



Ders Bilgi Formu

| Ders Adı | Kodu | Yerel Kredi | AKTS | Ders (saat/hafta) | Uygulama (saat/hafta) | Laboratuvar (saat/hafta) |
|--------------------|---------|-------------|------|-------------------|-----------------------|--------------------------|
| Hizmet Pazarlaması | ISL4140 | 3 | 4 | 3 | 0 | 0 |

| | |
|------------|-----|
| Önkoşullar | Yok |
|------------|-----|

| | |
|---------|-----|
| Yarıyıl | Güz |
|---------|-----|

| | |
|-------------|-------------------|
| Dersin Dili | İngilizce, Türkçe |
|-------------|-------------------|

| | |
|-----------------|-----------------|
| Dersin Seviyesi | Lisans Seviyesi |
|-----------------|-----------------|

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

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

| | |
|----------------------------|----------------|
| Dersi Sunan Akademik Birim | İşletme Bölümü |
|----------------------------|----------------|

| | |
|---------------------|-----------------|
| Dersin Koordinatörü | İbrahim Kırcova |
|---------------------|-----------------|

| | |
|------------------|------------------------------|
| Dersi Veren(ler) | İbrahim Kırcova, Kenan Aydın |
|------------------|------------------------------|

| | |
|---------------|--|
| Asistan(lar)ı | |
|---------------|--|

| | |
|--------------|--|
| Dersin Amacı | Hizmet sektörü ve hizmet pazarlamasındaki temel kavram ve konuları belirterek, hizmet pazarlamasının önemini ve gelişmeleri ortaya koymak. |
|--------------|--|

| | |
|----------------|--|
| Dersin İçeriği | “Hizmet”, “Hizmet Sektörü”, “Hizmet Pazarlaması” kavramları, hizmetlerin özellikleri, hizmet sektörünün günümüzdeki önemi ve büyüme nedenleri, hizmetlerin sınıflandırılması, hizmetlerin özellikleri, hizmet işletmelerinde pazarlamanın yeri ve önemi, hizmet işletmeleri için pazarlama stratejileri ve hizmet politikaları, hizmet işletmeleri için pazarlama karması, hizmet pazarlamasında yeni yaklaşımlar: hizmet kalitesi, ilişkisel pazarlama. |
|----------------|--|

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

Ders Öğrenim Çıktıları

| | |
|---|---|
| 1 | Hizmet sektörü ve hizmet pazarlaması kavramı kavranır. |
| 2 | Hizmet kalitesinde fiziksel göstergeler incelenir. |
| 3 | Hizmet kalitesi ölçümlenmesi metodları edinilir. |
| 4 | Beklenen kalite ve algılanan kalite kavramları değerlendirilir. |

Haftalık Konular ve İlgili Ön Hazırlık Çalışmaları

| Hafta | Konular | Ön Hazırlık |
|-------|---|---------------|
| 1 | Hizmet, hizmet sektörü, hizmet pazarlaması kavramları, hizmetlerin özellikleri, hizmet sektörünün kapsamı, hizmet sektörünü diğer sektörlerden ayıran özellikler, hizmet pazarlamasının tanımı, hizmet sektörünün günümüzdeki önemi | Öztürk, 3-18 |
| 2 | Pazarlama amaçları bakımından, kar amaçlı olup olmamasına göre, üretim teknolojisine göre, pazar ve hizmet sağlayıcı açısından, stratejik pazarlama açısından ve kamu esaslı olup olmamasına göre hizmetlerin sınıflandırılması | Öztürk, 18-27 |

| | | |
|----|--|---|
| 3 | Hizmet işletmelerinde pazarlamanın yeri ve önemi, hizmet sektörünün önemini arttıran faktörler, hizmet sektöründe pazarlama stratejileri ve hizmet politikaları | Öztürk, 27-40 |
| 4 | Hizmet işletmeleri için pazarlama karması: Bir ürün olarak hizmet, hizmet ürününün dört düzeyde incelenmesi ve genişletilmiş hizmet sunumu, hizmetlerde ürün karması stratejileri. Hizmet işletmelerinde fiyatlandırma kararlarını etkileyen faktörler ve fiyatlandırma yaklaşımları | Öztürk, 43-52 |
| 5 | Hizmet işletmeleri için pazarlama karması: Tutundurma- reklam, satış geliştirme, kişisel satış, doğrudan pazarlama, internet, halkla ilişkiler ve sponsorluk- ve hizmet işletmeleri için dağıtım kanalı seçenekleri ve uygulamaları | Öztürk, 53-65 |
| 6 | Hizmet pazarlamasında katılımcılar, süreç ve fiziksel kanıtlar | Öztürk, 65-77 |
| 7 | Hizmet işletmelerinde kapasite ve talep yönetiminin önemi, talep yönetimi stratejileri, kapasite yönetimi | Öztürk, 78-95 |
| 8 | Vize | Ders kitapları ve güncel uygulamadan örnekler |
| 9 | Sağlık, turizm, bankacılık, eğlence gibi hizmet sektöründeki başlıca konulardaki gelişimler, pazarlama faaliyetleri, talepler, süreçler ve rekabet koşulları | Öztürk, 95-116 |
| 10 | Hizmet pazarlamasında hizmet kalitesi boyutları, hizmet kalitesi modeli, hizmet kalitesinin geliştirilmesi | Öztürk, 117-126 |
| 11 | Hizmet pazarlamasında ilişkisel pazarlama, ilişkisel pazarlamanın önemi ve özellikleri, müşteri yaşam eğrisi, ilişkisel pazarlamada müşteriyi elde tutma, müşteriyi elde tutma stratejileri | Öztürk, 129-140 |
| 12 | Hizmetlerin finansal ve ekonomik etkileri, hizmetler ve karlılık | Öztürk, 149-185 |
| 13 | Müşteri elde tutma yöntemleri ve maliyeti | Öztürk, 185-193 |
| 14 | Hizmet sektöründe ve hizmetlerin pazarlanmasında karşılaşılan sorunlar, yenilikler ve gelişmeler | Öztürk, 198-212 |
| 15 | Vaka Analizler | Öztürk, 213-218 |

Değerlendirme Sistemi

| Etkinlikler | Sayı | Katkı Payı |
|-------------------------------|------|------------|
| Devam/Katılım | | |
| Laboratuvar | | |
| Uygulama | | |
| Arazi Çalışması | | |
| Derse Özgü Staj | | |
| Küçük Sınavlar/Stüdyo Kritiği | | |
| Ödev | 1 | 30 |
| Sunum/Jüri | | |
| Projeler | | |
| Seminer/Workshop | | |
| Ara Sınavlar | 1 | 30 |

| | | |
|---|---|-----|
| Final | 1 | 40 |
| Dönem İçi Çalışmaların Başarı Notuna Katkısı | | 60 |
| Final Sınavının Başarı Notuna Katkısı | | 40 |
| TOPLAM | | 100 |

| AKTS İşyükü Tablosu | | | |
|---|-------------|----------------------|----------------------|
| Etkinlikler | Sayı | Süresi (Saat) | Toplam İşyükü |
| Ders Saati | 14 | 3 | 42 |
| Laboratuvar | | | |
| Uygulama | | | |
| Arazi Çalışması | | | |
| Sınıf Dışı Ders Çalışması | 14 | 3 | 42 |
| Derse Özgü Staj | | | |
| Ödev | 1 | 10 | 10 |
| Küçük Sınavlar/Stüdyo Kritiği | | | |
| Projeler | | | |
| Sunum / Seminer | | | |
| Ara Sınavlar (Sınav Süresi + Sınav Hazırlık Süresi) | 1 | 10 | 10 |
| Final (Sınav Süresi + Sınav Hazırlık Süresi) | 1 | 10 | 10 |
| Toplam İşyükü | | | 114 |
| Toplam İşyükü / 30(s) | | | 3.80 |
| AKTS Kredisi | | | 4 |

| | |
|--------------|-----|
| Diğer Notlar | Yok |
|--------------|-----|