

İndirilme Tarihi

16.09.2026 21:44:51

İŞL-555 - HİZMET PAZARLAMASI - Sosyal Bilimler Enstitüsü - İşletme Ana Bilim Dalı Genel Bilgiler

Dersin Amacı

Öğrencilerin hizmet pazarlaması ile ilgili kavramları ve konuları anlamalarını sağlamaktır.

Dersin İçeriği

Hizmet kavramı,hizmet işletmeleri, pazarlama karması, insan faktörü ve fiziksel kanıtlar, talep ve kapasite yönetimi, hizmet pazarlaması ve yeni yaklaşımlar.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

ÖZTÜRK, Ayşe, Hizmet Pazarlaması, Ekin Yayınevi, Bursa:2021., KOZAK, Nazmi, ÖZEL Çağıl H. ve YÜNCÜ, Deniz, Hizmet Pazarlaması, Detay. Yayınevi, İstanbul:2019. Hizmet pazarlaması ile ilgili Uluslararası ve ulusal kitap ve makaleler, internet kaynakları.

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Anlatım, soru ve cevap, Örnek Olay, Öğrenci Sunumları

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Öğrenciler haftalık ders içeriklerine bakarak, konu ile ilgili okuma yapmaları önerilir. ayrıca, haftalık sunum hazırlama ve sunma takvimine göre öğrencilerin farklı kaynaklarda aldıkları konu ile ilgili bir metin hazırlamaları ve sunmaları beklenmektedir.

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğretim elemanı yardımcısı bulunmamaktadır.

Dersin Verilişi

Teorik ve yüz yüze

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Prof. Dr. Suzan Çoban

Program Çıktısı

1. Hizmet pazarlaması olgusunu kavrayabilir
2. Hizmet pazarlamasında pazar bölümlendime ve hedef pazar seçim stratejilerini kavrayabilir.
3. Hizmet pazarlamasının yapısal özelliklerini ve mallardan ayrılan özelliklerini stratejik yönden analiz edebilir.
4. Hizmet pazarlamasında pazarlama karması unsurlarını kavrayabilir.
5. Hizmet pazarlamasında arz, talep ve rekabet stratejileri konusunda bir anlayış geliştirebilir.

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygulama
		Laboratuvar	Metodları	
1	Öğrencilerin hizmet pazarlaması ile ilgili okuma yapmaları önerilir		Anlatım Soru ve Cevap, Örnek Olay	Ders Tanıtımı ve Öğrenci sunum konularının dağıtımı. hizmet pazarlaması olgusu ve hizmet işletmeleri
2	Öğrenciler, bilgi paketinde haftalık ders içeriğini incelemeli ve Önerilen ders kitabı olan Öztürk A., Hizmet Pazarlaması kitabı veya diğer ders kaynaklarından okuma yapmaları önerilir.		Anlatım Soru ve Cevap, Örnek Olay	Hizmetleri mallardan ayıran özellikleri ve bu özelliklerin stratejik etkileri
3	Öğrenciler, bilgi paketinde haftalık ders içeriğini incelemeli ve Önerilen ders kitabı olan Öztürk A., Hizmet Pazarlaması kitabı veya diğer ders kaynaklarından okuma yapmaları önerilir.		Anlatım Soru ve Cevap, Örnek Olay, Öğrenci Sunumları	Hizmetlerde Pazara Yönelik Stratejik Yaklaşımlar; Bölümlendirme ve Hedefleme.
4	Öğrenciler, bilgi paketinde haftalık ders içeriğini incelemeli ve Önerilen ders kitabı olan Öztürk A., Hizmet Pazarlaması kitabı veya diğer ders kaynaklarından okuma yapmaları önerilir.		Anlatım Soru ve Cevap, Örnek Olay, Öğrenci Sunumları	Hizmetlerde Pazara Yönelik Stratejik Yaklaşımlar; Çeşitlendirme/Farklılaştırma ve Konumlandırma
5	Öğrenciler, bilgi paketinde haftalık ders içeriğini incelemeli ve Önerilen ders kitabı olan Öztürk A., Hizmet Pazarlaması kitabı veya diğer ders kaynaklarından okuma yapmaları önerilir.		Anlatım Soru ve Cevap, Örnek Olay, Öğrenci Sunumları	Hizmet Kalitesi ve Modelleme Çalışmaları
6	Öğrenciler, bilgi paketinde haftalık ders içeriğini incelemeli ve Önerilen ders kitabı olan Öztürk A., Hizmet Pazarlaması kitabı veya diğer ders kaynaklarından okuma yapmaları önerilir.		Anlatım Soru ve Cevap, Örnek Olay, Öğrenci Sunumları	Hizmet Ürün Karması
7	Öğrenciler, bilgi paketinde haftalık ders içeriğini incelemeli ve Önerilen ders kitabı olan Öztürk A., Hizmet Pazarlaması kitabı veya diğer ders kaynaklarından okuma yapmaları önerilir.		Anlatım Soru ve Cevap, Örnek Olay, Öğrenci Sunumları	Hizmet Fiyatlandırılması
9	Öğrenciler, bilgi paketinde haftalık ders içeriğini incelemeli ve Önerilen ders kitabı olan Öztürk A., Hizmet Pazarlaması kitabı veya diğer ders kaynaklarından okuma yapmaları önerilir.		Anlatım Soru ve Cevap, Örnek Olay, Öğrenci Sunumları	Hizmetlerin Dağıtımı
10	Öğrenciler, bilgi paketinde haftalık ders içeriğini incelemeli ve Önerilen ders kitabı olan Öztürk A., Hizmet Pazarlaması kitabı veya diğer ders kaynaklarından okuma yapmaları önerilir.		Anlatım Soru ve Cevap, Örnek Olay, Öğrenci Sunumları	Hizmetlerde Pazarlama İletişimi
11	Öğrenciler, bilgi paketinde haftalık ders içeriğini incelemeli ve Önerilen ders kitabı olan Öztürk A., Hizmet Pazarlaması kitabı veya diğer ders kaynaklarından okuma yapmaları önerilir.		Anlatım Soru ve Cevap, Örnek Olay, Öğrenci Sunumları	Hizmetlerde İnsan Faktörü ve İçsel ve Etkileşimli Pazarlama
12	Öğrenciler, bilgi paketinde haftalık ders içeriğini incelemeli ve Önerilen ders kitabı olan Öztürk A., Hizmet Pazarlaması kitabı veya diğer ders kaynaklarından okuma yapmaları önerilir.		Anlatım Soru ve Cevap, Örnek Olay, Öğrenci Sunumları	Hizmetlerde Süreç Yönetimi ve Fiziksel Kanıtlar
13	Öğrenciler, bilgi paketinde haftalık ders içeriğini incelemeli ve Önerilen ders kitabı olan Öztürk A., Hizmet Pazarlaması kitabı veya diğer ders kaynaklarından okuma yapmaları önerilir.		Anlatım Soru ve Cevap, Örnek Olay, Öğrenci Sunumları	Hizmetlerde arz (Kapasite) ve Talep Yönetimi
14	Öğrenciler, bilgi paketinde haftalık ders içeriğini incelemeli ve Önerilen ders kitabı olan Öztürk A., Hizmet Pazarlaması kitabı veya diğer ders kaynaklarından okuma yapmaları önerilir.		Anlatım Soru ve Cevap, Örnek Olay, Öğrenci Sunumları	Hizmet Sunumunda Ortaya Çıkan Hizmet Hatası ve Telafi Stratejileri
15	Öğrenciler, bilgi paketinde haftalık ders içeriğini incelemeli ve Önerilen ders kitabı olan Öztürk A., Hizmet Pazarlaması kitabı veya diğer ders kaynaklarından okuma yapmaları önerilir.		Anlatım Soru ve Cevap, Örnek Olay, Öğrenci Sunumları	Hizmetlerde Rekabet Stratejileri

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
Vize	1	2,00
Final	1	2,00
Derse Katılım	14	1,00
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	14	2,00
Ara Sınav Hazırlık	7	5,00
Final Sınavı Hazırlık	6	4,00
Ders Sonrası Bireysel Çalışma	5	5,00
Teorik Ders Anlatım	3	3,00
Araştırma Sunumu	3	1,00
Bütünleme	1	3,00
Rapor	3	8,00

Değerlendirme

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Ara Sınav	40,00
Final	40,00
Ödev	20,00

İşletme Ana Bilim Dalı / İşletme (Yüksek Lisans - Tezli) X 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	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
Ö.Ç. 1	3	3							5				1				2	
Ö.Ç. 2	3	3							5				1				2	
Ö.Ç. 3	3	3							5				1				2	
Ö.Ç. 4	3	3							5				1				2	
Ö.Ç. 5	3	3							5				1				2	

Tablo :

- P.Ç. 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. 2 :** 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. 3 :** Stratejik yönetimin temel kavramları, stratejik yönetim süreci ve stratejik analiz ile strateji seçimi, stratejileri uygulama ve kontrol konularında bilgi sahibi olur.
- P.Ç. 4 :** Kamu ve özel kesimde karşılaşılan İnsan kaynakları yönetimi uygulamaları kapsamında yer alan; iş analizi, insan kaynakları temini ve seçimi ile kariyer ve performans değerlendirme ve ücretlendirme gibi konularda ileri düzeyde bilgi sahibi olur ve çalışma yaşamında bunlardan yararlanır.
- P.Ç. 5 :** 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. 6 :** 6 Muhasebenin işletmeler açısından önemi, kapsamı, temel muhasebe kavramları, işletmelerin mali ve finansal rasyo ve tabloları hakkında teorik bilgilere sahip olma ve bu bilgileri kullanabilmelerini sağlar.
- P.Ç. 7 :** Maliyet muhasebesinin temel ilke ve tekniklerini kavrar ve tek düzen hesap planındaki maliyet hesapları hakkında bilgi sahibi olur.
- P.Ç. 8 :** Temel denetim ilke ve teknikleri ile denetimlerin raporlanması konuları hakkında bilgi sahibi olarak; etik, yasal çevre, denetim standartları ve hile konularında teorik ve uygulamaya yönelik bilgi ve beceri sahibi olur.
- P.Ç. 9 :** 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. 10 :** Sermaye piyasaları ile yeni finansal teknikler konusunda bilgi sahibi olarak piyasalardaki gelişmeleri anlar, takip eder ve yorumlar.
- P.Ç. 11 :** 11 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. 12 :** 12 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. 13 :** Öğrencilerin gerçek hayata ilişkin karar verme problemlerini, doğrusal programlama tekniklerini kullanarak modelleyebilme, simpleks ve ulaştırma problemlerini kullanarak çözebilme ve elde edilen sonuçları teknik ve ekonomik açıdan yorumlayabilme becerilerini kazanmalarını sağlar.
- P.Ç. 14 :** Üretimde kullanılan yeni yaklaşımlar, Üretim yönetiminin temelleri, üretim sistemleri, kuruluş yeri seçimi, dağıtım planlaması ve başa baş analizi, tesisat yerleşimi, üretim planlaması konularında bilgi sahibi olur.
- P.Ç. 15 :** Analitik düşünme, bilişim teknolojileri başta olmak üzere işletmeciliğin çağdaş yöntem ve teknolojilerini kullanır.
- P.Ç. 16 :** Disiplin içi ve disiplinler arası takımlarla çalışma; yenilik ve değişime açık, girişimci yaşam boyu öğrenme davranışı kazanma; liderlik özelliklerine ve diğer alanlardaki yöneticilerle ve uzmanlarla eleştirel ve analitik iletişim kurabilme yeterliliğine ve becerisine sahip olur.
- P.Ç. 17 :** Sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar; bir yabancı dili en az. Avrupa Dil Portföyü B2 genel düzeyinde kullanır.
- P.Ç. 18 :** Bilimsel araştırma yapmak ve tez yazmak için araştırma yöntem ve tekniklerini kullanır.
- P.Ç. 19 :** İşletme ve İktisat alanlarındaki meslekî İngilizce teknik terimleri ve kelimeleri kapsayan metinleri analiz edebilme ve yazabilme becerisine sahip olur.
- Ö.Ç. 1 :** Hizmet pazarlaması olgusunu kavrayabilir
- Ö.Ç. 2 :** Hizmet pazarlamasında pazar bölümlendime ve hedef pazar seçim stratejilerini kavrayabilir.
- Ö.Ç. 3 :** Hizmet pazarlamasının yapısal özelliklerini ve mallardan ayrılan özelliklerini stratejik yönden analiz edebilir.
- Ö.Ç. 4 :** Hizmet pazarlamasında pazarlama karması unsurlarını kavrayabilir.
- Ö.Ç. 5 :** Hizmet pazarlamasında arz, talep ve rekabet stratejileri konusunda bir anlayış geliştirebilir.