



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Hizmet Pazarlaması	MJF323	5	3 + 0	3,0	Seçmeli
Birim Bölüm	Muhasebe ve Finans Yönetimi - Lisans (Yüz yüze)				
Amaç	Dersin amacı hizmet pazarlaması alanındaki temel kavramların öğrenilmesi ve hizmet stratejilerinin kavranmasıdır.				
Ders İçeriği	Hizmet kavramı, hizmet sektörü, hizmetlerin özellikleri, hizmet pazarlamasında pazarlama karması, hizmetlerde kapasite ve talep yönetimi, hizmet kalitesi, hizmetlerde uluslararasılaşma				
Ders Veren	Öğr. Gör. Dr. Sevdenur KAPUSUZ				
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, İnkeler ve Stratejiler, Detay Yayıncılık.				

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 Fiyatlandırma 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

1	Muhasebe ve finans alanında güncel kuramsal ve uygulamalı bilgilere sahip olur.
2	Muhasebe bilgilerini stratejik, taktik ve operasyonel boyutlarda kullanabilir ve bu bilgileri örgütsel düzeyde analiz edebilir ve tasarlayabilir.
3	Kamu ve özel sektör iş yaşamının gerektirdiği, hem teorik hem de uygulama bazındaki muhasebe ve finans konularıyla iş yaşamına kolayca adaptasyon sağlar.
4	Bilişim teknolojileri başta olmak üzere, muhasebe ve finans alanındaki çağdaş yöntem ve teknolojilerdeki güncel gelişmeleri izler, bunları etkili bir şekilde kullanabilir ve kendini sürekli yenileme becerisi kazanır
5	Kamu ve özel sektör kuruluşlarındaki alanı ile ilgili süreçleri yerinde inceleyerek uygulama becerisi kazanır
6	Çevreye, sosyal sorumluluğa, kaliteye, yenilikçiliğe her şart altında önem verir ve verileri ilgili doğrultuda toplayabilir.
7	Bireysel ve ekip üyesi olarak sorumluluk alır, açık fikirli, eleştiriye açık, yapıcı ve özgüven sahibi olur, etkin ve verimli çalışır.
8	İş etiğinin değerlerine uymanın gereğini özümser, muhasebe ve finans alanı ile ilgili verilerin toplanması, yorumlanması, duyurulması ve uygulanması aşamalarında her şart altında toplumsal, bilimsel ve etik değerlere sahip olur ve uygular.
9	Liderlik vasıflarını kazanmak ve başarı ile uygulamak
10	Bir yabancı dili kullanarak muhasebe ve finans alanı ile ilgili bilgileri izler ve meslektaşları ile iletişim kurar
11	Yerel, ulusal, uluslararası ve küresel boyutlarda muhasebe ve finans alanındaki hem teorik hem de pratik değişim ve gelişimi izleme becerisi kazanır.
12	Takım çalışmasına uyumlu, inisiyatif sahibi, analitik düşünebilen, yenilik ve değişime açık, girişimci, yaşam boyu öğrenme davranışı kazanır.
13	Alanı ile ilgili ileri düzeydeki bir çalışmayı bağımsız olarak yürütebilir.
14	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	PÇ 14
Hizmet pazarlamasında genişletilmiş pazarlama karması öğrenilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hizmet pazarlaması bileşenlerine dair stratejilerin nasıl geliştirileceği öğrenilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hizmet pazarlaması alanında geliştirilen stratejileri analiz edebilme becerisi gelişir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hizmet pazarlamasında müşteri ilişkilerinin önemi kavranır. Hizmet kalitesi ve hizmetlerde uluslararasılaşmaya yönelik temel bilgiler edinilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hizmet pazarlaması alanındaki temel kavramlar tanımlanır ve hizmet sektörünün önemi kavranır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-