



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Hizmet Pazarlaması	İŞL5011		3 + 0	7,5	Seçmeli
Birim Bölüm	İşletme - YL - Lisansüstü (Yüz Yüze Anlatım, Tartışma, Takım-Grup Çalışması, Beyin Fırtınası, Örnek Olay Yöntemi, Ödev, Soru-Cevap)				
Amaç	Dersin amacı, global düzeyde hizmet sektörünün büyümesiyle beraber önemi artan hizmet işletmelerinin, içinde buldukları hedef pazarlarda sürdürülebilir bir konumlandırma yaratabilmesi için gerekli olan stratejilerin önemini ortaya koymaktır. Hizmet pazarlaması yaklaşımında, pazarlama karması unsurlarının etkili kullanımının, işletmeye sağlayacağı avantajların önemini anlaşılmasını sağlamaktır.				
Ders İçeriği	Hizmet Kavramı, Hizmetlerin Rolü ve Önemi, Hizmetlerin Özellikleri ve Hizmet Sektörü, Hizmet Karması ve Hizmetlerin Sınıflandırılması, Hizmet Pazarlaması ve Hizmet İşletmelerinin Pazarlama Yönetim Süreci, Hizmet Pazarlaması ve Stratejileri, Hizmetlerin Düzenlenmesi ve Hizmet Kalitesi, Hizmetler Bağlamında Tüketici, Hizmet Tasarımı ve Yeni Hizmetler, Hizmet Sunumunda Fiziksel Deliller ve Hizmet Ortamı, Hizmetlerde Dağıtım ve Sunum, Hizmetlerde Kapasite ve Talep Yönetimi, Hizmetlerin Fiyatlandırılması, Hizmetlerde İletişim ve Bilgilendirme, Hizmet Pazarlaması ve Yeni Yaklaşımlar.				
Ders Kaynakları	Hizmet Pazarlaması (Nazmi Kozak, Çağrı Hale Özel, Deniz Karagöz Yüncü), Hizmet Pazarlaması Stratejik Bir Yaklaşımla (Berrin Onaran, Alparslan Özmen), Hizmet Pazarlaması ve Stratejileri (Remzi Altınışik), Hizmet Pazarlaması (A Hamdi İslamoğlu, Kenan Aydın), Hizmet Pazarlaması Kuram Uygulama ve Örnekler- Sevgi Ayşe Öztürk				

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	1. İşletmenin ilişkili olduğu fonksiyonlarını açıklayabilme ve çalışacakları alanda uygulayabilme becerisine sahip olma.
2	2. Sosyal bilimlerde bilimsel araştırma yaparak bilgiye ulaşabilme, bilgiyi değerlendirme, yorumlama ve uygulama becerisine sahip olma.
3	3. İşletmecilik alanı ile ilgili fikir ve önerilerini bilimsel ortamlarda yazılı ve sözlü olarak aktarabilme.
4	4. Alanın gerektirdiği araştırmaları yaparken hangi yöntemlerin izleneceği bilgisine sahip olma.
5	5. İşletme alanıyla ilgili kuramsal bilgileri analiz edip, uygulamalardan elde ettiği sonuçları yorumlayabilme.
6	6. İşletme yönetimi alanıyla ilgili çalışmaları sözlü veya yazılı olarak topluluk önünde sunabilme.
7	7. Gelişim ve değişim sürecine açık olma.
8	8. Çalışılan veya çalışılacak örgütün/kurumun çeşitli iç ve dış çevre unsurlarıyla olan ilişkilerini analiz edebilme.
9	9. Alanla ilgili konularda bireysel veya grup halinde özgün çalışmalar ortaya koyabilme.
10	10. Alanda edinilen uzmanlık düzeyindeki bilgiyi eleştirel bir yaklaşımla değerlendirerek, yaşam boyu öğrenme ve sorgulama.
11	11. Dil becerilerine sahip olmak
12	12. Liderlik becerilerine sahip olmak

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
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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-