|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ABU_KKK_01-15.jpg** | **AKTS DERS TANITIM FORMU** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **I. BÖLÜM (Senato Onayı)** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Dersi Açan Fakülte /YO** | *Turizm Fakültesi* | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Dersi Açan Bölüm** | *Turizm ve Otel İşletmeciliği* | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Dersi Alan Program (lar)** | *Turizm ve Otel İşletmeciliği* | | | | | | | | | | | | *Zorunlu* | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |  | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |  | | | | | | |
| **Ders Kodu** | *TRM 331* | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Ders Adı** | *Hizmet Pazarlaması* | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Öğretim dili** | *İngilizce* | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Ders Türü** | *Ders* | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Ders Seviyesi** | *Lisans* | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Haftalık Ders Saati** | **Ders: 3** | | | | | | **Lab:** | | | | **Uygulama** | | | **Diğer:** | | | | | |
| **AKTS Kredisi** | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Notlandırma Türü** | *Harf Notu* | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Ön koşul/lar** |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Yan koşul/lar** |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Kayıt Kısıtlaması** |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Dersin Amacı** | *Kaliteli hizmetlerin sunulmasında ve yönetilmesinde için ortaya çıkan benzersiz zorlukları derinlemesine anlamak; bu zorluklarla başa çıkılmasında yararlanılan stratejileri ve araçları tanıtmak* | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Ders İçeriği** | *Hizmet organizasyonunun gereklilikleri, pazarlama kavramlarının uygulanması, hizmet endüstrisinde yöntem ve teknikler, pazarlama fonksiyonunun idaresi, hizmet endüstrisinde reklamcılık, alan satışı, ticaret ve satış promosyonu gibi çeşitli tanıtım güçlerinin kullanılması ve sınırlandırılması* | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Öğrenim Çıktıları** | **ÖÇ1** | | Ürün, fiyat, yer, tanıtım, süreçler, fiziksel kanıtlar ve insanlar gibi unsurlar da dahil olmak üzere hizmet pazarlamasının kendine özgü zorluklarını açıklar | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **ÖÇ2** | | Saklama stratejileri dâhil, müşteri ilişkileri pazarlamasının (CRM), müşteri hizmetlerinde mükemmellik sağlayan bir ortam yarattığını açıklar | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **ÖÇ2** | | Müşteri sadakatini sağlamak için hizmet kalitesi ölçümleri tasarlar ve müşteri ilişkileri önerilerinin etkinliğini ve verimliliğini değerlendirir | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **ÖÇ4** | | Modern dünyada hizmet işletmelerinin özelliklerini ve kültürel etkiler dahil olmak üzere yaşadığı zorlukları tanımlar ve tartışır | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **ÖÇ5** | | Etkin bir hizmet sunumu sisteminin oluşturulması anlamında pazarlama ve diğer işletme fonksiyonları arasındaki temel bağlantıları tartışır | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **ÖÇ6** | | Hizmet pazarlaması konularına hitap eden bir ekiple etkili bir şekilde çalışır | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **II. BÖLÜM (Fakülte Kurulu Onayı)** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
| **Temel Çıktılar** |  | | **Program Çıktıları** | | | | | | | | | **ÖÇ1** | | **ÖÇ2** | **ÖÇ3** | **ÖÇ4** | **ÖÇ5** | | **ÖÇ6** | |
| **PÇ1** | | Türkçe ve İngilizce sözlü, yazılı ve görsel yöntemlerle etkin iletişim kurma rapor yazma ve sunum yapma **becerisi**. | | | | | | | | |  | | X |  |  | X | |  | |
| **PÇ2** | | Hem bireysel hem de disiplin içi ve çok disiplinli takımlarda etkin biçimde çalışabilme **becerisi**. | | | | | | | | | X | |  |  | X |  | |  | |
| **PÇ3** | | Yaşam boyu öğrenmenin gerekliliği **bilinci** ve bilgiye erişebilme, bilim ve teknolojideki gelişmeleri izleme ve kendini sürekli yenileme **becerisi**. | | | | | | | | |  | |  | **X** | **X** |  | |  | |
| **PÇ4** | | Proje yönetimi , risk yönetimi, yenilikçilik ve değişiklik yönetimi, girişimcilik, ve sürdürülebilir kalkınma hakkında **bilgi**. | | | | | | | | |  | | **X** |  |  | **X** | |  | |
| **PÇ5** | | Sektörler hakkında **farkındalık** ve iş planı hazırlama **becerisi** . | | | | | | | | |  | |  |  | **X** | **X** | |  | |
| **PÇ6** | | Mesleki ve etik sorumluluk **bilinci** ve etik ilkelerine uygun **davranma**. | | | | | | | | | **X** | |  | **X** |  |  | | **X** | |
| **Fakülte/YO Çıktıları** | **PÇ7** | |  | | | | | | | | |  | |  |  |  |  | |  | |
| **PÇ8** | |  | | | | | | | | |  | |  |  |  |  | |  | |
| **PÇ9** | |  | | | | | | | | |  | |  |  |  |  | |  | |
| **PÇ10** | |  | | | | | | | | |  | |  |  |  |  | |  | |
| **PÇ11** | |  | | | | | | | | |  | |  |  |  |  | |  | |
| **PÇ12** | |  | | | | | | | | |  | |  |  |  |  | |  | |
| **Program Çıktıları** | **PÇ13** | | |  | | | | | | | |  | |  |  |  |  | |  | |
| **PÇ14** | | |  | | | | | | | |  | |  |  |  |  | |  | |
| **PÇ15** | | |  | | | | | | | |  | |  |  |  |  | |  | |
| **PÇ16** | | |  | | | | | | | |  | |  |  |  |  | |  | |
| **PÇ17** | | |  | | | | | | | |  | |  |  |  |  | |  | |
| **PÇ18** | | |  | | | | | | | |  | | | | | | |  |
| **III. BÖLÜM (Bölüm Kurulunda Görüşülür)** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
| **Öğretilen Konular, Konuların Öğrenim Çıktılarına Katkıları, ve Öğrenim Değerlendirme Metodları** | **Konu#** | **Hafta** | | | | **Konu** | | | | **ÖÇ1** | | | **ÖÇ2** | **ÖÇ3** | | **ÖÇ4** | **ÖÇ5** | | **ÖÇ6** |
| **K1** | *1-2* | | | | *Hizmet pazarlamasına giriş* | | | |  | | | D1 |  | |  |  | |  |
| **K2** | *3-4* | | | | *Hizmet pazarlaması: müşteriyi anlamak* | | | |  | | |  | D1 | |  | D1 | |  |
| **K3** | *5-6* | | | | *Hizmetlerin Sunumunun Standartlaştırma ve Uyumlaştırma* | | | |  | | | D1 |  | |  |  | | D1 |
| **K4** | 7 | | | | Ara sınav | | | |  | | |  |  | |  |  | |  |
| **K5** | 8-9 | | | | Hizmeti geliştiren ve sağlayan insanlar | | | |  | | |  | D1 | |  |  | |  |
| **K6** | 10-11 | | | | Hizmet pazarlamasında promosyon ve fiyatlama stratejileri | | | | D1 | | | D1 |  | |  |  | |  |
| **K7** | 12-13 | | | | Bireysel sunumlar | | | |  | | | D4 | D4 | | D4 | D4 | | D4 |
| **K8** | 14 | | | | Yarıyı sonu sınavı | | | |  | | |  |  | |  |  | |  |
| **Öğrenim Değerlendirme Metotları,**  **Ders Notuna Etki Ağırlıkları, Uygulama ve Telafi Kuralları** | **No** | **Tür** | | | | | | **Ağırlık** | | **Uygulama Kuralı** | | | | **Telafi Kuralı** | | | | | |
| **D1** | **Sınav** | | | | | | *%40*  *%50* | | *Ara sınav*  *Yarıyıl sonu sınavı* | | | |  | | | | | |
| **D2** | **Kısa Sınav (Quiz)** | | | | | |  | |  | | | |  | | | | | |
| **D3** | **Ödev** | | | | | | *%10* | | *Bireysel sunum* | | | |  | | | | | |
| **D4** | **Proje** | | | | | |  | |  | | | |  | | | | | |
| **D5** | **Rapor** | | | | | |  | |  | | | |  | | | | | |
| **D6** | **Sunum** | | | | | |  | |  | | | |  | | | | | |
| **D7** | **Katılım/Etkileşim** | | | | | |  | |  | | | |  | | | | | |
| **D8** | **Sınıf/Lab./Saha Çalışması** | | | | | |  | |  | | | |  | | | | | |
| **D9** | **Diğer** | | | | | | - | |  | | | |  | | | | | |
| **TOPLAM** | | | | | | | **%100** | | | | | | | | | | | |
| **Öğrenim Çıktılarının Kazanılmasının Kanıtı** | **Öğrenciler, öğrenim çıktılarını yapacakları bireysel ve grup sunumlarıyla gösterecektir.** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Harf Notu Belirleme Metodu** | Öğrenciler, aşağıdaki kriterlere göre puan kazanacaklardır:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Bireysel sunum | (1x10 puan) | 10 puan | | Ara sınav | (1 x 40 puan) | 40 puan | | Yarıyıl sonu sınavı | (1 x 50 puan) | 50 puan | | Toplam |  | 100 puan |   Harf notu öğrencinin aldığı puana göre aşağıdaki kriterler göz önünde bulundurularak hesaplanır:   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Toplam Puan | 100 | 100-90 | 89-87 | 86-84 | 83-80 | 79-77 | 76-74 | 73-70 | 69-67 | 66-64 | 63-60 | 59-0 | | Harf Notu | A+ | A | A- | B+ | B | B- | C+ | C | C- | D+ | D | F | | Rakam | 4.00 | 4.00 | 3.70 | 3.30 | 3.00 | 2.70 | 2.30 | 2.00 | 1.70 | 1.30 | 1.00 | 0.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Öğretim Metodları, Tahmini Öğrenci Yükü** | **No** | | | | **Tür** | | | | **Açıklama** | | | | | | | | | **Saat** |  | |
| **Öğretim elemanı tarafından uygulanan süre** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **1** | | | | **Sınıf Dersi** | | | | Bu ders, ders anlatımı, öğrencilerin bireysel ve grup sunumlarından oluşmaktadır. Tüm derslere, bireysel sunumlara ve grup projesi sunularına devam etmesi öğrencilerin başarısını belirleyeceğinden dersi takip etmek ve derslere katılmak gereklidir. | | | | | | | | | 12x3 = 36 | | |
| **2** | | | | **Etkileşimli Ders** | | | | Öğrenciler proje sunumu yapacaktır | | | | | | | | | 3x2 = 6 | | |
| **3** | | | | **Problem Dersi** | | | |  | | | | | | | | | 0 | | |
| **4** | | | | **Laboratuvar** | | | |  | | | | | | | | | 0 | | |
| **5** | | | | **Uygulama** | | | |  | | | | | | | | | 0 | | |
| **6** | | | | **Saha Çalışması** | | | |  | | | | | | | | | 0 | | |
| **Öğrencinin ayırması beklenen tahmini süre** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **6** | | | | **Proje** | | | |  | | | | | | | | |  | | |
| **7** | | | | **Ödev** | | | | Öğrenciler, talep tahmini ve ekonomik etki tahminiyle ilgili analitik derslerin ardından rapor hazırlar ve gönderir. Sınıf içindeki bazı ıygulamalar da ödev konusu haline gelebilir. | | | | | | | | | 6x3 =1 8 | | |
| **8** | | | | **Derse Hazırlık** | | | | Öğrenciler ders öncesi ilgili konuyla alakalı bölümü ve akademik yayınlar okuyacaktır | | | | | | | | | 12x2 = 28 | | |
| **9** | | | | **Ders Tekrarı** | | | | Öğrenciler ders sonrası ilgili konuyla alakalı bölümü ve akademik yayınlar okuyacaktır | | | | | | | | | 12x2 = 24 | | |
| **10** | | | | **Studyo** | | | |  | | | | | | | | | 0 | | |
| **11** | | | | **Ofis Saati** | | | | Her öğrenci bireysel ve takım çalışmaları için öğretim üyesi ile biraraya gelmeli. | | | | | | | | | 14x2 = 28 | | |
| *TOPLAM* | | | | | | | | * *136* | | | | | | | | | | |
| **IV. BÖLÜM** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Öğretim Elemanı** | **İsim** | | | | | | | | Prof. Dr. Fatma Bike KOCAOĞLU | | | | | | | | | | |
| **E-mail** | | | | | | | | fatma.bike@antalya.edu.tr | | | | | | | | | | |
| **Tel** | | | | | | | | *-* | | | | | | | | | | |
| **Ofis** | | | | | | | | * *0 242 245 0000 – 2286* | | | | | | | | | | |
| **Görüşme saatleri** | | | | | | | | *TBA* | | | | | | | | | | |
| **Ders Materyalleri** | **Zorunlu** | | | | | | | | *Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., Gremler, D.D., Mahaffey, T., & Hiltz, B. . Services marketing: Integrating customer focus across the firm. 6th Edition. Toronto, ON: McGraw-Hill Ryerson Limited, 2013.*  *Type: ISBN: 978-0-07-811205-8* | | | | | | | | | | |
|  | **Önerilen** | | | | | | | |  | | | | | | | | | | |
| **Diğer** | **Akademik Dürüstlük** | | | | | | | |  | | | | | | | | | | |
| **Engelli Öğrenciler** | | | | | | | |  | | | | | | | | | | |
| **Güvenlik Konuları** | | | | | | | |  | | | | | | | | | | |
| **Esneklik** | | | | | | | | Öğretim elemanı sınıfın ihtiyaçları doğrultusunda ders kapsamında değişiklik yapma hakkını saklı tutar. | | | | | | | | | | |