

General Info

Objectives of the Course

Teaching the strategies that are necessary in supplying the needs of consumers by examining the marketing process by all means.

Course Contents

The definition and importance of marketing, many years in development and change, marketing environment, consumer behavior models, consumers' purchase decision-making process, buying behavior, decisions affecting the partitioning issues such as the information is given. Course also describes the marketing mix elements in detail.

Recommended or Required Reading

İslamoğlu, A. H. (2020). Pazarlama yönetimi: Stratejik yaklaşım (6. bs.). Beta Yayıncılık.

Planned Learning Activities and Teaching Methods

To provide the ability to apply the necessary strategies to satisfy needs.

Recommended Optional Programme Components

Kitap okumak (iletişim becerilerini geliştirmeleri ve dile daha hakim olabilmeleri için), pazarlama, satış ve iş odaklı konuları içeren filmlerin yer aldığı öğrencilere verilen film listesinde yer alan filmleri izlemek.

Instructor's Assistants

Öğr. Gör. Dr. Züleyha GÖKÇE IŞIKHAN

Presentation Of Course

Subject explanation and discussion

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Dr. Züleyha Gökçe Işıkhan

Program Outcomes

1. know the strategies that are necessary in supplying the needs
2. know the necessary steps for supplying the continuation of consumer contentment
3. have the necessary knowledge about marketing process and able to think analytically
4. Comment on contemporary issues in marketing.

Order	PreparationInfo	Laboratory TeachingMethods	Theoretical	Practise
1	İslamoğlu, A. H. (2020). Pazarlama yönetimi: Stratejik yaklaşım (6. bs.). Beta Yayıncılık. (1-40)	Explanation in the form of mutual question and answer.	Marketing Philosophy and Related Concepts; Basic concepts and historical development of marketing.	
2	İslamoğlu, A. H. (2020). Pazarlama yönetimi: Stratejik yaklaşım (6. bs.). Beta Yayıncılık. (41-70)	Explanation in the form of mutual question and answer.	Approaches to Marketing Problems; Strategic approaches to marketing problems.	
3	İslamoğlu, A. H. (2020). Pazarlama yönetimi: Stratejik yaklaşım (6. bs.). Beta Yayıncılık. (71-100)	Explanation in the form of mutual question and answer.	Philosophy of Business; Relationship between business philosophy and marketing.	
4	İslamoğlu, A. H. (2020). Pazarlama yönetimi: Stratejik yaklaşım (6. bs.). Beta Yayıncılık. (101-140)	Explanation in the form of mutual question and answer.	Situation and Competition Analysis; Market analysis and competitive strategies.	
5	İslamoğlu, A. H. (2020). Pazarlama yönetimi: Stratejik yaklaşım (6. bs.). Beta Yayıncılık. (141-180)	Explanation in the form of mutual question and answer.	Markets and Consumer Behavior; Consumer behavior and market segmentation.	
6	İslamoğlu, A. H. (2020). Pazarlama yönetimi: Stratejik yaklaşım (6. bs.). Beta Yayıncılık. (181-220)	Explanation in the form of mutual question and answer.	Market Measurement and Target Market Determination; Market size estimation and target market selection.	
7	İslamoğlu, A. H. (2020). Pazarlama yönetimi: Stratejik yaklaşım (6. bs.). Beta Yayıncılık. (221-260)	Explanation in the form of mutual question and answer.	Growth and Competition Strategies; Business growth strategies and competitive advantages.	
8			Midterm exam	
9	İslamoğlu, A. H. (2020). Pazarlama yönetimi: Stratejik yaklaşım (6. bs.). Beta Yayıncılık. (261-300)	Explanation in the form of mutual question and answer.	Optimization of Marketing Components; Effective management of the marketing mix.	
10	İslamoğlu, A. H. (2020). Pazarlama yönetimi: Stratejik yaklaşım (6. bs.). Beta Yayıncılık. (301-340)	Explanation in the form of mutual question and answer.	Product Policies; Product development, life cycle and brand management.	
11	İslamoğlu, A. H. (2020). Pazarlama yönetimi: Stratejik yaklaşım (6. bs.). Beta Yayıncılık. (341-380)	Explanation in the form of mutual question and answer.	Pricing Decisions; Pricing strategies and cost analysis.	
12	İslamoğlu, A. H. (2020). Pazarlama yönetimi: Stratejik yaklaşım (6. bs.). Beta Yayıncılık. (381-420)	Explanation in the form of mutual question and answer.	Distribution Channels and Physical Distribution; Distribution strategies and logistics management.	
13	İslamoğlu, A. H. (2020). Pazarlama yönetimi: Stratejik yaklaşım (6. bs.). Beta Yayıncılık. (421-460)	Explanation in the form of mutual question and answer.	Promotional Decisions: Advertising, public relations and sales promotions.	
14	İslamoğlu, A. H. (2020). Pazarlama yönetimi: Stratejik yaklaşım (6. bs.). Beta Yayıncılık. (461-500)	Explanation in the form of mutual question and answer.	Organization, Information System and Research; Marketing information systems and research methods.	
15	İslamoğlu, A. H. (2020). Pazarlama yönetimi: Stratejik yaklaşım (6. bs.). Beta Yayıncılık. (501-608)	Explanation in the form of mutual question and answer.	Marketing Audit and Overall Evaluation; Marketing performance measurement and strategic evaluation.	

Workload

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
Derse Katılım	3	14,00
Ödev	3	10,00
Proje	3	10,00
Ara Sınav Hazırlık	2	4,00
Vize	1	1,00
Final Sınavı Hazırlık	2	4,00
Final	1	1,00

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

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Learning Outcome Relation

	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	P.O. 15	P.O. 16	P.O. 17	P.O. 18	P.O. 19
L.O. 1			5				5	5											
L.O. 2		5	2	4	4		5	5											
L.O. 3		4	5	5	5	4	5	5											
L.O. 4			4			5	5	5											

Table :

- P.O. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.O. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.O. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.O. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.O. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.O. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.O. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.O. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.O. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.O. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.O. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.O. 12 :** Atatürk İlke ve İlkelerini bilir ve bunlara sahip çıkar.
- P.O. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.O. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.O. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.O. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.O. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.O. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.O. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- L.O. 1 :** İhtiyaçların tatmininde gerekli stratejileri uygulama becerisi kazandırmak.
- L.O. 2 :** Müşteri tatmininin sürekliliğinin sağlanması için uygulanması gereken adımları kavratmak.
- L.O. 3 :** Pazar bilgisini öğretmek, analitik düşüncenin önemini kavratmak ve analitik düşünceye yönlendirmek
- L.O. 4 :** Pazarlamanın güncel meseleleri hakkında yorum yapabilir.

	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	P.O. 15	P.O. 16	P.O. 17	P.O. 18	P.O. 19
L.O. 1			5				5	5											
L.O. 2		5	2	4	4		5	5											
L.O. 3		4	5	5	5	4	5	5											
L.O. 4			4			5	5	5											

Table :

- P.O. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.O. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.O. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.O. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.O. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.O. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.O. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.O. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.O. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.O. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.O. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte iletişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.O. 12 :** Atatürk İlke ve İlkelerini bilir ve bunlara sahip çıkar
- P.O. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.O. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.O. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.O. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.O. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.O. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.O. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- L.O. 1 :** İhtiyaçların tatmininde gerekli stratejileri uygulama becerisi kazandırmak.
- L.O. 2 :** Müşteri tatmininin sürekliliğinin sağlanması için uygulanması gereken adımları kavratmak.
- L.O. 3 :** Pazar bilgisini öğretmek, analitik düşüncenin önemini kavratmak ve analitik düşünceye yönlendirmek
- L.O. 4 :** Pazarlamanın güncel meseleleri hakkında yorum yapabilir.