövzuların məzmunu və tədris-tematik bölgüsü

Sıra №-si	Məşğələnin mövzuları	Saat	
		Mühazirə	Məşğələ
1.	MÖVZU: 1. Müştəri əlaqələrinin idarə edilməsinin mahiyyəti	2	2
2.	MÖVZU: 2. Müştəri məmnuniyyəti və narazı müştəri davranışları	4	4
3.	Mövzu: 3. Müştəri loyallığı, müştəri loyallığının yaradılması taktikaları	4	4
4.	MÖVZU: 4. Müştərilərlə əlaqələrin idarə edilməsi və münasibətlər marketinqi	2	2
5.	MÖVZU: 5. Müştəri yaşam boyu dəyəri	2	2
6.	MÖVZU: 6. Müştəri əlaqələrinin idarə edilməsi prosesində kommunikasiya prosesi	2	2
7.	MÖVZU: 7. Müştərinin həyat seyri	2	2
8.	MÖVZU: 8. Müştəri münasibətlərinin idarə edilməsində müştəri xidməti	2	2
9.	MÖVZU: 9. Müştərinin əldə edilməsi saxlanması prosesi	2	2
10	MÖVZU: 10. CRM-də birbaşa və rəqəmsal marketinq arasındakı əlaqə	2	2
11	MÖVZU 11. Müştəri münasibətlərinin ölçülməsi: fokus qrup müsahibələri, müştəri sorğuları	2	2
12.	MÖVZU: 12. KANO modeli	2	2
13.	MÖVZU: 13. CRM və E-CRM	2	2
<i>Cəmi:</i>		30	30

XV. Dərsə davamiyyət

Tələbərin dərslərin ən azı 75 faizində iştirak etməlidirlər. Bundan az dərslərdə olan tələbələr imtahana buraxılmırlar.

XVI. Tələbələrin bilik və bacarıqlarının qiymətləndirilməsi

Fənn üzrə tələbələrin yekun biliyi 100 ballıq sistem üzrə qiymətləndirilir. Balların maksimum miqdarı -100 baldır. Balların bölgüsü aşağıdakı kimidir:

İstiqamət	Ballar	Faiz
-----------	--------	------

Mühazirə dərslərində iştirak fəallığına görə	5	5 %
Seminar dərslərindəki cavablar və iştirak fəallığına görə	15	15%
Aralıq imtahanı	30	30%
Final imtahanı	50	50 %
Cəmi:	100	100 %

Fənn üzrə tələbənin bilik və bacarıqlarının attestasiyası bütünlüklə fənn üzrə 75 (yetmiş beş) sual üzərindən (hər mövzu üzrə 5 sual, keys və ya tapşırıq olmaqla) qiymətləndirilərək aparılır.

XVII. Yekun qiymətləndirmə

Yekun imtahandan sonra tələbənin fənn üzrə topladığı bütün ballar toplanır və yekun qiymət (bal) hesablanır.

Fənn üzrə semestr ərzində (imtahanaqədər və imtahanda) tələbənin topladığı balın yekun miqdarına görə onun yekun biliyi aşağıdakı kimi qiymətləndirilir:

- 51 baldan aşağı olduqda - “qeyri-kafi” – **F**
- 51-60 bal- “qənaətbəxş” – **E**
- 61-70 bal- “kafi” – **D**
- 71-80 bal- “yaxşı” – **C**
- 81-90 bal- “çoxyaxşı” – **B**
- 91-100 bal- “əla” – **A**

Tələbənin topladığı yekun bal 51 baldan aşağı olduqda (yəni onun biliyi “qeyri-kafi” qiymətləndirildikdə) tələbə bu fəndən krediti qazanmır və onun fənn üzrə akademik borcu qalır.

Tərtib etdi



i.ü.f.d.,b/müə.L.S.S.Məmmədova