

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, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Tourism Management, Gastronomy and Culinary Arts	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	Hizmet endüstrisinde satış ve pazarlama operasyonlarına yönelik yönetim becerileri geliştirmek Develop management competencies in the marketing and sales operations of the service industry		
Ders İçeriği Course Description	Bu ders, hizmet sektörü – Oteller ve Restoranlar – kapsamındaki pazarlama ve satış operasyonlarına yönelik bilgi sağlamaktadır This course provides insights into the marketing and sales operations of the service industry – Hotels and Restaurants		
Öğrenim Çıktıları Learning Outcomes	ÖÇ/LO 1	Hizmet sektörü için pazarlamanın önemini tanımlayarak pazarlama sürecindeki adımları açıklar Describe the importance of marketing to the service industry and outline the steps in the marketing process.	
	ÖÇ/LO 2	Hizmet sektöründe reklam ve halkla ilişkiler faaliyetlerini uygular Apply advertisement and PR activities in the service industry.	
	ÖÇ/LO 3	Pazarlama sürecinde markalaşmanın önemini kavrar Understand the importance of branding in the service marketing process.	
	ÖÇ/LO 4	Hizmet sektöründe doğru fiyatlandırmanın önemini açıklar Explain the importance of proper pricing in the service industry	
	ÖÇ/LO 5	Otel ve restoranların pazarlama etkinliklerinin etkinliğini ve hizmet kalitesini değerlendirir Evaluate the effectiveness of the marketing efforts and service quality of the hotels and restaurants	

II. BÖLÜM (Fakülte Kurulu Onayı)

PART II (Faculty Board Approval)

Temel Çıktılar (Üniversite Genelinde) Basic Outcomes (University-wide)	PROGRAM ÇIKTILARI		ÖÇ/LO 1	ÖÇ/LO 2	ÖÇ/LO 3	ÖÇ/LO 4	ÖÇ/LO 5
	PC1 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.					
PC2 PO2	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
PC3 PO3	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
PC4	Proje yönetimi, risk yönetimi, yenilikçilik ve değişiklik yönetimi, girişimcilik, ve sürdürülebilir kalkınma hakkında bilgi.						X

	PO4	Knowledge of project management, risk management, innovation and change management, entrepreneurship, and sustainable development.						^
	PÇ5 PO5	Sektörler hakkında farkındalık ve iş planı hazırlama becerisi . Awareness of sectors and ability to prepare a business plan.	X					
	PÇ6 PO6	Mesleki ve etik sorumluluk bilinci ve etik ilkelerine uygun davranma. Understanding of professional and ethical responsibility and demonstrating ethical behavior.					X	
Fakülte/YO Çıktıları Faculty Specific Outcomes	PÇ7 PO7	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
	PÇ8 PO8	Yenilikçi fikir ve ürünleri yaratıcılıkla üretebilir (Yaratıcılık); Ability to produce innovative ideas and products with creativity (Creativity);		X				X
	PÇ9 PO9	Liderlik, girişimcilik ve kendi kendini yönlendirme becerilerine sahiptir (Liderlik ve Girişimcilik); Gains leadership, entrepreneurship and self-direction skills (Leadership and Entrepreneurship);						
	PÇ10 PO10	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	
	PÇ11 PO11	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
	PÇ12 PO12	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
	PÇ13 PO13	Turizm işletmeciliği ile ilgili kavramlar, kuramlar, ilkeler ve olgular ile ilgili kapsamlı ve sistemli bilgiye sahiptir. To have comprehensive and systematic knowledge of concepts, theories, principles and facts related to tourism management.	X					
PÇ14 PO14	İşletmecilik (finans-muhasebe, insan kaynakları yönetimi, pazarlama, araştırma-geliştirme vb.) ve yönetim (örgütlenme, planlama, koordinasyon, motivasyon, kontrol etme) bilgilerini turizm sektörüne uygulayabilir. Apply knowledge of business administration (finance-accounting, human resources management, marketing, research and development, etc.) and management (organising, planning, coordinating, motivating, controlling) to the tourism sector.			X				
PÇ15 PO15	acenteler, tur operatörleri, tedarikçiler, rakipler vb.) tanıy, bu paydaşlar arasındaki ilişkiyi, sektörel dinamikleri ve gelişmeleri anlayıp uyum sağlayabilir. Recognise the stakeholders in the tourism sector (tourists, hotels, restaurants, agencies, tour operators, suppliers, competitors, etc.), understand and adapt to the relationship between these stakeholders, sectoral dynamics and developments.	X						
PÇ16	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.							

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

PO16	To be able to communicate effectively by mastering written and oral communication tools, to be able to create the necessary presentations/posters/reports etc., to be able to express himself/herself in at least two different languages.					X
PC17	Farklı kültürleri tanıır; dünyadaki ve Türkiye'deki turistik değerleri ve kültürel miras unsurlarını bilir.					
PO17	Recognises different cultures; knows the touristic values and cultural heritage elements in the world and in Türkiye					
PC18	Turizm işletmeciliği ile ilgili teknolojik (bilgisayar yazılımlarını, otomasyon sistemlerini ve bilişim teknolojilerini) ve mesleki gelişmeleri takip eder, değişimleri işletmesine uyarlar ve bu gelişmelere göre bilgi, beceri ve yetkinliklerini artırır.					
PO18	Adapts the changes to the business and increases knowledge, skills and competences according to these developments.					
PC19	Görev yaptığı işletme içerisinde takım çalışması yapar, işletmenin paydaşları ile iş birliğini geliştirir ve işletmenin toplumu etkileyen boyutlarında (ekonomik, sosyal, çevresel, kültürel) bilgi ve bilince sahip olur.					
PO19	To be able to work in a team within the business, to develop co-operation with the stakeholders of the business and to have knowledge and awareness in the dimensions of the business that affect the society (economic, social, environmental, cultural).					
PC20	Mesleki etik ve mesleki sorumluluk bilincine sahip olarak, misafirlerin özel hayatına, kişisel güvenliğe, kültürel farklılığa ve çevreye karşı duyarlı davranarak gerekli hassasiyeti gösterir.	X				
PO20	Demonstrates the necessary sensitivity to the private life of the guests, personal safety, cultural diversity and the environment by being aware of professional ethics and professional responsibility.					
PC21	Turizm işletmeciliği alanında bilimsel araştırma bilgi ve yeteneğine sahip olur ve uygulanabilecek araştırma yöntemlerini kullanarak turizm işletmelerinin hizmet üretim süreçlerini çözümler, olası problemleri tanımlar, alternatif çözümleri tasarlar ve çözümleri planlar, uygular ve denetler.					X
PO21	To have the knowledge and ability of scientific research in the field of tourism management and to analyse the service production processes of tourism enterprises by using research methods that can be applied, to identify possible problems, to design alternative solutions and to plan, implement and supervise solutions.					
PC22	Mesleği ile ilgili mevzuatı (yasa, yönetmelik, genelge vb.), temel değer ve ilkeleri izleyerek bunlara uygun davranır; iş güvenliği, işçi sağlığı, sosyal güvenlik hakları, kalite kontrol ve yönetimi ile doğal çevrenin korunması ve sürdürülebilirlik konularında yeterli bilgi ve bilince sahip olur.					
PO22	etc.), basic values and principles related to the profession; has sufficient knowledge and awareness about occupational safety, occupational health, social security rights, quality control and management, protection of the natural environment and sustainability.					
PC23	düşünceyle belirleyebilir ve karşılaşılabilecek olası sorunlara bireysel veya ekip olarak yaratıcı ve yenilikçi çözüm önerileri geliştirir.					X
PO23	To be able to identify the source of current problems in the tourism sector with critical thinking and develop creative and innovative solutions to possible problems that may be encountered individually or as a team.					
PC24	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
PO24	Being aware of the need for lifelong learning and development, can access the necessary resources, interpret the information obtained from the sources and evaluate the acquired knowledge with basic quantitative and qualitative methods.					

**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
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	Hizmet kalitesi - hizmet pazarlaması kavramları Service quality – service marketing concepts	D1				D1
	K/S 4	4	Müşteri İlişkileri Yönetimi Kapasite Yönetimi CRM and Capacity management	D1				
	K/S 5	5	Hizmet pazarlaması stratejileri Service Marketing Strategy	D1				D1
	K/S 6	6	Pazar çevresi Market environment	D1				D1, D2
	K/S 7	7	Tüketici davranışı Consumer behavior				D1	D2
		8	Ara Sınav Midterm Exam					
	K/S 8	9	Markaşma - marka belirleyicileri Branding – Brand Identifiers			D3		
	K/S 9	10	Ağırlama endüstrisinde ürün Product in the Hospitality Industry	D3				
	K/S 10	11	Fiyatlama Pricing				D3	
	K/S 11	12	Tanıtım ve satış Advertising and Sales		D3			D2
	K/S 12	13	Pazarlama etkinliğinin değerlendirilmesi Evaluating the Marketing effort – next year’s marketing plan					D2
	K/S 13	14	Genel tekrar General review	D3	D3	D3	D3	D3
		Dönem Sonu Sınavı Final Exam						
Öğrenim Değerlendirme Metotları, Ders Notuna Etki Ağırlıkları, Uygulama ve Telif Kuralları Assessment Methods, Weight in Course Grade, Implementation and Make- Up Rules	No	Tür Type	Ağırlık Weight	Uygulama Kuralı Implementation Rule			Telif Kuralı Make-Up Rule	
	D1	Ara Sınav Midterm Exam	15%	Açık Uçlu Open-ended			Öğrenci, okul yönetmeliğine göre kabul edilebilir meşru bir belge sağlıyorsa telif sınavı yapılacaktır. A make-up exam will be given if the student provides a legitimate document acceptable according to school regulations.	
	D2	Ödev Assignment	25%	Sunumlar ve rapor Presentations and report				
	D3	Final Sınavı Final Exam	60%	Açık Uçlu Open-ended				
TOPLAM / SUM				100%				
Öğrenim 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 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.							
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					
	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				42	
2	Etkileşimli Ders							

Öğretim Metodları, Tahmini Öğrenci Yüğü Teaching Methods, Student Work Load	2	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	30
	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	10
	9	Sunum Presentations	Sunum konusunun araştırılması ve sunum için hazırlanma Researching the topic of the presentation and preparing for the presentation	10
	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	30
	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)	10
			TOPLAM / TOTAL	146

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	B2-49
	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			
	Önerilen Recommended	Philip Kotler, John T. Bowen, and Seyhmus Baloglu (2022) Marketing for Hospitality and Tourism, 8th Edition, Pearson Education (US). National Restaurant Association (2013). ManageFirst: Hospitality & Restaurant Marketing (2nd ed.). Pearson Education (US).		
Diğer Other	Akademik Dürüstlük Scholastic Honesty	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. 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.		
	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.		