BİLECİK ŞEYH EDEBALİ ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**MUHASEBE VE DENETİM - YL İÖ**

(2024 - 2025) Ders Bilgi Formu

| Ders Adı | Kodu | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S |
|---|---|---|---|---|---|
| Hizmet Pazarlaması | MUD5502 | | 3 + 0 | 7,5 | Seçmeli |

| | |
|---|---|
| Birim Bölüm | Muhasebe ve Denetim - YL İÖ - Lisansüstü (Yüz yüze) |
| Amaç | Dersin amacı hizmet pazarlaması alanındaki temel kavramların öğrenilmesi ile hizmet stratejileri geliştirme ve bu stratejileri analiz edebilme becerilerinin kazandırılmasıdır. |
| Ders İçeriği | Hizmet kavramı, hizmet sektörü, hizmetlerin özellikleri, hizmet pazarlamasında pazarlama karması, hizmetlerde kapasite ve talep yönetimi, hizmet kalitesi, hizmetlerde uluslararasılaşma |
| Ders Kaynakları | Öztürk, S. A. (2021). Hizmet Pazarlaması: Kuram, Uygulama ve Örnekler (18. Basım), Ekin Basım Yayın.,<br>Kozak, N., Aksöz, E. O., Özel, Ç. H. ve Aktaş, E. (2019). Hizmet Pazarlaması: Kavramlar, İlkeler ve Stratejiler, Detay Yayıncılık.,<br>Konularla ilgili makaleler, tezler ve diğer yayınlar. |

| Hafta | Konu |
|---|---|
| 1 | Dersin tanıtımı ve dersle ilgili temel bilgilerin verilmesi |
| 2 | Hizmet Kavramı ve Günümüzde Hizmet Sektörü |
| 3 | Hizmetlerin Özellikleri ve Hizmetlerin Sınıflandırılması |
| 4 | Hizmet Pazarlamasında Pazarlama Karması |
| 5 | Hizmet Pazarlamasında Ürün ve Markalaşma |
| 6 | Hizmet Pazarlamasında Fiyat ve Fiyatlama Stratejileri |
| 7 | Hizmet Pazarlamasında Tutundurma |
| 8 | Hizmet Pazarlamasında Dağıtım |
| 9 | Hizmet Pazarlamasında İnsan, Fiziksel Kanıtlar ve Süreç |
| 10 | Hizmet Pazarlamasında Müşteri İlişkileri Yönetimi |
| 11 | Hizmetlerde Kapasite ve Talep Yönetimi |
| 12 | Hizmet Kalitesi |
| 13 | Hizmetlerde Uluslararasılaşma |
| 14 | Hizmet Pazarlamasında Örnek Vaka Çalışması |

| Program Çıktıları | |
|---|---|
| 1 | Muhasebe ve denetim alanında güncel kuramsal ve uygulamalı bilgilere sahip olmak. |
| 2 | Muhasebe bilgilerini stratejik, taktik ve operasyonel boyutlarda kullanabilme ve bu bilgileri akademik düzeyde analiz etme ve tasarlama |
| 3 | Akademik yaşamın gerektirdiği hem teorik hem de uygulama bazındaki muhasebe ve denetim konularıyla akademik yaşama kolayca adaptasyon sağlama |
| 4 | Bilişim teknolojileri başta olmak üzere, muhasebe ve denetim alanındaki çağdaş yöntem ve teknolojilerdeki güncel gelişmeleri izleme, bunları etkili bir şekilde kullanabilme ve kendini sürekli yenileme becerisi kazanma |
| 5 | Yerel, ulusal, uluslararası ve küresel boyutlarda muhasebe alanındaki hem teorik hem de pratik değişim ve gelişimi izleme becerisi kazanma |
| 6 | Çevreye, sosyal sorumluluğa, kaliteye, yenilikçiliğe her şart altında önem vermek ve verileri ilgili doğrultuda toplayabilmek. |
| 7 | Bireysel ve ekip üyesi olarak sorumluluk almak, açık fikirli, eleştiriye açık, yapıcı ve özgüven sahibi olmak, etkin ve verimli çalışmak |
| 8 | Muhasebe ve denetim alanı ile ilgili verilerin toplanması, yorumlanması, duyurulması ve uygulanması aşamalarında her şart altında toplumsal, bilimsel ve etik değerlere sahip olmak ve uygulamak |
| 9 | Liderlik vasıflarını kazanmak ve başarı ile uygulamak |
| 10 | Bir yabancı dili kullanarak muhasebe ve denetim alanı ile ilgili bilgileri izlemek ve meslektaşları ile iletişim kurmak |
| 11 | Takım çalışmasına uyumlu, inisiyatif sahibi, analitik düşünebilen, yenilik ve değişime açık, yaşam boyu öğrenme davranışı kazanma |
| 12 | Alanı ile ilgili ileri düzeydeki bir çalışmayı bağımsız olarak yürütebilme |
| 13 | Toplumsal Sosyal sorumluluk bilinci ile yaşadığı sosyal çevre için projeler ve etkinlikler düzenleyebilir. |

**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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Hizmet pazarlamasında genişletilmiş pazarlama karması öğrenilir. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Hizmet pazarlaması bileşenlerine dair stratejilerin nasıl geliştirileceği öğrenilir. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Hizmet pazarlaması alanında geliştirilen stratejileri analiz edebilme becerisi gelişir. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Hizmet pazarlamasında müşteri ilişkileri yönetiminin önemi kavranır. Hizmet kalitesi ve hizmetlerde uluslararasılaşmaya yönelik temel bilgiler edinilir. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Hizmet pazarlaması alanındaki temel kavramlar tanımlanır ve hizmet sektörünün önemi kavranır. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Ortalama Değer | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |