



BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
UYGULAMALI BİLİMLER FAKÜLTESİ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ
(2025 - 2026) Ders Bilgi Formu



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	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. (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 Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
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 Yüğü:		85	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		3,33	

Program Çıktıları	
1	Yabancı dilde temel düzeyde okuma, anlama, konuşma ve yazma becerileri göstererek meslektaşları ve misafirlerle iletişim kurar.
2	Farklı kültürlerden insanlarla etkili iletişim kurar.
3	Araştırma yaparak proje önerisi üretir.
4	Alanıyla ilgili edindiği teorik ve pratik deneyimle; bilgiye ulaşma, analiz, sentez ve yorumlama, sorunlara çözüm üretme süreçlerini yönetir.
5	Alanıyla ilgili bilgi ve iletişim teknolojilerini, yazılımları ve araç-gereçleri kullanır.
6	Alanı ile ilgili ulusal ve uluslararası hukuki düzenlemeleri, mesleki standartları ve etik ilkeleri temel düzeyde anlatır.
7	Yaşam boyu öğrenme bilinciyle kişisel ve mesleki donanımını sürekli geliştirir.
8	Turizm sektörünün gerektirdiği kişisel bakım (temizlik, giyim, görünüm), hijyen ve sanitasyon kurallarını uygular.
9	Turizm alanındaki başlıca kuramları, olguları, kavramları ve ilkeleri anlatır.
10	Sorumluluk alarak ekip halinde veya bağımsız olarak çalıştığını gösterir.
11	Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarından (BMSKA) en az birini açıklar.
12	Turizm işletmeciliği ile ilgili kavramları, kuramları, ilkeleri ve olguları kapsamlı olarak açıklar.
13	Turizm sektörünün yapısını, işleyişini ve ülke kalkınmasındaki önemini ana hatlarıyla belirtir.
14	Dünyadaki ve Türkiye'deki turistik değerleri turizm arz ve talebi açısından değerlendirir.
15	Yönetim alanındaki kuramları ve uygulamaları turizm işletmelerini (otel işletmesi, seyahat işletmesi, yiyecek içecek işletmesi vb.) etkin bir şekilde yönetmek için kullanır.
16	Türkiye ve dünya ekonomisi ile turizmdeki gelişmeleri izleyerek geleceğe ilişkin tahminde bulunur.
17	Turizm işletmelerinde hizmet süreçlerini konuk memnuniyetini sağlayacak şekilde yönetir.

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	PÇ 15	PÇ 16	PÇ 17
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/410157>