AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı	Hizmet Pazarlaması								
Ders Kodu	ULT333		Ders Düzeyi	Lisans					
AKTS Kredi	6	İş Yükü	153 *(Saat)*	Teori	3	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı	Dersin amacı hizmetlere ilişkin genel bilgiler verildikten sonra hizmetlerin çeşitleri, hizmetlerin özellikleri, hizmet pazarlaması stratejileri, hedef pazarının tespiti, hizmetlere ilişkin pazarlama karmasının belirlenmesi, ürün (hizmet) üretimi, hizmetlerin fiyatlandırılması, hizmetlerin tutundurulması, hizmetlerin dağıtımını incelemektir.								
Özet İçeriği	Hizmetin tanımı ve hizmetlerin karakteristikleri, Hizmetlerde örgüt yapısı, Hizmet pazarlaması planlaması ve hizmet pazarlaması karması...								
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	Sevgi Ayşe ÖZTÜRK, Hizmet Pazarlaması, Ekin Kitabevi Yayınları, Bursa, 2006.
2	Cengiz HAKSEVER, Barry RENDER, Roberta S. RUSSELL, Robert G. MURDICK, Service Management and Operations, Prentice Hall, New Jersey, 2000.

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Pazarlama Anlayışı, Hizmet ve Hizmetle İlgili Kavramlar, Hizmet Sektörü
2	Teorik	Hizmet İşletmelerinin Pazarlama Yönetim Süreci; Tüketici Davranışları
3	Teorik	Büyüme ve Rekabet Stratejileri
4	Teorik	Bir Ürün Olarak Hizmet
5	Teorik	Hizmetlerin Fiyatlandırılması
6	Teorik	Dağıtım Kararları
7	Teorik	Tutundurma Kararları
8	Teorik	Hizmet Pazarlamasında Personel, Müşteri ve Fiziksel Kanıtlar
9	Ara Sınav (Vize)	Ara Sınav
10	Ara Sınav (Vize)	Ara Sınav
11	Teorik	Hizmet işletmelerinde Talep ve Kapasite Yönetimi
12	Teorik	Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Sadakati
13	Teorik	Hizmet İşletmelerinde Etkinlik ve Verimlilik
14	Teorik	Öğrenci Sunumları ve Örnek Olay Çalışması
15	Teorik	Öğrenci Sunumları ve Örnek Olay Çalışması
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	final

Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yükü Hesabı (Ortalama Saat)				
Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yükü
Kuramsal Ders	13	2	3	65
Bireysel Çalışma	13	0	2	26
Ara Sınav	1	25	1	26

Dönem Sonu Sınavı	1	35	1	36
			Toplam İş Yükü (Saat)	153
			Yuvarla [Toplam İş Yükü (saat) / 25*] = **AKTS Kredisi**	6
**25 saatlik iş yükü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.*				

Dersin Öğrenme Çıktıları	
1	Hizmetleri tanımlayarak artan önemini açıklar.
2	Hizmetlerin karakteristik özelliklerini kavrar.
3	Hizmetlerin pazarlama karmasını açıklar.
4	Hizmet pazarlamasına ilişkin stratejiler uygular.
5	Hizmet sektöründe arz ve talep yönetimi konularında analizler yapar ve pazarlama stratejileri oluşturur.

Program Çıktıları *(Yönetim Bilişim Sistemleri Programı)*	
1	Yönetim Bilişim Sistemleri alanı ile ilgili kavramları ve kavramlar arası ilişkileri açıklar.
2	İşletmeler için gerekli yazılımların neler olduğunu belirler, gerektiğinde ağı kurar, sistemleri belirler, teknolojideki gelişimi izleyerek bilişim sistemini günceller.
3	Bilimsel bilginin üretimi, işlenmesi, depolanması, iletilmesi ve kullanılması gibi konularda süreçler ile yöntem ve teknikleri bilir.
4	Bilginin iletildiği ortam ve araçları tanır ve kullanabilir.
5	Çeşitli organizasyonlar, bilgi işlem merkezleri ve alanla ilgili diğer kuruluşların yapısal, yönetsel ve teknik özelliklerini tanır.
6	Bilgi gereksiniminden başlayarak arama, bulma, kullanma ve iletme gibi temel alan becerilerine sahiptir.
7	Analiz ve senteze yönelik düşünme yeteneğine sahiptir. Farklı örgüt kültürleri ve örgüt yapıları için strateji-yapı alternatiflerini belirler ve amaca uygun strateji hazırlar.
8	Bilgi kaynaklarını tanıma, niteliklerini değerlendirme ve bilgi sistemlerini kurma ve yönetme becerisine sahiptir. Temel işletme bilgi sistemlerini (üretim, pazarlama, tedarik ve lojistik, insan kaynakları, muhasebe, finans) bilir ve kullanır.
9	Örgütlerin yönetim, üretim, finans, pazarlama gibi temel işletme işlevlerini anlar, yönetim ilkelerini açıklar, ekonomik kayıpları ve nedenlerini ortaya çıkartarak çözümler üretir. Örgütlerde verimlilik ve etkinliği artırmak için çalışmalar yapar.
10	Mesleki etik ilkelerini ve hukuksal düzenlemeleri bilir ve onlara uygun davranır.
11	Veri tabanı, teknoloji trendleri, ekonomi, e-ticaret, mobil ticaret ve yazılım projelerinin yönetimini bilir ve kullanır. Veritabanı yönetim sistemlerini kullanabilir.
12	Temel network kavramlarını öğrenir ve sunucu işletim sistemlerini kullanabilir.
13	Yönetim Bilişim Sistemleri alanındaki bilimsel araştırmaları izleyerek proje ve etkinlikler geliştirir veya onlara katkı sağlar. Bilgisayar ortamında proje yönetebilir.
14	Yönetim Bilişim sistemleri ile ilgili konularda düşüncelerini ve sorunlara ilişkin çözüm önerilerini nicel ve nitel verilerle destekleyerek uzman olan ve olmayan kişilerle paylaşır.
15	İşletme faaliyetlerinden ve çevresinden gelen veriyi depolayan, birleştiren, raporlayan ve analiz eden bilgi teknolojileri alt yapısını kurar ve geliştirir.

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

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	3	4	4	4	4
PÇ2	4	4	4	5	4
PÇ3	4	4	4	4	4
PÇ4	4	4	4	4	4
PÇ5	4	4	4	4	4
PÇ6	4	4	4	4	4
PÇ7	4	4	4	4	4
PÇ8	4	4	4	4	4
PÇ9	4	4	5	4	4
PÇ10	4	4	5	4	4
PÇ11	4	5	5	4	4
PÇ12	4	5	5	4	4
PÇ13	4	4	5	4	4
PÇ14	4	4	5	4	4
PÇ15	4	4	5	4	4