



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SÖKE İŞLETME FAKÜLTESİ
ULUSLARARASI TİCARET VE İŞLETMECİLİK BÖLÜMÜ
ULUSLARARASI TİCARET VE İŞLETMECİLİK PROGRAMI
DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı	Hizmet Pazarlaması								
Ders Kodu	İŞLT313			Ders Düzeyi			Lisans		
AKTS Kredi	4	İş Yüğü	102 (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	60

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

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

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	13	0	3	39
Bireysel Çalışma	13	0	2	26
Ara Sınav	1	15	1	16
Dönem Sonu Sınavı	1	20	1	21
Toplam İş Yüğü (Saat)				102
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				4

*25 saatlik iş yüğü 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 (Uluslararası Ticaret ve İşletmecilik Programı)

1	Ulusal ve Uluslararası piyasalarda yetkin olarak görev yapabilecek orta ve üst düzey yönetici adayı yetiştirmektedir.
2	Öğrencilerimiz teorik derslerin yanı sıra uygulamaya yönelik, proje bazlı dersler alabilmektedir.
3	Öğrencilerimiz öğrenimleri sırasında sektörle ilişkiler kurmakta ve iş olanakları elde etmektedir.
4	Bölümümüzün akademik programında yer alan Avrupa ve Asya Ekonomileri, Küresel Ticaret ve Yatırım Uygulamaları, Avrupa Birliği İşletme Politikaları, Farklı Kültürlerle Ticaret Koşulları, İhracat-İthalat, Gümrük Mevzuatları, Dış Ticaret Finansmanı, Emlak Değerleme Mevzuatı gibi önemi giderek artan konularla ilgili dersler verilmekte ve buna paralel olarak ders programları sürekli olarak güncellenmektedir.
5	Bölümümüzün mezunları dış ticaret firmaları, çokuluslu şirketler, banka ve sigorta şirketleri, perakende sektörü, reklam ajansları ve lojistik firmalarında orta ve üst düzey yönetici olarak iş yaşamına katılabilmektedir.
6	Uluslararası Ticaret alanında teorik ve uygulamalı düzeyde ileri derecede bilgi sahibi olmak, bu bilgileri kullanabilmek.
7	Uluslararası Ticaret ve Ekonomi ile ilgili temel kavram, fikir ve verileri bilimsel yöntemlerle inceleyebilmek, eleştirel ve analitik bakış açısı ile yorumlayabilmek ve ekonomik olay ve gelişmelerle ilişkilendirerek değerlendirebilmek.
8	Uluslararası Ticaret ile ilgili konularda düşünce, yorum ve değerlendirmelerini yazılı ve sözlü olarak aktarabilmek.
9	Uluslararası Ticaret kavramı ile bağlantılı kamu kurumları ve özel sektör kuruluşlarının, nasıl işlediğini anlamak ve bu alandaki süreklilikleri ve değişiklikleri tespit edebilmek.
10	Uluslararası Ticaret ile ortak çalışma içerisinde olan disiplinlere (örneğin; iktisat, hukuk, finans, uluslararası işletme vb) ilişkin temel bilgilere sahip olmak ve bu bilgileri kullanabilmek.
11	Uluslararası Ticaret, Küreselleşme ve Finansman sistemleri ile ilgili İngilizce yayın ve araştırmaları izleyebilmek ve meslektaşları ile uluslararası alanda iletişim kurabilmek.
12	Veri toplanması, yorumlanması ve duyurulması aşamalarında bilimsel ve etik değerlere sahip olmak.
13	Yerel, bölgesel (örneğin Avrupa Birliği ve Orta Doğu) ve küresel gelişmeleri politik ekonomik açıdan tanımlayabilmek, takip edebilmek ve bu gelişmeler arasında ilişki kurabilmek.
14	Uluslararası Ticaret alanında teorik ve uygulamalı düzeyde ileri derecede bilgi sahibi olmak, bu bilgileri kullanabilmek.
15	İkinci bir dili orta düzeyde kullanabilmek.

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

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4
PÇ4	3			
PÇ6	2	3	3	3
PÇ7	4			
PÇ8	3	3	3	3
PÇ9	3	3	3	3
PÇ10	4	4	4	4
PÇ11	4			
PÇ12	3	3	3	3
PÇ13	3	3	3	3

