



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Hizmet Pazarlaması							
Ders Kodu		ISLE355		Ders Düzeyi		Lisans			
AKTS Kredi	5	İş Yüğü	125 (Saat)	Teori	3	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Bu dersin amacı; hizmet kavramı, hizmetlerin temel özellikleri, hizmet yönetimi, hizmet stratejileri, hizmet kalitesi konularında bilgiler vermektir.							
Özet İçeriğı		Hizmetin tanımı ve hizmetlerin karakteristikleri, Hizmetlerde örgüt yapısı, Hizmet pazarlaması planlaması ve hizmet pazarlaması karması (7p), Hizmetlerin tasarımı, Hizmetlerin dağıtımı, tutundurması ve fiyatlaması, Hizmetlerde katılımcılar ve hizmet personelinin yönetimi, Hizmetlerde fiziksel kanıtlar, Hizmetlerde süreç yönetimi, Hizmet karşılayıcılığı ve teknikleri, Hizmetlerde iletişim ve teknikleri, Hizmet kalitesi ve ölçümü, Hizmetler ve ilişki pazarlaması, Hizmetlerde içsel pazarlama, Anlatılan konuların özetlenmesi ve genel değerlendirme.							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), Tartışma							
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	HAKSEVER, Cengiz; Render, Barry; Russell, Roberta S.; Murdick, Robert G., Service Management and Operations, Prentice Hall, New Jersey, 2000.
---	---

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Dersin konusu ve amacı ve yöntemi, pazarlama anlayışı, hizmet ve hizmetle ilgili kavramlar, hizmet sektörü
2	Teorik	Hizmet İşletmelerinin Pazarlama Yönetim Süreci; Tüketici Davranışları
3	Teorik	Büyüme ve Rekabet Stratejiler
4	Teorik	Bir Ürün Olarak Hizmet
5	Teorik	Hizmetlerin Fiyatlandırılması
6	Teorik	Dağıtım Kararları
7	Teorik	Tutundurma Kararları
8	Ara Sınav (Vize)	Ara Sınavlar
9	Teorik	Hizmet Pazarlamasında Personel, Müşteri ve Fiziksel Kanıtlar
10	Teorik	Hizmet işletmelerinde Talep ve Kapasite Yönetimi
11	Teorik	Hizmet Kalitesi ve Hizmet Karşılaşması
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
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Yarıyıl Sonu Sınavları



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

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	14	2	3	70
Bireysel Çalışma	7	2	2	28
Ara Sınav	1	10	1	11
Dönem Sonu Sınavı	1	15	1	16
Toplam İş Yüğü (Saat)				125
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				5

*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Genel ekonomik yapı içerisinde hizmet sektöründe yaşanan gelişmeleri analiz eder
2	Hizmetin somut üründen farklı olduğunu ve temel özelliklerini öğrenir
3	Hizmet pazarlamasının, mamül pazarlamasından ayrılan yönünü öğrenir

Program Çıktıları (İşletme Programı)

1	İşletme temel fonksiyonları ve kavramlarını bilmek
2	İşletme alanında edindiği bilgileri çalışma hayatında nasıl uygulayacağını bilmek
3	Uzmanlık alanında gereksinim duyulan bilgiye nasıl ve ne şekilde ulaşılacağını bilmek
4	İktisat, pazarlama, hukuk, finans ve muhasebe gibi alanlarda yeterli bir alt yapı oluşturabilmek.
5	Uluslararası piyasaları takip etmek ve gelişmeleri programda edindiği bilgilerle yorumlayabilmek
6	Çevreyle etkin bir şekilde iletişim kurabilmek
7	Ekip çalışması yapabiliyor olmak
8	Alanında kullanılan bilgisayar yazılımlarını ve iletişim teknolojilerini etkin şekilde kullanmak
9	İşletmecilikle ilgili olası sorunları tanımak ve çözebilmek

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

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3
PÇ1	3	4	3
PÇ2	4	5	4
PÇ3	3	4	3
PÇ4	4	5	4
PÇ5	3	3	3
PÇ6	4	4	4
PÇ7	3	3	3
PÇ8	4	4	4
PÇ9	3	3	4

