



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Hizmet Pazarlaması	TUR227	4	3 + 0	4,0	Seçmeli

Birim Bölüm	Turizm ve Otel İşletmeciliği - Ön 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.

Hafta	Konu
1	Hizmet pazarlama dersinin amacı ve dersle ilgili temel kaynaklar
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

Program Çıktıları

- Turizm sektörü hakkında genel bilgi sahibi olmak; turizm sektörü ile ilgili ulusal ve uluslararası temel kavramları öğrenir.
- Otel işletmelerinin temel faaliyet konularıyla ilgili bilgi ve beceriye sahip olur.
- Seyahat acenteciliği, tur operatörlüğü, turizm coğrafyası, muhasebe, rekreasyon gibi konularda genel bilgiye sahip olur.
- Yiyecek-içecek, servis, menü planlama, ön büro işlemleri (rezervasyon alma, oda satışı, müşteri karşılama vb.), kat hizmetleri ile ilgili işlemler (odaların temizlik ve düzeni vb.) konularında bilgi sahibi olur.
- Turizmde yönetim ve pazarlama konularında genel bilgiye sahip olur.
- Turizm ve otel işletmeciliği alanındaki yasal düzenlemeleri ve mesleki standartları bilir.
- Birlikte çalıştığı bireylerin mesleki bilgi ve becerilerini geliştirmesine katkı sağlar ve performanslarını adil biçimde değerlendirir.
- Alanının gerektirdiği temel düzeyde bilgisayar yazılım ve donanımlarını kullanabilme becerisi kazanır.
- Turizm sektöründe yeterli olabilecek derecede en az bir yabancı dil bilir.
- Turizm sektöründeki sorunları tanımlayabilir, analiz edebilir ve çözüm önerileri geliştirebilir.
- Turizm hizmetlerini gerçekleştirirken müşterilerle etkin iletişim kurabilme yeteneğine sahip olur.
- Kamu ve özel sektör kuruluşlarındaki alanı ile ilgili süreçleri yerinde inceleyerek uygulama becerisi kazanır.
- Mesleki etik, sosyal sorumluluk ve çevre bilincine sahip olur.
- Turizm ve otel işletmeciliği ile ilgili konularda edindiği bilgi ve becerileri sürekli geliştirir ve turizm alanıyla ilgili yenilik ve gelişmeleri takip eder.

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.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Öğrenciler hizmet sektöründeki ilişkisel pazarlamayı tanımlayabilecektir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hizmet pazarlaması ile ilgili temel kavramları tanımlayabilecektir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Öğrenciler hizmet pazarlamasında kapasite ve talep yönetimine değerlendirebilecektir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Öğrenciler hizmet sektörü bakımından pazarlama karmasını tanımlayabilecektir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-