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 *(İşletme Yönetimi Programı)*	
1	İşletme yönetimi ile ilgili temel bilgi ve becerileri kavrayabilmek
2	İşletme yönetimi ile ilgili temel bilgi teknolojileriyle birlikte gelişmiş paket programları kullanabilmek
3	Yönetim fonksiyonlarına teorik açıdan hakim olabilmek ve bu fonksiyonları pratik açıdan uygulayabilmek
4	İşletmelerde büro düzenine, çalışma şartlarına ve ekip çalışmasına uyum sağlama yeteneğini kazanabilmek
5	İşletmelerin kuruluş ve işleyişi sürecindeki bütün mevzuata hakim olabildiğini göstermek
6	İşletme fonksiyonlarına teorik ve pratik açıdan hakim olabildiğini göstermek
7	Makro ve mikro boyutta ekonomi bilgisine sahip olabilmek
8	Yeterli düzeyde mesleki yabancı dil bilgisine sahip olabilmek
9	İş yaşamında ve iş ilişkilerinde meslek etiğine ve sosyal sorumluluk anlayışına sahip olduğunu göstermek
10	İşletme içinde doğabilecek durum ve olaylara dair sorunları algılama ve sorunlara yaratıcı çözümler geliştirme yeteneğini kazanabilmek
11	Atatürk İlkeleri ve İnkılapları ve Türkçe'yi kullanma konusunda yeterli bilgi ve bilinç düzeyine erişebilmek

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

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