



| Ders Adı                           | Kodu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|------|---------|
| Bankacılık Hizmetlerinde Pazarlama | BSİ209                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 3       | 3 + 0    | 4,0  | Zorunlu |
| Birim Bölüm                        | Bankacılık ve Sigortacılık - Ön Lisans (Yüz yüze veya Uzaktan Eğitim (Pandemi koşullarına göre))                                                                                                                                                                                                                                                                                              |         |          |      |         |
| Amaç                               | Bu ders, öğrencilere bankacılık pazarlamasının nasıl işlediğini, hizmet pazarlamasının işlevselliğini öğretmeyi ve öğrencilerin bu bilgileri başarılı bankacılık pazarlama stratejilerini geliştirme ve uygulamada kullanabilmesini amaçlar.                                                                                                                                                  |         |          |      |         |
| Ders İçeriği                       | Pazarlama konsepti ve 4P karması, hizmet pazarlaması ve 7P karması, 4C kavramı, mal ve hizmet ayrımının yapılması, mal ve hizmet pazarlamaları arasındaki farklar, bankacılıkta rekabet ve bankacılıkta pazarlamanın önemi, bankacılıkta pazarlama kanalları, sigortacılık ürünleri pazarlama kanalları hakkında bilgileri kapsar.                                                            |         |          |      |         |
| Ders Veren                         | Öğr. Gör. Bayram DİRİK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |         |          |      |         |
| Ders Kaynakları                    | Dr.Öğr.Üyesi Mahmut Hayati ERİŞ, Bankacılık Hizmet Ürünleri, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları,<br>Dr.Öğr.Üyesi Mete Sezgin, Öğr.Gör. A. Aslan Şendoğdu, Günümüz Bankacılığında Banka Hizmetleri Pazarlaması, Literatürk.,<br>Prof. Dr. Sevgi Ayşe Öztürk, Hizmet Pazarlaması Kuram Ve Uygulamaları, Ekin Basım Yayın.,<br>Prof. Dr. Sevgi Ayşe Öztürk, Hizmet Pazarlaması, Eskişehir, 2006 |         |          |      |         |

| Hafta | Konu                                                         |
|-------|--------------------------------------------------------------|
| 1     | Ders içeriğinin tanıtılması                                  |
| 2     | Banka tanımı ve fonksiyonları                                |
| 3     | Pazarlamanın tanımı                                          |
| 4     | Mal ve Hizmet kavramı                                        |
| 5     | Hizmet işletmeleri ve pazarlama karması bileşenleri          |
| 6     | Hizmet işlemlerinde talep ve kapasite                        |
| 7     | Ara Sınav                                                    |
| 8     | Hizmet pazarlamasında personel, müşteri ve fiziksel kanıtlar |
| 9     | Hizmet pazarlamasında personel, müşteri ve fiziksel kanıtlar |
| 10    | Bankacılık hizmetlerinde fiyatlandırma ve tutundurma         |
| 11    | Hizmet kalitesi ve hizmet karşılaştırmaları                  |
| 12    | Bankacılık Hizmetleri                                        |
| 13    | Bankacılık Hizmetleri                                        |
| 14    | Bankacılık Hizmetleri                                        |

| Ders İş Yüğü                                          | Çalışma Türü / Öğretim Metotlar | Süresi (Saat) | Sayısı |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|--------|
| Dinleme ve anlamlandırma                              | Ders                            | 3             | 14     |
| Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim | Sınıf Dışı Çalışma              | 3             | 14     |
| Ara Sınav 1                                           |                                 | 5             | 1      |
| Dönem Sonu Uygulaması                                 |                                 | 10            | 1      |
| Ders İş Yüğü:                                         |                                 | 99            |        |
| AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):                           |                                 | 3,88          |        |

| Program Çıktıları |                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                 | Ortaöğretim düzeyinde kazanılan yeterliliklere dayalı olarak alanındaki güncel bilgileri içeren ders kitapları, uygulama araç-gereçleri ve diğer kaynaklarla desteklenir                                    |
| 2                 | Alanında edindiği temel düzeydeki bilgi ve becerileri kullanarak, verileri yorumlayabilme ve değerlendirebilme, sorunları tanımlayabilme, analiz edebilme, kanıtlara dayalı çözüm önerileri geliştirebilme. |
| 3                 | Alanında edindiği temel düzeydeki kuramsal ve uygulamalı bilgileri aynı alanda bir ileri eğitim düzeyinde veya aynı düzeydeki bir alanda kullanabilme becerileri kazanma.                                   |
| 4                 | Alanı ile ilgili temel düzeydeki bir çalışmayı bağımsız olarak yürütebilme.                                                                                                                                 |
| 5                 | Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir. (Akademik - 5. Düzey Önlisans)                                                                                                                    |
| 6                 | Öğrenimini aynı alanda bir ileri eğitim düzeyine veya aynı düzeydeki bir mesleğe yönlendirebilme.                                                                                                           |
| 7                 | Alanı ile ilgili konularda sahip olduğu temel bilgi ve beceriler düzeyinde düşüncelerini yazılı ve sözlü iletişim yoluyla aktarabilme.                                                                      |
| 8                 | Alanı ile ilgili konularda sahip olduğu temel bilgi ve beceriler düzeyinde düşüncelerini yazılı ve sözlü iletişim yoluyla aktarabilme.                                                                      |
| 9                 | Alanı ile ilgili verilerin toplanması, uygulanması ve sonuçlarının duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere sahip olma.                                                     |
| 10                | Alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanabilme.                                           |

**Ders Öğrenme Çıktısı - Program Çıktıları (1 -5 Puan Aralığı)**

| Ders Öğrenme Çıktısı                              | PÇ 1 | PÇ 2 | PÇ 3 | PÇ 4 | PÇ 5 | PÇ 6 | PÇ 7 | PÇ 8 | PÇ 9 | PÇ 10 |
|---------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| Bankacılık ilişkisini kavrar                      | 3    | 1    | 4    | 3    | 5    | 1    | 2    | 1    | 5    | 4     |
| Pazarlama ilkelerini bankacılık sektörüne uygular | 2    | 5    | 3    | 2    | 4    | 4    | 3    | 5    | 5    | 4     |
| Pazarlama faaliyetlerini öğrenir                  | 5    | 2    | 5    | 5    | 4    | 4    | 2    | 2    | 4    | 1     |