



Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yerel Kredi	AKTS	Ders (saat/hafta)	Uygulama (saat/hafta)	Laboratuvar (saat/hafta)
Hizmetlerin Pazarlanması; İnsan-Teknoloji-Strateji	END5937	3	7.5	3	0	0

Önkoşullar	Yok
------------	-----

Yarıyıl	Güz, Bahar
---------	------------

Dersin Dili	Türkçe
-------------	--------

Dersin Seviyesi	Yüksek Lisans Seviyesi
-----------------	------------------------

Ders Kategorisi	Uzmanlık/Alan Dersleri
-----------------	------------------------

Dersin Veriliş Şekli	Yüz yüze
----------------------	----------

Dersi Sunan Akademik Birim	Endüstri Mühendisliği Bölümü
----------------------------	------------------------------

Dersin Koordinatörü	Dogan Özgen
---------------------	-------------

Dersi Veren(ler)	Dogan Özgen
------------------	-------------

Asistan(lar)ı	
---------------	--

Dersin Amacı	Bu dersin amacı hizmet pazarlamasını pazarlamanın farklı bir alanı olarak öğrencilere tanıtmak ve rekabetçi pazar yapısında etkinliğini, önemini vurgulamaktır.
--------------	---

Dersin İçeriği	Hizmet pazarlamasının tanımı, mal ve hizmet arasındaki farklılıklar, tüketici davranışları, hizmet pazarlamasının bileşenleri
----------------	---

Opsiyonel Program Bileşenleri	Yok
-------------------------------	-----

Ders Öğrenim Çıktıları

1	Hizmet pazarlaması hakkında temel kavramları tanımlayabilme
2	Hizmet pazarlaması politikalarını açıklayabilme
3	Sektörel uygulamalar hakkında yorum yapabilme
4	Hizmet pazarlaması uygulamalarını karşılaştırabilme
5	Hizmet işletmeleri ile hizmetlerin pazarlama karması ve stratejilerini değerlendirebilme

Haftalık Konular ve İlgili Ön Hazırlık Çalışmaları

Hafta	Konular	Ön Hazırlık
1	Hizmet sektöründe katma değer yaratmak	
2	Hizmetlerin konumlandırılması	
3	Hizmet ürünleri ve markaları	
4	Hizmetlerin fiziksel ve elektronik dağıtılması	
5	Fiyatlandırma ve gelir yönetimi	
6	Hizmet pazarlamasında iletişim	
7	Hizmet proseslerinin dizaynı	
8	Ara Sınav 1	
9	Talep ve kapasitenin dengelenmesi	

10	Hizmet sektöründe insan yönetimi	
11	Müşteri sadakati için ilişki yönetimi	
12	Hizmet kalitesini geliştirmek	
13	Öğrenci sunumları	
14	Öğrenci sunumları	
15	Final	

Değerlendirme Sistemi

Etkinlikler	Sayı	Katkı Payı
Devam/Katılım		
Laboratuvar		
Uygulama		
Arazi Çalışması		
Derse Özgü Staj		
Küçük Sınavlar/Stüdyo Kritiği		
Ödev		
Sunum/Jüri		
Projeler	1	20
Seminer/Workshop		
Ara Sınavlar	1	40
Final	1	40
Dönem İçi Çalışmaların Başarı Notuna Katkısı		60
Final Sınavının Başarı Notuna Katkısı		40
TOPLAM		100

AKTS İşyükü Tablosu

Etkinlikler	Sayı	Süresi (Saat)	Toplam İşyükü
Ders Saati	13	3	39
Laboratuvar			
Uygulama			
Arazi Çalışması			
Sınıf Dışı Ders Çalışması	13	3	39
Derse Özgü Staj			
Ödev			
Küçük Sınavlar/Stüdyo Kritiği			
Projeler	1	50	50
Sunum / Seminer			
Ara Sınavlar (Sınav Süresi + Sınav Hazırlık Süresi)	1	50	50
Final (Sınav Süresi + Sınav Hazırlık Süresi)	1	50	50
Toplam İşyükü			228

Toplam İşyükü / 30(s)	7.60
AKTS Kredisi	7.5

Diğer Notlar	Yok
--------------	-----