



BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ  
MUHASEBE VE DENETİM - YL İÖ  
(2021 - 2022) Ders Bilgi Formu



| Ders Adı           | Kodu                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|------|---------|
| Hizmet Pazarlaması | MJD5502                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         | 3 + 0    | 7,5  | Seçmeli |
| Birim Bölüm        | Muhasebe ve Denetim - YL İÖ - Lisansüstü (Yüz yüze)                                                                                                                                                                                                                                             |         |          |      |         |
| Amaç               | Dersin amacı hizmet pazarlaması alanındaki temel kavramların öğrenilmesi ile hizmet stratejileri geliştirme ve bu stratejileri analiz edebilme becerilerinin kazandırılmasıdır.                                                                                                                 |         |          |      |         |
| Ders İçeriği       | Hizmet kavramı, hizmet sektörü, hizmetlerin özellikleri, hizmet pazarlamasında pazarlama karması, hizmetlerde kapasite ve talep yönetimi, hizmet kalitesi, hizmetlerde uluslararasılaşma                                                                                                        |         |          |      |         |
| Ders Kaynakları    | Öztürk, S. A. (2021). Hizmet Pazarlaması: Kuram, Uygulama ve Örnekler (18. Basım), Ekin Basım Yayın., Kozak, N., Aksöz, E. O., Özel, Ç. H. ve Aktaş, E. (2019). Hizmet Pazarlaması: Kavramlar, İlkeler ve Stratejiler, Detay Yayıncılık., Konularla ilgili makaleler, tezler ve diğer yayınlar. |         |          |      |         |

| Hafta | Konu                                                        |
|-------|-------------------------------------------------------------|
| 1     | Dersin tanıtımı ve dersle ilgili temel bilgilerin verilmesi |
| 2     | Hizmet Kavramı ve Günümüzde Hizmet Sektörü                  |
| 3     | Hizmetlerin Özellikleri ve Hizmetlerin Sınıflandırılması    |
| 4     | Hizmet Pazarlamasında Pazarlama Karması                     |
| 5     | Hizmet Pazarlamasında Ürün ve Markalaşma                    |
| 6     | Hizmet Pazarlamasında Fiyat ve Fiyatlama Stratejileri       |
| 7     | Hizmet Pazarlamasında Tutundurma                            |
| 8     | Hizmet Pazarlamasında Dağıtım                               |
| 9     | Hizmet Pazarlamasında İnsan, Fiziksel Kanıtlar ve Süreç     |
| 10    | Hizmet Pazarlamasında Müşteri İlişkileri Yönetimi           |
| 11    | Hizmetlerde Kapasite ve Talep Yönetimi                      |
| 12    | Hizmet Kalitesi                                             |
| 13    | Hizmetlerde Uluslararasılaşma                               |
| 14    | Hizmet Pazarlamasında Örnek Vaka Çalışması                  |

#### Program Çıktıları

- Muhasebe ve denetim alanında güncel kuramsal ve uygulamalı bilgilere sahip olmak.
- Muhasebe bilgilerini stratejik, taktik ve operasyonel boyutlarda kullanabilme ve bu bilgileri akademik düzeyde analiz etme ve tasarlama
- Akademik yaşamın gerektirdiği hem teorik hem de uygulama bazındaki muhasebe ve denetim konularıyla akademik yaşama kolayca adaptasyon sağlama
- Bilişim teknolojileri başta olmak üzere, muhasebe ve denetim alanındaki çağdaş yöntem ve teknolojilerdeki güncel gelişmeleri izleme, bunları etkili bir şekilde kullanabilme ve kendini sürekli yenileme becerisi kazanma
- Yerel, ulusal, uluslararası ve küresel boyutlarda muhasebe alanındaki hem teorik hem de pratik değişim ve gelişimi izleme becerisi kazanma
- Çevreye, sosyal sorumluluğa, kaliteye, yenilikçiliğe her şart altında önem vermek ve verileri ilgili doğrultuda toplayabilmek.
- Bireysel ve ekip üyesi olarak sorumluluk almak, açık fikirli, eleştiriye açık, yapıcı ve özgüven sahibi olmak, etkin ve verimli çalışmak
- Muhasebe ve denetim alanı ile ilgili verilerin toplanması, yorumlanması, duyurulması ve uygulanması aşamalarında her şart altında toplumsal, bilimsel ve etik değerlere sahip olmak ve uygulamak
- Liderlik vasıflarını kazanmak ve başarı ile uygulamak
- Bir yabancı dili kullanarak muhasebe ve denetim alanı ile ilgili bilgileri izlemek ve meslektaşları ile iletişim kurmak
- Takım çalışmasına uyumlu, inisiyatif sahibi, analitik düşünebilen, yenilik ve değişime açık, yaşam boyu öğrenme davranışı kazanma
- Alanı ile ilgili ileri düzeydeki bir çalışmayı bağımsız olarak yürütebilme
- Toplumsal Sosyal sorumluluk bilinci ile yaşadığı sosyal çevre için projeler ve etkinlikler düzenleyebilir.

#### 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 | PÇ 13 |
|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/312438>