

İŞLE 438 HİZMET PAZARLAMASI

Dr. Öğr. Üyesi Alişan BALTACI
E-Posta: yu.alisan.baltaci@gmail.com
Kişisel Web Sitesi: <http://www.abaltaci.com/>

AMAÇ ve HEDEFLER

Bu ders özellikle hizmet sektöründe kariyer hedefleyen öğrenciler için sektöre özel ihtiyaçları tespit edebilme ve zorlukları yöneterek müşteriler için yüksek kalitede hizmet sunumu becerileri kazandırmak için tasarlanmıştır.

Dersin temel amacı, giderek daha hizmet ağırlıklı hale gelen ekonomide öğrencileri başarılı birer yönetici adayı olarak hazırlamaktır.

Ders, öğrencilere hizmet sektörüne has özellikleri, bunların pazarlama uygulamalarında sebep olduğu çeşitli güçlükleri ortadan kaldırmalarına yardımcı olmak üzere tasarlanmıştır.

DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ ve BAŞARI KRİTERLERİ

- Proje-1 (Ara sınav yerine geçer): 30 puan / Bireysel olarak yapılacaktır / Her hafta ayrı bir konu teslim edilecektir
- Proje-2 (Final sınavına eklenecektir): 40 puan / Grup projesidir / Dönem sonunda teslim edilecektir
- Final Sınavı: 30 puan

DERS KİTABI

Erdoğan KOÇ, Hizmet Pazarlaması ve Yönetimine Giriş, Seçkin Yayıncılık

PROJELER

Proje Hedefleri

Öğrencilerin Hizmet Pazarlaması dersinden en yüksek verimi elde edebilmeleri için derste kendilerine teorik olarak aktarılan bilgilere ek olarak öğrendiklerine yönelik olarak pratik çıkarımlarda da bulunmalarıdır. Bu sebeple ders içerisinde öğrencilere proje çalışmaları verilmektedir.

Proje çalışmalarının temel amacı derste öğretilen kavramları ve yöntemleri simüle ederek öğrencilerin pratik anlamda da kazanım elde etmelerini sağlamaktır.

Verilen projeler aşağıdaki kriterlere göre değerlendirilecektir:

Günlük Kayıtları:

- Öğrencinin derste anlatılmış olan kavramları uygulamaya çevirme becerisi,
- Verilen projenin kalitesi (derinlik, yaratıcılık, netlik, özen vb.)

Derste iki tür proje vardır. Bunlardan birincisi bireysel, ikincisi ise grup projesidir. Grup projesi sonucunda sınıfta genel bir sunum da yapılması gerekmektedir.

Proje-1: Günlük Kayıtları-Bireysel Proje

Bu projenin amacı, öğrencinin bir tüketici olarak karşılaştığı hizmetlere yönelik değerlendirmelerini derste aktarılan bilgiler ışığında sunmasıdır. Şüphesiz ki her birey gündelik hayatında lokantalarda, bankalarda, sağlık hizmetlerinde, kütüphanede, seyahat acentelerinde, internet hizmetlerinde vb. hizmet sunumuyla karşı karşıya kalmaktadır. Bu projede öğrenciler, dönemin ilk yarısı süresince karşılaşmış oldukları hizmet sunumlarına dair deneyimlerini içeren bir günlük tutacaklardır. Bu günlüklerin temel amacı öğrencilere tüketicilerin memnun kaldıkları veya kalmadıkları hizmetleri tanımlama becerisi kazandırmaktır.

Günlükte tutulacak kayıtlar için formun sonunda bir şablon verilmiştir. Kayıtların bu şablona göre tutulması gerekmektedir. Tutacağımız kayıtlarda formdaki her bir alanı doldurmayı ihmal etmeyiniz. Gerekiyorsa birden fazla sayfa kullanabilirsiniz.

Günlük kayıtlarınızın her birinin farklı bir sektörden seçilmesi gerekmektedir. Aynı sektörden birden fazla vaka takdim etmemeniz gerekmektedir. Formu, yaşadığınız durumların hemen ardından doldurmanız detayları atlamaya engel olacaktır.

Vermiş olduğunuz her bir proje yapmış olduğunuz değerlendirmelerin derinlik ve önem derecesine, olası problemleri tanımlama düzeyinize ve doğru çözüm önerileri sunmanıza göre değerlendirilecektir. Yapacağınız yordamalarda derste aktarılan bilgilere ek olarak kendi yapmış olduğunuz araştırmalardan edindiğiniz bilgilere de başvurabilirsiniz.

Proje-2: Hizmet Tasarımı-Grup Projesi

Bu projede gruplardan yeni bir hizmet tasarımı ortaya koymaları veya mevcut bir hizmetin tasarımını yeniden yaparak güncellemeleri ve buna dair bir stratejik pazarlama planı oluşturmaları beklenmektedir. Grupların üçer kişi olması tavsiye edilmekle beraber nihai dağılım sınıf mevcuduna göre belirlenecektir. Projeyi gerçekleştirirken aşağıda belirtilen hususları göz önünde bulundurmanız beklenmektedir:

- Hangi hedef kitleye hitap ettiğiniz ve rekabette nasıl konumlanacağınız: Burada bu hizmetin hedef kitle tarafından rakiplerinize nazaran neden daha değerli bulunacağını açıklamanız beklenmektedir. Dolayısıyla en az 2-3 tane gerçek rakip belirlemeniz gereklidir. Bunları yaparken bir SWOT analiziyle durumu ortaya koymanız gerekmektedir.
- Sunacağınız hizmete dair pazarlama karmasını net bir şekilde paylaşmanız gerekmektedir.
- Projenizde sunacağınız hizmete dair iş akışları ve tanımlar bulunmalıdır.
- Stratejinizi ortaya koyarken uygun bir konsept belirlemeniz önemlidir.
- Teknik içeriği yüksek olan yazılım veya web tabanlı bir proje seçtiyseniz sizden bunların teknik altyapısına dair bir çalışma yapmanız veya bilgi sunmanız beklenmemektedir. Önemli olan sunacağınız hizmeti doğru tanımlamanızdır.
- Sunacağınız projeye dair bir yönetici özeti sayfası da eklemeyi unutmayınız.

Projeniz en çok 15 sayfa olmalıdır. Projeyi hazırlarken başvurmuş olduğunuz her türlü kaynağı en sonda kaynakça bölümünde belirtmeniz gerekmektedir. Tamamlamış olduğunuz projeler için derste bir sunum yapmanız da gerekecektir.

***ÖĞRETİM ELEMANI, TAKVİMDE VE İÇERİKTE DEĞİŞİKLİK YAPMA HAKKINI SAKLI TUTAR.
ÖĞRENCİLER DUYURULARI TAKİP ETMEK VE GÖREVLERİ YERİNE GETİRMEKLE YÜKÜMLÜDÜRLER.

BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ