



BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME - YL TEZSİZ
(2021 - 2022) Ders Bilgi Formu



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Hizmet Pazarlaması	İŞL5011		3 + 0	7,5	Seçmeli
Birim Bölüm	İşletme - YL Tezsiz - Lisansüstü (Yüz Yüze Anlatım, Tartışma, Takım-Grup Çalışması, Beyin Fırtınası, Örnek Olay Yöntemi, Ödev, Soru-Cevap)				
Amaç	Dersin amacı, global düzeyde hizmet sektörünün büyümesiyle beraber önemi artan hizmet işletmelerinin, içinde bulundukları hedef pazarlarda sürdürülebilir bir konumlandırma yaratabilmesi için gerekli olan stratejilerin önemini ortaya koymaktır. Hizmet pazarlaması yaklaşımında, pazarlama karması unsurlarının etkili kullanımının, işletmeye sağlayacağı avantajların öneminin anlaşılmasını sağlamaktır.				
Ders İçeriği	Hizmet Kavramı, Hizmetlerin Rolü ve Önemi, Hizmetlerin Özellikleri ve Hizmet Sektörü, Hizmet Karması ve Hizmetlerin Sınıflandırılması, Hizmet Pazarlaması ve Hizmet İşletmelerinin Pazarlama Yönetim Süreci, Hizmet Pazarlaması ve Stratejileri, Hizmetlerin Düzenlenmesi ve Hizmet Kalitesi, Hizmetler Bağlamında Tüketici, Hizmet Tasarımı ve Yeni Hizmetler, Hizmet Sunumunda Fiziksel Deliller ve Hizmet Ortamı, Hizmetlerde Dağıtım ve Sunum, Hizmetlerde Kapasite ve Talep Yönetimi, Hizmetlerin Fiyatlandırılması, Hizmetlerde İletişim ve Bilgilendirme, Hizmet Pazarlaması ve Yeni Yaklaşımlar.				
Ders Kaynakları	Hizmet Pazarlaması (Nazmi Kozak, Çağrı Hale Özel, Deniz Karagöz Yüncü), Hizmet Pazarlaması Stratejik Bir Yaklaşımla (Berrin Onaran, Alparslan Özmen), Hizmet Pazarlaması ve Stratejileri (Remzi Altınışık), Hizmet Pazarlaması (A. Hamdi İslamoğlu, Kenan Aydın), Hizmet Pazarlaması Kuram Uygulama ve Örnekler- Sevgi Ayşe Öztürk				

Hafta	Konu
1	Hizmet Kavramı, Hizmetlerin Rolü ve Önemi
2	Hizmetlerin Özellikleri ve Hizmet Sektörü
3	Hizmet Karması ve Hizmetlerin Sınıflandırılması
4	Hizmet Pazarlaması ve Hizmet İşletmelerinin Pazarlama Yönetim Süreci
5	Hizmet Pazarlaması ve Stratejileri
6	Hizmetlerin Düzenlenmesi ve Hizmet Kalitesi
7	Hizmetler Bağlamında Tüketici
8	Hizmet Tasarımı ve Yeni Hizmetler
9	Hizmet Sunumunda Fiziksel Deliller ve Hizmet Ortamı
10	Hizmetlerde Dağıtım ve Sunum
11	Hizmetlerde Kapasite ve Talep Yönetimi
12	Hizmetlerin Fiyatlandırılması
13	Hizmetlerde İletişim ve Bilgilendirme
14	Hizmet Pazarlaması ve Yeni Yaklaşımlar

Program Çıktıları

- İşletmenin ilişkili olduğu fonksiyonlarını açıklayabilme ve çalışacakları alanda uygulayabilme.
- İşletmecilik alanı ile ilgili fikir ve önerilerini bilimsel ortamlarda yazılı ve sözlü olarak aktarabilme.
- Sosyal bilimler ve işletme alanında temel kavramsal bilgilere, teori ve uygulama ilişkisini kavrayabilme.
- Alanla ilgili bilgi ve becerileri yazılı ve sözlü olarak aktarabilme.
- Gelişim ve değişim sürecine açık olma.
- Sosyal bilimlerde bilimsel araştırma yaparak bilgiye ulaşabilme, bilgiyi değerlendirme, yorumlama ve uygulama.
- Alanda edinilen uzmanlık düzeyindeki bilgiyi eleştirel bir yaklaşımla değerlendirerek, yaşam boyu öğrenme ve sorgulama.
- İşletme yönetimi alanıyla ilgili çalışmalarını sözlü veya yazılı olarak topluluk önünde sunabilme
- Alanla ilgili bilgi ve birikimlerin oluşturulması sürecinde toplumsal, kültürel, bilimsel ve etik değerlere uygun hareket etme.
- Alanla ilgili çözüm önerilerini bilimsel verilerle destekleyerek yetkin olanlarla paylaşabilme.
- Alan ile ilgili çalışmalarda ortaya çıkan problemlerin çözüm aşamasında hem bireysel hem de grup içerisinde üzerine düşen sorumluluğu alabilme ve liderlik yapabilme.
- Alandaki gelişmeleri takip edebilecek düzeyde ve alandaki meslektaşlar ile iletişim kurabilecek düzeyde en az bir yabancı dil bilme.

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	PÇ 11	PÇ 12
Hizmet işletmelerinde pazarlama sürecini yönetir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hizmet pazarlaması stratejilerini oluşturur	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hizmetler bağlamında tüketici yaklaşımlarını belirler	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İşletmeler için hizmetlerin rolü ve önemini kavrar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hizmet karması elemanlarını açıklar ve analiz eder.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-