



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Sağlık İşletmelerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi							
Ders Kodu		STU520		Ders Düzeyi		Yüksek Lisans			
AKTS Kredi	6	İş Yüğü	146 (Saat)	Teori	3	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Sağlık işletmelerinde müşteri ilişkileri faaliyetlerini geliştirmek, müşteri memnuniyeti sağlama ve sadık müşteri yaratma stratejilerini öğretmektir.							
Özet İçeriğı		Sağlık işletmelerinde müşteri ilişkileri kavramı, müşteri davranışları ve memnuniyeti, müşteri kazanma ve elde tutma stratejileri, müşterilerle etkili iletişim, müşteri memnuniyeti odaklı kültürün oluşturulması.							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), Tartışma, Örnek Olay, Bireysel Çalışma, Problem Çözme							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)			Prof. Dr. Pınar ALTIOK GÜREL						

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	60

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Odabaşı Y. (2015) Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM), Aura Yayınevi.
2	Gültekin B., Kement Ü. (2018) Müşteri İlişkileri Yönetimi, Nobel Yayıncılık.
3	Yıldırım F., Panayırıcı C. (2009) CRM Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Pazarlama İletişim, Papatya Yayıncılık.
4	Baş M., Tolon M., Aktepe C. (2015) Müşteri İlişkileri Yönetimi, Detay Yayıncılık.
5	Çiçek E. (2017) Pazarlamada ve Rekabette Başarının Anahtarı Müşteri İlişkileri Yönetimi, Eğitim Yayınevi

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Örgütün Tanımı, Örgüt Psikolojisine Giriş, İşletmelerde Örgütsel Davranışın Rolü ve Önemi
2	Teorik	Örgüt kültürü
3	Teorik	Örgütsel Liderlik, Motivasyon ve Örgütsel Yabancılaşma
4	Teorik	Örgütsel sinizm
5	Teorik	Örgütsel adalet
6	Teorik	Örgütsel Siyaset
7	Teorik	Örgütsel bağlılık ve İş tatmini
8	Teorik	Örgütsel vatandaşlık
9	Ara Sınav (Vize)	Ara Sınav
10	Teorik	Duygusal emek ve Örgütsel İntikam
11	Teorik	Örgütsel Affetme ve Örgütsel Destek
12	Teorik	Örgütsel güven ve Örgütsel sessizlik
13	Teorik	Örgütlerde psikolojik şiddet ve zorbalık
14	Teorik	İşgören devri, işe devamsızlık ve İşkoliklik
15	Teorik	Örgütsel tükenmişlik Psikolojik Sözleşme
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Final

Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yüğü Hesabı (Ortalama Saat)

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	14	0	3	42
Ödev	14	3	0	42
Dönem Ödevi	1	10	2	12
Bireysel Çalışma	14	2	0	28
Ara Sınav	1	10	1	11



Dönem Sonu Sınavı	1	10	1	11
Toplam İş Yüğü (Saat)				146
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				6
*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.				

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Sağlık işletmelerinde müşteri kavramının önemini kavrama
2	Sağlık işletmelerinde müşteri memnuniyeti ve sadakati sağlama stratejilerini kavrama
3	Sağlık işletmelerinde müşteri ile etkili iletişim kurma yollarını kavrama
4	Sağlık işletmelerinde müşteri şikayetlerini ve şikayetlere çözüm önerileri geliştirmeyi kavrama
5	Sağlık işletmelerinde müşteri memnuniyeti odaklı kültürün oluşturulmasını kavrama

Program Çıktıları (Sağlık Turizmi Disiplinlerarası Tezsiz Yüksek Lisans (İÖ) Programı)

1	Sağlık turizmi alanında uzmanlık düzeyinde kuramsal ve uygulamalı güncel bilgilere sahip olabilmek,
2	Teknolojinin güncel yöntemlerini, tekniklerini, cihazlarını kullanarak, tedavi etme hakkında bilgi sahibi olabilmek,
3	Termal, dental, medikal, üçüncü yaş ve engelli turizm organizasyonu ve yönetiminde etkin görev üstlenebilmek,
4	Sağlık turizmi ile ilgili sorunları bilimsel yöntemlerle çözümleyebilmek ve eleştirel bir yaklaşımla değerlendirebilmek, ,
5	Bilimsel araştırmalar için yeni projeler üretme, yürütme ve sonuçlandırma becerilerine sahip olabilmek,
6	Araştırmaları uygun istatistiksel yöntemler kullanarak yorumlayabilmek, yaptığı/katıldığı araştırmanın raporunu yazabilmek ve ulusal/uluslararası kabul görmüş hakemli bir dergide yayınlatabilmek/bilimsel toplantılarda sunabilmek,
7	Sağlık turizmi, sağlık turizminin tarihsel gelişimi ve ekonomik boyutu hakkında teorik ve pratik bilgi sahibi olur
8	Sağlık turizmi alanında hizmet veren kuruluşlarda stratejik yönetim, pazarlama, performans yönetimi, kalite yönetimi ve insan kaynakları yönetimi konularında uygulamaya yönelik bilgi ve beceri sahibi olur.
9	Kültürler arası farklılıkları, uluslararası sağlık mevzuatını ve hasta haklarını bilir, yorumlar ve uygulamaya aktarma becerisi kazanır.
10	Sağlık turizminde etik, politika ve planlama, bilişim sistemleri, mesleki yabancı dil, finansman ve aracı kuruluşlar konusunda teorik ve pratik bilgi edinir
11	Sağlık alanında temel kavram, terminoloji ve tamamlayıcı tıp (TAT) hakkında bilgi sahibi olur.

Program ve Öğrenme Çıktıları İlişkisi 1:Çok Düşük, 2:Düşük, 3:Orta, 4:Yüksek, 5:Çok Yüksek

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	4	3	4	3	4
PÇ2	3	4	3	4	3
PÇ3	4	4	4	4	4
PÇ4	3	3	4	3	4
PÇ5	4	4	4	3	4
PÇ6	5	3	3	4	3
PÇ7	4	4	3	3	4
PÇ8	3	4	4	4	3
PÇ9	3	3	4	4	4
PÇ10	4	4	4	4	3
PÇ11	3	3	4	3	4

