



**AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**KUYUCAK MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**YÖNETİM VE ORGANİZASYON BÖLÜMÜ**  
**İŞLETME YÖNETİMİ PROGRAMI**  
**DERS BİLGİ FORMU**

Dersin Adı	Hizmet Pazarlaması								
Ders Kodu	IYO256			Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	3	İş Yüğü	72 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı	Hizmet pazarlamasıyla ilgili temel kavramların öğrencilere anlatılmasıdır. Hizmet pazarlama karması elemanları, hizmet işletmelerin müşteri şikayetleri ve müşteri tutma konusunda neler yapılması gerektiğinin açıklanmasıdır.								
Özet İçeriğı	Bu dersin içeriğı, hizmet pazarlaması kavramının tanımı ile hizmet pazarlaması faaliyetlerinin etkilendiğı çevresel şartların incelenmesi ve hizmet pazarlama sürecinin elemanları olan hizmet pazarlama karmasının anlatılması ve hizmet işletmelerinde müşteri şikayetleri ve müşteri tutma yollarının ele alınmasıdır								
Staj Durum	Yok								
Öğretim Yöntemleri	Anlatım (Takrir)								
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)	Öğr. Gör. Bahar GÜRDİN								

#### Ölçme ve Değerlendirme Araçları

Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	60

#### Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	• Öztürk Ayşe (2006) Hizmet Pazarlaması, Ekin Kitabevi, Karahan Kasım (2000) Hizmet Pazarlaması, Beta Yayınevi, İslamoğlu Ahmet vd. (2006) Hizmet Pazarlaması, Beta Yayıncılık.
---	---

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Hizmet pazarlamasına giriş
2	Teorik	Müşteri tatmini ve hizmet kalitesi
3	Teorik	Müşteri beklentileri ve yönetimi
4	Teorik	Tüketici davranışları ve hizmet kalitesinin algılanması
5	Teorik	Hizmet sunumunda fiziksel öğeler
6	Teorik	Hizmet pazarlamasında ürün kavramı
7	Teorik	Hizmetlerin fiyatlandırılması
8	Teorik	Hizmet sektöründe arz-talep yönetimi
9	Ara Sınav (Vize)	Ara sınav
10	Teorik	Müşteri şikayetleri yönetimi
11	Teorik	Müşteri tutma yolları
12	Teorik	Bireysel hizmetlerde müşteri tatmin yöntemleri
13	Teorik	İlişkisel pazarlama
14	Teorik	Örnek olaylar
15	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Final sınavı

#### Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yüğü Hesabı (Ortalama Saat)

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	14	1	2	42
Ara Sınav	1	12	1	13
Dönem Sonu Sınavı	1	16	1	17
Toplam İş Yüğü (Saat)				72
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = <b>AKTS Kredisi</b>				3

\*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.



**Dersin Öğrenme Çıktıları**

1	Hizmet pazarlamasının temelini teşkil eden kavram ve olguları açıklar.
2	Hizmet kalitesi, müşteri beklentileri ve müşteri memnuniyeti kavramlarını sentez ederek, uygulamaya yönelik önerilerde sunar.
3	Hizmet sektöründe fiyatlandırma konusuna ilişkin temel ilkeleri bilir ve uygun fiyatlandırma stratejileri oluşturur
4	Hizmet kalitesi, müşteri beklentileri ve müşteri memnuniyeti kavramlarını sentez ederek, uygulamaya yönelik önerilerde sunar
5	Hizmet sektöründe arz ve talep yönetimi konularında analizler yapar ve pazarlama stratejileri oluşturur

**Program Çıktıları (İşletme Yönetimi Programı)**

1	Makro ve mikro boyutta edinmiş oldukları ekonomi bilgisini mesleki yaşantılarında kullanabileceklerdir
2	Alanının gerektirdiği düzeyde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanabileceklerdir
3	İşletme finansmanını yönetmek; işletmenin finansal analizini yaparak finansal sorunlarına çözüm önerileri getirebileceklerdir
4	İşletmenin insan kaynaklarını işletme amaçları doğrultusunda verimli biçimde çalışmasını ve gelişmesini sağlayarak yönetme becerisi kazanacaklardır
5	Üretim ve pazarlamanın temel işlevlerini bir bütün olarak kavrayabilme, yeni üretim ve pazarlama tekniklerini uygulayabilme becerisine sahip olacaklardır
6	İşletmelerde maliyet hesaplamalarını yapabilecek, muhasebe kayıtlarını tutabilecek, mali tabloları hazırlayabilecek ve yorumlayabilecek yeterliliğe sahip olacaklardır
7	İşletmenin yönetim fonksiyonlarını kullanabilme yeteneğine sahip olmak ve yeni yönetim tekniklerini takip ederek uygulayabileceklerdir
8	İşletmenin hukuki sorumluluklarını yerine getirebilecek, ilgili mevzuatı takip edip uygulayabilecek bilgi ve donanıma sahip olacaklardır
9	Mesleği ile ilgili ulusal ve uluslar arası çerçevede güncel ve ekonomik gelişmeleri takip edebilme ve uygulayabilme becerisine sahip olacaklardır
10	Uygulamada karşılaşılan sorunları çözebilmek için ekip üyesi olarak sorumluluk alabileceklerdir
11	Bilgisayar ve gerekli paket programı kullanımı becerisine sahip olacaklardır
12	İş yaşamında ve iş ilişkilerinde meslek etiğine sahip olacaklardır

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

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	4	5	4	5	4
PÇ2	2	2	2	2	2
PÇ3	3	3	3	3	3
PÇ4	5	5	5	5	5
PÇ5	5	1	5	1	5
PÇ6	1	2	1	2	1
PÇ7	2	5	2	5	2
PÇ8	3	4	3	4	3
PÇ9	5	3	5	3	5
PÇ10	4	2	4	2	4
PÇ11	2	1	2	1	2
PÇ12	3	5	3	5	3

