

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	Service Marketing / Service Marketing	
Ders Kodu / Course Code	LOJ210.2B2	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Pre-Bachelor / Pre-Bachelor	
Ders Akts Kredi / ECTS	3.00	
Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical)	3.00	
Haftalık Uygulama Saati / Course Hours For Week (Objected)	0.00	
Haftalık Laboratuar Saati / Course Hours For Week (Laboratory)	0.00	
Dersin Verildiği Yıl / Year	2	
Öğretim Sistemi / Teaching System	Normal Education / Normal Education	
Eğitim Dili / Education Language	Turkish / Turkish	
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	Yok	None
Amacı / Purpose	Bu dersin amacı; hizmet pazarlamasıyla ilgili temel kavramların verilmesidir. Hizmet pazarlama karması elemanları ve Hizmet işletmelerin müşteri şikayetleri ve müşteri tutma konusunda neler yapılması gerektiğine ilişkin konular tartışılacaktır.	The aim of this course; teach the basic concepts of marketing services. In service marketing mix elements and service business to customer complaints and related issues that will be discussed what should be done about customer retention.
İçeriği / Content	Hizmet kavramı, hizmet sektörünün günümüzdeki önemi, hizmetlerin sınıflandırılması, hizmet pazarlamasının bileşenlerinin analizi, hizmet pazarlamasında ürün, hizmet pazarlamasında fiyat, hizmet pazarlamasında dağıtım, hizmet pazarlamasında tutundurma, hizmet pazarlamasında personel, hizmet pazarlamasında fiziksel kanıtlar, hizmet pazarlamasında süreç, hizmet pazarlamasında kapasite ve talep yönetimi, hizmet pazarlamasında müşteri, hizmet kalitesi ve ilişkisel pazarlama.	Service concept, the importance today of the service sector, the classification of services, analysis of the components of service marketing, product marketing services, prices of services marketing, service marketing, promotion in service marketing, staff in the service of marketing, physical evidence in service marketing, process, service marketing, service marketing capacity and demand management, marketing, customer service, quality of service and relationship marketing.
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations	Yok	None
Staj Durumu / Internship Status	Yok	None
Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	İslamoğlu, Hamdi ve Aydın Kemal, (2016),Hizmet Pazarlaması, Beta Yayınevi, İstanbul.	İslamoğlu, Hamdi ve Aydın Kemal, (2016),Hizmet Pazarlaması, Beta Yayınevi, İstanbul.
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)	Dr.Öğr.Üy.Emine TAŞ	Dr.Öğr.Üy.Emine TAŞ

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Hizmet pazarlamasının ilişkin kavram ve olguları açıklar.	to explain the concepts and facts of the marketing of services.
2	Hizmet kalitesi, müşteri beklentileri ve müşteri memnuniyeti kavramlarını sentez ederek, uygulamaya yönelik önerilerde sunar.	to know service quality, customer expectations and customer satisfaction concepts.
3	Hizmet sektöründe ürün kavramını kavrar, çeşitli sektörler için hizmet tasarımını oluşturur.	to understand the product concepts in the service sector creates a design service for various industries.

HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

Hafta / Week					
1	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Dersin amacı ve hizmet pazarlaması				
	The aim of the course marketing and service				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet kalitesi araştırmaları hakkında bilgi verilmesi				
	to provide information about the quality of service				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet Ekonomisi				
	Service Economy				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmetlerde genişletilmiş ürün kavramı				
	The concept of extended service products				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Mükemmel hizmet sunan işletme özellikleri				
	The company offers excellent service features				

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmetlerin fiyatlanması				
	pricing of services				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmetlerin dağıtılması				
	Dispersing of services				
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Ara Sınav				
	Mid-term Exam				
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmetlerin tutundurulması				
	Integration of Services				
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmetlerde talep ve kapasite yönetimi				
	Demand and capacity management for services				
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet kalitesi				
	Service quality				

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet pazarlamasında personel müşteri ve fiziksel kanıtlar				
	Staff, customers and the physical evidence in service marketing				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet pazarlaması ve insan kaynağı				
	Staff, customers and the physical evidence in service marketing				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet pazarlaması ve insan kaynağı				
	Service marketing and human resources				
15	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet sektöründe müşteri elde tutma, ilişkisel pazarlama				
	customer retention in service sector, relationship marketing				
16	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Dönem Sonu Sınav				
	End-of-term Exam				

DEĞERLENDİRME / EVALUATION

Yarıyıl (Yıl) İçi Etkinlikleri / Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		40

Yarıyıl (Yıl) Sonu Etkinlikleri / End Of Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Final Sınavı / Final Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		60

Etkinliklerinin Başarı Notuna Katkı Yüzdesi(%) Toplamı / Total Percentage of Contribution (%) to Success Grade:	100
Değerlendirme Tipi / Evaluation Type:	

İŞ YÜKÜ / WORKLOADS

Etkinlikler / Workloads	Sayı / Number	Süresi (Saat) / Duration (Hours)	Toplam İş Yüğü (Saat) / Total Work Load (Hour)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	1.00	1.00
Final Sınavı / Final Examination	1	2.00	2.00
Derse Katılım / Attending Lectures	14	1.00	14.00
Soru-Yanıt / Question-Answer	14	1.00	14.00
Bireysel Çalışma / Self Study	14	2.00	28.00
Ara Sınav İçin Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination	14	1.00	14.00
Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination	14	1.00	14.00
Toplam / Total:	72	9.00	87.00

PROGRAM VE ÖĞRENME ÇIKTISI / PROGRAM LEARNING OUTCOMES

Öğrenme Çıktıları / Learning Outcomes	Program Çıktıları / Program Outcomes									
	1.1.1	2.1.1	3.1.1	3.1.2	3.2.1	3.2.2	3.3.1	3.3.2	3.4.1	3.4.2
1.Hizmet pazarlamasının ilişkin kavram ve olguları açıklar. / to explain the concepts and facts of the marketing of services.	2	3	3	3	4	2	4	4	2	2
2.Hizmet kalitesi, müşteri beklentileri ve müşteri memnuniyeti kavramlarını sentez ederek, uygulamaya yönelik önerilerde sunar. / to know service quality, customer expectations and customer satisfaction concepts.	3	3	4	4	3	2	3	3	4	1
3.Hizmet sektöründe ürün kavramını kavrar, çeşitli sektörler için hizmet tasarımı oluşturur. / to understand the product concepts in the service sector creates a design service for various industries.	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2

Katkı Düzeyi / Contribution Level : 1-Çok Düşük / Very low, 2-Düşük / Low, 3-Orta / Moderate, 4-Yüksek / High, 5-Çok Yüksek / Very high