

İndirilme Tarihi

05.02.2026 15:06:55

HİT128 - HİZMET PAZARLAMASI - Meslek Yüksekokulu - Pazarlama ve Reklamcılık Bölümü

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

Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay.
Öztürk, S.A. (2021). Hizmet Pazarlaması, Bursa: Ekin Yayınevi
Kozak, N. & Özel. Ç.H.& Aksöz, O.A. & Eyllin, A. (2019). Hizmet Pazarlaması, Ankara: Detay Yayıncılık
Ders kitabı, projeksiyon, bilgisayar, yazıtahtası.

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Yüz yüze

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Ders öncesi ve sonrası hazırlık

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğr. Gör. Aynur Karakoç

Dersin Verilişi

yüz yüze

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Doç. Dr. Neşe Acar

Program Çıktısı

1. Hizmet pazarlaması unsurlarını kavrayabilir
2. Hizmet pazarlamasının özelliklerini açıklayabilir
3. Hizmet pazarlaması konusunda özgün bir çalışma yapabilir

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik	Uygulama
1	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss:21-32		anlatım, soru-cevap	Ders Hakkında Bilgi Hizmet kavramı	
2	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss: 33-42		anlatım, soru-cevap	Hizmet Sektörünün Gelişimine Etki Eden Faktörler	
3	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss: 42-46		anlatım, soru-cevap	Hizmetler ve Rekabet	
4	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss: 48-78		anlatım, soru-cevap	Hizmetlerin Özellikleri	
5	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss:83-125		anlatım, soru-cevap	Hizmet Pazarlamasında Ürün	
6	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss: 130-154		anlatım, soru-cevap	Hizmet Pazarlamasında Fiyatlandırma	
7	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss: 151-183		anlatım, soru-cevap	Hizmet Pazarlamasında Dağıtım	
8				Ara Sınav	
9	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss: 187-226		anlatım, soru-cevap	Hizmet Pazarlamasında Tutundurma	
10	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss: 231-262		anlatım, soru-cevap	Hizmet Kalitesi ve Modelleri	
11			sunum, soru-cevap	Öğrenci Sunumları	öğrenci sunumu
12	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss: 266-309		Anlatım, Beyin Fırtınası, Soru Cevap	Hizmet Hatası ve Telifisi	
13	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss: 314-352		anlatım, soru-cevap	Fiziksel Kanıtlar	
14			Anlatım, Soru-Cevap		Teknik Gezi
15	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss: 377-391		Anlatım, Soru-Cevap	Hizmetlerde Süreç Yönetimi	

İş Yükleri

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
Vize	1	1,00
Final	1	1,00
Ara Sınav Hazırlık	1	4,00
Final Sınavı Hazırlık	1	4,00
Derse Katılım	14	2,00
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	14	2,00
Ders Sonrası Bireysel Çalışma	14	1,00
Araştırma Sunumu	1	4,00
Vaka Çalışması	1	4,00
Rol Yapma/Drama	1	2,00

Değerlendirme

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Ara Sınav (Bütünlemede Kullanılan)	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
Ö.Ç. 1	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
Ö.Ç. 2	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
Ö.Ç. 3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5

Tablo :

- P.Ç. 1 :** Mesleği ile ilgili temel, güncel ve uygulamalı bilgilere sahip olur.
- P.Ç. 2 :** İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.
- P.Ç. 3 :** Mesleği için güncel gelişmeleri ve uygulamaları takip eder, etkin şekilde kullanır.
- P.Ç. 4 :** Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini (yazılım, program, animasyon vb.) etkin kullanır.
- P.Ç. 5 :** Mesleki problemleri ve konuları bağımsız olarak analitik ve eleştirel bir yaklaşımla değerlendirme ve çözüm önerisini sunabilme becerisine sahiptir.
- P.Ç. 6 :** Bilgi ve beceriler düzeyinde düşüncelerini yazılı ve sözlü iletişim yolu ile etkin biçimde sunabilir, anlaşılır biçimde ifade eder.
- P.Ç. 7 :** Alanı ile ilgili uygulamalarda karşılaşılan ve öngörülemeyen karmaşık sorunları çözmek için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.Ç. 8 :** Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.
- P.Ç. 9 :** Alanı ile ilgili verilerin toplanması, uygulanması ve sonuçlarının duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere sahiptir..
- P.Ç. 10 :** Bir yabancı dili kullanarak alanındaki bilgileri takip eder ve meslektaşları ile iletişim kurar.
- P.Ç. 11 :** Farklı sektörlerde halkla ilişkiler ve tanıtım disiplini içerisinde değerlendirme yöntemlerini açıklar ve uygular.
- P.Ç. 12 :** Görsel, işitsel ve yazılı medya araçlarının planlamasını yapar, sosyal sorumluluk, sponsorluk gibi yöntemleri geleneksel medyada ve sosyal medya mecralarında uygular
- P.Ç. 13 :** Halkla ilişkilerde etkinlik yönetimi kapsamında sosyal, kültürel, bilimsel ve benzeri etkinlikleri planlayarak organizasyon ve ölçümleme süreçlerini uygular, iletişim kampanyaları için proje yönetimi yaklaşımı ile fikirler oluşturur.
- P.Ç. 14 :** Halkla ilişkiler, müşteri ilişkileri yönetimi, ürün yönetimi ve marka yönetiminin temel kavramları ve mevzuatı açıklar.
- Ö.Ç. 1 :** Hizmet pazarlaması unsurlarını kavrayabilir
- Ö.Ç. 2 :** Hizmet pazarlamasının özelliklerini açıklayabilir
- Ö.Ç. 3 :** Hizmet pazarlaması konusunda özgün bir çalışma yapabilir