



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Hizmet Pazarlaması	TRZ226	4	2 + 0	3,0	Seçmeli
Birim Bölüm	Turizm İşletmeciliği - 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	Öztürk, S. A (2017), Hizmet Pazarlaması, Ekin Yayınevi., Koç, E. (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimine Giriş, Seçkin Yayınevi.				

Hafta	Konu
1	Hizmet pazarlama dersinin amacı ve dersle ilgili temel kaynaklar. (0)
2	Hizmet kavramı ve hizmet sektörünün önemi
3	Hizmetler ve hizmetlerin sınıflandırılması
4	Hizmet işletmelerinde pazarlama karma elemanları-Hizmet pazarlamasında ürün
5	Hizmet pazarlamasında dağıtım.
6	Hizmet pazarlamasında fiyat, Hizmet pazarlamasında tutundurma-reklam
7	Ara Sınav
8	Satış tutundurma, halkla ilişkiler, kişisel satış ve doğrudan pazarlama
9	Hizmet pazarlaması ve personel
10	Hizmet ve müşteri, hizmet pazarlamasında fiziksel kanıtlar
11	Hizmet pazarlamasında kapasite ve talep yönetimi
12	Hizmet kalitesi, Hizmet karşılaşmaları ve gerçek anlar
13	İlişkisel pazarlama
14	Genel Değerlendirme

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	14
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim	Sınıf Dışı Çalışma	2	6
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	1	4
Önceden planlanmış özel beceriler	Özel Destek / Yapısal Örnekler	4	2
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	2	6
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Küçük Grup Tartışması	3	3
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim, Dinleme ve anlamlandırma, yönetsel beceriler	Seminer	3	2
Ara Sınav 1		1	1
Ödev 1		4	1
Final		1	1
Ders İş Yükü:		85	
AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):		3,33	

Program Çıktıları	
1	Turizm alanındaki en güncel bilgileri içeren ders kitapları, uygulama araç ve gereçleri ve diğer bilimsel kaynaklarla desteklenen ileri düzeyde bilgi ve kavrayışa sahip olur.
2	Turizm alanındaki kavramları, fikirleri ve verileri bilimsel yöntemlerle değerlendirir, karmaşık problem ve konuları belirler, tartışır, analiz eder ve sonuçları kullanır.
3	Turizm ve otelcilik alanındaki uygulamalarda karşılaşılabileceği öngörülemeyen sorunlarda bilgi ile becerilerini kullanarak ve sorumluluk alarak kanıtlara dayalı çözümler üretir.
4	Turizm alanıyla ilgili bir çalışmayı belirli bir süreç içerisinde bireysel ve/veya ekip üyesi olarak planlar ve yönetir.
5	Turizm ile ilgili sektörlerde sorumluluğu altında çalışanların mesleki gelişimine yönelik etkinlikleri planlayıp yönetir, hissedarları ve paydaşları eğitir.
6	Eleştirel düşünme, alternatif çözüm üretme, sorunlara yaklaşım yollarının zayıf ve güçlü yönlerini tanımlama, akıl yürütme ve farklı kaynaklardan edindiği bilgiyi analiz etme becerisine sahip olur.
7	Anadilde yazılı ve sözlü iletişim yeterliliğine sahip olup doğru ve etkili konuşabilme, ikna gücü yüksek, bilgileri ve düşünceleri başkalarının anlayabileceği şekilde iletebilme, yorumlama ve eleştirebilme yeteneğini geliştirir.
8	Alanındaki gelişmeleri izleyerek meslektaşları ile iletişim kurabilmek için en az bir yabancı dili yeterli düzeyde anlar.
9	Turizm alanının gerektirdiği düzeyde bilgisayar yazılımı ve donanımı bilgisine sahip olarak bilişim teknolojilerini etkili bir şekilde kullanır.
10	Turizm alanı ile ilgili sayısal ve istatistiksel araştırma becerisini, analitik düşünme ve sonuçları yorumlayabilme, stratejik yaklaşım geliştirebilme yeteneğini geliştirir.
11	Turizm alanı ile ilgili mevzuatı, temel değerleri ve ilkeleri izleyerek doğal çevrenin korunma konularında yürütücü düzeyde yeterli bilgiye sahip olur.
12	Sorumluluğundaki kişilerle ilgili ilgi, istek ve ihtiyaçlarını bilerek ülkenin ve yakın çevrenin sosyo-kültürel ve ekonomik özelliklerini tanıyarak öğretme ve öğrenme süreçlerini planlar, uygular ve yönetir.
13	Sürekli gelişim için öz değerlendirme yaparak yeni bilgi ve fikirlerle girişimlerde bulunur, kendisini ve kurumunu sürekli geliştirir.
14	Turizm İşletmeciliği bölüm mezunu olarak, turizm işletmelerinde mesleki gelişime yönelik etkinlikler planlar ve yürütür.

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
Öğrenciler hizmet karşılaşmalarını ve gerçek anları değerlendirebilecektir.	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2
Öğrenciler hizmet sektöründeki ilişkisel pazarlamayı tanımlayabilecektir.	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	4	1	3
Hizmet pazarlaması ile ilgili temel kavramları tanımlayabilecektir.	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
Öğrenciler hizmet pazarlamasında kapasite ve talep yönetimine değerlendirebilecektir.	1	3	3	1	2	2	1	1	1	2	2	3	1	2
Öğrenciler hizmet sektörü bakımından pazarlama karmasını tanımlayabilecektir.	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2
Ortalama Değer	1	2,4	2,4	1	1,8	1,6	1	1	1	1,4	1,2	2,8	1	2,2

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/376934>