

İndirilme Tarihi

05.02.2026 15:08:14

HİT128 - SERVICE MARKETING - Meslek Yüksekokulu - Pazarlama ve Reklamcılık Bölümü

General Info

Objectives of the Course

Making students understand basic concepts and subjects of services marketing.

Course Contents

The concept of service, service companies, marketing mix, the human factor and the physical evidence, demand and capacity management, service marketing, and new approach.

Recommended or Required Reading

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. & Eylin, A. (2019). Hizmet Pazarlaması, Ankara: Detay Yayıncılık
 Book, projections, computer, blackboard.

Planned Learning Activities and Teaching Methods

face to face

Recommended Optional Programme Components

pre and post-class preparation

Instructor's Assistants

Lecturer Aynur Karakoç

Presentation Of Course

face to face

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Assoc. Prof. Dr. Neşe Acar

Program Outcomes

1. Can understand services marketing elements
2. Can explain properties of services marketing
3. Can do genuine research about services marketing

Order	PreparationInfo	Laboratory	TeachingMethods	Theoretical	Practise
1	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss:21-32		teaching, question-answer	Information About the Lesson Services concept	
2	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss: 33-42		teaching, question-answer	Factors Affecting the Development of the Service Sector	
3	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss: 42-46		teaching, question-answer	Services and Competition	
4	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss: 48-78		teaching, question-answer	Features of Services	
5	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss:83-125		teaching, question-answer	Product in Service Marketing	
6	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss: 130-154		teaching, question-answer	Pricing in Service Marketing	
7	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss: 151-183		teaching, question-answer	Distribution in Service Marketing	
8				midterm exam	
9	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss: 187-226		teaching, question-answer	Promotion in Service Marketing	
10	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss: 231-262		teaching, question, answer	Service Quality and Models	
11			presentation, question-answer	Student Presentation	Student Presentations
12	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss: 266-309		Teaching, Brainstorming, Question-Answer	Service Failure and Remedy	
13	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss: 314-352		teaching, question-answer	Physical Evidence	
14			Learning Question-Answer		Technical Trip
15	Koç,E (2017). Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, İstanbul: Seçkin Yay ss: 377-391		Learning, Question-Answer	Process Management in Services	

Workload

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
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

Assesments

Activities	Weight (%)
Ara Sınav (Bütünlemede Kullanılan)	40,00
Final	60,00

	P.O. 1	P.O. 2	P.O. 3	P.O. 4	P.O. 5	P.O. 6	P.O. 7	P.O. 8	P.O. 9	P.O. 10	P.O. 11	P.O. 12	P.O. 13	P.O. 14
L.O. 1	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
L.O. 2	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
L.O. 3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5

Table :

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