AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı	Hizmet Pazarlaması								
Ders Kodu	İŞY252		Ders Düzeyi	Önlisans					
AKTS Kredi	2	İş Yükü	53 *(Saat)*	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı	Hizmet pazarlamasıyla ilgili temel kavramların öğrencilere anlatılmasıdır.								
Özet İçeriği	Bu dersin içeriği, hizmet pazarlaması kavramının tanımı ile hizmet pazarlaması faaliyetlerinin etkilendiği 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), Tartışma, Örnek Olay, Bireysel Çalışma								
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)	Öğr. Gör. Evren KOÇ KIRDAŞ, Öğr. Gör. İdris KOÇAK								

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, Sevgi Ayşe Öztürk.
2	Hizmet Pazarlaması, Halil İnan.
3	Ders notları.

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Pazarlama anlayışı, hizmet ve hizmetle ilgili kavramlar, hizmet sektörü
2	Teorik	Hizmet İşletmelerinin Pazarlama Yönetim Süreci; Tüketici Davranışları
3	Teorik	Büyüme ve Rekabet Stratejileri
4	Teorik	Büyüme ve Rekabet Stratejileri
5	Teorik	Bir Ürün Olarak Hizmet
6	Teorik	Hizmetlerin Fiyatlandırılması
7	Teorik	Dağıtım Kararları
8	Teorik	Tutundurma Kararları
9	Teorik	Hizmet Pazarlamasında Personel, Müşteri ve Fiziksel Kanıtlar
10	Teorik	Hizmet işletmelerinde Talep ve Kapasite Yönetimi
11	Teorik	Hizmet Kalitesi ve Hizmet Karşılaşması
12	Teorik	Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Sadakati
13	Teorik	Hizmet İşletmelerinde Etkinlik ve Verimlilik
14	Teorik	Öğrenci Sunumları ve Örnek Olay Çalışması

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
Ara Sınav	1	10	0	10
Dönem Sonu Sınavı	1	15	0	15
			Toplam İş Yükü (Saat)	53
			Yuvarla [Toplam İş Yükü (saat) / 25*] = **AKTS Kredisi**	2
**25 saatlik iş yükü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.*				

Dersin Öğrenme Çıktıları	
1	Öğrencilere hizmet pazarlaması ile ilgili temel kavramları öğretmek
2	Hizmet pazarlaması karma elemanlarını açıklamak

3	Hizmetin müşterisi ile hizmet sağlayıcı arasındaki ilişkiyi kurgulamak
4	Hizmetlerde katılımcılar ve hizmet personelinin yönetimi
5	Hizmet kalitesi ve ölçümü

Program Çıktıları *(Dış Ticaret Programı)*	
1	Ekonomi, ticaret hukuku, iş ve sosyal güvenlik hukuku, işletme, muhasebe ve dış ticarete ilişkin temel kavramları tanımlamak
2	Dış ticarette teslim ve ödeme şekillerini bilmek; dış ticaret işlemlerinde kullanılan belgeleri düzenlemek
3	Ticari matematik işlemlerini bilmek
4	Türk Banka-kambiyo mevzuatını kavramak, bu işlemlerde kullanılan belgeleri hazırlamak, iş yazışması yapmak
5	Türkiye'de Gümrük mevzuatına vakıf olmak, ilgili belgeleri düzenlemek ve gümrük işlemlerini takip etmek
6	Türk İhracat ithalat mevzuatını, lojistiğe ilişkin temel kavramları, uluslararası taşıma kurallarını bilmek ve zorunlu dökümanları hazırlamak, e-ticaret işlemlerini yürütmek
7	Dış ticaret işlemlerini bilgisayar ortamında yapabilmek ve bir yabancı dili dış ticaret işlemlerinde kullanabilmek
8	Dış ticaretin finansman yöntemlerini kavramak ve analiz etmek, serbest bölgelerde dış ticaret işlemlerini bilmek
9	Uluslararası pazarlama stratejilerini bilmek, uluslararası ticaret risklerini tanımak, uluslararası parasal ilişkileri ve sermaye piyasalarını analiz etmek
10	Dış ticarette kalite ve standardizasyonun önemini kavramak, dış ticarette sigorta işlemlerini ve vergi uygulamalarını bilmek
11	Dış ticaret ve kambiyo işlemlerini muhasebeleştirmek
12	Dünya ekonomisi ve Türkiye ekonomisinde yaşanan gelişmeleri ve ekonomik krizleri anlamak, AB - Türkiye ilişkilerini takip edebilmek, uluslararası ekonomik ve finansal organizasyonları tanımak
13	Araştırma yapma yeterliliği kazanmak, meslek etiğini kavramak, ticari yazışma yöntemlerini bilmek
14	Atatürk ilke ve inkılâplarını bilmek
15	Türk dilinin kurallara uygun yazım ve konuşulmasını, edebi metinleri ve sözlü anlatım türlerini bilmek

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

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ7	3	3	3	3	3