AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı	Hizmet Pazarlaması								
Ders Kodu	PMP113		Ders Düzeyi	Önlisans					
AKTS Kredi	3	İş Yükü	75 *(Saat)*	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı	Öğrencinin, Hizmetin ne olduğunu kavraması, hizmet ile somut malı birbirinden ayırt edebilmesi, Hizmet pazarlama karması kavramını kavraması, Bireysel hizmetler ve müşteri tatmin yöntemlerinin kavraması amaçlamaktadır.								
Özet İçeriği	Hizmet kavramı ve hizmetlerin ortak özellikleri; Hizmetlerin sınıflandırılması; Hizmet olarak ürün kavramı ve stratejileri; Hizmet sektöründe dağıtım kararları; Hizmet sektöründe fiyatlama ve fiyatlandırma stratejileri; Hizmetlerde tutundurma karması stratejileri; Hizmet sektöründe birey ve İnsan kaynakları politikaları; Hizmet pazarlaması ve fiziksel kanallar; Hizmetlerde talep yönetimi; Hizmetlerde kapasite yönetimi; Hizmet kalitesi ve Hizmet kalitesi geliştirme stratejileri; İlişkisel pazarlama								
Staj Durum	Yok								
Öğretim Yöntemleri	Anlatım (Takrir), Tartışma, Örnek Olay, Bireysel Çalışma								
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)									

Ölçme ve Değerlendirme Araçları		
Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	70

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar	
1	Hizmet Pazarlaması

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Hizmet kavramı ve hizmetlerin ortak özellikleri
2	Teorik	Hizmetlerin sınıflandırılması
3	Teorik	Hizmet olarak ürün kavramı ve stratejileri
4	Teorik	Hizmet sektöründe dağıtım kararları
5	Teorik	Hizmet sektöründe fiyatlama ve fiyatlandırma stratejileri
6	Teorik	Hizmetlerde tutundurma karması stratejileri
7	Teorik	Hizmetlerde tutundurma karması stratejileri
8	Teorik	Ara Sınav
9	Teorik	Hizmet sektöründe birey ve İnsan kaynakları politikaları
10	Teorik	Hizmet pazarlaması ve fiziksel kanallar
11	Teorik	Hizmetlerde talep yönetimi
12	Teorik	Hizmetlerde kapasite yönetimi
13	Teorik	Hizmet kalitesi
14	Teorik	Hizmet kalitesi geliştirme stratejileri
15	Teorik	Ders hakkında öğrenilenlerin genel tekrarı

Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yükü Hesabı (Ortalama Saat)				
Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yükü
Kuramsal Ders	14	0	2	28
Ödev	2	5	0	10
Bireysel Çalışma	5	2	0	10
Ara Sınav	1	14	1	15
Dönem Sonu Sınavı	1	11	1	12
			Toplam İş Yükü (Saat)	75
			Yuvarla [Toplam İş Yükü (saat) / 25*] = **AKTS Kredisi**	3
**25 saatlik iş yükü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.*				

Dersin Öğrenme Çıktıları	
1	Hizmet pazarlama karması stratejileri oluşturabilmek
2	Talep yönetimini sağlamak
3	Hizmet kalitesi geliştirme stratejilerini uygulamak
4	Kapasite yönetimini sağlamak
5	Hizmet pazarlaması stratejilerini uygulamak

Program Çıktıları *(Pazarlama Programı)*	
1	Teorik alan bilgilerini uygulamada kullanabilme becerisi
2	Gereksinimleri karşılayacak biçimde bir süreci yönetme becerisi
3	Disiplinlerarası da dahil takımlarda çalışma becerisi
4	Mesleki uygulamada problemleri tanımlama ve çözme becerisi
5	Mesleki etik ve sorumluluk bilinci
6	Sektörel sorunlar hakkında bilgi sahibi olabilme becerisi
7	Mesleki yasal mevzuaatı anlayabilme ve uygulama becerisi
8	Etkin iletişim kurma becerisi
9	Bilgi ve iletişim teknolojisi araçları ile diğer mesleki araçları ve teknikleri kullanabilme becerisi
10	Mesleki süreçleri planlama ve uygulama becerisi
11	Mesleki özgüven ve girişimcilik becerisi
12	Sosyal kültürel ve toplumsal sorumlulukları kavrama, benimseme ve uygulama becerisi
13	Yaşam boyu öğrenmenin gerekliliği bilinci ve bunu gerçekleştirebilme becerisi
14	Ulusal ve uluslararası çağdaş sorunları takip edebilmek
15	Atatürk İlke ve İnkılaplarına duyarlı olabilme, Türk Dilini doğru kullanabilme, temel resmi yazışmaları yapabilme ve alanı ile ilgili yabancı terimleri anlama becerisine sahip olmak

Program ve Öğrenme Çıktıları İlişkisi *1:Çok Düşük, 2:Düşük, 3:Orta, 4:Yüksek, 5:Çok Yüksek*

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	5	5	5	5	5
PÇ2	5	5	5	5	5
PÇ3	5	5	5	5	5
PÇ4	5	5	5	5	5
PÇ5	5	5	5	5	5
PÇ6	5	5	5	5	5
PÇ7	5	5	5	5	5
PÇ8	5	5	5	5	5
PÇ9	5	5	5	5	5
PÇ10	5	5	5	5	5
PÇ11	5	5	5	5	5
PÇ12	5	5	5	5	5
PÇ13	5	5	5	5	5
PÇ14	5	5	5	5	5
PÇ15	5	5	5	5	5