Ders İzlencesi

Ders Kodu - Ders Adı	**PZL105 - Hizmet Pazarlaması**
Ders Türü	III.Yarıyıl
Teori + Uygulama	2+0
AKTS	**3.0**
Ders Dili	Türkçe
Ders Türü	Mesleki Seçmeli Dersler
Öğretim Elemanları	PROF. DR. OKTAY EMİR

Dersin Veriliş Biçimi	Yüz Yüze
Önkoşullar	Bu dersin önkoşulu ya da eş koşulu bulunmamaktadır.
Önerilen Dersler	Bu dersi alacak öğrencilere önerilen bir ders yoktur.
Önerilen Kaynaklar	Öztürk, A. Sevgi (2010). Hizmet Pazarlaması, Ekin Basın Yayın ve Dağıtım, Bursa.
Staj & Uygulama	Yok

Ders İzlencesi

Haftalar	Öğrenme Çıktıları	Konular	Öğretim Yöntemleri
1. hafta		Hizmet kavramı ve hizmet sektörünün önemi.	
2. hafta		Hizmetlerin üründen farlılıkları	
3. hafta		Hizmetler ve hizmetlerin sınıflandırılması.	
4. hafta		Hizmet işletmelerinde pazarlama karması; Ürün	
5. hafta		Hizmet pazarlamasında dağıtım.	
6. hafta		Hizmetlerin fiyatlanması	
7. hafta		Hizmet pazarlamasında tutundurma karması: Satış tutundurma ve relkam	
8. hafta		Hizmet pazarlamasında tutundur karması: halkla ilişkiler ve kişisel satış	
9. hafta		Hizmet sektöründe doğrudan pazarlama	
10. hafta		Hizmet pazarlaması ve personel	
11. hafta		Hizmet ve müşteri, hizmet pazarlamasında fiziksel kanıtlar	
12. hafta		Hizmet pazarlamasında kapasite ve talep yönetimi	
13. hafta		Hizmet kalitesi ve hizmet karşılaştırmaları	
14. hafta		Hizmet sektöründe ilişkisel pazarlama	

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
1	Öğrenciler hizmet pazarlaması ile ilgili temel kavramları tanımlayabilecektir.

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
2	Öğrenciler hizmet sektörü bakımından pazarlama karmasını tanımlayabilecektir.
3	Öğrenciler hizmet pazarlamasında kapasite ve talep yönetimine değerlendirebilecektir.
4	Hizmet kalitesini açıklayabilecektir.
5	İlişkisel pazarlamayı tanımlayabilecektir.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

İçerik girilmemiştir.

Dersin Teması

İçerik girilmemiştir.

AKTS İş Yükü

Etkinlik	Süre (Saat)	Sayı	İş Yükü
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
		Hesaplanan AKTS	**0**

Ölçme ve Değerlendirme

İçerik girilmemiştir.

Değerlendirme Yöntemi ve Geçme Kriterleri	Sayısı	Yüzde (%)
1.Ara Sınav	1	40
Dönem Sonu Sınavı	1	60
	Toplam (%)	**100**