İçerik

Ders Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Teori	Uygulama	Lab	Kredisi	AKTS
G345	Hizmet Pazarlaması	5	3	0	0	3	5

Ön Koşul	
Derse Kabul Koşulları	

Dersin Dili	Fransızca
Türü	Seçmeli
Dersin Düzeyi	Lisans
Dersin Amacı	Dersin amacı bir ürün olarak hizmetlerin pazarlanması konusuna ilişkin kavram, yaklaşım ve uygulamaların öğrencilere aktarılmasıdır. Hizmetlerin sayılamaz doğası dolayısıyla ortaya çıkan ve onları somut ürünlerden ayıran özelliklerinin pazarlama kavramlarına ve kararlarına yansımaları ele alınacaktır.
İçerik	Ders kapsamında hizmet pazarlamasına ilişkin teorik konular çeşitli vaka çalışmaları, sektör bazında ve güncel örneklerle ele alınacaktır. Bu doğrultuda ders izlencesinden belirtilen (dersin referans kitabına paralel olarak) ana konu başlıklarına ek olarak dönem içinde öğrencilerle ek dokümanlar da paylaşılacaktır.
Kaynaklar	Lovelock, C., Wirtz, J., Lapert, D. & Munos, A., Marketing des Services, Pearson. (fransızca versiyon) Wirtz, Jochen & Lovelock, Christopher, Essentials of Services Marketing, Pearson. (ingilizce versiyon)

Teori Konu Başlıkları

Hafta	Konu Başlıkları
1	Hizmet pazarlamasına giriş
2	Hizmet kavramı ve hizmetlerin pazarlanması
3	Hizmetler çerçevesinde tüketici davranışı
4	Hizmetlerin rekabetçi pazarlarda konumlandırılması
5	Hizmet ürünleri ve markaları geliştirmek
6	Hizmetlerin fiziksel ve elektronik kanallar aracılığıyla dağıtılması
7	Bilan / dönem ortası
8	Hizmetleri tutundurulması ve iletişimi
9	Hizmetlerde fiyatlandırma
10	Hizmet ortamını hazırlamak, ilişkileri yönetmek ve sadakat oluşturmak
11	Hizmet kalitesi, hizmet kalitesi modelleri, şikâyet yönetimi hizmet ve telafisi
12	Sunumlar
13	Sunumlar
14	Bilan/ genel