

**Hasan Kalyoncu Üniversitesi**  
**İktisadi İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi**  
**İşletme Bölümü**  
**Yeni Hizmet Tasarımı Ders Bilgi Formu**

| Dersin Adı           | Kodu    | Yarıyıl | T+U (saat/hafta) | Kredi | AKTS |
|----------------------|---------|---------|------------------|-------|------|
| Yeni Hizmet Tasarımı | İŞL 014 | 5-6     | 2+0              | 2     | 3    |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Akademik Birim           | İşletme Bölümü                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Ön-Koşul Dersleri        | Ön Koşul Yoktur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Dersin Türü ve Düzeyi    | Serbest Seçmeli, Lisans                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Dersin Dili              | Türkçe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Yılı ve Dönemi           | 2024-2025 Güz Dönemi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Zamanı ve Yeri           | Çarşamba: 09:00-11:00 FEAS 002                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Dersin Amacı             | Bu dersin genel amacı, günümüzde hızla gelişen ve değişen teknoloji karşısında hizmetlerin de yenilikçilik ve inovasyona ayak uydurarak, müşterileri tatmin edecek yeni tasarımlar geliştirerek benimsetmeyi sağlamaktır.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Dersin İçeriği           | Ders süresince öncelikle hizmetler ve hizmet pazarlamasının bir bilim dalı olarak tarihsel süreçteki gelişimi tartışılacaktır. Hizmetlerin tanımı, önemi ve ortak özellikleri işlenecektir. Hizmetlerin sınıflandırılması, hizmet pazarlama karması üzerinde durulacaktır. Tüketici davranışını biçimlendiren psikolojik süreçler ve durumsal etkiler, Tüketici davranışını biçimlendiren sosyo-kültürel etkenler üzerinde durulacaktır. Öğrenciler ara sınava kadar temel kavram ve ideolojileri öğrendikten sonra, final sınavına kadar olan ikinci yarıda öğrencilerin; Servis tasarım amaçları, hizmet tasarım yöntemleri ve hizmet tasarım süreçleri ve hizmet tasarımının beş temel değerini anlamaları sağlanacaktır. |
| Dersin Öğrenme Çıktıları | Dersi başarı ile tamamlayan öğrenciler aşağıdaki yeterlilikleri kazanacaklardır:<br>1. ÖÇ1: Hizmet pazarlamasına ve tasarımına ilişkin temel kavramları örnek vererek açıklar.<br>2. ÖÇ2: Hizmet pazarlamasının özelliklerini öğrenir.<br>3. ÖÇ3: Hizmet pazarlamasının önem ve sınıflamasını kavrar.<br>4. ÖÇ4: Hizmet pazarlaması karmasını analiz eder.<br>5. ÖÇ5: Hizmetlerde yenilik ve tasarım kavramlarını açıklar. Hizmet tasarımı aşamaları ve stratejileri kavramlarını kavrar.<br>6. ÖÇ6: Hizmet tasarım tekniklerini öğrenir. Hizmet tasarımında, değer analizi ve süreç analizini kavrar.                                                                                                                       |
| Dersin Kuralları         | 1. Derse devam %70 oranında (ara sınav haftası hariç 9 hafta) zorunludur. Yoklamalar her hafta dersten sonar sisteme girilir; daha sonra değiştirme imkânı yoktur. En az beş hafta derse gelmeyenler devamsızlıktan kalır; ara ve final sınavlarına giremezler.<br>2. Öğrenciler derse en fazla 15 dakika geç kalabilirler; ancak bu alışkanlık haline getirilemez. Dersin ilk bölümüne katılamayanlar ikinci bölüme mutlaka katılmalıdırlar; bu devamsızlığın hesaplanmasında önemlidir.<br>3. Derse devam zorunlu olmakla beraber, devamı teşvik etmek amacıyla devamdan Değerlendirme Sisteminde belirtildiği gibi 10 puan verilir (%70 sınırları içinde                                                                  |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | <p>kalınmak kaydıyla, en fazla devam etmiş olana 10 puan verilir ve geriye kalanların devam puanı orantı yoluyla hesaplanır).</p> <p>4. Bu formda derste kaynak olarak kullanılabilir kitaplar belirtilmiştir. Öğrenciler bu formda belirtilen 14 haftalık konulardan ve ayrıca derste anlatılanlardan sorumludurlar. Öğrenciler dönem boyunca işlenecek konuları başka işletme kitaplarından da öğrenebilirler.</p> <p>5. Öğrenciler her hafta anlatılacak konulara önceden hazırlanırlar; kendilerine konu hakkında soru sorulduğunda makul düzeyde bilmeleri beklenir.</p> <p>6. Öğrenciler derslere gerekli malzemeleri (kitap, defter ve kalem) getirirler; derste kendi aralarında sohbet edemezler.</p> <p>7. Derste cep telefonları sessiz konumda olur. Ders esnasında bütün öğrencilerimiz dersle meşgul olurlar. Derste, su dışında herhangi bir yiyecek ve içecek tüketilemez.</p> <p>8. Ödevler/görevler zamanında yapılır ve teslim edilir. Ödevlerin teslim tarihleri haberleşme gruplarında paylaşılır. Gecikme durumunda önceden öğretim üyesinden izin almak gerekir.</p> <p>9. Ödevler elle A4 kâğıdına yazılır, faydalanılan kaynaklar gösterilir. Ödev konusu kâğıdın tepesine yazılır, dosya veya poşete konulmadan, sol üst köşeden zımbalanır, sağ üst köşeye ad ve soyad yazılarak teslim edilir.</p> |
| Dersin Öğrenme Yöntem ve Teknikleri | <p>Her ders, öğretim üyesinin o günkü ders konusunu tanıtmasıyla başlar. Ders interaktif bir şekilde işlenir. Düz anlatım, soru-cevap, örnek olay incelemesi, araştırma bulgularının tartışılması gibi yöntemler birlikte uygulanır. Öğrencilere konu anlatılabilir. Bu nedenle, öğrencilerin dersten önceki hafta konuyu okuyarak iyice hazırlanmaları gerekir.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## ÖĞRETİM ÜYESİ

|               |                                                                      |
|---------------|----------------------------------------------------------------------|
| Öğretim Üyesi | Doç. Dr. Yakup DURMAZ                                                |
| Ofis          | FEAS 306/A                                                           |
| Ofis Saatleri | Pazartesi, Salı, ve Çarşamba Günleri saat : 10.00- 16.00 arası       |
| E-Posta       | <a href="mailto:yakup.durmaz@hku.edu.tr">yakup.durmaz@hku.edu.tr</a> |
| Ders Asistanı | Yok                                                                  |
| E-Posta       | -                                                                    |

## HAFTALIK PROGRAM

| Hafta | Konular                                                                                                                                                | Ön Hazırlık (Okumalar)      | Öğrenim Çıktısı |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| 1.    | <b>Hizmetlere ve Hizmet Pazarlamasına Giriş</b> (Hizmet kavramı ve gelişimi, Hizmet sektörünün gelişimine etki eden faktörler ve rekabet stratejileri) | Koç, Erdoğan, (2015):21-44  | ÖÇ1             |
| 2.    | <b>Hizmetlerin özellikleri ve Hizmet Pazarlamasının Temel Farklılıkları</b>                                                                            | Koç, Erdoğan, (2013):47-76  | ÖÇ1             |
| 3.    | <b>Hizmetlerin Pazarlama Bileşenleri ve Hizmet ürünü</b>                                                                                               | Koç, Erdoğan, (2013):79-120 | ÖÇ2, 6          |

|     |                                                                                                                 |                                   |                |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|
| 4.  | <b>Hizmetlerin Fiyatlandırılması</b><br>(Fiyatlandırma yöntemleri ve fiyatlandırmayı etkileyen faktörler).      | Koç, Erdoğan, (2013):173-268      | ÖÇ1, 3         |
| 5.  | <b>Hizmetlerde Dağıtım</b><br>(Dağıtım kanallarının belirlenmesi ve dağıtım kanalında inovasyon).               | Koç, Erdoğan, (2013):153-172      | ÖÇ1, 6         |
| 6.  | <b>Hizmetlerde Pazarlama İletişimi / Tutundurma</b><br>(Pazarlama iletişiminin başarısını etkileyen faktörler). | Koç, Erdoğan, (2013):175-212      | ÖÇ1, 2, 3      |
| 7.  | <b>Hizmetlerde Fiziksel Kanıtlar, Kapasite ve Süreç Yönetim</b>                                                 | Koç, Erdoğan, (2013):293-416      | ÖÇ1, 2, 3      |
| 8.  | ARA SINAV                                                                                                       |                                   | ÖÇ1, 2,3,6     |
| 9.  | <b>Tasarım Kavramı ve Hizmet Tasarımı</b>                                                                       | Acar Gürel, Dilek, (2012):56-66   | ÖÇ1, 2, 3      |
| 10. | <b>Hizmet Tasarımında Temel Aktörler</b>                                                                        | Acar Gürel, Dilek, (2012):67-87   | ÖÇ1, 2, 3, 6   |
| 11. | <b>Hizmet Tasarımı Stratejileri</b>                                                                             | Acar Gürel, Dilek, (2012):88-103  | ÖÇ1, 4, 5, 6   |
| 12. | <b>Hizmet Tasarımı Aşamaları</b>                                                                                | Acar Gürel, Dilek, (2012):104-128 | ÖÇ1, 4, 5, 6   |
| 13. | <b>Hizmet Tasarımında Değer ve Süreç Analizi</b>                                                                | Acar Gürel, Dilek, (2012):130-178 | ÖÇ1, 4, 5, 6   |
| 14. | <b>Hizmet Tasarım Teknikleri</b>                                                                                | Acar Gürel, Dilek, (2012):180-199 | ÖÇ1,5          |
| 15. | FİNAL SINAVI                                                                                                    |                                   | ÖÇ 1,2,3,4,5,6 |

#### DERSİN KAYNAKLARI

|                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------|
| Koç, Erdoğan, (2013), Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi, Seçkin Yayınları    |
| Acar Gürel, Dilek (2013), Hizmet Tasarımı, Anadolu Üniversitesi Yayınları |

#### DEĞERLENDİRME SİSTEMİ

|                          | Adet | Katkı Payı |
|--------------------------|------|------------|
| Ara Sınavlar/Sözlü Sınav | 1    | 40         |
| Final Sınavı/Sözlü Sınav | 1    | 60         |
| Toplam                   |      | 100        |

#### AKTS/İŞ YÜKÜ HESAPLAMASI

| Etkinlikler | Sayısı | Süresi (Saat) | Toplam İş Yüğü |
|-------------|--------|---------------|----------------|
|-------------|--------|---------------|----------------|

|                                                         |    |    |      |
|---------------------------------------------------------|----|----|------|
| Ders Saati (sınav haftası dahil)                        | 15 | 2  | 30   |
| Sınıf Dışı Ders Çalışma Süresi (Ön çalışma, pekiştirme) | 15 | 1  | 15   |
| Ara Sınav/Sözlü Sınav                                   | 1  | 15 | 15   |
| Final/Sözlü Sınav                                       | 1  | 30 | 30   |
| <b>Toplam İş Yüğü</b>                                   |    |    | 90   |
| <b>Toplam İş Yüğü / 30 saat</b>                         |    |    | 3.00 |
| <b>Dersin AKTS Kredisi</b>                              |    |    | 3    |

### PROGRAM YETERLİKLERİ VE ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ

Öğrenme çıktıları, program yeterliklerinin (EK-1) karşılandığının göstergesidir. Her çıktı en az bir program yeterliğine denk gelmelidir.

Öğrenme çıktıları ile program yeterlilikleri arasındaki ilişkinin gücünü aşağıdaki gibi rakamla ifade ediniz:

- 1= çok zayıf ilişki  
2= zayıf ilişki  
3= ilişkili  
4= güçlü ilişki  
5= çok güçlü ilişki

|     | PY1 | PY2 | PY3 | PY4 | PY5 | PY6 | PY7 | PY8 | PY9 | PY10 | PY11 | PY12 | PY13 | PY14 | PY15 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|
| ÖÇ1 | 5   |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |      |      |      |
| ÖÇ2 | 5   | 4   |     | 2   |     |     |     |     |     |      |      |      |      |      |      |
| ÖÇ3 | 5   | 4   | 2   |     |     | 1   | 1   |     |     |      | 1    |      | 4    |      | 4    |
| ÖÇ4 | 5   | 4   |     | 3   |     | 1   |     | 3   |     | 2    | 1    | 3    | 4    | 2    | 4    |
| ÖÇ5 | 5   | 4   |     |     |     | 1   |     |     | 2   | 2    | 1    | 3    | 4    | 2    | 4    |
| ÖÇ6 | 5   | 4   | 2   | 4   |     | 1   | 1   | 3   |     | 2    | 1    | 3    | 4    | 2    | 4    |