

HİZMET PAZARLAMASI

1	Ders Adı:	HİZMET PAZARLAMASI
2	Ders Kodu:	HIPS242
3	Ders Türü:	Seçmeli
4	Ders Seviyesi	Önlisans
5	Dersin Verildiği Yıl:	2
6	Dersin Verildiği Yarıyıl	4
7	Dersin AKTS Kredisi:	3.00
8	Teorik Ders Saati (saat/Hafta)	1.00
9	Uygulama Ders Saati(saat/Hafta)	2.00
10	Laboratuvar Ders Saati (saat/hafta) :	0
11	Dersin Önkoşulu:	Yok
12	Dersin Dili:	Türkçe
13	Dersin Veriliş Şekli:	Yüz yüze
14	Dersin Koordinatörü:	Öğr. Gör. AHMET NECA GÖKGÜL
15	Dersi Veren Diğer Öğretim Elemanları:	MYO'ların Yönetim Kurullarının Görevlendirdiği Öğretim Elemanları
16	Koordinatör İletişim Bilgileri:	Öğr. Gör. İsmail ÇAKMAK B.U.Ü. Orhaneli Meslek Yüksekokulu 0 (224) 294 26 86 - 62424
17	Dersin WEB adresi:	
18	Dersin Amacı:	Bu dersin amacı öğrencilerin hizmetlere, bu hizmetlerin pazarlanmasına yönelik uygulamalara ve tekniklere hakim olmasını sağlamaktır.
19	Dersin Mesleki Gelişime Katkısı:	Öğrencinin kariyer seçenekleri arasında yer alan hizmet sektörüne ilişkin temel bilgilere sahip olması
20	Dersin Öğrenme Kazanımları:	
	1	Hizmetleri tanımak.
	2	Hizmetler ve özellikleri hakkında bilgi sahibi olmak.
	3	Hizmet pazarlaması hakkında bilgi sahibi olmak.
	4	Hizmetlerin pazarlanmasında kullanılan yöntem ve tekniklere hakim olmak.
	5	Çağrı merkezlerinin hizmet pazarlamasındaki rolü hakkında bilgi sahibi olmak.
	6	
	7	
	8	
	9	
	10	
21	Dersin İçeriği:	
Hafta	DERS İÇERİKLERİ	
	Teorik	Uygulama
1	Hizmet kavramının tanımı ve hizmetlerin özellikleri	Hizmet sektörü uygulamaları-1
2	Hizmetlerin tanımı ve özellikleri	Hizmet sektörü uygulamaları-2
3	Hizmet pazarlamasının ve ilgili kavramların tanımı	Hizmet sektörü uygulamaları-3

4	Hizmet pazarlamasında tüketici davranışı	Hizmet sektörü uygulamaları-4
5	hizmet pazarlamasında müşteri ilişkileri yönetimi	Finans sektörü uygulamaları-1
6	Hizmetlerde uygulanan pazarlama stratejileri	Finans sektörü uygulamaları-2
7	Hizmet pazarlamasında pazar bölümlendirme, hedef pazar tayini ve konumlandırma	Bankacılık sektörü uygulamaları-1
8	Hizmet pazarlama karması-ürün	Bankacılık sektörü uygulamaları-2
9	Hizmet pazarlama karması-fiyat	Bankacılık sektörü uygulamaları-3
10	Hizmet pazarlama karması-dağıtım	Bankacılık sektörü uygulamaları-4
11	Hizmet pazarlama karması-tutundurma	Bankacılık sektörü uygulamaları-5
12	Hizmet pazarlama karması-fiziksel kanıt, süreç ve insan	Bankacılık sektörü uygulamaları-6
13	Hizmet pazarlamasında kullanılan yöntem ve teknikler	Sigorta sektörü uygulamaları-1
14	Çağrı merkezlerinin hizmet pazarlamasındaki rolü ve uygulamaları	Sigorta sektörü uygulamaları-2

22	Ders Kitabı, Referanslar ve/veya Diğer Kaynaklar:	Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, Erdoğan Koç, Seçkin Yayınları, 2021 Öğretim elemanı tarafından hazırlanmış sunumlar
----	---	--

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		Ölçme ve değerlendirme, Bursa Uludağ Üniversitesi Önlisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği ilkelerine göre yapılmaktadır.

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

ETKİNLİK	SAYISI	Süresi (Saat)	Toplam İş Yüğü (Saat)
Teorik Dersler	14	1.00	14.00
Uygulamalı Dersler	14	2.00	28.00
Sınıf Dışı Ders Çalışma Süresi (Ön çalışma, pekiştirme)	14	1.00	14.00
Ödevler	14	2.00	28.00
Projeler	0	0.00	0.00
Arazi Çalışmaları	0	0.00	0.00
Arasınavlar	1	1.00	1.00
Diğer	0	0.00	0.00
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	1.00	1.00
Toplam İş Yüğü			86.00
Toplam İş Yüğü / 30 saat			2.87
Dersin AKTS Kredisi			3.00

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	5	2	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1
ÖK2	5	2	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1
ÖK3	5	2	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1
ÖK4	4	5	5	4	3	4	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
ÖK5	3	5	5	4	2	5	1	2	2	3	2	1	2	3	3	1
ÖK: Öğrenme kazanımlar PY: Program yeterlilikleri																
Katkı Düzeyi:	1 çok düşük			2 Düşük			3 Orta			4 Yüksek			5 Çok Yüksek			