

AKTS DERS TANITIM FORMU
ECTS Course Description Form

I. BÖLÜM (Senato Onayı)
PART I (Senate Approval)

Dersi Açan Fakülte /YO Offering School	Antalya Bilim Üniversitesi Turizm Fakültesi Antalya Bilim University School of Tourism						
Dersi Açan Bölüm Offering Department	Turizm İşletmeciliği Tourism Management						
Dersi Alan Program (lar) Program(s) Offered to	Turizm İşletmeciliği Lisans (İngilizce) Tourism Management - Undergraduate (English)			Zorunlu Compulsory			
Ders Kodu Course Code	TRM 3001						
Ders Adı Course Name	Hizmet Pazarlaması Services Marketing						
Öğretim dili Language of Instruction	İngilizce English	Ders Türü Type of Course	Teorik Theoretical				
Ders Seviyesi Level of Course	Lisans Undergraduate	AKTS ECTS	5				
Haftalık Ders Saati Hours per Week	3						
Notlandırma Türü Grading Mode	Harf Notu Letter Grade						
Ön koşul/lar Pre-requisites	TRM 2005						
Yan koşul/lar Co-requisites	Bulunmamaktadır. None						
Kayıt Kısıtlaması Registration Restriction	Belirlenen kontenjanın üzerinde kayıt alınmamaktadır. No course registration above the determined quota.						
Dersin Amacı Educational Objective	Dersin amacı, hizmet pazarlaması ve içeriğini kavramak, hizmet pazarlaması prensipleri ve ilkelerini incelemek, kaliteli hizmetlerin sunulmasında ve yönetilmesinde için ortaya çıkan benzersiz zorlukları derinlemesine anlamak; bu zorluklarla başa çıkılmasında yararlanılan stratejileri ve araçları tanıtmaktır. The purpose of the course is to understand the service marketing and its content, to examine the service marketing principles and guidelines, to understand the unique difficulties that may be faced during the presentation and management of quality service and to introduce the strategies and tools to cope with the difficulties.						
Ders İçeriği Course Description	Hizmet organizasyonunun gereklilikleri, pazarlama kavramlarının uygulanması, hizmet endüstrisinde yöntem ve teknikler, pazarlama fonksiyonunun idaresi, hizmet endüstrisinde pazarlama bileşenlerini yönetmek, hizmetlerin fiyatlandırılması, kalitesi, ve hizmet süreç yönetimi kavramları ders kapsamında ele alınmaktadır. Requirements of service organization, application of marketing concepts, methods and techniques in service industry, management of marketing function, managing marketing components in service industry, pricing and quality of services, and service process management concepts are covered in the course.						
Öğrenim Çıktıları Learning Outcomes	ÖÇ/LO 1	Ürün, fiyat, yer, tanıtım, süreçler, fiziksel kanıtlar ve insanlar gibi unsurlar da dahil olmak üzere hizmet pazarlamasının kendine özgü bileşenlerini kavrar. Understands the unique components of service marketing including product, prices, place, promotion, process, physical evidence and people.					
	ÖÇ/LO 2	Hizmet pazarlamasının özelliklerini ve hizmetin niteliklerini tahlil eder. Analyzes the service marketing and service qualifications.					
	ÖÇ/LO 3	Müşteri sadakatini sağlamak için hizmet kalitesi ölçümleri tasarlar ve müşteri ilişkileri önerilerinin etkinliğini ve verimliliğini değerlendirir Designs service quality measurements to understand customer loyalty and evaluates the efficiency and productivity of customer relations.					
	ÖÇ/LO 4	Modern dünyada hizmet işletmelerinin özelliklerini ve kültürel etkiler dahil olmak üzere yaşadığı zorlukları tanımlar ve tartışır. Describes and discusses the qualifications of service companies in the modern world and their difficulties including the cultural effects.					
	ÖÇ/LO 5	Etkin bir hizmet sunumu sisteminin oluşturulması anlamında pazarlama ve diğer işletme fonksiyonları arasındaki temel bağlantıları tartışır. Discusses the fundamental links between marketing and other management functions to establish an efficient service presentation.					
II. BÖLÜM (Fakülte Kurulu Onayı) PART II (Faculty Board Approval)							
	PROGRAM ÇIKTILARI PROGRAM OUTCOMES		ÖÇ/LO 1	ÖÇ/LO 2	ÖÇ/LO 3	ÖÇ/LO 4	ÖÇ/LO 5
PÇ1 PO1	Türkçe ve İngilizce sözlü, yazılı ve görsel yöntemlerle etkin iletişim kurma rapor yazma ve sunum yapma becerisi. Ability to communicate effectively and write and present a report in Turkish and English.	x	x	x	x	x	
PÇ2	Hem bireysel hem de disiplin içi ve çok disiplinli takımlarda etkin biçimde çalışabilme becerisi.	v	v	v	v	v	

Temel Çıktılar (Üniversite Genelinde) Basic Outcomes (University-wide)	PO2	Ability to work individually, and in intra-disciplinary and multi-disciplinary teams.	^	^	^	^	^
	PC3	Yaşam boyu öğrenmenin gerekliliği bilinci ve bilgiye erişebilme, bilim ve teknolojiadaki gelişmeleri izleme ve kendini sürekli yenileme becerisi.	x	x	x	x	x
	PO3	Recognition of the need for life-long learning and ability to access information , follow developments in science and technology, and continually reinvent oneself.					
	PC4	Proje yönetimi , risk yönetimi, yenilikçilik ve değişiklik yönetimi, girişimcilik, ve sürdürülebilir kalkınma hakkında bilgi.					
	PO4	Knowledge of project management, risk management, innovation and change management, entrepreneurship, and sustainable development.				x	x
	PC5	Sektörler hakkında farkındalık ve iş planı hazırlama becerisi .				x	x
	PO5	Awareness of sectors and ability to prepare a business plan.					
PC6	Mesleki ve etik sorumluluk bilinci ve etik ilkelerine uygun davranma.						
PO6	Understanding of professional and ethical responsibility and demonstrating ethical behavior.				x		
Fakülte/YO Çıktıları Faculty Specific Outcomes	PC7	Bilgiyi etkin bir şekilde kavramsallaştırma, uygulama, analiz etme, sentezleme ve değerlendirme becerisine sahiptir (Eleştirel Düşünme);				x	x
	PO7	Ability to conceptualize, apply, analyze, synthesize and evaluate information effectively (Critical Thinking);					
	PC8	Yenilikçi fikir ve ürünleri yaratıcılıkla üretebilir (Yaratıcılık);					
	PO8	Ability to produce innovative ideas and products with creativity (Creativity);					x
	PC9	Liderlik, girişimcilik ve kendi kendini yönlendirme becerilerine sahiptir (Liderlik ve Girişimcilik);					
	PO9	Gains leadership, entrepreneurship and self-direction skills (Leadership and Entrepreneurship);	x				x
	PC10	Etik değer ve ilkeleri önemser; mesleki ve toplumsal yaşamda bunlara uygun davranır (Etik Davranış);					
PO10	Awareness about ethical values and principles; behaves accordingly in professional and social life (Ethical Behavior);				x	x	
PC11	Bilgi gereksinimini anlar, tanımlar ve bu bilgiye ulaşır; bilgiyi etkili bir şekilde kullanıp başkalarıyla paylaşır (Bilgi Okuryazarlığı)						
PO11	Understands, defines and accesses information needs; use and share information effectively with others (Information Literacy)	x	x	x	x	x	
PC12	Bilgi ve iletişim teknolojilerini bilgi edinmede etkili bir biçimde kullanabilir, bilgi ve deneyimlerini, teknoloji ve görsel araçları kullanarak başkalarıyla paylaşabilir (Bilgi ve İletişim Teknolojileri Okuryazarlığı).						
PO12	Use information and communication technologies effectively in acquiring information and share their knowledge and experience with others using technology and visual tools (Information and Communication Technologies Literacy).	x	x	x	x	x	
	PC13	Yazılı ve sözlü iletişim araçlarına hâkim olarak, etkin bir iletişim kurabilir, gerekli sunum / poster / rapor vb. çıktıları oluşturabilir, kendisini en az iki farklı dilde ifade edebilir.					
	PO13	having good command of written and oral communication tools, communicate effectively and make effective presentations / posters / reports etc., create outputs, express him/herself in at least two languages	x	x			
	PC14	Edindiği teorik bilgiyi, uygulamada kullanabilir, ve karşılaştığı olayları bu çerçevede yorumlayabilir.					
PO14	Use the acquired theoretical knowledge in practice and interpret the events she/he encounters within this framework.	x	x	x	x	x	
PC15	Turizm sektöründeki bir işletmenin yönetim sürecini, işletmenin farklı birimlerinin/fonksiyonlarının (pazarlama, misafir ilişkileri, resepsiyon, insan kaynakları, satış gibi) işleyiş şeklini, işletme içindeki ve işletmenin çevresindeki paydaşlarla olan dinamiklerini anlayabilir.						
PO15	Can understand the management process of an enterprise in the tourism sector, the operation of different units/functions of the enterprise (such as marketing, guest relations, reception, human resources, sales), and the dynamics of the business with stakeholders.	x	x	x			

**Program Çıktıları
Discipline Specific
Outcomes (program)**

PC16	Yaşam boyu öğrenme ve gelişme ihtiyacının farkında olarak, gerekli kaynaklara erişim sağlayabilir, kaynaklardan edindiği bilgiyi yorumlayabilir ve edinilen bilgiyi temel nicel ve nitel yöntemlerle değerlendirebilir.	x	x	x	x	x
PO16	Being aware of the need for lifelong learning and development, access the necessary resources, interpret the information obtained from the sources and evaluate the acquired knowledge with basic quantitative and qualitative methods.					
PC17	Mesleki etik ve mesleki sorumluluk bilincine sahip olarak, insana ve çevreye karşı duyarlı davranarak, sürdürülebilir iş modelleri geliştirebilir.					x
PO17	Develop sustainable business models by being sensitive to people and the environment, with a sense of professional ethics and professional responsibility.					
PC18	Turizm sektöründeki paydaşları (turistler, oteller, restoranlar, acenteler, tur operatörleri, tedarikçiler, rakipler vb.) tanıyarak, bu paydaşlar arasındaki ilişkiyi, sektörel dinamikleri ve gelişmeleri anlayabilir.	x	x			
PO18	Recognize the stakeholders (tourists, hotels, restaurants, agencies, tour operators, suppliers, competitors, etc.) in the tourism sector, understand the relationship between these stakeholders, sectoral dynamics and developments.					

**III. BÖLÜM (Bölüm Kurulunda Görüşülür)
PART III (Department Board Approval)**

	Konu No	Hafta	Konu	ÖÇ/LO 1	ÖÇ/LO 2	ÖÇ/LO 3	ÖÇ/LO 4	ÖÇ/LO 5
	#Subjects	Week	Subject					
Öğretilen Konular, Konuların Öğrenim Çıktılarına Katkıları, ve Öğrenim Değerlendirme Metodları Course Subjects, Contribution of Course Subjects to Learning Outcomes, and Methods for Assessing Learning of Course Subjects	K/S 1	1	Giriş: Ders içeriğinin paylaşılması Introduction: Sharing the course content	D1				
	K/S 2	2	Hizmet Pazarlamasına Giriş Introduction to Service Marketing		D1			
	K/S 3	3	Hizmetlerin Temel Özellikleri Main qualifications of services	D1				
	K/S 4	4	Hizmet Pazarlaması Bileşenleri Components of service marketing		D1			
	K/S 5	5	Hizmet Ürünlerinin Tasarımı ve Yönetimi Design and management of service products		D1			
	K/S 6	6	Hizmetlerin Fiyatlandırılması Pricing		D1			D1
	K/S 7	7	Hizmetlerde Dağıtım Distribution in services			D1		
		8	Ara Sınav Midterm Exam	D1	D1	D1	D1	D1
	K/S 8	9	Hizmetlerde Pazarlama İletişimi Marketing communication in services				D2,3	
	K/S 9	10	Hizmet Kalitesi Service quality				D2,3	
	K/S 10	11	Hizmet Hatası ve Telafileri Service Errors and Compensations					D2,3
	K/S 11	12	Hizmetlerde Fiziksel Kanıtlar Physical Evidence in Services			D2,3	D2,3	D2,3
	K/S 12	13	Bireysel Sunumlar Individual Presentations	D2	D2	D2	D2	D2
	K/S 13	14	Bireysel Sunumlar Individual Presentations	D2	D2	D2	D2	D2
		Dönem Sonu Sınavı Final Exam	D3	D3	D3	D3	D3	
Öğrenim Değerlendirme Metodları, Ders Notuna Etki Ağlıkları, Uygulama ve Telafi Kuralları Assessment Methods, Weight in Course Grade, Implementation and Make- Up Rules	No	Tür Type	Ağırlık Weight	Uygulama Kuralı Implementation Rule			Telafi Kuralı Make-Up Rule	
	D1	Ara Sınav Midterm Exam	30%	Açık Uçlu Open-ended			Öğrenci, okul yönetmeliğine göre kabul edilebilir meşru bir belge sağlıyorsa telafi sınavı yapılacaktır. A make-up exam will be given if the student provides a legitimate document acceptable according to school	
	D2	Ödev Assignment	20%	Sunumlar Presentations				
	D3	Final Sınavı	50%	Açık Uçlu				

	Final Exam		Open-ended	according to school regulations.		
TOPLAM / SUM 100%						
Öğretim Çıktılarının Kazanılmasının Kanıtı Evidence of Achievement of Learning Outcomes	Öğrenciler öğrendiklerini, sınıf tartışmalarında, sınavlarda ve quizlerle göstermektedir. Ayrıca verilen ödevle, öğrencinin derste öğrendiği teorik bilgi ile, sahada karşılaşılabilecek olayları yorumlaması istenilmektedir. Students demonstrate what they have learned in class discussions, exams, and quizzes. In addition, with the given homework, the student is asked to interpret the theoretical knowledge learned in the lesson and the events that he will encounter in the field.					
Harf Notu Belirleme Metodu Method for Determining Letter Grade	Bütün değerlendirmelerin başarıyla tamamlanması sonucu, ortalama not belirlenecek ve final harf notuna dönüştürülecektir. Upon successful completion of all assessments, the average grade will be determined and converted into a final letter grade.		HARF NOTU GRADE	ARALIK MARKS	HARF NOTU GRADE	ARALIK MARKS
			A+	-	C+	60-64
			A	95-100	C	55-59
			A-	85-94	C-	50-54
			B+	80-84	D+	45-49
			B	75-79	D	40-44
		B-	65-74	F	0-39	
Öğretim Metodları, Tahmini Öğrenci Yüğü Teaching Methods, Student Work Load	No	Tür Method	Açıklama Explanation		Saat Hours	
	Öğretim elemanı tarafından uygulanan süre // Time applied by instructor					
	1	Sınıf Dersi Lecture	3 saat/hafta 3 hours/week			36
	2	Etkileşimli Ders Interactive Lecture				
	3	Problem Dersi Recitation				
	4	Laboratuvar Laboratory				
	5	Uygulama Practical				
	6	Saha Çalışması Field Work				
	Öğrencinin ayırması beklenen tahmini süre // Time expected to be allocated by student					
	7	Ara Sınav Midterm Exam	Öğrencinin ara sınavı öncesinde yapması beklenen hazırlık saati The preparation time that the student is expected to do before the midterm exam			20
	8	Ödev Assignment	Ödev konusunun araştırılması ve sunum/rapor olarak hazırlanması için geçen süre Researching the topic of the presentation and time required to prepare the presentation			25
	9	Sunum Presentations	Sunum konusunun araştırılması ve sunum için hazırlanma Researching the topic of the presentation and preparing for the presentation			26
	10	Ders Tekrarı Review	Haftalık ders öncesi yapılan çalışmalar (1 saat/hafta) Weekly pre-class studies (1 hour/week)			14
11	Final Sınavı Final Exam	Öğrencinin final sınavı öncesinde yapması beklenen hazırlık saati The preparation time that the student is expected to do before the final exam			25	
12	Ofis Saati Office Hours	Dersten sonra isteyen öğrencilerin katıldığı, anlaşılmayan konuların tekrar edildiği süre Time needed to repeat the subjects that are not understood with the voluntary participation of students (3 hours/week)			12	
TOPLAM / TOTAL					158	
IV. BÖLÜM IV. PART						
Öğretim Elemanı Instructor	İsim Soyisim Name Surname	Dr. Gözdegül BAŞER				
	E-posta E-mail	gozdegul.baser@antalya.edu.tr	Ofis Office	B2-43		
	Görüşme saatleri Office Hours	3 saat/hafta (Öğretim üyesinin haftalık ders programına göre belirlenir ve dönem başında ilan edilir.) 3 hours/week (Determined according to the weekly course schedule of the lecturer and announced at the beginning of the semester.)				
Ders Materyalleri Course Materials	Zorunlu Mandatory	Essentials of Services Marketing, Jochen Wirtz, Christopher Lovelock, Pearson.				
	Önerilen Recommended	Marketing Management in Turkey: Cases and Challenges, Donald N.Thompson, Gazi Kitapevi.				
Diğer	Akademik Dürüstlük	Okulla ilgili dürüstlük ihlallerini içerir ancak sadece kopya çekme, eser hırsızlığı ile sınırlı değildir, başkalarının çalışmalarını teslim etme, öğretim görevlisi ya da başkasının çalışmasını izinsiz kullanmayıda içerir. Hehangi bir dürüstlük ihlali ciddi bir akademik suçtur ve disiplin cezası vardır.				
	Scholastic Honesty	It includes violations of school integrity, but is not limited to cheating, plagiarism, but also handing over the work of others, using the work of a lecturer or someone else without permission. Any breach of integrity is a serious academic offense and is subject to disciplinary action.				

Other

Engelli Öğrenciler Students with Disabilities	Engelli öğrencilere belirli sınırlar dahilinde yardım sağlanır. Students with disabilities are provided with assistance within certain limits.
Güvenlik Konuları Safety Issues	
Esneklik Flexibility	Ders içeriği değişebilir. Öğrenciler değişiklikler hakkında bilgilendirilir. Course content is subject to change. Students are informed about the changes.

Form No: ÜY-FR-1064 Yayın Tarihi:06.04.2022 Değ.No:0 Değ. Tarihi:-