

DERS PROFİLİ

Dersin Adı	Kodu	Yarıyıl	Dönem	Kuram+PÇ+Lab (saat/hafta)	Kredi	AKTS
Servis Pazarlaması	MAN 487	Güz	7	3+0+0	3	6

Ön Koşul	MAN 341 (Tercih edilen)
----------	-------------------------

Dersin Dili	İngilizce
Ders Tipi	Seçmeli
Dersin Okutmanı	Yrd. Doç. Dr. Mısra Gül
Dersin Asistanı	
Dersin Amaçları	<p>Servisler günümüzde en baskın rekabet avantajını oluşturmaktadır. Turizm, lojistik, sağlık, finans vb. sektörlerindeki hizmet kalitesi müşteri için tercih sebebi olmaktadır. Klasik servis şirketi olmayan firmalar bile gelirlerinin büyük bir bölümünü artık servislerden elde etmektedir. Tüm bunların ışığında, bu dersin amacı:</p> <ul style="list-style-type: none">- servis pazarlaması ve yönetiminde karşılaşılan sorunları anlamak;- servis ve sanayi ürünleri arasındaki farkları öğrenmek ve servislerin neden rekabet avantajı oluşturduğunu anlamak;- çalışanların ve müşterilerin servisin oluşturulmasında ve başarısındaki rolünü incelemek;- ve servis pazarlama matrisinin bileşenlerini analiz etmektir.
Dersin Öğrenme Çıktıları	<ol style="list-style-type: none">1. Servis pazarlamasının ana prensiplerini anlama ve ürün ve servis pazarlaması arasındaki farkları öğrenme (2, 9).2. Servis sürecini müşteri ve şirket açısından gösteren akış şemasının oluşturulmasını öğrenme (3, 9, 11).3. Müşteriye yakınlık açısından ve ana ürün/yan ürün olarak servislerin sınıflandırılmasını öğrenme (2, 9).4. Sadakat, memnuniyet ve servis problemleri çözümü kavramlarını anlama (2, 9, 13, 14).5. Servis pazarlaması ve rekabetçi konumlandırma stratejileri geliştirme (1, 2, 9, 11, 14).6. Servis verimliliği ve kalitesi kavramlarını öğrenme (2, 9, 13).7. Servis fiyatlandırması konusunu anlama (2, 9, 12, 13, 14).8. Servis iletişimi ve promosyonu kavramlarına hakim olma (2, 9,

	12, 13, 14) . 9. Servis arz ve talep kavramlarını öğrenme ve uygulama (2, 5, 9, 11, 13).
Dersin İçeriği	Bu ders servis pazarlaması yönetimini, servislere hem temel ürün hem de yan ürün bakış açısıyla inceler.

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Konu	İlişigi
1	Hizmet Pazarlamasına Giriş	Services Marketing, Christopher Lovelock et al. Pearson
2	Hizmet Kavramı	Services Marketing, Christopher Lovelock et al. Pearson
3	Hizmet Türleri	Services Marketing, Christopher Lovelock et al. Pearson
4	Hizmet Ürünü	Services Marketing, Christopher Lovelock et al. Pearson
5	Hizmet Fiyatlandırması	Services Marketing, Christopher Lovelock et al. Pearson
6	Hizmet Dağıtımı	Services Marketing, Christopher Lovelock et al. Pearson
7	Hizmet İletisimi	Services Marketing, Christopher Lovelock et al. Pearson
8	Hizmet Verilen Ortam	Services Marketing, Christopher Lovelock et al. Pearson
9	Hizmet Çalışanları	Services Marketing, Christopher Lovelock et al. Pearson
10	Kapasite ve Talep Dengeleri	Services Marketing, Christopher Lovelock et al. Pearson
11	Hizmet Süreçleri	Services Marketing, Christopher Lovelock et al. Pearson
12	Kalite ve Üretkenlik	Services Marketing, Christopher Lovelock et al. Pearson
13	Hizmet Sabotajı ve Düzeltimi	Services Marketing, Christopher Lovelock et al. Pearson
14	Hizmet Liderliği	Services Marketing, Christopher Lovelock et al. Pearson

Ders Kitabı	Services Marketing. 6th Edition, Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, 2007, Prentice-Hall.
Önerilen Kaynaklar	Çeşitli Servis Pazarlaması Vakaları okuma olarak verilmektedir.

Yarıyıl Gereksinimleri	Sayı	Not Yüzdesi
Devam/Katılım		
Laboratuvar		
Uygulama		
Staj		
Kısa Sınav	1	20
Ödevler		
Sunum	1	10
Proje		
Seminer		
Ara sınav	1	30
Final	1	40
Toplam		100

Yarıyıl Çalışmalarının Yüzdesi	1	60
Final Yüzdesi	1	40
Toplam		100

DERS ÇIKTILARININ PROGRAM ÇIKTILARINA KATKISI

#	Program Çıktıları	Katkı Düzeyi *				
		1	2	3	4	5
1	Örgütsel yapı içerisinde ne şekilde planlama, organizasyon, liderlik ve kontrol mekanizmalarının işleyeceğini idrak etmek.	X				
2	Teorileri gerçek hayat fonksiyonları ile bağdaştırabilmek.				X	
3	Sözlü ve yazılı olarak etkin iletişim becerisine sahip olmak.				X	
4	Takım çalışmalarında etkin biçimde rol alarak takımın ilerlemesine katkıda bulunmak.				X	
5	Bilgisayar ve gerekli paket programı kullanımını becerisine sahip olmak.			X		
6	İş dünyasının yasal çerçevesini düzenleyen başlıca hukuk kurallarını dikkate almak.	X				
7	Muhasebede kullanılan temel yöntemleri ve bu yöntemlerin iş dünyasındaki uygulamaları konusunda bilgi sahibi olmak.	X				
8	İş çevresinde finansal analiz tekniklerinden faydalanabilmek.		X			
9	Pazarlamanın fonksiyonlarını ve iş hayatındaki uygulamalarını tanıyabilmek.					X
10	Başlıca sayısal analiz yöntemlerinden ve bu yöntemlerin iş dünyasındaki uygulamalarından yararlanabilmek.		X			
11	İş süreçleri ve proje yönetimi tekniklerinin temel prensiplerini uygulayabilmek.			X		
12	Problem çözme ve karar almaya ilişkin veri toplama tekniklerinden faydalanabilmek.		X			
13	Disiplinler arası bakış açısı kazanmak.					X
14	İş etiği ve sosyal sorumluluk konularında bilince sahip olmak.					X

*1 En az, 2 Az, 3 Ortalama, 4 Yüksek, 5 En yüksek

ÖĞRENCİ İŞ YÜKÜ /AKTS (AVRUPA KREDİ TRANSFER SİSTEMİ) TABLOSU

Etkinlikler	Sayı	Süre (Saat)	Toplam İşyükü
Ders Saati (Sınavlar Dahil)	15	3	45
Öğreticiler			
Laboratovar			
Uygulama			
Staj			
Saha Araştırması			
Ders Saatleri Dışı Çalışma			
Sunum / Seminer	1	15	15
Proje			
Ders Öncesi Okuması	15	3	45
Ödevler			
Kısa Sanavlar	5	3	15
Ara Sınavlar	1	10	10
Final Sınavı	1	20	20
Toplam İş Yükü			150

DERS KATEGORİLERİ

ISCED GENEL ALAN KODU	GENEL ALANLAR	ISCED TEMEL ALAN KODU	EĞİTİM VE ÖĞRETİM TEMEL ALANLARI	
1	Eğitim	14	Öğretmen Yetiştirme ve Eğitim Bilimi	0
2	Beşeri Bilimler ve Sanat	21	Sanat	0
		22	Beşeri Bilimler	0
3	Sosyal Bilimler, İşletme ve Hukuk	31	Sosyal ve Davranış Bilimleri	0
		32	Gazetecilik ve Enformasyon	0
		34	İşletme ve Yönetim Bilimleri	100
		38	Hukuk	0
4	Bilim, Matematik ve Bilgisayar	42	Yaşam Bilimleri	0
		44	Doğa Bilimleri	0
		46	Matematik ve İstatistik	0
		48	Bilgisayar	0
5	Mühendislik, Üretim ve Yapı	52	Mühendislik	0
		54	Üretim ve İşleme	0
		58	Mimarlık ve Yapı	0
6	Tarım ve Veterinerlik	62	Tarım, Ormancılık ve Su Ürünleri	0
		64	Veterinerlik	0
7	Sağlık ve Refah	72	Sağlık	0
		76	Sosyal Hizmetler	0
8	Hizmetler	81	Kişisel Hizmetler	0
		84	Ulaştırma Hizmetleri	0

		85	Çevre Koruma	0
		86	Güvenlik Hizmetleri	0