

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	Service Marketing / Service Marketing	
Ders Kodu / Course Code	OLOJ268	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Associate / Associate	
Ders Akts Kredi / ECTS	2.00	
Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical)	1.00	
Haftalık Uygulama Saati / Course Hours For Week (Objected)	2.00	
Haftalık Laboratuvar Saati / Course Hours For Week (Laboratory)	0.00	
Dersin Verildiği Yıl / Year	2	
Öğretim Sistemi / Teaching System	Evening Class / Evening Class	
Eğitim Dili / Education Language		
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	Ön koşul bulunmamaktadır.	There are no prerequisites.
Amacı / Purpose	Hizmet sektörü ve hizmet pazarlamasındaki temel kavram ve konuları belirterek, hizmet pazarlamasının önemini ve gelişmeleri ortaya koymak.	To reveal the importance and developments of service marketing by specifying the basic concepts and issues in the service sector and service marketing.
İçeriği / Content	“Hizmet”, “Hizmet Sektörü”, “Hizmet Pazarlaması” kavramları, hizmetlerin özellikleri, hizmet sektörünün günümüzdeki önemi ve büyüme nedenleri, hizmetlerin sınıflandırılması, hizmetlerin özellikleri, hizmet işletmelerinde pazarlamanın yeri ve önemi, hizmet işletmeleri için pazarlama stratejileri ve hizmet politikaları, hizmet işletmeleri için pazarlama karması, hizmet pazarlamasında yeni yaklaşımlar: hizmet kalitesi, ilişkisel pazarlama.	“Service”, “Service Sector”, “Service Marketing” concepts, characteristics of services, the importance of the service sector today and its reasons for growth, the classification of services, the characteristics of services, the place and importance of marketing in service businesses, marketing strategies and service policies for service businesses, service businesses for marketing mix, new approaches in service marketing: service quality, relationship marketing.
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations		
Staj Durumu / Internship Status	15 İş günü/Bitirme Projesi	15 Working days/Completion Project
Kitap / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	Hizmet Pazarlaması ve Stratejileri-Remzi Altunışık	Hizmet Pazarlaması ve Stratejileri-Remzi Altunışık
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)		

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Hizmet sektörü ve hizmet pazarlaması kavramı kavranır.	The concept of service industry and service marketing is comprehended.
2	Hizmet kalitesinde fiziksel göstergeler incelenir.	Physical indicators of service quality are examined.
3	Beklenen kalite ve algılanan kalite kavramları değerlendirilir.	Expected quality and perceived quality concepts are evaluated.

HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

Hafta / Week					
1	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet sektörünün gelişimi ve önemi	Örnek Olay İncelemesi			
	The development and importance of the service sector	Case Study			
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet kavramı, özellikleri ve sınıflandırılması	Örnek Olay İncelemesi			
	Service concept, features and classification	Case Study			
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet pazarlaması ve pazarlama karması	Örnek Olay İncelemesi			
	Service marketing and marketing mix	Case Study			
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet pazarlamasında personel, müşteri ve fiziksel kanıtlar	Örnek Olay İncelemesi			
	Personnel, customer and physical evidence in service marketing	Case Study			
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Bir ürün olarak hizmet	Örnek Olay İncelemesi			
	Service as a product	Case Study			

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmetlerin fiyatlandırılması	Örnek Olay İncelemesi			
	Pricing of services	Case Study			
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmetlerde dağıtım	Örnek Olay İncelemesi			
	Distribution in services	Case Study			
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Ara Sınav				
	Midterm				
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmetlerde tutundurma	Örnek Olay İncelemesi			
	Promotion in services	Case Study			
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet işletmelerinde talep ve kapasite yönetimi	Örnek Olay İncelemesi			
	Demand and capacity management in service businesses	Case Study			
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet kalitesi	Örnek Olay İncelemesi			
	Service quality	Case Study			

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet kalitesi geliştirme stratejileri	Örnek Olay İncelemesi			
	Service quality improvement strategies	Case Study			
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Yeni Yaklaşım - Pazarlamanın 8P'si	Örnek Olay İncelemesi			
	New Approach - 8Ps of Marketing	Case Study			
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmetlerde Rekabet Stratejileri	Örnek Olay İncelemesi			
	Competitive Strategies in Services	Case Study			
15	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Final Sınavı				
	Final examination				

DEĞERLENDİRME / EVALUATION

Yarıyıl (Yıl) İçi Etkinlikleri / Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		40

Yarıyıl (Yıl) Sonu Etkinlikleri / End Of Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Final Sınavı / Final Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		60

Etkinliklerinin Başarı Notuna Katkı Yüzdesi(%) Toplamı / Total Percentage of Contribution (%) to Success Grade:	100
Değerlendirme Tipi / Evaluation Type:	

İŞ YÜKÜ / WORKLOADS

Etkinlikler / Workloads	Sayı / Number	Süresi (Saat) / Duration (Hours)	Toplam İş Yüğü (Saat) / Total Work Load (Hour)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	1.00	1.00
Ara Sınav İçin Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination	15	1.00	15.00
Final Sınavı / Final Examination	1	1.00	1.00
Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination	15	1.00	15.00
Örnek Vaka İncelemesi / Case Study	18	1.00	18.00
Toplam / Total:	50	5.00	50.00
Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 25.00 (Saat/AKTS) = 50.00/25.00 = 2.00 ~ 2.00 / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 25.00 (Hour / ECTS) = 50.00 / 25.00 = 2.00 ~ 2.00			

PROGRAM VE ÖĞRENME ÇIKTISI / PROGRAM LEARNING OUTCOMES

Öğrenme Çıktıları / Learning Outcomes	Program Çıktıları / Program Outcomes										
	1.1.1	1.1.2	1.1.3	1.1.4	1.1.5	1.1.6	1.1.7	1.1.8	1.1.9	1.1.10	1.1.11
1.Hizmet sektörü ve hizmet pazarlaması kavramı kavranır. / The concept of service industry and service marketing is comprehended.	5	4	3	3	4	4	4	4	1	3	3
2.Hizmet kalitesinde fiziksel göstergeler incelenir. / Physical indicators of service quality are examined.	4	4	3	3	4	4	5	3	1	3	4
3.Beklenen kalite ve algılanan kalite kavramları değerlendirilir. / Expected quality and perceived quality concepts are evaluated.	4	5	3	3	4	5	4	5	1	3	4

Katkı Düzeyi / Contribution Level : 1-Çok Düşük / Very low, 2-Düşük / Low, 3-Orta / Moderate, 4-Yüksek / High, 5-Çok Yüksek / Very high