

## GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	Services Marketing / Services Marketing	
Ders Kodu / Course Code	9204057372012	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Second Cycle / Second Cycle	
Ders Akts Kredi / ECTS	6.00	
Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical)	3.00	
Haftalık Uygulama Saati / Course Hours For Week (Objected)	0.00	
Haftalık Laboratuvar Saati / Course Hours For Week (Laboratory)	0.00	
Dersin Verildiği Yıl / Year	1	
Öğretim Sistemi / Teaching System	Face to Face / Face to Face	
Eğitim Dili / Education Language	Turkish / Turkish	
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	Yok	None
Amacı / Purpose	Hizmet pazarlaması hakkında genel bilgiler, tarihsel gelişim, kavram ve tanımlar, hizmetlerin çeşitleri ve özellikleri, hizmet pazarlaması stratejileri, hizmet pazarlama programlarının araştırılması dersin amacını oluşturmaktadır.	The objective of this course is to search concepts, characteristics and techniques of services marketing for an exceptionally broad range of service categories and industries. Also strategies and programs of service marketing will investigate as an aim of course.
İçeriği / Content	Hizmet sektörüne özgü ana ilkeler, kavramlar ve pazarlama stratejileri ders kapsamında tanıtılacaktır. Hizmet süreci ve sağlanması, müşteri sadakati, fiyatlama, iletişim çeşitli hizmet endüstrilerinde incelenecektir. Pazarlamada ele alınan 4P, hizmet sektöründe 8P'ye genişletilecek, bireysel ve grup çalışmalarıyla da hizmet pazarlamasının anlaşılması sağlanacaktır.	This course will introduce the core principles, concepts and marketing strategies specific to the services sector. It will explore service processes and delivery, customer loyalty, pricing, communications and capacity by studying businesses in a variety of service industries. We will also expand the 4 Ps concept to include 8 Ps for the services sector. The course involves both individual and group work, with an emphasis on application to provide a strong understanding of the fundamentals of services marketing.
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations	Yok	None
Staj Durumu / Internship Status	Yok	None
Kitap / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Lovelock C., "Services Marketing, 5/E", Yale University, Visiting Professor Jochen Wirtz, National University of Singapore, Prentice Hall, (2004).</li> <li>•Payne A., "The Essence of Services Marketing", Cranfield School of Mgt., Cranfield, UK, Prentice Hall PTR, (1993)</li> <li>•Lovelock C., "Services Marketing, 5/E", Yale University, Visiting Professor Jochen Wirtz, National University of Singapore, Prentice Hall, (2004).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Lovelock C., "Services Marketing, 5/E", Yale University, Visiting Professor Jochen Wirtz, National University of Singapore, Prentice Hall, (2004).</li> <li>•Payne A., "The Essence of Services Marketing", Cranfield School of Mgt., Cranfield, UK, Prentice Hall PTR, (1993)</li> <li>•Lovelock C., "Services Marketing, 5/E", Yale University, Visiting Professor Jochen Wirtz, National University of Singapore, Prentice Hall, (2004).</li> </ul>

Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)	PROF. DR. AYKAN CANDEMİR	PROF. DR. AYKAN CANDEMİR
--	--------------------------	--------------------------

### ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Müşteri ve servis sağlayıcı açısından temel terim ve ilkelerini hizmet ve ürün pazarlaması arasındaki farklılıkların anlaşılması	LO1.To be able to understand key principles, concepts and terms associated with services marketing - including the differences between services and goods marketing, and the concept of the 8 Ps
2	Müşteri ve üretici perspektifinden hizmet süreçlerini tanımlayıp bir akış diagramı yapılandırmak	LO2.To be able to construct a flowchart identifying the service processes from the customer and provider perspectives.

### HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

Hafta / Week					
1	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet Pazarlaması: Kavramlar				
	Services Marketing: Concepts				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmetler Bağlamında Tüketici Davranışı				
	Consumer Behavior in a Services Context				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Rekabetçi Pazarlarda Hizmet Konumlandırma				
	Positioning Services in Competitive Markets				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet Ürünleri Geliştirme: Ham ürün ve Tamamlayıcı Ürünler				
	Developing Service Products: Core and Supplementary Elements				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet Dağıtımı				
	Distributing Services through Physical and Electronic Channels				

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Fiyatlama ve Gelir Yönetimi Uygulaması				
	Setting Prices and Implementing Revenue Management				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet Tutundurma				
	Promoting Services and Educating Customers				
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Ara Sınav				
	Midterm				
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet Süreci Tasarımı ve Yönetimi				
	Designing and Managing Service Processes				
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Talep ve Üretim Kapasitesi Dengelenmesi				
	Balancing Demand and Productive Capacity				
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet Çevresi				
	Service Environment				

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet Üstünlüğü için İnsan Yönetimi				
	Service Environment				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	İlişki Yönetimi ve Sadakat Oluşturma				
	Managing Relationships and Building Loyalty				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Şikâyet Karşılama				
	Complaint Handling and Service Recovery				
15	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hizmet Kalitesi ve Üretkenliği İyileştirme				
	Improving Service Quality and Productivity				
16	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Final Sınavı				
	Final				

## DEĞERLENDİRME / EVALUATION

Yarıyıl (Yıl) İçi Etkinlikleri / Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		40

  

Yarıyıl (Yıl) Sonu Etkinlikleri / End Of Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Final Sınavı / Final Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		60

  

Etkinliklerinin Başarı Notuna Katkı Yüzdesi(%) Toplamı / Total Percentage of Contribution (%) to Success Grade:	100
Değerlendirme Tipi / Evaluation Type:	

İŞ YÜKÜ / WORKLOADS

Etkinlikler / Workloads	Sayı / Number	Süresi (Saat) / Duration (Hours)	Toplam İş Yüğü (Saat) / Total Work Load (Hour)
Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination	6	2.00	12.00
Seminer / Seminar	2	20.00	40.00
Final Sınavı / Final Examination	1	1.00	1.00
Ödev Problemleri için Bireysel Çalışma / Individual Study for Homework Problems	8	4.00	32.00
Ara Sınav İçin Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination	2	5.00	10.00
Ara Sınav / Midterm Examination	1	1.00	1.00
Derse Katılım / Attending Lectures	16	3.00	48.00
Okuma / Reading	16	2.00	32.00
<b>Toplam / Total:</b>	<b>52</b>	<b>38.00</b>	<b>176.00</b>
Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 30.00 (Saat/AKTS) = 176.00/30.00 = 5.87 ~ / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 30.00 (Hour / ECTS) = 176.00 / 30.00 = 5.87 ~			

PROGRAM VE ÖĞRENME ÇIKTISI / PROGRAM LEARNING OUTCOMES

Öğrenme Çıktıları / Learning Outcomes	Program Çıktıları / Program Outcomes																
	1.1.1	1.1.2	1.1.3	1.1.4	1.1.5	1.1.6	1.1.7	1.1.8	1.1.9	1.1.10	1.1.11	1.1.12	1.1.13	1.1.14	1.1.15	1.1.16	1.1.17
1.Müşteri ve servis sağlayıcı açısından temel terim ve ilkelerini hizmet ve ürün pazarlaması arasındaki farklılıkların anlaşılması / LO1. To be able to understand key principles, concepts and terms associated with services marketing - including the differences between services and goods marketing, and the concept of the 8 Ps			3	4		4		4		4		4	4		4		3
2.Müşteri ve üretici perspektifinden hizmet süreçlerini tanımlayıp bir akış diagramı yapılandırmak / LO2. To be able to construct a flowchart identifying the service processes from the customer and provider perspectives.	2	5	5	4	4		5		4		5	4		4			

Katkı Düzeyi / Contribution Level : 1-Çok Düşük / Very low, 2-Düşük / Low, 3-Orta / Moderate, 4-Yüksek / High, 5-Çok Yüksek / Very high