



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Finansal Hizmet Pazarlaması	BAF324	6	3 + 0	3,0	Seçmeli

Birim Bölüm	Finans ve Bankacılık - Lisans (Yüz yüze)
Amaç	Hizmet pazarlamasıyla ilgili temel kavramların öğrencilere anlatılmasıdır. Hizmet pazarlama karması elemanları, hizmet işletmelerinde genişletilmiş pazarlama karmasını analiz eder.
Ders İçeriği	Bu dersin içeriği, hizmet pazarlaması kavramının tanımı ile hizmet pazarlaması faaliyetlerinin etkilendiği çevresel şartların incelenmesi ve hizmet pazarlama sürecinin elemanları olan hizmet pazarlama karmasının anlatılması ve hizmet işletmelerinde yeni ürün tasarımını (blue print) ve her hizmet sektörü için servscape konusunda neler yapılması gerektiğinin ortaya konmasıdır.
Ders Kaynakları	Hizmet Pazarlaması (Nazmi Kozak, Çağıl 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, Hizmet Pazarlaması (Nazmi Kozak, Çağıl 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	
1	Paranın zaman değeri, risk-getiri dengesi gibi finans alanıyla ilgili temel kavramlar, teoriler ve uygulamalar hakkında güncel ve teorik bilgilere sahip olur.
2	Bankacılık sektörüyle ilgili temel bilgi, ilke ve uygulamaları bilir ve edindiği bilgi ve becerileri finansal süreçleri çözmeye kullanır, analitik ve stratejik düşünerek bankacılıkla ilgili verileri analiz edebilir.
3	Alanla ilgili edindiği bilgiler çerçevesinde, banka, yatırım şirketi, borsa vb. finansal kurumları, finansal piyasaları öğrenir ve bu piyasalarda işlem gören hisse senetleri, tahviller vb. finansal ürünleri analiz ederek, değerlendirebilir.
4	Alanla ilgili konularda ekip çalışmasının getireceği sorumluluklara açık olur.
5	Alanla ilgili konularda bireysel anlamda sorumluluğa açık olur.
6	Ulusal veya uluslararası finansal sistemlerin işleyişini anlayabilir, iflas, kriz vb. finansal olaylar arasında neden-sonuç ilişkisi kurar ve yorumlama becerisine sahip olur.
7	Finans ve bankacılık sektörüyle ilgili bilgi ve becerileri yazılı ve sözlü olarak aktarır ve iletişim kurar.
8	Finansal konularda gelişmeleri takip edebilecek ve iletişim kurabilecek düzeyde bir yabancı dili anlayabilir ve kullanabilir.
9	Yatırım analizi ve portföy yönetimi başta olmak üzere finans ve bankacılık sektörünün gerektirdiği düzeyde bilgi, iletişim teknolojileri ve paket programları kullanabilir.
10	Alanla ilgili konularda toplumsal refahı ön planda tutar ve etik değerlere uygun değerlendirebilir yorum yapar.
11	Bankacılık sektörünün iç ve dış çevresinde tüm paydaşlarını gözeterek şekilde ilişkileri izleyebilir, sorunları tanımlar ve çözüm önerileri geliştirme yetkinliğine sahip olur.
12	Çevreye, sosyal sorumluluğa, kaliteye ve yenilikçiliğe her şart altında önem verir ve finansal verileri bu doğrultuda toplayıp değerlendirir.
13	Finans ve bankacılık konularında edindiği bilgi ve becerileri sürekli geliştirerek ömür boyu öğrenmeye açık ve bankacılık sektörüyle ilgili güncel gereksinimleri karşılama becerisine sahiptir.
14	Finans ve bankacılık sektörüyle ilgili bilgileri eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirebilir.
15	Finans ve bankacılık sektörü ile edindiği bilgi birikimi ile, küresel ekonomide ve uluslararası bankacılıkta yaşanan süreçleri izleyebilir.

**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	PÇ 14	PÇ 15
Müşteriyi tutma ve kaybedilen müşteriyi kazanma programlarını kavrayabilir	3	2	5	4	3	2	4	4	5	5	2	5	4	3	3
Müşteri ilişkileri yönetimi sürecine uygun bilgi teknolojilerini tanıy ve seçer.	2	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	3
Müşteri sadakat programlarını tanıy	2	3	4	5	3	4	2	4	5	3	4	5	4	3	5
Müşteri değer yönetim sürecini tanıy.	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	2	4	3	3
Müşteri ilişkileri yönetimi sürecine hakim olur	3	5	3	4	4	5	4	5	3	4	5	3	4	3	5
Müşteriyi tutma ve kaybedilen müşteriyi kazanma programlarını kavrayabilir	3	2	5	4	3	2	4	4	5	5	2	5	4	3	3
Müşteri ilişkileri yönetimi sürecine uygun bilgi teknolojilerini tanıy ve seçer.	2	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	3
Müşteri sadakat programlarını tanıy	2	3	4	5	3	4	2	4	5	3	4	5	4	3	5
Müşteri değer yönetim sürecini tanıy.	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	2	4	3	3
Müşteri ilişkileri yönetimi sürecine hakim olur	3	5	3	4	4	5	4	5	3	4	5	3	4	3	5
Müşteriyi tutma ve kaybedilen müşteriyi kazanma programlarını kavrayabilir	3	2	5	4	3	2	4	4	5	5	2	5	4	3	3
Müşteri ilişkileri yönetimi sürecine uygun bilgi teknolojilerini tanıy ve seçer.	2	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	3
Müşteri sadakat programlarını tanıy	2	3	4	5	3	4	2	4	5	3	4	5	4	3	5
Müşteri değer yönetim sürecini tanıy.	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	2	4	3	3
Müşteri ilişkileri yönetimi sürecine hakim olur	3	5	3	4	4	5	4	5	3	4	5	3	4	3	5
Ortalama Değer	2,6	3,8	3,8	3,8	3,6	3,8	3,4	3,8	4,4	4	3,6	3,8	3,8	3,4	3,8