Course Syllabus

Code - Course Title	**İŞL534 - Management of Service Businesses**
Course Type	I. SEMESTER
Laboratory + Practice	3+0
ECTS	**6.0**
Language of Instruction	Türkçe
Course Type	Elective Courses
Course Instructor(s)	PROF. DR. HATİCE ZÜMRÜT TONUS

Mode of Delivery	The mode of delivery of this course is Face to face
Prerequisites	There is no prerequisite or co-requisite for this course.
Courses Recomended	There is no recommended optional programme component for this course.
Recommended Resources	Baraz, B (2014). İşletme Yönetiminde Küresel Düzenlemeler, Kültür Ajans, Ankara.Koçel, T. (2010). İşletme Yöneticiliği (12. Baskı), Beta Basım Yayım Dağıtım: İstanbul.Saruhan, Ş. C. ve Yıldız, M. L. (2009). Çağdaş Yönetim Bilimi, Beta Basım Yayım Dağıtım: İstanbul.Ülgen, H. ve Mirze, S. K. (2004). İşletmelerde Stratejik Yönetim (3. Baskı), Literatür Yayınları: İstanbul.
Work Placement	N/A

Course Syllabus

Weeks	Learning Outcomes	Topics	Teaching Methods
Week - 1		Introduction	
Week - 2		Basic Concepts	
Week - 3		Organizational Culture	
Week - 4		Service Quality-SERVQUAL	
Week - 5		Service Quality-SERVPERF, GRÖNROOS, GAP	
Week - 6		1. Mid Term	
Week - 7		Secret Customer	
Week - 8		Education Services and Coorporations	
Week - 9		Banking Services and Coorporations	
Week - 10		Aviation Services and Coorporations	
Week - 11		Health Services and Coorporations	
Week - 12		2. Mid Term	

Course Syllabus

Weeks	Learning Outcomes	Topics	Teaching Methods
Week - 13		Shopping Services and Coorporations	
Week - 14		Final Exam	

Learning Outcomes

#	Learning Outcome
1	İmalat ve hizmet kavramları ile bunlar arasındaki ilişkileri tartışabilme
2	İşletme yönetimi sürecinde hizmet kalitesinin yerini ve önemini yorumlayabilme
3	Hizmet kalitesi ölçme yöntemlerini betimleyebilme
4	Hizmet kalitesini ölçme ve geliştirme sürecinde geri bildirimin önemini, kaynaklarını, kaynaklar arasındaki farklılıkları özetleyebilme

Sustainable Development Goals

No content has been provided.

Course Theme

No content has been provided.

AKTS Workload

Activity	Duration (Hour)	Count	Workload
Teorik Derse Katılım	0	0	0
Sınıf Dışı Çalışma (Ön Hazırlık & Pekiştirme Amaçlı)	0	0	0
Ödevler	0	0	0
Proje - Rapor - Sunum Hazırlama	0	0	0
Ara Sınav Hazırlığı (sınav süresi dahil)	0	0	0
Final Sınavı Hazırlığı (sınav süresi dahil)	0	0	0
Uygulama (Laboratuvar, Müzik/Enstrüman Uygulaması, Atölye/Saha Çalışması vb.)	0	0	0
Staj Uygulaması	0	0	0
		Calculated ECTS	**0**

Assessment Method and Passing Requirements

No content has been provided.

Assessment Method and Passing Requirements	Quamtity	Percentage (%)
Final Exam	1	50
Homework	1	25

Assessment Method and Passing Requirements	Quamtity	Percentage (%)
Project	1	25
	Sum (%)	**100**