



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Hizmet Pazarlaması							
Ders Kodu		İK357		Ders Düzeyi		Lisans			
AKTS Kredi	6	İş Yüğü	151 (Saat)	Teori	3	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Bu dersin temel amacı, öğrencilere hizmet sektöründe faaliyet gösteren kuruluşların (bankalar, eğitim kuruluşları, hastaneler, oteller, sigorta şirketleri, ulaşım şirketleri, danışmanlık şirketleri gibi) diğer kuruluşlardan, uygulanması ve gelişiminde ayrı bir pazarlama stratejisi yaklaşımına ihtiyaç duyduğunu açıklamaktır. İkinci amaç ise, üretim şirketlerinde rekabet avantajının temeli olarak “hizmet”in konumlandırılmasının gerekliliğini açıklayabilmek üzere hizmetin üretim şirketlerindeki rolüne odaklanmaktır.							
Özet İçeriği		Hizmet kalitesi yönetiminde kullanılan temel kavramları ve yaklaşımları izah edebilecek.							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir)							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)			Prof. Dr. Fisun YÜKSEL						

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	70

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner and Dwayne Gremler (2008), Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, 5th ed., McGraw-Hill/Irwin.
2	Christian Gronroos (2007), Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition, 3rd ed., Wiley.
3	Adrian Palmer (2011), Principles of Services Marketing, 6th ed., McGraw-Hill Higher Education.
4	Christopher H. Lovelock and Jochen Wirtz (2010), Services Marketing: People, Technology, Strategy, 7th ed., Prentice Hall.

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Hizmetler bağlamında tüketici davranışı
2	Teorik	Hizmet ürünleri geliştirmek: Çekirdek ve tamamlayıcı unsurlar
3	Teorik	Hizmetleri fiziksel ve dijital kanallarla dağıtmak
4	Teorik	Fiyatları belirlemek ve gelir yönetimini uygulamak
5	Teorik	Rekabetçi pazarlarda hizmetleri konumlandırmak
6	Teorik	Hizmetleri tanıtmak ve müşterileri eğitmek
7	Teorik	Hizmet süreçlerini tasarlamak ve yönetmek
8	Ara Sınav (Vize)	ara sınav
9	Ara Sınav (Vize)	ara sınav
10	Teorik	Müşteri ilişkileri yönetimi ve sadakat geliştirmek
11	Teorik	Şikayet yönetmek ve hizmet düzeltme
12	Teorik	SERVQUAL ve alternatif hizmet kalitesi ölçme enstrümanları
13	Teorik	Hizmet kalitesini ve üretkenliği geliştirmek
14	Teorik	Hizmet pazarlamasında etik konular
15	Teorik	Grup projesi sunumları
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	final

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

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	13	2	3	65
Bireysel Çalışma	13	0	3	39
Ara Sınav	1	20	1	21



Dönem Sonu Sınavı	1	25	1	26
Toplam İş Yüğü (Saat)				151
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				6
*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.				

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	İmalat kuruluşları ile hizmet kuruluşları arasındaki farkları belirtebilecek
2	Hizmet yöneticilerinin karşılaştıkları farklı sorunları tarif edebilecek.
3	Müşterinin hizmetlerin arzındaki rolünü tartışabilecek
4	Müşterilerin bakış açısından hizmet deneyimini analiz edebilecek.
5	Hizmet kalitesi yönetiminde kullanılan temel kavramları ve yaklaşımları izah edebilecek.
6	Öğrenilen kavramları örnek iş vakalarına uygulayabilecek.
7	Öğretim görevlisi ve sınıf arkadaşlarının sınıf içindeki tartışmalarına iştirak edebilecek
8	Bir hizmet pazarlaması grup projesi hazırlayacak.

Program Çıktıları (İnsan Kaynakları Yönetimi Programı)

1	İnsan Kaynakları Yönetimi ve diğer sosyal bilimler ile ilgili konularda akademik ve teorik bilgilere sahip olmak; Çalışma ve çalıştırma kavramları hakkında tarihsel, sosyolojik, hukuksal ve psikolojik konularda akademik bilgi sahibi olmak
2	Eleştirel ve analitik düşünce becerisine sahip olmak
3	İletişim ve bilgi teknolojileri hakkında bilgi sahibi olmak
4	Araştırma süreçleri hakkında kapsamlı bilgi sahibi olmak; ve uygulamalarını ödev, araştırma ve projelerde gerçekleştirmek
5	İnsan Kaynakları Yönetimi ve diğer sosyal bilimler alanlarındaki kuramsal ve uygulamalı bilgileri beraber kullanabilme yeteneğini edinmek
6	Temel iş kavramlarını İnsan Kaynakları Yönetimi bakış açısı ile yorumlayabilmek
7	İnsan kaynakları planlaması, çalışma ilişkileri, mesleki sağlık ve güvenlik uygulamalarının gerçekleştirilmesi, eğitim planlaması, performans ve ücret yönetimi, kariyer planlaması, işe alım ve mülakat teknikleri ve yasal konular gibi temel İnsan Kaynakları Yönetimi fonksiyonlarını işletmelerde uygulamalarını yapabilmek
8	Kurumsal gelişim, iç müşteri ve dış müşteri memnuniyetini göz önünde bulundurarak kalite süreci yaklaşımını insan kaynakları süreçlerinde uygulayabilmek; gereken durumlarda sorumluluk alarak problemlerin çözümüne ve sürekli gelişime katkıda bulunmak, problem tanımlama, hedef belirleme, reorganizasyon ve değişiklik yönetimi becerileri ile süreçlerin mükemmelliğini sağlamak
9	Kaynak ve varlıkları bütçe, finans ve yasal hükümleri göz önünde bulundurarak, proje ve operasyonları planlama, uygulama ve denetim yetkinlikleri ile yönetmek; Kendini ve diğer kişileri yönetebilme becerilerine sahip olmak
10	Sonuç odaklı çalışma yaklaşımını sürekli öğrenim anlayışı ile birleştirerek zenginleştirmek
11	Gelişmiş sözlü ve yazılı iletişim, fikir ve bilgileri etkili sunma becerisine sahip olmak
12	Bir yabancı dili en az Avrupa Dil Portföyü B1 Genel Düzeyinde kullanarak alanındaki bilgileri izler ve meslektaşları ile iletişim kurar
13	Takım çalışması, empati kurma ve dinleme becerilerine değer vererek farklı kültür ve eğitim geçmişine sahip kişiler ile çalışabilmek
14	Sosyal, akademik ve mesleki etik değerlerin farkında olmak
15	Çalışanların ve toplumun gelişimini sağlamak için İnsan Kaynakları Yönetiminin 'nasıl', 'niçin' ve 'nerede' katkı ve destek sağlaması gerektirdiğine dair eleştirel teorik bakış açısına sahip olmak ; bu edinimler kapsamında uygulama ve bitirme projelerini gerçekleştirmek, bu edinimleri çalışma hayatına aktarmak

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

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5	ÖÇ6	ÖÇ7	ÖÇ8
PÇ1	1	1	2	2	3	2	1	1
PÇ2	1	1	3	1	2	3	2	3
PÇ3	3	3	1	4	1	2	3	2
PÇ4	4	4	5	5	2	1	2	4
PÇ5	2	2	2	3	3	3	4	3
PÇ6	1	1	1	2	5	4	2	2
PÇ7	2	2	2	1	2	3	5	2
PÇ8	3	3	3	4	1	5	2	5
PÇ9	4	4	4	2	2	2	1	2
PÇ10	1	1	2	3	3	3	2	1
PÇ11	1	1	1	2	4	4	2	2
PÇ12	1	1	1	2	2	1	1	1



PÇ13	5	5	5	4	1	2	3	4
PÇ14	4	4	4	2	2	3	5	3
PÇ15	1	3	3	3	3	3	1	1

