

T.C.  
FARUK SARAÇ TASARIM MESLEK YÜKSEKOKULU  
AŞÇILIK PROGRAMI DERS ÖĞRETİM PLANLARI

**DERS BİLGİLERİ**

Ders	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
Hizmet Pazarlaması	GST 307	3	1+1	2	3
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Seviyesi	Ön Lisans				
Dersin Türü	Seçmeli				
Dersin Ön Koşulu	Yok				
Dersin Veriliş Şekli	Yüz yüze				
Dersin Koordinatörü	Öğr. Gör. Ayşe DOĞAN				
Dersi Verenler					
Dersin Amacı	Hizmet pazarlamasıyla ilgili temel kavramların kavratılması. Hizmet pazarlama karması elemanları, hizmet işletmelerin müşteri şikayetleri ve müşteri tutma konusunda neler yapılması gerektiğinin açıklanması.				
Dersin Öğrenim Kazanımları	1	<i>Hizmet sektörünün önemini kavrar.</i>			
	2	<i>Hizmet pazarlamasında ürün dağıtım fiyat tutundurma fonksiyonlarını kavrar.</i>			
	3	<i>Hizmet pazarlamada personel ve müşteri fonksiyonlarının önemini kavrar</i>			
	4	<i>Kalite ve hizmet arasında ilişkiyi kavrar.</i>			

**DERS AKIŞI**

Hafta	Teorik	Uygulama
1	Hizmet kavramı ve hizmet sektörünün önemi.	
2	Hizmetler ve hizmetlerin sınıflandırılması	
3	Hizmet işletmeleri ve geleneksel pazarlama karması elemanları	
4	Hizmet pazarlamasında ürün	
5	Hizmet pazarlamasında dağıtım	
6	Hizmet pazarlamasında fiyat.	
7	<b>ARA SINAV</b>	
8	Hizmet pazarlamasında tutundurma	
9	Hizmet sektöründe reklam,satış tutundurma, halkla ilişkiler, kişisel satış ve doğrudan pazarlama.	Uygulama
10	Hizmet pazarlaması ve personel	

11	Hizmet ve müşteri,	
12	Hizmet pazarlaması ve fiziksel kanıtlar	Uygulama
13	Hizmet işletmelerinde talep ve kapasite yönetimi. Hizmet kalitesi ve Hizmet karşılaşmaları	
14	İlişkisel pazarlama ve Uluslararasılaşma	

**KAYNAKLAR**

- Prof.Dr. Sevgi Ayşe Öztürk ,Hizmet Pazarlaması.
- Hatice Bümen, Eğitim Hizmetleri Pazarlaması, Ekin Kitabevi
- Sefer Gümüş , Hizmet, hizmet pazarlaması, Türkiye'de bireysel emeklilik sistemi ve pazarlama stratejileri
- Prof. Dr. Erdoğan Koç , Hizmet Pazarlaması ve Yönetimine Giriş
- Doç. Dr. Leyla Özer, Hizmet Pazarlaması , Güncel Konular ve Yaklaşımlar

**DEĞERLENDİRME**

Yarıyıl İçi Çalışmaları	Sayısı	Katkı Yüzdesi
Ara Sınav	1	40
Ödev	0	0
Yıl Sonu Sınavı	1	60
<b>Toplam</b>	<b>2</b>	<b>100</b>
<b>Yıl İçi Çalışmaların Başarıya Oranı</b>	40	
<b>Finalin Başarıya Oranı</b>	60	
<b>Toplam</b>	<b>100</b>	
<b>Açıklama</b>		