

**AKTS DERS TANITIM FORMU**  
**ECTS Course Description Form**

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

<b>Dersi Açan Fakülte /YO</b> <b>Offering School</b>	Antalya Bilim Üniversitesi Turizm Fakültesi Antalya Bilim University School of Tourism						
<b>Dersi Açan Bölüm</b> <b>Offering Department</b>	Turizm İşletmeciliği Tourism Management						
<b>Dersi Alan Program (lar)</b> <b>Program(s) Offered to</b>	Turizm İşletmeciliği Lisans ( İngilizce) Tourism Management - Undergraduate (English)			Zorunlu Compulsory			
<b>Ders Kodu</b> <b>Course Code</b>	TRM 331						
<b>Ders Adı</b> <b>Course Name</b>	Hizmet Pazarlaması Services Marketing						
<b>Öğretim dili</b> <b>Language of Instruction</b>	İngilizce English	<b>Ders Türü</b> <b>Type of Course</b>	Teorik Theoretical				
<b>Ders Seviyesi</b> <b>Level of Course</b>	Lisans Undergraduate	<b>AKTS</b> <b>ECTS</b>	5				
<b>Haftalık Ders Saati</b> <b>Hours per Week</b>	3						
<b>Notlandırma Türü</b> <b>Grading Mode</b>	Harf Notu Letter Grade						
<b>Ön koşul/lar</b> <b>Pre-requisites</b>	Bulunmamaktadır. None						
<b>Yan koşul/lar</b> <b>Co-requisites</b>	Bulunmamaktadır. None						
<b>Kayıt Kısıtlaması</b> <b>Registration Restriction</b>	Belirlenen kontenjanın üzerinde kayıt alınmamaktadır. No course registration above the determined quota.						
<b>Dersin Amacı</b> <b>Educational Objective</b>	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.						
<b>Ders İçeriği</b> <b>Course Description</b>	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.						
<b>Öğrenim Çıktıları</b> <b>Learning Outcomes</b>	<b>ÖÇ/LO 1</b>	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.					
	<b>ÖÇ/LO 2</b>	Hizmet pazarlamasının özelliklerini ve hizmetin niteliklerini tahlil eder. Analyzes the service marketing and service qualifications.					
	<b>ÖÇ/LO 3</b>	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.					
	<b>ÖÇ/LO 4</b>	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.					
	<b>ÖÇ/LO 5</b>	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.					
<b>II. BÖLÜM (Fakülte Kurulu Onayı)</b> <b>PART II ( Faculty Board Approval)</b>							
<b>PROGRAM ÇIKTILARI</b> <b>PROGRAM OUTCOMES</b>			<b>ÖÇ/LO 1</b>	<b>ÖÇ/LO 2</b>	<b>ÖÇ/LO 3</b>	<b>ÖÇ/LO 4</b>	<b>ÖÇ/LO 5</b>
<b>PÇ1</b> <b>PO1</b>	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

<b>Temel Çıktılar (Üniversite Genelinde) Basic Outcomes (University-wide)</b>	<b>PÇ2</b> <b>PO2</b>	Hem bireysel hem de disiplin içi ve çok disiplinli takımlarda etkin biçimde çalışabilme becerisi. Ability to work individually, and in intra-disciplinary and multi-disciplinary teams.	x	x	x	x	x
	<b>PÇ3</b> <b>PO3</b>	Yaşam boyu öğrenmenin gerekliliği bilinci ve bilgiye erişebilme, bilim ve teknolojiadaki gelişmeleri izleme ve kendini sürekli yenileme becerisi. Recognition of the need for life-long learning and ability to access information , follow developments in science and technology, and continually reinvent oneself.	x	x	x	x	x
	<b>PÇ4</b> <b>PO4</b>	Proje yönetimi , risk yönetimi, yenilikçilik ve değişiklik yönetimi, girişimcilik, ve sürdürülebilir kalkınma hakkında bilgi. Knowledge of project management, risk management, innovation and change management, entrepreneurship, and sustainable development.				x	x
	<b>PÇ5</b> <b>PO5</b>	Sektörler hakkında farkındalık ve iş planı hazırlama becerisi . Awareness of sectors and ability to prepare a business plan.			x		x
	<b>PÇ6</b> <b>PO6</b>	Mesleki ve etik sorumluluk bilinci ve etik ilkelerine uygun davranma. Understanding of professional and ethical responsibility and demonstrating ethical behavior.				x	
	<b>Fakülte/YO Çıktıları Faculty Specific Outcomes</b>	<b>PÇ7</b> <b>PO7</b>	Bilgiyi etkin bir şekilde kavramsallaştırma, uygulama, analiz etme, sentezleme ve değerlendirme becerisine sahiptir (Eleştirel Düşünme); Ability to conceptualize, apply, analyze, synthesize and evaluate information effectively (Critical Thinking);			x	x
<b>PÇ8</b> <b>PO8</b>		Yenilikçi fikir ve ürünleri yaratıcılıkla üretebilir (Yaratıcılık); Ability to produce innovative ideas and products with creativity (Creativity);					x
<b>PÇ9</b> <b>PO9</b>		Liderlik, girişimcilik ve kendi kendini yönlendirme becerilerine sahiptir (Liderlik ve Girişimcilik); Gains leadership, entrepreneurship and self-direction skills (Leadership and Entrepreneurship);	x				x
<b>PÇ10</b> <b>PO10</b>		Etik değer ve ilkeleri önemser; mesleki ve toplumsal yaşamda bunlara uygun davranır (Etik Davranış); Awareness about ethical values and principles; behaves accordingly in professional and social life (Ethical Behavior);			x	x	
<b>PÇ11</b> <b>PO11</b>		Bilgi gereksinimini anlar, tanımlar ve bu bilgiye ulaşır; bilgiyi etkili bir şekilde kullanıp başkalarıyla paylaşır (Bilgi Okuryazarlığı) Understands, defines and accesses information needs; use and share information effectively with others (Information Literacy)	x	x	x	x	x
<b>PÇ12</b> <b>PO12</b>		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). 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
<b>Program Çıktıları</b>	<b>PÇ13</b> <b>PO13</b>	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. 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			
	<b>PÇ14</b> <b>PO14</b>	Edindiği teorik bilgiyi, uygulamada kullanabilir, ve karşılaştığı olayları bu çerçevede yorumlayabilir. Use the acquired theoretical knowledge in practice and interpret the events she/he encounters within this framework.	x	x	x	x	x
	<b>PÇ15</b> <b>PO15</b>	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. 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		

**Discipline Specific Outcomes (program)**

<b>PC16</b>	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
<b>PO16</b>	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.					
<b>PC17</b>	Mesleki etik ve mesleki sorumluluk bilincine sahip olarak, insana ve çevreye karşı duyarlı davranarak, sürdürülebilir iş modelleri geliştirebilir.					x
<b>PO17</b>	Develop sustainable business models by being sensitive to people and the environment, with a sense of professional ethics and professional responsibility.					
<b>PC18</b>	Turizm sektöründeki paydaşları (turistler, oteller, restoranlar, acenteler, tur operatörleri, tedarikçiler, rakipler vb.) tanıyarak, bu paydaşlar arasındaki ilişkiyi, sektörel dinamikleri ve gelişmeleri anlayabilir.	x	x			
<b>PO18</b>	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 #Subjects	Hafta Week	Konu Subject	ÖÇ/LO 1	ÖÇ/LO 2	ÖÇ/LO 3	ÖÇ/LO 4	ÖÇ/LO 5
	<b>Öğretilen Konular, Konuların Öğrenim Çıktılarına Katkıları, ve Öğrenim Değerlendirme Metodları</b> 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	
<b>Öğrenim Değerlendirme Metotları, Ders Notuna Etki Ağırkları, Uygulama ve Telafi Kuralları</b> Assessment Methods, Weight in Course Grade,	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	
	D2	Ödev Assignment	20%	Sunumlar Presentations			ılacaktır. A make-up exam will be given if the student	

<b>Implementation and Make-Up Rules</b>	D3	Final Sınavı Final Exam	50%	Açık Uçlu Open-ended	provides a legitimate document acceptable according to school regulations.		
	<b>TOPLAM / SUM</b>			<b>100%</b>			
<b>Öğrenim Çıktılarının Kazanılmasının Kanıtı</b> <b>Evidence of Achievement of Learning Outcomes</b>	Öğrenciler öğrendiklerini, sınıf tartışmalarında, sınavlarda ve quizlerle göstermektedir. Ayrıca verilen ödevle, öğrencinin derste öğrendiği teorik bilgi ile, sahada karşılaşacağı 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.						
<b>Harf Notu Belirleme Metodu</b> <b>Method for Determining Letter Grade</b>	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.			<b>HARF NOTU GRADE</b>	<b>ARALIK MARKS</b>	<b>HARF NOTU GRADE</b>	<b>ARALIK MARKS</b>
				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	
<b>Öğretim Metodları, Tahmini Öğrenci Yüğü</b> <b>Teaching Methods, Student Work Load</b>	<b>No</b>	<b>Tür Method</b>	<b>Açıklama</b>	<b>Explanation</b>	<b>Saat Hours</b>		
	<b>Öğretim elemanı tarafından uygulanan süre // Time applied by instructor</b>						
	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					
	<b>Öğrencinin ayırması beklenen tahmini süre // Time expected to be allocated by student</b>						
	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			25	
	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			35	
	9	Sunum Presentations	Sunum konusunun araştırılması ve sunum için hazırlanma Researching the topic of the presentation and preparing for the presentation				
10	Ders Tekrarı Review	Haftalık ders öncesi yapılan çalışmalar (1 saat/hafta) Weekly pre-class studies (1 hour/week)			12		
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			50		
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		
<b>TOPLAM / TOTAL</b>					<b>170</b>		
<b>IV. BÖLÜM</b> <b>IV. PART</b>							
<b>Öğretim Elemanı</b> <b>Instructor</b>	<b>İsim Soyisim</b> <b>Name Surname</b>	Dr. Gözdegül BAŞER					
	<b>E-posta</b> <b>E-mail</b>	gozdegul.baser@antalya.edu.tr	<b>Ofis</b> <b>Office</b>	B2-43			
	<b>Görüşme saatleri</b> <b>Office Hours</b>	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.)					
<b>Ders Materyalleri</b> <b>Course Materials</b>	<b>Zorunlu</b> <b>Mandatory</b>	Essentials of Services Marketing, Jochen Wirtz, Christopher Lovelock, Pearson.					
	<b>Önerilen</b> <b>Recommended</b>	Marketing Management in Turkey: Cases and Challenges, Donald N. Thompson, Gazi Kitapevi.					

<b>Diğer</b> <b>Other</b>	<b>Akademik Dürüstlük</b> <b>Scholastic Honesty</b>	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 kullanmayı da içerir. Herhangi bir dürüstlük ihlali ciddi bir akademik suçtur ve disiplin cezası vardır. 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.
	<b>Engelli Öğrenciler</b> <b>Students with Disabilities</b>	Engelli öğrencilere belirli sınırlar dahilinde yardım sağlanır. Students with disabilities are provided with assistance within certain limits.
	<b>Güvenlik Konuları</b> <b>Safety Issues</b>	
	<b>Esneklik</b> <b>Flexibility</b>	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:-