

İndirilme Tarihi

09.02.2026 10:40:55

BF216 - FİNANSAL HİZMETLER PAZARLAMASI - İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi - Finans ve Bankacılık Bölümü

Genel Bilgiler

Dersin Amacı

Bu dersin amacı, finansal hizmetler alanında pazarlama perspektifinden yola çıkarak, bankacılık sektöründe hizmet kavramı, hizmet stratejileri, yeni ürün ve hizmet geliştirme, fiyatlandırma, tanıtım, müşteri ilişkileri yönetimi ve dağıtım kanalları konularında bir anlayış sağlamaktır.

Dersin İçeriği

Bu ders, bankacılık sektöründe pazarlama karması, ürün ve hizmet yönetimi, fiyatlandırma ve tanıtım stratejileri çerçevesinde finansal hizmetlerin değerlendirilmesini, müşteri ilişkileri ve dağıtım kanallarının analizini kapsamaktadır.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

Öztürk, A., & Güven, Ö. F. (2014). Bankacılık ve sigortacılıkta pazarlama. Beta Yayınları.

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Anlatım, Vaka analizi, Tartışma

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Öğrencilerin dersi almadan önce pazarlamanın temel kavramları ile bankacılık ve sigortacılık sektörüne ilişkin temel bilgileri gözden geçirmeleri önerilir.

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğretim elemanı yardımcısı yoktur.

Dersin Verilişi

Ders, öğretim elemanı tarafından hazırlanan ders sunumları kullanılarak, projeksiyon destekli anlatım yöntemiyle sınıf ortamında işlenmektedir.

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Doç. Dr. Ceylan Bozpolat

Program Çıktısı

- Finansal hizmet ve bankacılık hizmeti kavramlarını açıklar.
- Bankacılıkta hizmet seviyelerini ve hizmet stratejilerini analiz eder.
- Yeni finansal ürün ve hizmet geliştirme sürecini aşamalarıyla değerlendirir.
- Finansal hizmetlerde fiyatlandırma ve tutundurma yaklaşımlarını karşılaştırır.
- Müşteri ilişkileri yönetimi ve dağıtım kanallarının finansal hizmet pazarlamasındaki rolünü yorumlar.

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik	Uygulama
1	Lütfen derse gelmeden önce AKTS bilgi paketini inceleyiniz.		Anlatım, Vaka analizi, Tartışma	Hizmet kavramı, hizmetlerin özellikleri, finansal hizmetlere giriş	
2	Lütfen ilgili haftanın ders notunu inceleyiniz.		Anlatım, Vaka analizi, Tartışma	Bankacılıkta hizmet kavramı ve hizmetin beş seviyesi (Ana fayda, gerçek hizmet)	
3	Lütfen ilgili haftanın ders notunu inceleyiniz.		Anlatım, Vaka analizi, Tartışma	Beklenen, genişletilmiş ve potansiyel hizmet kavramları – örnekler	
4	Lütfen ilgili haftanın ders notunu inceleyiniz.		Anlatım, Vaka analizi, Tartışma	Hizmet stratejisini etkileyen faktörler: müşteriler ve rakipler	
5	Lütfen ilgili haftanın ders notunu inceleyiniz.		Anlatım, Vaka analizi, Tartışma	Hizmet stratejisini etkileyen faktörler: teknoloji, fintech, IoT	
6	Lütfen ilgili haftanın ders notunu inceleyiniz.		Anlatım, Vaka analizi, Tartışma	Hükümet ve yasal düzenlemeler, finansal hizmetlerde çevresel faktörler	
7	Lütfen ilgili haftanın ders notunu inceleyiniz.		Anlatım, Vaka analizi, Tartışma	Yeni ürün ve hizmet geliştirme: proaktif ve reaktif stratejiler	
8	Vizeye dahil olan ders notlarına çalışılmalıdır.		Sınav	Vize haftası olduğundan ders içeriği bulunmamaktadır.	
9	Lütfen ilgili haftanın ders notunu inceleyiniz.		Anlatım, Vaka analizi, Tartışma	Yeni ürün ve hizmet geliştirme süreci: fikir üretme ve fikir taraması	
10	Lütfen ilgili haftanın ders notunu inceleyiniz.		Anlatım, Vaka analizi, Tartışma	Konsept geliştirme, pazarlama stratejisi geliştirme ve iş analizi	
11	Lütfen ilgili haftanın ders notunu inceleyiniz.		Anlatım, Vaka analizi, Tartışma	Hizmet yaşam seyri, ürün elemesi ve bankacılık örnekleri	
12	Lütfen ilgili haftanın ders notunu inceleyiniz.		Anlatım, Vaka analizi, Tartışma	Finansal hizmetlerde fiyat kavramı ve fiyatlandırma yöntemleri	
13	Lütfen ilgili haftanın ders notunu inceleyiniz.		Anlatım, Vaka analizi, Tartışma	Tutundurma, pazarlama iletişimi, reklam ve kişisel satış	
14	Lütfen ilgili haftanın ders notunu inceleyiniz.		Anlatım, Vaka analizi, Tartışma	Müşteri ilişkileri yönetimi (CRM), müşteri memnuniyeti	
15	Lütfen ilgili haftanın ders notunu inceleyiniz.		Anlatım, Vaka analizi, Tartışma	Bankacılıkta dağıtım kanalları, elektronik bankacılık ve güvenlik	
16	Final sınavına dahil olan ders notlarına çalışılmalıdır.		Sınav	Final haftası olduğundan ders içeriği bulunmamaktadır.	

İş Yükleri

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
Derse Katılım	14	3,00
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	14	2,00
Ders Sonrası Bireysel Çalışma	14	2,00
Ara Sınav Hazırlık	1	10,00
Final Sınavı Hazırlık	1	10,00

Değerlendirme

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Vize	40,00
Final	60,00

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	P.Ç. 10	P.Ç. 11	P.Ç. 12	P.Ç. 13	P.Ç. 14	P.Ç. 15	P.Ç. 16	P.Ç. 17	P.Ç. 18	P.Ç. 19	P.Ç. 20	P.Ç. 21	P.Ç. 22	P.Ç. 23	P.Ç. 24	P.Ç. 25
Ö.Ç. 1					5																			
Ö.Ç. 2					5																			
Ö.Ç. 3					5																			
Ö.Ç. 4					5																			
Ö.Ç. 5					5																			

Tablo :

- P.Ç. 1 :** İşletme finansmanı konusunda temel bilgileri kavrama, kullanabilme, değerlendirme ve yorum yapabilme, ekonomik-sosyal ve mali gelişmeleri analiz edebilme, finansal sistemleri anlama, finansal planlama ve işletmelere ait mali tabloları yorumlama konularında bilgi sahibi olur.
- P.Ç. 2 :** Finansın çeşitli alanlarındaki (bankacılık, dış ticaret, factoring, leasing işlemleri, finansal piyasa ve borsa işlemleri, risk yönetimi, kredi yönetimi, işletme finansmanı vb.) temel kavramlarını anlar ve anlatabilir.
- P.Ç. 3 :** İşletmelerde finansal yönetim işlevini (analiz, planlama/bütçeleme, yatırım, finansman ve denetim) yerine getirme, yatırım projeleri hazırlama, değerlendirme, yönetme ve yatırım stratejileri geliştirme konularında yeterli bilgiye sahip olur.
- P.Ç. 4 :** Finansal piyasa (para ve sermaye piyasaları) araçlarını tanıır, belirli risk düzeyinde en yüksek getiriyi sağlayacak portföyler oluşturabilir ve bu portföyleri yönetebilir.
- P.Ç. 5 :** Ulusal / uluslararası finansal piyasa ve kurumları hakkında yeterli düzeyde bilgiye sahip olur ve bu alanlardaki değişim ve yenilikleri takip edebilir.
- P.Ç. 6 :** Finansal / bankacılık ürün ve hizmetler ile bu ürün ve hizmetlerin pazarlaması hakkında gerekli bilgiye sahip olur.
- P.Ç. 7 :** Muhasebenin işletmeler açısından önemi ve kapsamı, temel muhasebe kavramları, işletmelerin finansal rasyo ve tabloları hakkında teorik bilgilere sahip olur ve bu bilgileri kullanabilir.
- P.Ç. 8 :** Bu bölümü başarı ile bitiren öğrenciler: (1) İşletmeciliğin temel kavramları, işletmenin temel fonksiyonları, işletme biliminin tarihsel gelişimi, diğer bilim dallarıyla olan ilişkileri, işletmeler ve çevreleri, işletmenin amaçları, fizibilite etütleri, işletme işlevleri, firmalar arası işbirlikleri ve girişimcilik konularında ileri düzeyde bilgiye sahiptir ve bu konularda yönetsel kararları alır ve uygular.
- P.Ç. 9 :** Modern yönetim perspektifi ile örgütsel düzeyde analiz yapma ve tasarlama, işletme yönetiminin; planlama, örgütleme, yürütme, koordinasyon ve denetim işlevlerini kavrama, anlatma ve uygulama konusunda bilgi sahibi olur.
- P.Ç. 10 :** İşletme yönetimi, stratejik yönetim, insan kaynakları yönetimi, örgütsel davranış, girişimcilik ve etik konusundaki süreçler, teoriler ve kavramları açıklayabilme ve analiz edebilme becerisine sahip olur.
- P.Ç. 11 :** Organizasyonlardaki insan ve insan davranışı ile algı, tutum ve kişilik gibi konuların yanı sıra son yıllarda örgütsel davranış alanında ortaya çıkan yeni kavram teknik ve uygulamalara ilişkin ileri düzeyde akademik bilgi ve birikime sahip olur.
- P.Ç. 12 :** Küreselleşme sürecinde işletmelerin sürekliliklerini sağlama noktalarında, pazar araştırması, bilgi sistemleri, tüketici davranışları, stratejik pazarlama, küresel pazarlar, ürün ve hizmet stratejileri, ürün hayat eğrisi, fiyatlama, tedarik zinciri konularını anlar ve kavrar.
- P.Ç. 13 :** Matematik, istatistik ve ekonometri alanlarında beceri kazanma, sayısal verilerden faydalanarak geliştirilecek olan istatistiksel ve ekonometrik çözümlerle daha etkin kararlar alabilme, alınacak kararların sonuçlarını öngörebilme ve doğru tahminlerde bulunabilme ve sebep-sonuç ilişkilerini yorumlama becerisi kazanır.
- P.Ç. 14 :** Para, banka ve finansal sistemin temel öğeleri ve bu öğelerin işleyişlerini yorumlama becerisine sahip olur.
- P.Ç. 15 :** İktisadi konularda temel kavramlar ve ekonomik göstergeler hakkında bilgilere sahip olur.
- P.Ç. 16 :** Bir ekonomideki karar birimlerinin, tüketicilerin ve firmaların, nasıl karar aldıkları ve piyasada birbirlerini nasıl etkilediklerini analiz edebilmek için gerekli bilgilere kuramsal ve uygulama düzeyinde sahip olur.
- P.Ç. 17 :** Bireyler, piyasalar ve ülkeler arasındaki ekonomik ilişkilerin işleyiş kurallarına dair temel bilgilere sahip olur.
- P.Ç. 18 :** Temel hukuk bilgisinin yanı sıra, asgari düzeyde borçlar hukuku, ticaret hukuku, bankacılık hukuku, sermaye piyasası hukuku ve kıymetli evrak hukuku bilgisine sahip olur.
- P.Ç. 19 :** Bilişim teknolojileri başta olmak üzere analitik düşünme gibi işletmeciliğin çağdaş yöntem ve teknolojilerini kullanır.
- P.Ç. 20 :** Yaşam boyu öğrenme davranışına sahip, iletişim becerisi yüksek, takım çalışmasına yatkın, inisiyatif sahibi, analitik ve eleştirel düşünme ve problem çözme yeteneklerine sahip, kendini ifade etmede ve kurumunu temsil etmede Türkçeyi ve mesleki yabancı dil bilgisini yazılı ve

sözlü iletişimde kullanabilme becerilerine sahip olur.

- P.Ç. 21 :** Bilimsel araştırma yapmak için araştırma yöntem ve tekniklerini kullanır.
- P.Ç. 22 :** Atatürk ilke ve inkılapları ile Türk dilinin temel özellikleri hakkında bilgiye sahip olur.
- P.Ç. 23 :** Sanatsal ve sportif konulara ilişkin bireysel yeteneklerini geliştirir.
- P.Ç. 24 :** Dünya kültürlerine açık, farklı inanç, düşünce ve yaşam biçimlerine saygılı, bilimsel düşünce çerçevesinde bilgiyi sorgulama yetkinliğine sahip olur.
- P.Ç. 25 :** Sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar; bir yabancı dili en az Avrupa Dil Portföyü B1 genel düzeyinde kullanır.
- Ö.Ç. 1 :** Finansal hizmet ve bankacılık hizmeti kavramlarını açıklar.
- Ö.Ç. 2 :** Bankacılıkta hizmet seviyelerini ve hizmet stratejilerini analiz eder.
- Ö.Ç. 3 :** Yeni finansal ürün ve hizmet geliştirme sürecini aşamalarıyla değerlendirir.
- Ö.Ç. 4 :** Finansal hizmetlerde fiyatlandırma ve tutundurma yaklaşımlarını karşılaştırır.
- Ö.Ç. 5 :** Müşteri ilişkileri yönetimi ve dağıtım kanallarının finansal hizmet pazarlamasındaki rolünü yorumlar.