AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı	Hizmet Pazarlaması								
Ders Kodu	IYO256		Ders Düzeyi	Önlisans					
AKTS Kredi	3	İş Yükü	72 *(Saat)*	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı	Hizmet pazarlamasıyla ilgili temel kavramların öğrencilere anlatılmasıdır. Hizmet pazarlama karması elemanları, hizmet işletmelerin müşteri şikayetleri ve müşteri tutma konusunda neler yapılması gerektiğinin açıklanmasıdır.								
Özet İçeriği	Bu dersin içeriği, hizmet pazarlaması kavramının tanımı ile hizmet pazarlaması faaliyetlerinin etkilendiği 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)								
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	• Öztürk Ayşe (2006) Hizmet Pazarlaması, Ekin Kitabevi, Karahan Kasım (2000) Hizmet Pazarlaması, Beta Yayınevi, İslamoğlu Ahmet vd. (2006) Hizmet Pazarlaması, Beta Yayıncılık.

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Hizmet pazarlamasına giriş
2	Teorik	Müşteri tatmini ve hizmet kalitesi
3	Teorik	Müşteri beklentileri ve yönetimi
4	Teorik	Tüketici davranışları ve hizmet kalitesinin algılanması
5	Teorik	Hizmet sunumunda fiziksel öğeler
6	Teorik	Hizmet pazarlamasında ürün kavramı
7	Teorik	Hizmetlerin fiyatlandırılması
8	Teorik	Hizmet sektöründe arz-talep yönetimi
9	Ara Sınav (Vize)	Ara sınav
10	Teorik	Müşteri şikayetleri yönetimi
11	Teorik	Müşteri tutma yolları
12	Teorik	Bireysel hizmetlerde müşteri tatmin yöntemleri
13	Teorik	İlişkisel pazarlama
14	Teorik	Örnek olaylar
15	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Final sınavı

Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yükü Hesabı (Ortalama Saat)				
Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yükü
Kuramsal Ders	14	1	2	42
Ara Sınav	1	12	1	13
Dönem Sonu Sınavı	1	16	1	17
			Toplam İş Yükü (Saat)	72
			Yuvarla [Toplam İş Yükü (saat) / 25*] = **AKTS Kredisi**	3
**25 saatlik iş yükü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.*				

Dersin Öğrenme Çıktıları	
1	Hizmet pazarlamasının temelini teşkil eden kavram ve olguları açıklar.

2	Hizmet kalitesi, müşteri beklentileri ve müşteri memnuniyeti kavramlarını sentez ederek, uygulamaya yönelik önerilerde sunar.
3	Hizmet sektöründe fiyatlandırma konusuna ilişkin temel ilkeleri bilir ve uygun fiyatlandırma stratejileri oluşturur
4	Hizmet kalitesi, müşteri beklentileri ve müşteri memnuniyeti kavramlarını sentez ederek, uygulamaya yönelik önerilerde sunar
5	Hizmet sektöründe arz ve talep yönetimi konularında analizler yapar ve pazarlama stratejileri oluşturur