

Dersin Tanımı					
Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
MÜŞTERİ VE HASTA İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	HM2166670	Güz Dönemi	3+0	3	4
Ön Koşul Dersleri					
Önerilen Seçmeli Dersler	İşaret Dili Eğitimi, Tiyatro, Diksiyon				
Dersin Dili	İngilizce				
Dersin Seviyesi	Lisans				
Dersin Türü	Zorunlu				
Dersin Koordinatörü	Prof.Dr. Yeter USLU				
Dersi Verenler	Dr.Öğr.Üye. Tuba DÜZCÜ				
Dersin Yardımcıları	Arş.Gör. Yaşar GÖKALP				
Dersin Amacı	Sağlık kuruluşlarında hasta ilişkileri faaliyetlerini geliştirmek ve hasta ilişkileri yönetiminin boyutlarını değerlendirmektir.				
Dersin İçeriği	Bu ders; 1.Hasta İlişkileri Kavramı ve Özellikleri,2.Hasta Tatmini ve Hasta Sadakati Yaratma,3.Hasta İlişkileri ve İlişkisel Pazarlama,4.Satış ve Pazarlamada Toplam Kalite Yönetimi ve Müşteri Karlılık Analizi,5.Hasta İçin Değer Yaratma,6.Hasta Yaşam Boyu Değeri,7.Hasta Hizmet Kalitesi-Hasta Hizmet Sistemi-Hasta İlişkileri Yönetimi,8.Hasta Tutma Modeli ve Hasta Tutma Programlarının Geliştirilmesi,9. Sağlıkta akreditasyon,10.Hasta Şikayetlerini Ele Alma,11.Hasta İlişkilerinin Ölçülmesi,12.Hasta Odaklı Kültürün Yayılması,13.Kültür Değişimindeki Engeller,14.Hasta Odaklı Değişim Yönetimi ve Müşteri İlişkileri ve Örgüt Yapısı; konularını içermektedir.				
Dersin Öğrenme Kazanımları	Öğretim Yöntemleri	Ölçme Yöntemleri			
Bu dersin sonunda öğrenci;					
1. Hasta ilişkileri faaliyetlerini geliştirme yöntemlerini gerçekleştirir.	9	A, D			
2. Hasta ilişkileri kavram ve özelliklerini açıklar.	16, 23, 9	A, E			
3. Hasta sadakati yaratma faaliyetlerini uygular.	4, 9	A, D			
4. Hasta tatmini oluşturma yöntemlerini örnekler.	9	A, E			
5. Hastayı kazanma ve tutma faaliyetlerini değerlendirir.	16, 9	A, D, E			
6. Hasta tutma modelini tanımlar ve hasta tutma programlarını geliştirir.	16, 9	A, D, E			
7. Temel kalite iyileştirme araçlarını kullanır, temel kalite iyileştirme modellerini açıklar ve kalite iyileştirme ekiplerini tanır.	9	A, D, E			
8. Akreditasyon standartlarını tanımlar ve akreditasyon sürecinde çalışır.	13, 9	A, D, E			
9. Hasta ilişkileri faaliyetlerinin ölçüm yöntemlerini sıralar.	13, 16, 9	A, E			
10. Hasta ilişkileri anketi uygular, hasta şikayetlerini örnekler.	6, 8	A, D, E			
11. Fokus grup görüşmeleri düzenler.	6, 8	A, D, E			
12. Kritik olay tekniğini kullanır.	6	A, E			
13. CRM projeleri planlar ve uygular.	6, 9	A, D, E			
14. Müşteri portföyünü yönetir, yaşam döngüsü yönetimini açıklar ve müşteri edinme ve elde tutma yöntemlerini uygular.	9	A, D, E			
Öğretim Yöntemleri	13: Örnek Olay Yöntemi, 16: Soru - Cevap Tekniği , 23: Kavram Haritası Tekniği, 4: Sorgulama Temelli Öğrenme Modeli, 6: Deneyimle Öğrenme Modeli, 8: Ters-yüz Edilmiş Sınıf Modeli, 9: Anlatım Yöntemi				
Ölçme Yöntemleri	A: Klasik Yazılı Sınav, D: Sözlü Sınav, E: Ödev				
Ders Akışı					
Sıra	Konular	Ön Hazırlık			
1	1.Hasta İlişkileri Kavramı ve Özellikleri	Konuyla ilgili Kaynakların İncelenmesi			
2	2.Hasta Tatmini ve Hasta Sadakati Yaratma	Konuyla ilgili Kaynakların İncelenmesi			
3	3.Hasta İlişkileri ve İlişkisel Pazarlama	Konuyla ilgili Kaynakların İncelenmesi			
4	4.Satış ve Pazarlamada Toplam Kalite Yönetimi ve Müşteri Karlılık Analizi	Konuyla ilgili Kaynakların İncelenmesi			
5	5.Hasta İçin Değer Yaratma	Konuyla ilgili Kaynakların İncelenmesi			
6	6.Hasta Yaşam Boyu Değeri	Konuyla ilgili Kaynakların İncelenmesi			
7	7.Hasta Hizmet Kalitesi-Hasta Hizmet Sistemi-Hasta İlişkileri Yönetimi	Konuyla ilgili Kaynakların İncelenmesi			
8	8.Hasta Tutma Modeli ve Hasta Tutma Programlarının Geliştirilmesi	Konuyla ilgili Kaynakların İncelenmesi			
9	9. Sağlıkta akreditasyon	Konuyla ilgili Kaynakların İncelenmesi			
10	10.Hasta Şikayetlerini Ele Alma	Konuyla ilgili Kaynakların İncelenmesi			
11	11.Hasta İlişkilerinin Ölçülmesi	Konuyla ilgili Kaynakların İncelenmesi			
12	12.Hasta Odaklı Kültürün Yayılması	Konuyla ilgili Kaynakların İncelenmesi			
13	13.Kültür Değişimindeki Engeller	Konuyla ilgili Kaynakların İncelenmesi			
14	14.Hasta Odaklı Değişim Yönetimi ve Müşteri İlişkileri ve Örgüt Yapısı	Konuyla ilgili Kaynakların İncelenmesi			
Değerlendirme Yöntemleri		Sınava Katkısı			
Ara Sınav		40			
Genel Sınav		60			

Kaynaklar
Öğretim elemanına ait ders notlarıOdabaşı Y. Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2010.