



Ders Bilgi Formu

| Ders Adı | Kodu | Yerel Kredi | AKTS | Ders (saat/hafta) | Uygulama (saat/hafta) | Laboratuvar (saat/hafta) |
|--|---------|-------------|------|-------------------|-----------------------|--------------------------|
| Hizmetlerin Pazarlanması; İnsan-Teknoloji-Strateji | END5937 | 3 | 7.5 | 3 | 0 | 0 |

| | |
|------------|-----|
| Önkoşullar | Yok |
|------------|-----|

| | |
|---------|------------|
| Yarıyıl | Güz, Bahar |
|---------|------------|

| | |
|-------------|--------|
| Dersin Dili | Türkçe |
|-------------|--------|

| | |
|-----------------|------------------------|
| Dersin Seviyesi | Yüksek Lisans Seviyesi |
|-----------------|------------------------|

| | |
|-----------------|------------------------|
| Ders Kategorisi | Uzmanlık/Alan Dersleri |
|-----------------|------------------------|

| | |
|----------------------|----------|
| Dersin Veriliş Şekli | Yüz yüze |
|----------------------|----------|

| | |
|----------------------------|------------------------------|
| Dersi Sunan Akademik Birim | Endüstri Mühendisliği Bölümü |
|----------------------------|------------------------------|

| | |
|---------------------|-------------|
| Dersin Koordinatörü | Doğan Özgen |
|---------------------|-------------|

| | |
|------------------|-------------|
| Dersi Veren(ler) | Doğan Özgen |
|------------------|-------------|

| | |
|---------------|--|
| Asistan(lar)ı | |
|---------------|--|

| | |
|--------------|---|
| Dersin Amacı | Bu dersin amacı hizmet pazarlamasını pazarlamanın farklı bir alanı olarak öğrencilere tanıtmak ve rekabetçi pazar yapısında etkinliğini, önemini vurgulamaktır. |
|--------------|---|

| | |
|----------------|---|
| Dersin İçeriği | Hizmet pazarlamasının tanımı, mal ve hizmet arasındaki farklılıklar, tüketici davranışları, hizmet pazarlamasının bileşenleri |
|----------------|---|

| | |
|-------------------------------|-----|
| Opsiyonel Program Bileşenleri | Yok |
|-------------------------------|-----|

Ders Öğrenim Çıktıları

| | |
|---|--|
| 1 | Hizmet pazarlaması hakkında temel kavramları tanımlayabilme |
| 2 | Hizmet pazarlaması politikalarını açıklayabilme |
| 3 | Sektörel uygulamalar hakkında yorum yapabilme |
| 4 | Hizmet pazarlaması uygulamalarını karşılaştırabilme |
| 5 | Hizmet işletmeleri ile hizmetlerin pazarlama karması ve stratejilerini değerlendirebilme |

Haftalık Konular ve İlgili Ön Hazırlık Çalışmaları

| Hafta | Konular | Ön Hazırlık |
|-------|--|-------------|
| 1 | Hizmet sektöründe katma değer yaratmak | |
| 2 | Hizmetlerin konumlandırılması | |
| 3 | Hizmet ürünleri ve markaları | |
| 4 | Hizmetlerin fiziksel ve elektronik dağıtılması | |
| 5 | Fiyatlandırma ve gelir yönetimi | |
| 6 | Hizmet pazarlamasında iletişim | |
| 7 | Hizmet proseslerinin tasarımı | |
| 8 | Midterm 1 / Practice or Review | |
| 9 | Talep ve kapasitenin dengelenmesi | |

| | | |
|----|---------------------------------------|--|
| 10 | Hizmet sektöründe insan yönetimi | |
| 11 | Müşteri sadakati için ilişki yönetimi | |
| 12 | Hizmet kalitesini geliştirmek | |
| 13 | Öğrenci sunumları | |
| 14 | Öğrenci sunumları | |
| 15 | | |
| 16 | Final | |

Değerlendirme Sistemi

| Etkinlikler | Sayı | Katkı Payı |
|---|------|------------|
| Devam/Katılım | | |
| Laboratuvar | | |
| Uygulama | | |
| Arazi Çalışması | | |
| Derse Özgü Staj | | |
| Küçük Sınavlar/Stüdyo Kritiği | | |
| Ödev | | |
| Sunum/Jüri | | |
| Projeler | 1 | 20 |
| Seminer/Workshop | | |
| Ara Sınavlar | 1 | 40 |
| Final | 1 | 40 |
| Dönem İçi Çalışmaların Başarı Notuna Katkısı | | 60 |
| Final Sınavının Başarı Notuna Katkısı | | 40 |
| TOPLAM | | 100 |

AKTS İşyükü Tablosu

| Etkinlikler | Sayı | Süresi (Saat) | Toplam İşyükü |
|---|------|---------------|---------------|
| Ders Saati | 13 | 3 | 39 |
| Laboratuvar | | | |
| Uygulama | | | |
| Arazi Çalışması | | | |
| Sınıf Dışı Ders Çalışması | 13 | 3 | 39 |
| Derse Özgü Staj | | | |
| Ödev | | | |
| Küçük Sınavlar/Stüdyo Kritiği | | | |
| Projeler | 1 | 50 | 50 |
| Sunum / Seminer | | | |
| Ara Sınavlar (Sınav Süresi + Sınav Hazırlık Süresi) | 1 | 50 | 50 |
| Final (Sınav Süresi + Sınav Hazırlık Süresi) | 1 | 50 | 50 |

| | |
|------------------------------|------|
| Toplam İşyükü | 228 |
| Toplam İşyükü / 30(s) | 7.60 |
| AKTS Kredisi | 7.5 |

| | |
|--------------|-----|
| Diğer Notlar | Yok |
|--------------|-----|