

Yıl

İşletme Bölümü / İşletme Bölümü / İşletme						
Ders Kodu	Ders Adı	Teorik	Uygulama	Laboratuvar	Yerel Kredi	AKTS
ISL4164	Hizmet Pazarlaması	3,00	0,00	0,00	3,00	5,00
Ders Detayı						
Dersin Dili	: Türkçe					
Dersin Seviyesi	: Lisans					
Dersin Tipi	: Seçmeli					
Ön Koşullar	: Yok					
Dersin Amacı	: Bu ders dünyada ülkelerin hem milli gelirlerine hem de istihdama katkısı hızla artan hizmet sektöründeki işletmelerin hizmet ürünleri geliştirip pazarlayabilmeleri ve bu alanda güçlü bir şekilde rekabet edebilmeleri için lisans seviyesindeki öğrencilerin gerekli bilgi ve becerilerin öğrencilere kazandırılmasını amaçlamaktadır.					
Dersin İçeriği	: Ders hizmet sektörünün kapsamı, gelişimi ve önemi ve gelişimine etki eden faktörlerin yanı sıra hizmetleri ürünlerden ayıran temel farkları, 7P stratejilerini ve hizmet yönetiminde önemli konulardan kapasite yönetimi, hizmet kalitesi yönetimi, hizmet hatası ve telafisi gibi konuları kapsamaktadır.					
Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar	: Hizmet Pazarlaması Prof.Dr Erdoğan KOÇ					
Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri	: konu slaytları ve konu ile ilgili video ve örnek olaylar					
Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar	: xxxxx					
Dersi Veren Öğretim Elemanları	: Dr. Öğr. Üyesi Sercan Hatipoğlu					
Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları	: S. Tahir Şeker					
Dersin Verilişi	: Yüz yüze					
En Son Güncelleme Tarihi	: 8.10.2025 00:07:10					
Dosya İndirilme Tarihi	: 29.07.2026					

Ders Öğrenme Çıktıları
Bu dersi tamamladığında öğrenci :
1 Hizmet kavramını, hizmetlerin kapsamını, önemini ve hizmetlerin gelişimine etki eden faktörleri açıklayabilir.
2 Pazarlama bileşenleri ile ilgili pazarlama stratejilerini farklı hizmet türleri üzerinde uygulayabilir.
3 Hizmetleri ürünün ayıran temel farklılıkları ve bunların pazarlama stratejilerine etkilerini açıklayabilir.
4 Bir hizmet işletmesi için uygun 7P stratejileri geliştirebilir ve bunları uygulayabilir.
5 Hizmet hataları türleri ve nedenlerini açıklayabilir.
6 Farklı hizmet hataları için farklı hizmet telafisi stratejileri geliştirebilir ve uygulayabilir.
7 Hizmet kalitesi modellerini açıklayabilir.
8 Farklı hizmet işletmeli için uygun hizmet kalitesi prensipleri geliştirebilir ve uygulayabilir.

Ön / Yan Koşullar						
Ders Kodu	Ders Adı	Koşul	Teorik	Uygulama	Laboratuvar	Yerel Kredi AKTS

Haftalık Konular ve Hazırlıklar						
	Teorik	Uygulama	Laboratuvar	Hazırlık Bilgileri	Öğretim Metodları	Dersin Öğrenme Çıktıları
1.Hafta	*Hizmetlere Giriş: Kapsamı, Önemi ve Gelişimi	*...	*...	*önceki dersin tekrarı, yeni konu hakkında okumalar	*teori anlatım - soru cevap	
2.Hafta	*Hizmetleri Ürünlerden Ayıran Temel Farklılıklar ve Bunların Pazarlamadaki Yansımaları	*...	*...	*önceki dersin tekrarı, yeni konu hakkında okumalar	*teori anlatım - soru cevap	
3.Hafta	*Hizmet Kategorileri ve Pazarlama Stratejileri	*...	*...	*önceki dersin tekrarı, yeni konu hakkında okumalar	*teori anlatım - soru cevap	
4.Hafta	*Hizmet Ürünü Stratejileri	*...	*...	*önceki dersin tekrarı, yeni konu hakkında okumalar	*teori anlatım - soru cevap	
5.Hafta	*Hizmetlerde Fiyatlandırma Stratejileri	*...	*...	*önceki dersin tekrarı, yeni konu hakkında okumalar	*teori anlatım - soru cevap	
6.Hafta	*Hizmetlerde Dağıtım Stratejileri	*...	*...	*önceki dersin tekrarı, yeni konu hakkında okumalar	*teori anlatım - soru cevap	
7.Hafta	*Hizmetlerde Pazarlama İletişim ve Tutundurma Stratejileri	*...	*...	*önceki dersin tekrarı, yeni konu hakkında okumalar	*teori anlatım - soru cevap	
8.Hafta	*ARASINAV	*...	*...	*önceki dersin tekrarı, yeni konu hakkında okumalar	*teori anlatım - soru cevap	
9.Hafta	*Hizmet Pazarlaması Bileşenlerinden Fiziksel Kanıtlar	*...	*...	*önceki dersin tekrarı, yeni konu hakkında okumalar	*teori anlatım - soru cevap	
10.Hafta	*Hizmet Pazarlaması Bileşenlerinden Süreçler	*...	*...	*önceki dersin tekrarı, yeni konu hakkında okumalar	*teori anlatım - soru cevap	
11.Hafta	*Hizmet Pazarlaması Bileşenlerinden İnsan	*...	*...	*önceki dersin tekrarı, yeni konu hakkında okumalar	*teori anlatım - soru cevap	
12.Hafta	*Hizmetlerde Kalite Yönetimi	*...	*...	*önceki dersin tekrarı, yeni konu hakkında okumalar	*teori anlatım - soru cevap	
13.Hafta	*Hizmet Hataları ve Hizmet Telifisi Stratejileri	*...	*...	*önceki dersin tekrarı, yeni konu hakkında okumalar	*teori anlatım - soru cevap	
14.Hafta	*Hizmetlerde kapasite yönetimi	*...	*...	*önceki dersin tekrarı, yeni konu hakkında okumalar	*teori anlatım - soru cevap	

Değerlendirme Sistemi %
1 Vize : 40,000
2 Kısa Sınav: 0,000
3 Ödev : 0,000
4 Derse Katılım : 0,000
5 Uygulama / Pratik : 0,000
6 Araştırma Sunumu : 0,000
7 Final : 60,000

AKTS İş Yüğü			
Aktiviteler	Sayı	Süresi(Saat)	Toplam İş Yüğü
Ders Sonrası Bireysel Çalışma	12	3,00	36,00
Ödev	6	6,00	36,00
Ara Sınav Hazırlık	1	2,00	2,00
Proje	0	0,00	0,00
Derse Katılım	12	3,00	36,00
Uygulama / Pratik	0	0,00	0,00
Araştırma Sunumu	6	6,00	36,00
Laboratuvar	0	0,00	0,00
Final Sınavı Hazırlık	1	2,00	2,00
Toplam : 148,00			
Toplam İş Yüğü / 30 (Saat) : 5			
AKTS : 5,00			

Program Öğrenme Çıktısı İlişkisi									
	P.Ç.1	P.Ç.2	P.Ç.3	P.Ç.4	P.Ç.5	P.Ç.6	P.Ç.7	P.Ç.8	P.Ç.9
Ö.Ç. 1	5	3	0	0	2	0	0	0	2
Ö.Ç. 2	4	0	3	0	0	4	0	0	0
Ö.Ç. 3	0	4	0	0	2	0	0	0	0
Ö.Ç. 4	0	0	1	0	0	0	3	0	0
Ö.Ç. 5	4	0	0	3	0	4	0	0	0
Ö.Ç. 6	0	0	0	0	3	4	0	3	0
Ö.Ç. 7	2	0	0	0	4	0	0	0	4
Ö.Ç. 8	0	0	0	0	4	0	4	0	0
Ortalama	1,88	0,88	0,50	0,38	1,88	1,50	0,88	0,38	0,75

Ders/Program Çıktıları İlişkisi								
P.Ç. 1	P.Ç. 2	P.Ç. 3	P.Ç. 4	P.Ç. 5	P.Ç. 6	P.Ç. 7	P.Ç. 8	P.Ç. 9
2	2	4	3	4	3	3	4	3