|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dersin Adı** | **Kodu** | **Yarıyıl** | **T+U** | **Kredi** | **AKTS** |
| **Hizmet Pazarlaması** |  | 2 | 2+0 | 2 | 3 |
| Ön koşul Dersler |  |
| Dersin Dili | Türkçe |
| Dersin Türü | Seçmeli |
| Dersin Koordinatörü |   |
| Dersi Veren |  |
| Dersin Yardımcıları |  |
| Dersin Amacı | Öğrencilere hizmet kavramı ve hizmet pazarlamasının ne olduğunu öğreterek, günümüzdeki önemini vurgulamaktır. Ayrıca öğrencilerin hizmet ile fiziksel ürünleri birbirinden ayırt ederek farklı pazarlama stratejileri geliştirebilmelerinin sağlanması amçlanmaktadır. |
| Dersin Öğrenme Çıktıları |  Bu dersin sonunda öğrenci; 1.Hizmetlerin tanımı, sınıflandırılması, gelişimi ve stratejileri hakkında bilgi elde eder.2.Hizmet pazarlamasının işsizliğin önlenmesi ve geleceğin iyileştirilmesinde temel faktör olduğunu kavrar.3.Hizmet sektöründe pazarlama karması elemanlarına yönelik uygulamaları öğrenir. |
| Dersin İçeriği | Hizmet kavramı, hizmetin özellikleri, bir ürün olarak hizmetin pazarlanması, hizmet baskın mantık |
| **Haftalar** | **Konular** |
| 1 | Hizmet Kavramı ve Hizmet Sektörünün Önemi |
| 2 |  Hizmetler ve Hizmetlerin Sınıflandırılması |
| 3 | Hizmet Işletmeleri ve Geleneksel Pazarlama Karması Elemanları |
| 4 | Hizmet Pazarlamasında Ürün |
| 5 | Hizmet Pazarlamasında Dağıtım |
| 6 | Hizmet Pazarlamasında Fiyat. |
| 7 | Hizmet Pazarlamasında Tutundurma |
| 8 | Hizmet Pazarlarının Araştırılması ve Pazar Analizi |
| 9 | Hizmet Pazarlaması ve Personel |
| 10 |  Hizmet ve Müşteri İlişkisi |
| 11 |  Hizmet Pazarlaması ve Fiziksel Kanıtlar |
| 12 |  Hizmet Işletmelerinde Talep ve Kapasite Yönetimi |
| 13 |  Hizmet Kalitesi ve Hizmet Karşılaşmaları |
| 14 | Hizmet Bilimi Çalışmaları |
| 15 | Hizmet Baskın Mantık |

|  |
| --- |
| **Genel Yeterlilikler** |
| Öğrencilerden bu dersin ana konularını anlamaları ve alanları ile uygulamalarında kullanmaları beklenir. |
| **Kaynaklar** |
| Kozak, N. ve Öztürk, A.S. (2011). *Hizmet pazarlaması: Kuram, uygulama ve örnekler*. Geliştirilmiş 10. Bs. Eskişehir: Ekin Basım Yayın Dağıtım. |
| **Değerlendirme Sistemi** |
| Dönem başında ders izlencelerinde belirtilir. |

|  |
| --- |
| **PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE****DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ TABLOSU** |
|  | **PÇ1** | **PÇ2** | **PÇ3** | **PÇ4** | **PÇ5** | **PÇ6** | **PÇ7** | **PÇ8** | **PÇ9** | **PÇ10** | **PÇ11** |
| **ÖÇ1** | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |  |  |
| **ÖÇ2** | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 |  |  |
| **ÖÇ3** | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |  |  |
| **ÖÇ: Öğrenme Çıktıları PÇ: Program Çıktıları** |
| **Katkı****Düzeyi** | **1 Çok Düşük** | **2 Düşük** | **3 Orta** | **4 Yüksek** | **5 Çok Yüksek** |

Program Çıktıları ve İlgili Dersin İlişkisi

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ders** | **PÇ1** | **PÇ2** | **PÇ3** | **PÇ4** | **PÇ5** | **PÇ6** | **PÇ7** | **PÇ8** | **PÇ9** | **PÇ10** | **PÇ11** |
| Hizmet Pazarlaması | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |

 |