

## Ders Tanıtım Formu (Türkçe)

Form 2a:

DERS BİLGİLERİ						
Müfredat Yılı	Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
2013-2014	Finansal Ürün ve Hizmetler Pazarlaması	BSD13202	IV	2+2 4	3	5

Ön Koşul Dersleri	-
-------------------	---

Dersin Dili	Türkçe
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Türü	Zorunlu
Bölüm/Program Koordinatörü	Öğr. Gör. Beste Burcu KASAP
Dersi Verenler	Öğr. Gör. Fatma Oya AKTAŞ
Dersin Yardımcıları	-
Dersin Amacı	Bu dersin amacı, öğrencilere hizmet pazarlamasını tanıtarak, bankacılık hizmetleriyle ilgili pazarlama aşamalarını yürütebilmelerini sağlamaktır.
Dersin İçeriği	Bankacılıkta kullanılan hizmet pazarlaması.

Dersin Öğrenme Çıktıları	Öğretim Yöntemleri	Ölçme Yöntemleri
1) Pazarlamanın temel kavramlarını belirtebilme.	1,2,3	A,C
2) Hizmet pazarlamasının temel kavramlarını açıklayabilme.	1,2,3	A,C
3) Bankacılıktaki temel hizmetleri sıralayabilme.	1,2,3	A,C
4) Bankacılık hizmetleri için reklam hazırlayabilme.	1,2,3	A,C
5) Bankacılık hizmetleri için tutundurma faaliyetleri organize edebilme.	1,2,3	A,C
6) Bankacılık hizmetleri için halkla ilişkiler faaliyetleri düzenleyebilme.	1,2,3	A,C

Öğretim Yöntemleri:	1: Anlatım, 2: Soru-Cevap, 3: Tartışma
Ölçme Yöntemleri:	A: Sınav , C: Ödev

## DERS AKIŞI

Hafta	Konular	Ön Hazırlık
1	Pazarlama Tanımları, Hizmet pazarlaması, Bankacılık ve Sigortacılıkta pazarlama,	Ders kitabının ilgili kısmı
2	Bankacılık ve Sigortacılıkta Ürün Kavramı, Banka ve sigorta Hizmetleri, Bankacılık ve Sigortacılıkta Hizmet Karması ve Stratejileri, Bankacılıkta Pazar bölümlendirme, Bankacılıkta hedef Pazar seçim stratejileri, Bankacılıkta ürün ve hizmet yaşam dönemi,	Ders kitabının ilgili kısmı
3	Bankacılık ve Sigortacılıkta hizmet kalitesi, Hizmette kalite sorunu ve denetlenmesi,	Ders kitabının ilgili kısmı
4	Bankacılıkta hizmet kalitesi, Hizmette kalite sorunu ve denetlenmesi, Bankacılıkta Toplam Kalite Yönetimi	Ders kitabının ilgili kısmı
5	Bankalarda şube performans ölçümü ve performansın değerlendirilmesi	Ders kitabının ilgili kısmı
6	Acentelerde performans ölçümü ve performansın değerlendirilmesi	Ders kitabının ilgili kısmı
7	Acentelerde performans ölçümü ve performansın değerlendirilmesi	Ders kitabının ilgili kısmı
8	Bankacılık hizmetlerinde fiyatlama,	Ders kitabının ilgili kısmı
9	Ara Sınav	
10	Bankacılık ve Sigortacılık Hizmetlerinde tutundurma	Ders kitabının ilgili kısmı
11	Bankacılık ve Sigortacılık Hizmetlerinde tutundurma	Ders kitabının ilgili kısmı
12	Bankacılıkta ve Sigortacılıkta Reklâm	Ders kitabının ilgili kısmı
13	Bankacılıkta ve Sigortacılıkta Reklâm	Ders kitabının ilgili kısmı
14	Kişisel satış ve satışı özendirme, halkla ilişkiler, İç müşteriler	Ders kitabının ilgili kısmı
15	Kişisel satış ve satışı özendirme, halkla ilişkiler, İç müşteriler	Ders kitabının ilgili kısmı

#### KAYNAKLAR

<b>Ders Kitabı</b>	Sevgi Ayşe ÖZTÜRK, Hizmet Pazarlaması, Ekin Yayınevi, Bursa, 2011.
<b>Diğer Kaynaklar</b>	-

#### MATERYAL PAYLAŞIMI

<b>Dokümanlar</b>	Personel Websitesi
<b>Ödevler</b>	Personel Websitesi
<b>Sınavlar</b>	Personel Websitesi

DEĞERLENDİRME SİSTEMİ		
YARIYIL İÇİ ÇALIŞMALARI	SAYISI	KATKI YÜZDESİ
Ara sınav	1	30
Ödev	1	20
<b>Toplam</b>	2	50
<b>Yıl içinin Başarıya Oranı</b>		50
<b>Finalin Başarıya Oranı</b>		50
<b>Toplam</b>		100

<b>DERS KATEGORİSİ</b>	%100 Sosyal Bilimler
------------------------	----------------------

DERSİN PROGRAM ÇIKTILARINA KATKISI						
No	Program Öğrenme Çıktıları	Katkı Düzeyi				
		1	2	3	4	5
1	Banka ve sigorta sektörünün çalışma kurallarını belirleyen yasal mevzuat bilgisine sahip olabilmek.	X				
2	Bankacılık ve sigortacılık uygulamalarının alt yapısı hakkında bilgiye sahip olabilmek.	X				
3	Bankacılık ve Sigortacılıkla ilgili bilgisayar ve program teknolojisinde yenilikleri izleyebilmek.	X				
4	Makro ve mikro boyutta ekonomi bilgisine sahip olabilmek.	X				
5	Bankaların ve sigorta şirketlerinin ürün ve hizmet ile ilgili bilgi ve donanıma sahip olabilmek.				X	
6	İş yaşamında ve iş ilişkilerinde meslek etiğine ve sosyal sorumluluk anlayışına sahip olabilmek.	X				
7	Bankacılık ve sigortacılık alanında yenilikleri takip edebilecek ve meslektaşları ile iletişim kurabilecek düzeyde mesleki yabancı dil bilgisine sahip olabilmek.	X				
8	Atatürk İlkeleri ve İnkılapları ve Türkçeyi kullanma konusunda yeterli bilgiye sahip olabilmek.	X				
9	Kişisel düşünce ve karar verme yeteneklerine sahip olabilmek.	X				
10	Bankacılık ve sigortacılık alanında karşılaşılan problemleri analiz edebilme ve araştırmaya dayalı öneriler geliştirebilme.	X				

AKTS / İŞ YÜKÜ TABLOSU			
Etkinlik	SAYISI	Süresi (Saat)	Toplam İş Yükü (Saat)
Ders Süresi (Sınav haftası dahildir: 15x toplam ders saati)	15	4	60
Sınıf Dışı Ders Çalışma Süresi(Ön çalışma, pekiştirme)	15	4	60
Ara Sınav	1	15	15

Ödev	1	10	10
Yarıyıl sonu sınavı	1	15	15
<b>Toplam İş Yüğü</b>			160
<b>Toplam İş Yüğü / 30 (s)</b>			5,3
<b>Dersin AKTS Kredisi</b>			5

Course Introduction Form (İngilizce)

Form 2b:

Course Information						
Year of Curriculum	Course Title	Code	Semester	L+P Hour	Credits	ECTS
2013-2014	MARKETING OF FINANCIAL PRODUCTS AND SERVICES	BSD1320 2	IV	2+2 4	3	5

<b>Prerequisites</b>	
----------------------	--

<b>Language of Instruction</b>	Turkish
<b>Course Level</b>	Associate (Short Cycle)
<b>Course Type</b>	Compulsory
<b>Department/Program Coordinator</b>	Lec. Beste Burcu KASAP
<b>Instructors</b>	Lec. Fatma Oya AKTAŞ
<b>Assistants</b>	
<b>Goals</b>	The aim of this course is to introduce services marketing to the student in order to make them carry out marketing procedures.
<b>Content</b>	Services marketing rules for banking.

Learning Outcomes	Teaching Methods	Assessment Methods
1) Students will be able to state the basic concepts of marketing.	1,2,3	A,C
2) Students will be able to explain the basic concepts of services marketing.	1,2,3	A,C
3) Students will be able to list basic services of banking sector.	1,2,3	A,C
4) Students will be able to design advertisements for banking services.	1,2,3	A,C

5) Student will be able to organize promotion activities for banking services.	1,2,3	A,C
6) Student will be able to arrange public relations activities for banking services.	1,2,3	A,C

<b>Teaching Methods:</b>	1: Lecture, 2: Question-Answer, 3: Discussion
<b>Assessment Methods:</b>	A: Testing, C: Homework

<b>COURSE CONTENT</b>		
<b>Week</b>	<b>Topics</b>	<b>Study Materials</b>
1	Description of marketing, service marketing, marketing in banking	Text-book
2	Product concept in banking, service composite and strategies of banking, market departmentalize in banking, target market choosing strategies in banking, service and product living period in banking	Text-book
3	Service quality in banking, quality problem and inspection in service, amount quality management in banking.	Text-book
4	Service quality in banking, quality problem and inspection in service, amount quality management in banking.	Text-book
5	Branch performance measurement in banking and considering performance	Text-book
6	Branch performance measurement in banking and considering performance	Text-book
7	Branch performance measurement in banking and considering performance	Text-book
8	Quotation in banking services	Text-book
9	Midterm Exam	
10	Distribution in banking services	Text-book
11	Self improvement and self management	Text-book
12	Promotion in banking services	Text-book
13	Communication policy	Text-book
14	Advertisement	Text-book
15	Personal sales and incentive to sale, public relations, internal customers	Text-book

<b>RECOMMENDED SOURCES</b>	
<b>Textbook</b>	Sevgi Ayşe ÖZTÜRK, Hizmet Pazarlaması, Ekin Yayınevi, Bursa, 2011.
<b>Additional Resources</b>	

<b>MATERIAL SHARING</b>	
<b>Documents</b>	Teaching Staff Web Page
<b>Assignments</b>	Teaching Staff Web Page

<b>Exams</b>	Teaching Staff Web Page
--------------	-------------------------

<b>ASSESSMENT</b>		
<b>IN-TERM STUDIES</b>	<b>QUANTITY</b>	<b>PERCENTAGE</b>
MID-TERM	1	30
ASSIGNMENT	1	20
<b>Total</b>	2	50
<b>Contribution of in-term studies to overall grade</b>	2	50
<b>Contribution of final examination to overall grade</b>	1	50
<b>Total</b>		100

<b>COURSE CATEGORY</b>	100% Social Sciences
------------------------	----------------------

<b>COURSE'S CONTRIBUTION TO PROGRAM</b>						
No	Program Learning Outcomes	Contribution				
		1	2	3	4	5
1	Students will have knowledge about the legal legislation governing the working conditions of the banking and insurance sector.	X				
2	Students will have knowledge about the sub-structures of practices used in the banking and insurance sector	X				
3	Students will be able to follow the recent advancements in program and computer technology concerning the banking and insurance sector.	X				
4	Students will gain general knowledge of economics at macro and micro levels.	X				
5	Students will have necessary knowledge about the products and services of banking and insurance companies.				X	
6	Students will gain knowledge about social responsibility and business ethics in business life and business relations.	X				
7	Students will gain necessary skills in vocational English to follow the advancements in the banking and insurance sector and communicate with their colleagues.	X				
8	Students will have adequate knowledge on using the Turkish language, Ataturk's principles and history of the Turkish revolution.	X				
9	Students will have the skills of autonomous thinking and decision making	X				
10	Students will be able to analyze the problems they encounter in the banking and insurance sector and suggest solutions based on research.	X				

<b>ECTS ALLOCATED BASED ON STUDENT WORKLOAD BY THE COURSE DESCRIPTION</b>			
Activities	Quantity	Duration (Hour)	Total Workload (Hour)

Course Duration (Including the exam week: 15x Total course hours)	15	4	60
Hours for off-the-classroom study (Pre-study, practice)	15	4	60
Mid-terms	1	15	15
Homework(s)/Seminar(s)	1	10	10
Final examination	1	15	15
<b>Total Work Load</b>			160
<b>Total Work Load / 30 (h)</b>			5,3
<b>ECTS Credit of the Course</b>			5