



**ESOGÜ Turizm Fakültesi**  
**Turizm İşletmeciliği Bölümü Ders Bilgi Formu**

<b>DÖNEM</b>	Güz
--------------	-----

<b>DERSİN KODU</b>	261117024	<b>DERSİN ADI</b>	Hizmet Pazarlaması
--------------------	-----------	-------------------	--------------------

YARIYIL	HAFTALIK DERS SAATI			DERSİN			
	Teorik	Uygulama	Laboratuar	Kredisi	AKTS	TÜRÜ	DİLİ
VII	2	0	0	2	4	ZORUNLU ( ) SEÇMELİ ( X )	Türkçe

**DERSİN KATEGORİSİ**

Destek Dersleri	Temel Mesleki Dersler	Uzmanlık / Alan Dersleri	Beşerî, İletişim ve Yönetim Becerileri Dersleri	Aktarılabılır Beceri Dersleri
X				

**DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ**

YARIYIL İÇİ	Faaliyet türü	Sayı	%
	I. Ara Sınav		
II. Ara Sınav			
Kısa Sınav			
Ödev			
Proje			
Rapor			
Diğer (.....)			
<b>YARIYIL SONU SINAVI</b>			60

**VARSA ÖNERİLEN ÖNKOŞUL(LAR)**

<b>DERSİN KISA İÇERİĞİ</b>	Hizmet kavramı, hizmet sektörünün günümüzdeki önemi, hizmetlerin sınıflandırılması, hizmet pazarlamasının bileşenlerinin analizi, hizmet pazarlamasında ürün, hizmet pazarlamasında fiyat, hizmet pazarlamasında dağıtım, hizmet pazarlamasında tutundurma, hizmet pazarlamasında personel, hizmet pazarlamasında fiziksel kanıtlar, hizmet pazarlamasında süreç, hizmet pazarlamasında kapasite ve talep yönetimi, hizmet pazarlamasında müşteri, hizmet kalitesi ve ilişkisel pazarlama.
----------------------------	--

<b>DERSİN AMAÇLARI</b>	Hizmet pazarlamasının günümüzdeki öneminin analiz edilmesi ve hizmetlerin pazarlanmasında gerekli olan bileşenlerin analiz edilerek yeni stratejiler üretmenin yollarının aranması.
------------------------	---

<b>DERSİN MESLEK EĞİTİMİNİ SAĞLAMAYA YÖNELİK KATKISI</b>	
--	--

<b>DERSİN ÖĞRENİM ÇIKTILARI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Temel hizmet pazarlaması kavramlarını öğrenme.</li><li>• Pazarlamanın hizmet işletmeleri için önemini anlama.</li><li>• Hizmet pazarlaması fonksiyonlarını analiz edebilme.</li><li>• Hizmet sektöründe tüketici ve müşteri davranışlarını analiz edebilme.</li><li>• Pazar faktörlerinin hizmet pazarlaması faaliyetleriyle ilişkisini kurabilme.</li><li>• Hizmet pazarlamasının günümüzdeki önemini anlama</li></ul>
---------------------------------	---

<b>TEMEL DERS KİTABI</b>	Öztürk, A. S. (1998). Hizmet Pazarlaması. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
--------------------------	--

<b>YARDIMCI KAYNAKLAR</b>	
---------------------------	--

<b>DERSTE GEREKLİ ARAÇ VE GEREÇLER</b>	
--	--

**DERSİN HAFTALIK PLANI**

HAFTA	İŞLENEN KONULAR
1	Hizmet Kavramının Tanımlanması
2	Hizmet Sektörünün Günümüzdeki Önemi
3	Hizmetlerin Ortak Özellikleri
4	Hizmetler ve Pazarlama Karması
5	Hizmetlerin Sınıflandırılması
6	Hizmetler ve Çevre
7	Ara sınav
8	Hizmet İşletmeleri ve Geleneksel Pazarlama Karması Birleşenleri
9	Hizmet Pazarlaması ve Personel
10	Hizmet v Müşteri
11	Hizmet Pazarlaması ve Fiziksel Kanıtlar
12	Hizmet İşletmelerinde Talep ve Kapasite Yönetimi
13	Hizmet Pazarlaması ve Yeni Yaklaşımlar
14	Geçmiş Konuların Tekrarı
15,16	Final Sınavı

NO	PROGRAM ÇIKTISI	3	2	1
1	Turizm işletmeciliği alanı ile ilgili temel kavramları ve bilgileri anlamak,	X		
2	Turizm işletmeciliği ile ilgili konularda diğer insanları bilgilendirmek,			X
3	Turizm sektöründe kurulacak yeni bir işletmenin yatırım aşamasıyla ilgili becerileri elde etmek,			X
4	Turizm sektöründe faaliyet gösterecek/gösteren bir işletmeyi yönetebilmek,,	X		
5	Turizm işletmelerinde yönetimin yerel, ulusal ve uluslararası boyutlarını kavramak,		X	
6	Bir turizm işletmesinin iç ve dış çevresini analiz edebilecek araçları kullanabilmek,		X	
7	Turizm işletmelerinde karşılaşılabilecek öngörülemez karmaşık durumlarda sorumluluk olarak çözüm üretebilmek,		X	
8	Atatürk ilke ve inkılapları ile ilgili bilgi ve bilince sahip olmak,			X
9	Turizm işletmeciliği alanındaki kavramları, fikirleri ve verileri, bilimsel yöntemlerle değerlendirmek,			X
10	Turizmin sektörünün gerektirdiği düzeyde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanabilmek,			X
11	Turizm işletmeciliği alanındaki talep koşullarına bağlı sürekli dalgalanma ile baş edebilecek düzeyde sektörel şartları tanımak,		X	
12	Turizm işletmeciliği özel bir alanında (önbüro, kat hizmetleri, satış ve pazarlama, vb) uzmanlaşmak,		X	
13	Makro ölçekteki turizm plan ve politikalarını kavramak,		X	
14	Turizm işletmeciliği alanında bilimsel araştırma bilgi ve yeteneğine sahip olmak,			X
15	Turizm sektörü ile ilgili eğilimleri anlama ve yorumlama becerisine sahip olmak,		X	
16	Turizm sektörünün toplumu etkileyen boyutlarında (doğal ve kültürel çevrenin korunması gibi) yeterli bilgi ve bilince sahip olmak,		X	
17	Turizm sektöründeki güncel sorunların kaynağını eleştirel düşünceyle belirleyebilmek,		X	
18	Sektörel anlamda Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurma becerisine sahip olmak,			X
19	En az iki yabancı dilde sözlü ve yazılı iletişim becerilerine sahip olmak,			X
20	Turizm işletmelerindeki kişilerle (işletme yöneticileri, müşteriler, çalışanlar) empati kurarak aktif iletişimde bulunabilmek	X		
21	Turizm işletmelerinde yönetimin stratejik, taktiksel ve operasyonel boyutlarını kavramak,		X	

1:Hiç Katkısı Yok. 2:Kısmen Katkısı Var. 3:Tam Katkısı Var.

**Dersin Öğretim Üyesi:****İmza:****Tarih:**