



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Hizmet Pazarlaması	İSL355	5	3 + 0	5,0	Seçmeli
Birim Bölüm	İşletme - Lisans (Yüz yüze eğitim)				
Amaç	Hizmet pazarlamasının doğası hakkında hem müşteriler ve hem de hizmet firmalarının bakış açılarını içeren kapsamlı bir anlayış sağlamaktır.				
Ders İçeriği	Hizmet dizaynı, fiyatlandırma uygulamaları, tutundurma stratejileri, dağıtım kararları, hizmet kalitesi ve müşteri bağlılığı gibi konularda ders anlatımları ve öğrenciler tarafından sunulan ve tartışılan örnek olay çalışmaları.				
Ders Kaynakları	Fitzsimmons, J.A ve Fitzsimmons, M.J., Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology, Irwin-McGraw-Hill, 2006., İslamoğlu, A.H., Aydın, K., Candan, B., Hacıfendioğlu, Ş., Hizmet Pazarlaması, Beta Yayınları., Yüksel, Ü., Yüksel-Mermod, A., Hizmet Pazarlaması (Bankacılık ve Turizm), Beta Yayınlar, Zeithamlı, V., Bitner, M.J. ve Gremler, D. Services Marketing, 5. Baskı, McGraw-Hill, 2008.				

Hafta	Konu
1	Hizmet kavramı, Hizmet sektörünün önemi, hizmetlerin temel özellikleri ve hizmet türleri
2	Hizmet pazarlaması, Pazarlama açısından hizmet ana bileşenleri, Hizmet ve ürün pazarlaması farkı, Başlıca hizmet pazarlama stratejileri
3	Rekabetin hizmet işletmeleri üzerindeki etkisi, Hizmet müşterisi ve hizmeti satın alma süreci, Pazar ve kaynak tabanlı pazarlama stratejilerinin oluşturulması,
4	Pazar bölümlendirme, Hedef pazar seçimi, Hizmet tasarımı, Hizmet Paketi, Hizmet üretimi ve hizmet elemanları, Hizmet üretiminde müşterinin rolü
5	Hizmet dağıtım kararları, Dağıtım kanalı seçimi, Hizmet Dağıtım Alanı Dizaynı, Hizmet dağıtım noktalarının seçimi, Dağıtımında teknoloji ve araçların işlevleri,
6	Hizmetlerin Fiyatlandırılması ve Tutundurma Kararları
7	Ara Sınav
8	Hizmet işletmelerinde talep ve kapasite yönetimi
9	Hizmet kalitesini belirleyen unsurlar, Hizmet standartlarının belirlenmesi, nesnel ve öznel kalite kavramları, Algılanan hizmet kalitesi
10	Hizmet kalitesinin ölçülmesi ve Hizmet kalitesinin geliştirilmesi konusundaki yaklaşımlar, Müşteri değeri yaratma
11	Hizmet kalitesi, Müşteri tatmini, Müşteri değeri, Müşteri güveni, Müşteri sadakati ve Firma karlılığı ilişkileri
12	İlişkisel pazarlama ve Hizmet pazarlaması, Müşteri ilişkileri uygulamaları (CRM), CRM ve teknoloji, CRM yoluyla hayat boyu müşteri değerinin yaratılması
13	Hizmet başarısızlığı ve telafi yöntemleri, Hizmetlerde etkin şikâyet yönetimi
14	Final Sınavı

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	13
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim, Dinleme ve anlamlandırma, yönetsel beceriler	Seminer	1	13
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Küçük Grup Tartışması	1	13
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim	Sınıf Dışı Çalışma	3	13
Önceden planlanmış özel beceriler	Vaka Çalışması	1	13
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	1	13
Ara Sınav 1		2	1
Ödev 1		1	13
Final		2	1
<b>Ders İş Yükü:</b>		268	
<b>AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):</b>		10,51	

Program Çıktıları	
1	Alan ile ilgili konularda ekip çalışmasının getireceği sorumluluklara açık olma.
2	Girişimcilik ve liderliğin önemini bilme.
3	Alan ile ilgili güncel ve teorik bilgilere sahip olma...
4	Alan ile ilgili konularda bireysel anlamda sorumluluğa açık olma.
5	Bireysel bilgi ve becerileri ile alanla ilgili kişi ve kurumlara düşünceleri yazılı ve sözlü olarak aktarabilme, onlara çözüm önerisi sunabilme.
6	Alan ilgili konularda bilgi ve becerileri eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirme.
7	Alan ile ilgili edinilen bilgiler çerçevesinde bir işletmenin çevresini ve mikro anlamda işletmenin kendisini değerlendirebilme ve sorunları kavrayabilme.
8	Alan ile ilgili konularda toplumsal refahı ön planda tutabilme ve etik değerlere uygun değerlendirme ve yorum yapabilme
9	Çevreye, sosyal sorumluluğa, kaliteye ve yenilikçiliğe her şart altında önem verme.
10	İşletmenin iç ve dış çevresinde tüm paydaşlarını gözeticek şekilde ilişkilerini düzenleyebilme ve yönetebilme.
11	Bir yabancı dili işletmecilik alanıyla ilgili konularda bilgi sahibi olacak şekilde yazılı olarak anlayabilme.
12	Alanın gerektirdiği düzeyde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanabilme.

**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 bileşenlerine ilişkin pazar bulgularını kullanarak hizmet paketi oluşturur.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Müşteri ilişkileri ve hizmet kalitesi yönetim süreçlerini denetler.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hizmet pazarlamasını tanımlar ve ürün pazarlamasıyla farkını ifade eder.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Talep ve kapasite yönetimi konusunda temel analizleri gerçekleştirir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pazarlama araştırmalarını planlar ve hizmet pazarına yönelik bilgi toplama yöntemlerini kullanır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/315036>