

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	Seçmeli	1+1	2	3
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Seviyesi	Ön Lisans				
Dersin Türü	Zorunlu				
Dersin Koordinatörü					
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.				

Hafta

DERS AKIŞI

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	ARA SINAV
8	Hizmet pazarlamasında tutundurma
9	Hizmet sektöründe reklam,satış tutundurma, halkla ilişkiler, kişisel satış ve doğrudan pazarlama.
10	Hizmet pazarlaması ve personel
11	Hizmet ve müşteri,
12	Hizmet pazarlaması ve fiziksel kanıtlar
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.