

HİZMET PAZARLAMASI

1	Ders Adı:	HİZMET PAZARLAMASI
2	Ders Kodu:	ISL4312
3	Ders Türü:	Seçmeli
4	Ders Seviyesi	Lisans
5	Dersin Verildiği Yıl:	4
6	Dersin Verildiği Yarıyıl	8
7	Dersin AKTS Kredisi:	5.00
8	Teorik Ders Saati (saat/Hafta)	3.00
9	Uygulama Ders Saati(saat/Hafta)	0.00
10	Laboratuvar Ders Saati (saat/hafta) :	0
11	Dersin Önkoşulu:	Yok
12	Dersin Dili:	Türkçe
13	Dersin Veriliş Şekli:	Yüz yüze
14	Dersin Koordinatörü:	Prof. Dr. MURAT HAKAN ALTINTAŞ
15	Dersi Veren Diğer Öğretim Elemanları:	Prof. Dr. Murat Hakan Altıntaş Doç. Dr. Erkan ÖZDEMİR Doç. Dr. Çağatan Taşkın
16	Koordinatör İletişim Bilgileri:	mhakan@uludag.edu.tr, 0 224 2941066, Uludağ Üniversitesi, İ.İ.B.F. İşletme Bölümü
17	Dersin WEB adresi:	
18	Dersin Amacı:	Sürekli bir gelişim ve değişim içinde olan dünyamızda işletmelerin uygulaması gereken uluslararası pazarlama stratejilerini öğretmek
19	Dersin Mesleki Gelişime Katkısı:	
20	Dersin Öğrenme Kazanımları:	
	1	Hizmeti ve farklarını anlamak
	2	Hizmet pazarlamasını öğrenmek
	3	Hizmet yönetimi ve uygulama süreçlerini gerçekleştirebilmek
	4	
	5	
	6	
	7	
	8	
	9	
	10	
21	Dersin İçeriği:	
Hafta	DERS İÇERİKLERİ	
	Teorik	Uygulama
1	Hizmetin tanımı ve hizmetlerin karakteristikleri	
2	Hizmetlerde örgüt yapısı	
3	Hizmet pazarlaması planlaması ve hizmet pazarlaması karması (7p)	
4	Hizmetlerin tasarımı	

5	Hizmetlerin dağıtımı, tutundurması ve fiyatlaması	
6	Hizmetlerde katılımcılar ve hizmet personelinin yönetimi	
7	Hizmetlerde fiziksel kanıtlar	
8	Hizmetlerde süreç yönetimi	
9	Hizmet karşılayıcılığı ve teknikleri	
10	Hizmetlerde iletişim ve teknikleri	
11	Hizmet kalitesi ve ölçümü	
12	Hizmetler ve ilişki pazarlaması	
13	Hizmetlerde içsel pazarlama	
14	Anlatılan konuların özetlenmesi ve genel değerlendirme	

22	Ders Kitabı, Referanslar ve/veya Diğer Kaynaklar:	Hizmet Pazarlaması, Kasım Karahan; David Palmer, Services Marketing.
23	Değerlendirme	

YARIYIL İÇİ ÇALIŞMALARI	SAYISI	KATKI YÜZDESİ
Ara Sınav	1	40.00
Kısa Sınav	0	0.00
Ödev	0	0.00
Yıl Sonu Sınavı	1	60.00
Toplam	2	100.00
Yıl içi çalışmalarının Başarıya Oranı		40.00
Finalin Başarıya Oranı		60.00
Toplam		100.00
Kullanılan Ölçme ve Değerlendirme Yaklaşımları		

24	AKTS / İŞ YÜKÜ TABLOSU
----	-------------------------------

ETKİNLİK	SAYISI	Süresi (Saat)	Toplam İş Yüğü (Saat)
Teorik Dersler	14	3.00	42.00
Uygulamalı Dersler	0	0.00	0.00
Sınıf Dışı Ders Çalışma Süresi (Ön çalışma, pekiştirme)	14	4.00	56.00
Ödevler	1	10.00	10.00
Projeler	0	0.00	0.00
Arazi Çalışmaları	0	0.00	0.00
Arasınavlar	1	0.00	0.00
Diğer	1	6.00	6.00
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	36.00	36.00
Toplam İş Yüğü			150.00
Toplam İş Yüğü / 30 saat			5.00
Dersin AKTS Kredisi			5.00

25	PROGRAM YETERLİLİKLERİ İLE DERS ÖĞRETİM KAZANIMLARI İLİŞKİSİ TABLOSU															
	PY1	PY2	PY3	PY4	PY5	PY6	PY7	PY8	PY9	PY10	PY11	PY12	PY13	PY14	PY15	PY16
ÖK1	4	4	4	5	0	0	0	5	0	0	3	5	0	0	0	0
ÖK2	4	4	4	4	0	0	0	5	0	0	3	4	0	0	0	0
ÖK3	5	4	4	4	0	0	0	5	0	0	0	5	0	0	0	0
ÖK: Öğrenme kazanımlar PY: Program yeterlilikleri																
Katkı Düzeyi:	1 çok düşük			2 Düşük			3 Orta			4 Yüksek			5 Çok Yüksek			