



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Hizmet Pazarlaması							
Ders Kodu		İŞLT313		Ders Düzeyi		Lisans			
AKTS Kredi	4	İş Yükü	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 (Lojistik Yönetimi Programı)

1	Lojistik ve tedarik zinciri alanında aldığı uygulamalı eğitim sayesinde, karmaşık sorunları analiz edebilmeli ve farklı düşüncelerden sentez yaratma yoluyla sorunlara çok yönlü bir bakış açısı getirebilmeli ve iyileştirilebilecek konuları fark edebilmeli böylece yenilikçi süreçler ile fırsatlar yaratabilme yetkinliğine sahip olmalı
2	Sanayi kuruluşları ile gerçek sorunların çözümüne ilişkin proje çalışmaları ve sosyal sorumluluk etkinliklerinde yer alarak, çalışma alanını iyi tanımalı, proje yönetimi ve takım çalışması konusundaki deneyimi sayesinde uygulamada karşılaşılabilecek problemleri teşhis edebilmeli ve bunlara çözüm bulabilmeli
3	Aldığı disiplinlerarası eğitim sayesinde, akademik ve profesyonel hayatta karşılaşılabileceği problemlere lojistik ve tedarik zinciri süreçlerinde var olan kısıtları göz önüne alarak, amaçlar doğrultusunda yaratıcı çözümler getirebilmeli
4	Kişisel ve mesleki yetkinliğini güncel tutabilmek için çalıştığı sektörle ilgili değişimleri takip edebilmeli ve gerektiği durumlarda kendini geliştirebilmeli;
5	Sektör ile ilgili mesleki kuruluşlar ve pazardaki lider firmaların yer aldığı iletişim ağları içerisinde yer almalı ve bilgi, düşünce ve tecrübeleri paylaşabilmeli
6	Lojistik yönetimi ve tedarik zinciri alanlarında kullanılan güncel ve yaygın bilgisayar yazılımı, bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanabilmeli, mevcut yazılımların güçlü ve zayıf yönlerini tespit edebilmeli
7	Bulunacakları pozisyonda dahil oldukları grup iletişiminden kaynaklanabilecek sorunları proaktif kararlar vererek önleyebilmeli
8	Süreçlerdeki belirsizlikleri ve beklenmedik sorunları esnek, etkin ve hızlı çözümlerle yönetebilmeli; önerilerini yazılı ve sözlü olarak etkin bir şekilde ifade edebilmeli
9	Departmanlar ve tedarik zinciri üyesi firmalar arasındaki koordinasyon mekanizmalarını anlamak ve entegrasyon süreçlerinde rol üstlenebilecek yetkinliklere sahip olmalı
10	Lojistik ve tedarik zinciri süreçlerini yönetim bilimi bakış açısı ve analitik yaklaşımlar kullanarak inceleyebilmeli, ilgili kavram ve fikirleri bilimsel yöntemlerle analize edebilmeli, verileri yorumlayabilmeli ve değerlendirebilmeli
11	Lojistik faaliyetleri kapsamında tasarım, planlama ve karar alma ile ilgili kuramsal yöntemleri uygulama alanlarında kullanabilmeli
12	Lojistik ve tedarik zinciri alanında kullanılan klasik ve güncel kuramları, sektördeki gelişmeleri, değişimleri ve yönelimleri göz önünde bulundurarak yorumlayabilmeli ve değerlendirebilmeli
13	İkinci bir yabancı dili orta düzeyde kullanabilmeli

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

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

