Ders İzlencesi

Ders Kodu - Ders Adı	**İŞL534 - Hizmet İşletme Yönetimi**
Ders Türü	I.Yarıyıl
Teori + Uygulama	3+0
AKTS	**6.0**
Ders Dili	Türkçe
Ders Türü	Seçmeli Dersler
Öğretim Elemanları	PROF. DR. HATİCE ZÜMRÜT TONUS

Dersin Veriliş Biçimi	Bu ders sadece yüz yüze eğitim şeklinde yürütülmektedir.
Önkoşullar	Bu dersin önkoşulu ya da eş koşulu bulunmamaktadır.
Önerilen Dersler	Bu dersle ilişkili önerilen başka dersler bulunmamaktadır.
Önerilen Kaynaklar	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.
Staj & Uygulama	Bu ders için uygun değildir.

Ders İzlencesi

Haftalar	Öğrenme Çıktıları	Konular	Öğretim Yöntemleri
1. hafta		Giriş	
2. hafta		Temel Kavramlar	
3. hafta		Örgüt Kültürü	
4. hafta		Hizmet Kalitesi-SERVQUAL	
5. hafta		Hizmet Kalitesi-SERVPERF, GRÖNROOS, GAP	
6. hafta		1. Ara Sınav	
7. hafta		Gizli Müşteri	
8. hafta		Eğitim Hizmetleri ve İşletmeleri	
9. hafta		Bankacılık Hizmetleri ve İşletmeleri	
10. hafta		Havacılık Hizmetleri ve İşletmeleri	
11. hafta		Sağlık Hizmetleri ve İşletmeleri	
12. hafta		2. Ara Sınav	
13. hafta		Mağazacılık Hizmetleri ve İşletmeleri	
14. hafta		Final Sınavı	

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
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

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 (%)
Dönem Sonu Sınavı	1	50
Ödev	1	25
Proje	1	25
	Toplam (%)	**100**