

## GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ders Adı / Course Name                                                            | Service Marketing / Service Marketing                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Ders Kodu / Course Code                                                           | AŞ211.2B                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 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 Laboratuvar 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, Ahmet Hamdi , Aydın, Kemal, Hizmet Pazarlaması, İstanbul: Beta Yayıncılık                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | İslamoğlu, Ahmet Hamdi , Aydın, Kemal, Hizmet Pazarlaması, İstanbul: Beta Yayıncılık                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)                                | Öğr. Gör. Miraç İlyas KIVANÇ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Öğr. Gör. Miraç İlyas KIVANÇ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## 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    |          |     |                                                          |                           |

## 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             | 1.00                             | 1.00                                           |
| Derse Katılım / Attending Lectures                                          | 14            | 3.00                             | 42.00                                          |
| Soru-Yanıt / Question-Answer                                                | 14            | 1.00                             | 14.00                                          |
| Bireysel Çalışma / Self Study                                               | 14            | 1.00                             | 14.00                                          |
| Ara Sınav İçin Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination | 10            | 1.00                             | 10.00                                          |
| Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination | 14            | 1.00                             | 14.00                                          |
| Toplam / Total:                                                             | 68            | 9.00                             | 96.00                                          |

PROGRAM VE ÖĞRENME ÇIKTISI / PROGRAM LEARNING OUTCOMES

| Öğrenme Çıktıları / Learning Outcomes                                                                                                                                                                                | Program Çıktıları / Program Outcomes |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                                                                                                                                                      | 1.1.1                                | 1.1.2 | 1.1.3 | 2.1.1 | 3.1.1 | 3.2.1 | 3.3.1 | 3.4.1 | 3.4.2 | 3.4.3 |
| 1.Hizmet pazarlamasının ilişkin kavram ve olguları açıklar. / to explain the concepts and facts of the marketing of services.                                                                                        | 2                                    | 2     | 2     | 3     | 3     | 2     | 2     | 3     | 3     | 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. | 1                                    | 1     | 1     | 2     | 1     | 2     | 2     | 1     | 2     | 2     |
| 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.             | 1                                    | 2     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 2     | 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