



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Hizmet Pazarlaması	PAZ5002		3 + 0	7,5	Seçmeli
Birim Bölüm	Üretim Yönetimi ve Pazarlama - 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 Veren	Prof. Dr. Sevgi GÖNÜLLÜOĞLU				
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 Altınışık), Hizmet Pazarlaması (A. Hamdi İslamoğlu, Kenan Aydın), Hizmet Pazarlaması, (Ayşe Sevgi 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

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	3	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	3	14
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma	İnceleme / Anket Çalışması	3	14
Ara Sınav 1		10	1
Ödev 1		25	1
Final		15	1
Ödev (Sunum)		15	1
Ders İş Yüğü:		191	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		7,49	

Program Çıktıları	
1	İşletmenin makro ve mikro pazarlama çevresi sorunlarını tanımlayıp çözümlenebilmek
2	Pazarlama yönetimi temel kavramlarını tanımlayabilmek
3	Üretim yönetimi temel kavramlarını tanımlayabilmek
4	Güncel pazarlama sorunlarının çözümünde pazarlama teorisi ve teorik yaklaşımların rolünü belirleyebilmek
5	Pazarlama teorilerinin farklı kültürel yapılarda nasıl uygulandığını belirleyebilmek
6	Klasik ve güncel pazarlama teorileri arasındaki farklılık ve ilişkileri tanımlayarak değerlendirmek
7	Pazarlama yönetiminde bilgi sistemlerinden faydalanarak pazarlama bilgisi toplamak ve analiz edebilmek
8	Tedarik zinciri ve lojistik faaliyetlerinin yönetimi ve entegrasyonu becerisi
9	Rekabet ortamında pazarlama fırsat ve tehditleri belirlemek ve bunlara uygun stratejiler geliştirebilmek
10	Mikro ve makro pazarlama çevresi üyeleriyle iletişim, koordinasyon ve bilgi paylaşımını sağlayabilmek
11	İşletme sorunlarını sayısal karar verme tekniklerini kullanarak belirlemek ve çözüm sunmak

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
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.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/395399>