



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

- Muhasebe ve finansın temellerini oluşturan kavram ve kuramları bilir.
- Muhasebe ve denetim süreçleri ile ilgili bilgi ve becerilere sahiptir.
- Finansal yönetim süreçleri ile ilgili bilgi ve becerilere sahiptir.
- Muhasebe ve finans uygulamalarına ait bilgisayar programlarını kullanır.
- Bilişim teknolojilerindeki gelişmeler ve dijital uygulamalar hakkında temel bilgiye sahiptir.
- İş yaşamında iletişim kurabilme, sorumluluk alabilme ve problem çözme yeteneğine sahiptir.
- Alanı ile ilgili bilimsel ve teknolojik bilgileri takip ederek, öğrenme ihtiyaçlarını belirler ve bilgi, beceri ve yetkinliklerini geliştirir.
- Toplumsal sosyal sorumluluk bilinci ile sürdürülebilirlik konularında bilgiye sahiptir.
- İş hayatında evrensel, toplumsal, bilimsel ve mesleki etik değerlere sahiptir.
- Muhasebe ve finans alanlarında karar alma ve süreçleri bağımsız olarak yürütme bilgi ve becerisine sahiptir.
- Bir yabancı dili kullanarak alanı ile ilgili gelişmeleri takip eder ve meslektaşları ile iletişim kurar.
- Takım çalışmasına yatkın, inovatif, analitik ve eleştirel düşünme becerisine sahiptir.
- Alanı ile ilgili edindiği bilgileri etkili iletişim yeteneği ile sözlü, yazılı ve görsel olarak ifade eder.
- İşletme faaliyetlerine liderlik ve yönetsel becerilerle katkı sağlar.

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.	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	4
Hizmet pazarlaması bileşenlerine dair stratejilerin nasıl geliştirileceği öğrenilir.	4	-	-	-	-	-	-	-	4	-	4	4	-	-
Hizmet pazarlaması alanında geliştirilen stratejileri analiz edebilme becerisi gelişir.	4	-	-	-	-	-	-	4	4	-	4	4	-	-
Hizmet pazarlamasında müşteri ilişkilerinin önemi kavranır. Hizmet kalitesi ve hizmetlerde uluslararasılaşmaya yönelik temel bilgiler edinilir.	4	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4	-	4	-
Hizmet pazarlaması alanındaki temel kavramlar tanımlanır ve hizmet sektörünün önemi kavranır.	2	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4	-	-	-
Ortalama Değer	3,8	-	-	-	-	-	-	0,8	1,6	1,6	4	1,6	0,8	0,8