



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Hizmet Pazarlaması	REH225	4	2 + 0	3,0	Seçmeli
Birim Bölüm	Turizm Rehberliği - Lisans (Yüzyüze)				
Amaç	Bu dersin amacı hizmet sektörü ve işletmelerinin özelliklerini öğretmektir.				
Ders İçeriği	Hizmet ekonomisinin kavranması, hizmet sektörünün gelişimi, hizmetlerde fiyat, ürün, fiyat, dağıtım, tutundurma, Talep ve kapasite yönetimi, hizmet kalitesi, insan kaynakları, uluslararası hizmet pazarlaması, ilişkisel pazarlama ve müşteri elde tutma.				
Ders Kaynakları	Koç, E. (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimine Giriş, Seçkin Yayınevi., Öztürk, S. A (2017), Hizmet Pazarlaması, Ekin Yayınevi., 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)				

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	Turist rehberliği ile ilgili temel kavramları tanımlar.
2	Seyahat hizmetleri ve turist rehberliği alanındaki yasal düzenlemeler ve mesleki standartları bilir.
3	Türkiye'nin arkeolojik, tarihi, coğrafi, kültürel ve sosyolojik değerlerini algılayabilme ve bunları güncel olaylarla ilişkilendirebilir.
4	En az bir yabancı bir dilde kendini ifade edebilme ve öğrenilen bilgileri meslek içerisinde kullanabilme.
5	Hem turizm endüstrisi genelinde hem de turist rehberliği mesleği özelinde güncel terminolojiye hakim olma, gelişmeleri takip edebilme.
6	Alternatif turizm türlerine hakim olarak turist rehberliği mesleki bilgilerini bu yöne aktabilme.
7	Anadolu coğrafyasının fauna ve florası hakkında bilgi edinebilmek ve bu konularda farkındalık yaratabilmek.
8	Türkiye'nin sahip olduğu soyut ve somut eserleri koruma bilincini oluşturabilme ve müzecilik konusundaki olumlu ve olumsuz örnekleri fark edebilme.
9	Grup ve insan davranışı konusunda bilgi sahibi olup etkili iletişim tekniklerini kullanarak bir turu planlar, uygular ve denetler.
10	Uygarıkların kendi içinde ve tarihsel süreçte geçirdiği değişimleri ve bunların kültür varlıkları üzerindeki etkisini ortaya koyabilme.
11	Farklı kültür ve coğrafyaların yaşayan veya yaşamayan dinsel düşüncelerini anlama, yorumlama ve ilişki kurabilme.
12	İkinci bir yabancı dilde en az Avrupa Dil Portföyü B1 genel düzeyinde okuma, anlama, konuşma ve yazma becerilerine sahip olur.
13	İlk yardım konusunda temel bilgiye sahip olur ve uygular.
14	Toplumsal ve mesleki etik değerleri bilir, bunları eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirir ve uygun davranışları geliştirir.

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 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.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-