



**AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SÖKE İŞLETME FAKÜLTESİ**  
**İŞLETME BÖLÜMÜ**  
**İŞLETME 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 (İşletme Programı)**

1	İşletme alanı ile ilgili güncel bilgileri içeren ders kitapları, uygulama araç-gereçleri ve diğer kaynaklarla desteklenen ileri düzeydeki kuramsal ve uygulamalı bilgilere sahip olur; bu bilgileri uzmanlık düzeyinde geliştirebilir ve derinleştirebilir; gerektiğinde işletme alanında yenilik getirecek özgün tanım ve sentezlere ulaşabilir.
2	İşletme alanındaki temel ve ileri düzeydeki kuramsal ve uygulamalı bilgileri, sistematik bir yaklaşımla kullanabilir, yorumlayabilir ve değerlendirebilir; gerektiğinde yeni bilgiler üretebilir.
3	İşletme alanında edindiği bilgi ve becerileri kullanarak olguları, verileri yorumlayabilir, değerlendirebilir, sorunları tanımlayabilir, analiz edebilir, araştırmalara ve kanıtlara dayalı çözüm önerileri geliştirebilir. Bu bilgileri farklı disiplin alanlarından gelen bilgilerle birleştirerek yeni bilgiler oluşturabilir; gerektiğinde işletme alanına yenilik getiren, bir düşünce, yöntem, tasarım ve/veya uygulama geliştirebilir ya da bilinen bir düşünce, yöntem, tasarım ve/veya uygulamayı işletme alanına uyarlayabilir.
4	İşletme alanı ile ilgili sorunları, bilimsel araştırma yöntemleri kullanarak çözümlenebilir, bu sorunların çözümüne yönelik projeler geliştirebilir, bu amaçla bireysel ve ekip üyesi olarak çalışabilir; gerektiğinde liderlik yapabilir.
5	İşletme alanı ile ilgili bilgi ve becerileri, eleştirel bir yaklaşımla değerlendirebilir; gerektiğinde üretici ve eleştirel düşünme, sorun çözme ve karar verme gibi üst düzey zihinsel süreçleri kullanabilir, alanı ile ilgili olguları yorumlayabilir.
6	İşletme alanı ile ilgili veya alan dışı kişi ve grupları, işletme alanı ile ilgili konularda bilgilendirebilir; nitel ve nicel veriler kullanarak yazılı, sözlü ve görsel olarak sistemli bilgi aktarabilir; gerektiğinde uzman kişiler ile alanındaki konuların tartışılmasında özgün görüşlerini savunabilir, alanındaki yetkinliğini gösteren etkili iletişimi kurabilir.
7	Toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere uygun hareket ederek, işletme alanı ile ilgili veriler toplayabilir, yorumlayabilir, uygulayabilir ve ulaştığı sonuçları duyurabilir; gerektiğinde bu sayede işletme alanındaki bilimsel, teknolojik, sosyal veya kültürel ilerlemeleri tanıtarak, yaşadığı toplumun bilgi toplumu olma ve bunu sürdürbilme sürecine katkıda bulunabilir.
8	İşletme alanı ile ilgili konularda strateji, politika ve uygulama planları geliştirebilir ve elde edilen sonuçları, kalite süreçleri çerçevesinde değerlendirebilir.
9	İşletme alanında özümstedikleri bilgiyi, problem çözme ve/veya uygulama becerilerini, disiplinler arası çalışmalarda kullanabilir.
10	İşletme alanı ile ilgili konularda karşılaşılan toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik sorunların çözümüne katkıda bulunabilir ve bu değerlerin gelişimini destekleyebilir.
11	Kalite, iş etiği ve sosyal sorumluluk, çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği, sosyal haklar ve sosyal adalet bilincini kazanır ve görev aldığı işletmelerde bu bilinçle iş yapma ve sonuçlandırma becerisine sahip olur.
12	İşletme alanının alt disiplinleri olan yönetim, pazarlama, finans, üretim, sayısal yöntemler ve muhasebe konularında ileri düzeyde bilgilere sahiptir. Bu bilgileri kullanmak suretiyle çalışma yaşamındaki verileri analiz edebilme, yorumlayabilme ve çözüm önerileri getirebilme becerisi kazanır.
13	Yürütücüsü veya katılımcısı olduğu projelerde sorumluluk alır. Görev aldığı organizasyon için amaç ve hedef belirler.
14	Yenilik ve değişikliğe açık olma, girişimcilik, liderlik, analitik ve eleştirel düşünme becerisine sahip olur.
15	Yaşam boyu öğrenme bilincini kavrar.

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

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4
PÇ1	3	2	3	4
PÇ2	3	3	3	4
PÇ3	4	2	4	3
PÇ6	3	2	3	2
PÇ7	2	3	4	3
PÇ8	4	2	4	4
PÇ9	3	1	3	2
PÇ11	2	3	3	3
PÇ12	3	2	1	2

