

**İŞLETME YÖNETİMİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI (TEZLİ)
DERS BİLGİ FORMU**

Dersin Ayrıntıları				
Dersin Kodu	Sınıfı			Yarıyılı
BM012	1			Seçmeli
Dersin Adı	T	U	L	AKTS
Hizmet Pazarlama	3	0	0	6
Dersin Dili	İngilizce			
Dersin Düzeyi	Lisans	Yüksek Lisans	X	Doktora
Bölümü/Programı	İşletme Yönetimi			
Eğitim Türü	Yüz yüze			
Dersin Türü	Zorunlu		Seçmeli	X
Dersin Amacı	Hizmet pazarlaması alanında öğrencilere ön görüş kazandırmak			
Dersin İçeriği	Hizmet pazarlamasının önemi ve özellikleri, tüketici davranışı, kalite yönetimi, pazarlama karması elemanları ve uluslararasılaşma			
Ön Koşulları	-			
Dersin Koordinatörü	Prof. Dr. Ela Sibel BAYRAK MEYDANOĞLU			
Dersi Verenler	-			
Dersin Yardımcıları	-			
Dersin Staj Durumu	-			
Ders Kaynakları				
Ders Notu	<ul style="list-style-type: none">- Meffert, H. / Bruhn, M. / Hadwich, K. (2015): Dienstleistungsmarketing. Grundlagen Konzepte - Methoden, 8. Auflage, Wiesbaden.- Lovelock, C.H. / Wirtz, J. (2009): Essentials of Services Marketing, 2nd edition, Singapore			
Diğer Kaynaklar	-			
Materyal Paylaşımı				
Dokümanlar	-			
Ödevler	-			
Sınavlar	-			
Dersin Yapısı				
Matematik ve Temel Bilimler				%
Mühendislik Bilimleri				%
Mühendislik Tasarımı				%
Sosyal Bilimler				40%
Eğitim Bilimleri				%

**İŞLETME YÖNETİMİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI (TEZLİ)
DERS BİLGİ FORMU**

Fen Bilimleri			%
Sağlık Bilimleri			%
Alan Bilgisi			60%
Değerlendirme Sistemi			
		Sayısı	Katkı Oranı (%)
Ara Sınav		1	40
Kısa Sınav			
Ödev			
Devam			
Uygulama			
Proje			
Yarıyıl Sonu Sınavı		1	60
		Toplam	100
AKTS İş Yüğü Dağılımı Tablosu			
	Sayısı	Süresi	Toplam İş Yüğü (Saat)
Ders Süresi	14	3	42
Sınıf Dışı Ç. Süresi	14	3	42
Ödevler			
Sunum/Seminer Hazırlama			
Ara Sınavlar	1	48	48
Uygulama			
Laboratuvar			
Proje			
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	48	48
		Toplam İş Yüğü	180
		AKTS Kredisi (Toplam İş Yüğü /Saat)	6
Dersin Öğrenim Çıktıları			
1	Hizmet pazarlamasının özellikleri hakkında bilgi ve anlayış		
2	Öğrenciler, özellikle tüketici davranışı ve pazarlama karması unsurları üzerindeki özelliklerin etkilerini analiz edebilir ve hizmet şirketlerinin özelliklerini değerlendirebilecek modeller tasarlayabilirler.		
Ders Konuları			
1	Hizmet Pazarlamasına Giriş		
2	Hizmet sektöründe satın alma davranışı		
3	Stratejik Hizmet Pazarlaması		
4	Uygulama Örnekleri		
5	Hizmet Pazarlamasında kalite yönetimi		

**İŞLETME YÖNETİMİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI (TEZLİ)
DERS BİLGİ FORMU**

6	Uygulama Örnekleri
7	Hizmet Pazarlamasında Pazarlamanın 4P'si
8	Uygulama Örnekleri
9	Ara Sınav
10	Vaka Analizleri
11	İnsan Kaynakları Politikası
12	Uygulama Örnekleri
13	Uluslararası Hizmet Pazarlaması
14	Uygulama Örnekleri
15	Vaka Analizleri

Dersin Program Çıktılarına Katkısı (1-5)

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	5	2	4	4	2	2	4	5	3	4	3	3	3
2	5	2	4	4	2	2	4	5	3	4	3	3	3

Katkı Oranı: 1: Çok Düşük 2: Düşük 3: Orta 4: Yüksek 5: Çok Yüksek

Hazırlayan:	Dr. Öğr. Üyesi Alexander DREYER
Güncelleme Tarihi:	04.06.2020