

Dersin Tanımı					
Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
FİNANSAL HİZMETLERİN PAZARLANMASI	BNK1213586	Bahar Dönemi	2+0	2	2
Ön Koşul Dersleri					
Önerilen Seçmeli Dersler					
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Seviyesi	Ön Lisans				
Dersin Türü	Zorunlu				
Dersin Koordinatörü	Öğr.Gör. Numan ÖZAKPINAR				
Dersi Verenler	Dr.Öğr.Üye. Mahmut Selami AKIN				
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Bu dersin amacı; finansal hizmetlerde pazarlamanın temel kavramları ve finans sektöründe uygulaması hakkında öğrencinin bilgi ile donanımını sağlamaktır.				
Dersin İçeriği	Bu ders; Hizmetlere ve Hizmet Pazarlamasına Giriş,Hizmet Sektörünü Etkileyen Faktörler,Finansal Hizmetlerin Temel Özellikleri ve Farklılıkları,Finansal Hizmet Pazarlaması Bileşenleri,Finansal Hizmet Ürünlerinin Tasarımı ve Yönetimi,Finansal Hizmetlerin Fiyatlandırılması,Finansal Hizmetlerde Dağıtım,Finansal Hizmetlerde Pazarlama İletişimi-Tutundurma,Hizmet Kalitesi,Finansal Hizmetlerde Hizmet Hatası ve Telifisi,Finansal Hizmetlerde Fiziksel Kanıtlar,Finansal Hizmetlerde Kapasite Yönetimi,Finansal Hizmetlerde Süreç,Finansal Hizmetlerin Pazarlanmasında Örnek Olaylar; konularını içermektedir.				
Dersin Öğrenme Kazanımları				Öğretim Yöntemleri	Ölçme Yöntemleri
1. Hizmet pazarlamanın temelini teşkil eden kavram ve olguları tanımlayabilecektir.				10, 16, 19, 9	A
2. Hizmet sektörünü etkileyen faktörleri anlayabilecektir.				10, 16, 19, 9	A
3. Hizmetlerin temel özelliklerini ve finansal hizmetlerin farklılıklarını tanımlayabilecektir.				10, 16, 9	A
4. Hizmet pazarlama karmasını tanımlayabilecektir.				10, 16, 9	A
5. Finansal hizmetlerde kalitenin önemini anlayabilecektir.				10, 13, 16, 9	A
6. Hizmet hatası ve telifisi hakkında değerlendirmede bulunabilecektir.				10, 13, 16, 19, 9	A
Öğretim Yöntemleri	10: Tartışma Yöntemi, 13: Örnek Olay Yöntemi, 16: Soru - Cevap Tekniği , 19: Beyin Fırtınası Tekniği, 9: Anlatım Yöntemi				
Ölçme Yöntemleri	A: Klasik Yazılı Sınav				
Ders Akışı					
Sıra	Konular	Ön Hazırlık			
1	Hizmetlere ve Hizmet Pazarlamasına Giriş				
2	Hizmet Sektörünü Etkileyen Faktörler				
3	Finansal Hizmetlerin Temel Özellikleri ve Farklılıkları				
4	Finansal Hizmet Pazarlaması Bileşenleri				
5	Finansal Hizmet Ürünlerinin Tasarımı ve Yönetimi				
6	Finansal Hizmetlerin Fiyatlandırılması				
7	Finansal Hizmetlerde Dağıtım				
8	Finansal Hizmetlerde Pazarlama İletişimi-Tutundurma				
9	Hizmet Kalitesi				
10	Finansal Hizmetlerde Hizmet Hatası ve Telifisi				
11	Finansal Hizmetlerde Fiziksel Kanıtlar				
12	Finansal Hizmetlerde Kapasite Yönetimi				
13	Finansal Hizmetlerde Süreç				
14	Finansal Hizmetlerin Pazarlanmasında Örnek Olaylar				
Değerlendirme Yöntemleri		Sınava Katkısı			
Ara Sınav		40			
Genel Sınav		60			

Kaynaklar

Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi: Global ve Yerel Yaklaşım, Erdoğan Koç, 2021, Seçkin Yayıncılık.