



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Hizmet Pazarlaması	MJD5502		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., Kozak, N., Aksöz, E. O., Özel, Ç. H. ve Aktaş, E. (2019). Hizmet Pazarlaması: Kavramlar, İlkeler ve Stratejiler, Detay Yayıncılık., 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 Fiyatlandırma 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

- Muhasebe ve denetim alanında güncel kuramsal ve uygulamalı bilgilere sahip olmak.
- Muhasebe bilgilerini stratejik, taktik ve operasyonel boyutlarda kullanabilme ve bu bilgileri akademik düzeyde analiz etme ve tasarlama
- Akademik yaşamın gerektirdiği hem teorik hem de uygulama bazındaki muhasebe ve denetim konularıyla akademik yaşama kolayca adaptasyon sağlama
- 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
- Yerel, ulusal, uluslararası ve küresel boyutlarda muhasebe alanındaki hem teorik hem de pratik değişim ve gelişimi izleme becerisi kazanma
- Çevreye, sosyal sorumluluğa, kaliteye, yenilikçiliğe her şart altında önem vermek ve verileri ilgili doğrultuda toplayabilmek.
- Bireysel ve ekip üyesi olarak sorumluluk almak, açık fikirli, eleştireli, eleştireli, yapıcı ve özgüven sahibi olmak, etkin ve verimli çalışmak
- 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
- Liderlik vasıflarını kazanmak ve başarı ile uygulamak
- Bir yabancı dili kullanarak muhasebe ve denetim alanı ile ilgili bilgileri izlemek ve meslektaşları ile iletişim kurmak
- Takım çalışmasına uyumlu, inisiyatif sahibi, analitik düşünebilen, yenilik ve değişime açık, yaşam boyu öğrenme davranışı kazanma
- Alanı ile ilgili ileri düzeydeki bir çalışmayı bağımsız olarak yürütebilme
- 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.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-