Ders İzlencesi

Ders Kodu - Ders Adı	**PZY503 - Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi**
Ders Türü	I.Yarıyıl
Teori + Uygulama	3+0
AKTS	**6.0**
Ders Dili	Türkçe
Ders Türü	Seçmeli Dersler
Öğretim Elemanları	PROF. DR. SEVGİ AYŞE ÖZTÜRK

Dersin Veriliş Biçimi	Online
Önkoşullar	Yok
Önerilen Dersler	Pazarlama ilkeleri
Önerilen Kaynaklar	Hizmet Pazarlaması: Kuram, Uygulama ve Örnekler, Sevgi Ayşe Öztürk(Ekin Kitabevi)
Staj & Uygulama	yok

Ders İzlencesi

Haftalar	Öğrenme Çıktıları	Konular	Öğretim Yöntemleri
1. hafta		Hizmet sektörünün genel özellikleri	
2. hafta		Hizmet ekonomisi	
3. hafta		Hizmet ürününün özellikleri	
4. hafta		Hizmetlerin markalaşması	
5. hafta		Hizmetlerin fiyatlanması	
6. hafta		Hizmet sektöründe talep ve kapasite yönetimi	
7. hafta		Hizmetlerin dağıtımı	
8. hafta		Hizmete özgü pazarlama iletişimi	
9. hafta		Hizmet ve insan (müşteri, personel)	
10. hafta		Hizmetin fiziksel kanıtları	
11. hafta		Müşteri ilişkileri yönetimi	
12. hafta		Hizmet kalitesinin kavramsallaştırılması	
13. hafta		Hizmet kalitesi boyutları ve kalite geliştirme	
14. hafta		Hizmetlerin uluslararasılaşması	

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
1	Hizmet sektörünün farklı özelliklerini değerlendirebilir
2	Hizmet sektörünün özelliklerine uygun pazarlama programı geliştirebilir
3	Hizmet sektöründeki kalite sorunlarını analiz edip, kalite geliştirme önerileri geliştirebilir

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.