



YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ DIŞA AÇIK DERSLER KOORDİNATÖRLÜĞÜ

Okul/Fakülte: İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ

Bölüm/Program: Pazarlama - İngilizce

Ders Dili:	English	Ders Kodu:	MARK404
DersTürkçe İsmi:	HİZMET PAZARLAMASI		
Ders İngilizce İsmi:	SERVICES MARKETING		
Dersi Verecek:	Uzm. Berk TUNCALI		
Dersin Türü:	SEÇMELİ	Dersin Seviyesi:	LİSANS
Yıl	4	Semester	8
Ders Kredisi:	3	AKTS Kredisi:	6
Teori(saat/hafta):	3,00	Uygulama(saat/hafta):	0,00
		Laboratuar(saat/hafta):	0,00

Dersin İçeriği:	This course is designed to introduce students to the concept of Services marketing, a required tool that can be applied throughout work and social environments. It focuses on building a marketing based attitudes and behaviors that will lead to creative solutions within community and organizational environments
------------------------	---

Öğrenme Kazanımları:	İlgili kavramları/kuramları anlayabilecek İlgili kavram/kuramların geçerliliğini tartışabilecek İlgili kavram/kuramların, gerçek hayattaki muhtemel uygulamalarını tartışabilecek ve öneriler sunabilecek İlgili kavram/kuramları gerçek hayata/verilen diğer durumlara/vakalara uygulayabilecek İlgili kavram/kuramların gerçek hayatta var olan uygulamalarını eleştirel olarak analiz edebilecek İlgili kavramlarla ilgili özgün bir yaklaşım geliştirebilecek Sunum(lara)a hazırlık Verilen ölçütlere göre kendi çalışmalarını değerlendirebilecek Verilen ölçütlere göre arkadaşlarının çalışmalarını değerlendirebilecek Verilen parametreler çerçevesinde yeni bir ürün geliştirebilecek/yaratabilecek Verilen çalışmayı bağımsızca yürütebilecek Verilen bir çalışma üzerinde grup halinde çalışabilecek İlgili kavramları sayabilecek ve açıklayabilecek Öğrenmenin değerini takdir edecek
-----------------------------	--

Dersin Amaçları:	İlgili kavram(lar)la alakalı farkındalık yaratmak ve bunu geliştirmek. Belirlenen kavram(lar)ın geçerliliğini tartışmak. Seçilen/belirlenen becerileri geliştirmek Seçilen kavramlar bağlamında öğrencilerin fikirlerini/bilgilerini/kavrayışlarını geliştirmek Belirlenen kavram/kuram/konularla ilgili öğrencilerle var olan bilgilerini yenilemek Yeniliği teşvik etmek Eleştirel düşünceyi geliştirmek
-------------------------	--

Öğrenci İş Yüğü:

	Derse hazırlık Ders saatleri Ara sınav Ara sınava hazırlık Final sınavı Final sınavına hazırlık Sunum(lar) Sunum(lara)a hazırlık Proje yazımı Grup çalışması Sınıf içi tartışma(lar) Kısa sınav(lar) Kısa sınav(lar)a hazırlık Ders öncesi ödev(ler) Ödev(ler)
AKTS Formülü:	150 / 25 = 6.24
Kaynaklar:	1. Christopher Lovelock, Jochen Wirtz (2004) Services Marketing People, Technology, Strategy, Fifth Edition, Pearson, USA. 2. Manfred Bruhn, Dominik Georgi (2006) Services Marketing Managing the Service Value Chain, First Edition, Prentice Hall, USA.
Değerlendirme:	Mid-term Examination : 25% Final Examination : 35% Project : 15% Quiz : 10% Homeworks : 10% Participation : 5%
İşe Yerleştirme(Staj):	-
Ön Koşul Ders Kodları:	-
1. Hafta (19 – 23 Eylül)	Introduction to Services Marketing
2. Hafta (26 – 30 Eylül)	Consumer Behaviour in Service Encounters
3. Hafta (3 – 7 Ekim)	Case Study
4. Hafta (10 – 14 Ekim)	Positioning Services in Competitive Markets
5. Hafta (17 – 21 Ekim)	Creating the Service Product
6. Hafta (24 – 28 Ekim)	Case Study
7. Hafta (31 - 4 Kasım)	CRM
8. Hafta (7 - 11 Kasım)	MIDTERM WEEK
9. Hafta (14 – 18 Kasım)	Designing the Communications Mix for Services
10. Hafta (21 – 25 Kasım)	Pricing and Revenue Management
11. Hafta (28 - 2 Aralık)	Case Study
12. Hafta (5 – 9 Aralık)	Social Media Marketing
13. Hafta (12 -16 Aralık)	Presentations
14. Hafta (19 - 23 Aralık)	Presentations
15. Hafta (24 – 30 Aralık)	FİNAL SINAVLARI HAFTASI
16. Hafta	FİNAL SINAVLARI HAFTASI
17. Hafta	
18. Hafta	
19. Hafta	
20. Hafta	

21. Hafta	
22. Hafta	
23. Hafta	
24. Hafta	
25. Hafta	
26. Hafta	
27. Hafta	
28. Hafta	
