



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Hizmet Pazarlaması							
Ders Kodu		İŞY252		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	2	İş Yüğü	53 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Hizmet pazarlamasıyla ilgili temel kavramların öğrencilere anlatılmasıdır.							
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), 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 İşletmelerinde Talep ve Kapasite Yönetimi
11	Teorik	Hizmet Kalitesi ve Hizmet Karşılığı
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 Yüğü Hesabı (Ortalama Saat)

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	14	0	2	28
Ara Sınav	1	10	0	10
Dönem Sonu Sınavı	1	15	0	15
Toplam İş Yüğü (Saat)				53
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				2

*25 saatlik iş yüğü 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 müşteri ile hizmet sağlayıcı arasındaki ilişkiyi kurgulamak
4	Hizmetlerde katılımcılar ve hizmet personelinin yönetimi
5	Hizmet kalitesi ve ölçümü

Program Çıktıları (Lojistik Programı)

1	Üretim ve tüketimde ihtiyaç duyulan malların hareketliliğine yönelik esasları bilmek
2	Depo ve stok yönetimine ilişkin kararlar verebilmek
3	Taşıma türlerine ve taşımada kullanılacak ekipmanlara dair karar alabilmek
4	Lojistik faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sürecinde bilişim sistemlerinden yararlanabilmek
5	Lojistik alanını düzenleyen ulusal ve uluslararası mevzuata hakim olmak
6	İşletmecilik, yönetim ve pazarlama konularında fikir yürütebilmek
7	Meslek etiğinin gereklilikleri konusunda duyarlılık taşımak
8	Ulusal ve uluslararası ulaştırma politikaları hakkında fikir yürütebilmek
9	Yazılı ve sözlü iletişim becerilerine sahip olmak
10	Yaşadığı toplumu ve dünyayı kavrayabilmek

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

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	3	3	3	3	3
PÇ4	2	2	2	2	2
PÇ6	4	4	4	4	4

