



## Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yerel Kredi	AKTS	Ders (saat/hafta)	Uygulama (saat/hafta)	Laboratuvar (saat/hafta)
Hizmetlerin Pazarlanması; İnsan-Teknoloji-Strateji	END5937	3	7.5	3	0	0

Önkoşullar	Yok
------------	-----

Yarıyıl	Güz, Bahar
---------	------------

Dersin Dili	Türkçe
-------------	--------

Dersin Seviyesi	Yüksek Lisans Seviyesi
-----------------	------------------------

Ders Kategorisi	Uzmanlık/Alan Dersleri
-----------------	------------------------

Dersin Veriliş Şekli	Yüz yüze
----------------------	----------

Dersi Sunan Akademik Birim	Endüstri Mühendisliği Bölümü
----------------------------	------------------------------

Dersin Koordinatörü	Dogan Özgen
---------------------	-------------

Dersi Veren(ler)	Dogan Özgen
------------------	-------------

Asistan(lar)ı	
---------------	--

Dersin Amacı	Bu dersin amacı hizmet pazarlamasını pazarlamanın farklı bir alanı olarak öğrencilere tanıtmak ve rekabetçi pazar yapısında etkinliğini, önemini vurgulamaktır.
--------------	---

Dersin İçeriği	Hizmet pazarlamasının tanımı, mal ve hizmet arasındaki farklılıklar, tüketici davranışları, hizmet pazarlamasının bileşenleri
----------------	---

Opsiyonel Program Bileşenleri	Yok
-------------------------------	-----

### Ders Öğrenim Çıktıları

1	Hizmet pazarlaması hakkında temel kavramları tanımlayabilme
2	Hizmet pazarlaması politikalarını açıklayabilme
3	Sektörel uygulamalar hakkında yorum yapabilme
4	Hizmet pazarlaması uygulamalarını karşılaştırabilme
5	Hizmet işletmeleri ile hizmetlerin pazarlama karması ve stratejilerini değerlendirebilme

### Haftalık Konular ve İlgili Ön Hazırlık Çalışmaları

Hafta	Konular	Ön Hazırlık
1	Hizmet sektöründe katma değer yaratmak	
2	Hizmetlerin konumlandırılması	
3	Hizmet ürünleri ve markaları	
4	Hizmetlerin fiziksel ve elektronik dağıtılması	
5	Fiyatlandırma ve gelir yönetimi	
6	Hizmet pazarlamasında iletişim	
7	Hizmet proseslerinin tasarımı	
8	Ara Sınav 1	
9	Talep ve kapasitenin dengelenmesi	

10	Hizmet sektöründe insan yönetimi	
11	Müşteri sadakati için ilişki yönetimi	
12	Hizmet kalitesini geliştirmek	
13	Öğrenci sunumları	
14	Öğrenci sunumları	
15	Final	

## Değerlendirme Sistemi

Etkinlikler	Sayı	Katkı Payı
Devam/Katılım		
Laboratuvar		
Uygulama		
Arazi Çalışması		
Derse Özgü Staj		
Küçük Sınavlar/Stüdyo Kritiği		
Ödev		
Sunum/Jüri		
Projeler	1	20
Seminer/Workshop		
Ara Sınavlar	1	40
Final	1	40
<b>Dönem İçi Çalışmaların Başarı Notuna Katkısı</b>		60
<b>Final Sınavının Başarı Notuna Katkısı</b>		40
<b>TOPLAM</b>		100

## AKTS İşyükü Tablosu

Etkinlikler	Sayı	Süresi (Saat)	Toplam İşyükü
Ders Saati	13	3	39
Laboratuvar			
Uygulama			
Arazi Çalışması			
Sınıf Dışı Ders Çalışması	13	3	39
Derse Özgü Staj			
Ödev			
Küçük Sınavlar/Stüdyo Kritiği			
Projeler	1	50	50
Sunum / Seminer			
Ara Sınavlar (Sınav Süresi + Sınav Hazırlık Süresi)	1	50	50
Final (Sınav Süresi + Sınav Hazırlık Süresi)	1	50	50
<b>Toplam İşyükü</b>			228

<b>Toplam İşyükü / 30(s)</b>	7.60
<b>AKTS Kredisi</b>	7.5

Diğer Notlar	Yok
--------------	-----