AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı	Hizmet Pazarlaması								
Ders Kodu	ISL311		Ders Düzeyi	Lisans					
AKTS Kredi	5	İş Yükü	127 *(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 İçeriği	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, Örnek Olay								
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)									

Ders Koşulları	
AKTS Kredi Koşulu	55

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.; Murdıck, 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 Stratejileri
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
17	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Yarıyıl Sonu Sınavları

Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yükü Hesabı (Ortalama Saat)				
Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yükü
Kuramsal Ders	14	2	3	70
Ara Sınav	1	25	1	26
Dönem Sonu Sınavı	1	30	1	31
			Toplam İş Yükü (Saat)	127
			Yuvarla [Toplam İş Yükü (saat) / 25*] = **AKTS Kredisi**	5
**25 saatlik iş yükü 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
4	Hizmet işletmelerinde yararlanılan farklı pazarlama karması bileşenlerinin önemini anlar
5	Hizmet sektöründe fiyatlandırma konusuna ilişkin temel ilkeleri bilir ve uygun fiyatlandırma stratejileri oluşturur.

Program Çıktıları *(Uluslararası Ticaret ve Finans Programı)*	
1	Entelektüel kapasitesi yüksek, sosyal becerileri gelişmiş, pozitif düşünceye sahip, farklı ortam ve kurumlara adaptasyon becerisi olan bireyler olmak
2	Uluslararası platformlarda çalışabilecek nitelikte teknik donanıma, esnek düşünce ve hareket yapısına ve çoklu dil becerisine sahip olmak
3	Küreselleşen iş dünyasının gerekleri doğrultusunda disiplinlerarası bir yaklaşımla işletme, ekonomi vb. alanlarından elde ettikleri temel bilgileri, kendilerine uluslararası ticaret ve finansman alanlarında uzmanlık yaratacak biçimde kullanabilmek
4	Proaktif bir yaklaşımla uluslararası ticaret ve finansman alanlarında bölgesel, ulusal ve uluslararası sorunları öngörüp ilgili kişi ve kurumları bilgilendirerek çözüm önerileri geliştirebilmek
5	Program gereği olarak nicel yeterlik ile birlikte analitik düşünme ve sentez yapabilme becerisine haiz olmak
6	Eğitim sırasında edindiği bilgi ve becerileri, mevcut piyasa koşullarının gereğine uygun olarak sürekli geliştirebilecek araştırıcı ve sorgulayıcı yapıya sahip olmak
7	Uluslararası ticaret ve finansmana ilişkin kuramların günümüz koşullarındaki geçerliliğini ve ilişkilerini tanımlayıp analiz edebilmek
8	Etkin bir iletişim kurabilecek düzeyde İngilizce bilgisine sahip olmanın yanında ikinci bir yabancı dile de bireysel koşulları ölçüsünde hâkim olabilmek
9	Uygulamada karşılaşılan mevcut ve olası sorunları çözmek için yönetme ve yönetilebilme vasıflarına sahip olmak
10	Yetkisi dahilinde yönetici pozisyonunda olduğu birimdeki çalışanların kişisel ve mesleki gelişimine katkıda bulunacak etkinlikleri organize edebilmek

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

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