



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Sağlık Turizmde Müşteri İlişkileri Yönetimi	SAY314	6	3 + 0	5,0	Seçmeli
Birim Bölüm	Sağlık Yönetimi - Lisans (Yüz Yüze)				
Amaç	MİY'nin etkin ilişkisel pazarlama açısından planlama, uygulama ve kontroldeki rolünün anlaşılması. Müşterinin hayat boyu değerinin hesaplanması ve MİY uygulamalarındaki kullanım alanlarının açıklanması. MİY'nin müşterileri elde etme, büyütme ve sadık hale getirmek açısından rolünün ortaya konması. Başarılı MİY uygulamalarında kritik başarı faktörlerinin tanımlanması. MİY uygulamalarında kullanılan mevcut ve gelişmekte olan teknolojilere ilişkin açıklamalar yapılması.				
Ders İçeriği	Sağlık turizmi kapsamında müşteri ilişkilerini geliştirme ve müşteri hizmeti, müşterilerle iletişim, müşteri kazanma ve tutma, müşteri ilişkilerinin ölçülmesi, örgütsel kültür ve değişim.				
Ders Kaynakları	Y. ODABAŞI (2015), Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Aura Kitapları., SATIŞTA VE PAZARLAMADA MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ, Y. ODABAŞI (2015), Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Aura Kitapları., SATIŞTA VE PAZARLAMADA MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ, ODABAŞI; Yavuz, Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, 2010				

Hafta	Konu
1	Ders tanıtımı ve tanışma
2	Pazarlama anlayışları ve Müşteri ilişkileri
3	Yeni Müşteri Kavramı ve Müşteri İlişkilerinin Ortaya çıkış Nedenleri
4	Müşteri ilişkilerinin tanımlanması ve MİY projelerinin planlaması ve uygulaması
5	Müşteri verilerinin oluşturulması, yönetilmesi ve kullanımı
6	Müşteri portföyünün yönetimi
7	MİY ve müşteri deneyimi ile Müşterilere değer yaratılma süreci
8	Sınav Haftası
9	Müşteri kazanma stratejileri
10	Müşteri tutma ve geliştirme stratejileri
11	MİY performansında network yönetimi
12	MİY ve bilgi teknolojileri
13	Müşteri Şikayetleri ve Yönetim Süreci
14	Genel tekrar

**Program Çıktıları**

- Sağlık Yönetimi eğitim programı kapsamında gerekli mesleki tüm bilgiyi kavrama becerisi kazanır.
- Sağlık Yönetimi programında öğretilen bilgileri uygulama becerisi kazanır.
- Sağlık Yönetimi programının uygulamalarında gereken çağdaş bilgi, araç ve gereçleri kullanabilme becerisi kazanır.
- Mesleki bilgi ve beceriyi çağdaş ve bilimsel gelişmelere uyarlayabilme becerisi kazanır.
- Toplumun sağlık problemlerini tanımlama, modelleme ve çözme becerisi kazanır.
- Tanımlanmış bir hedef doğrultusunda bir süreci çözümleme ve yönetim esaslarını planlama becerisi kazanır.
- Sağlık Yönetimi eğitimini ulusal ve uluslararası çerçeve içerisinde düşünebilme becerisi kazanır.
- Sağlık hizmetlerinin sunumundaki problemleri tanımlama, analiz etme ve sonuçları yorumlama becerisi kazanır.
- Disiplin içi ve disiplinler arası takım çalışması yapabilme becerisi kazanır.
- Yönetimsel becerileri geliştirerek karar alma ve organize etme becerisi kazanır.
- Sözlü ve Yazılı iletişim becerileri kazanır.
- Mesleki etik ve sorumluluk alma becerisi kazanır.
- Kalite ve yeni teknolojiler konusunda bilgi sahibi olma ve kullanabilme becerisi kazanır.
- Sağlık Yönetimi programında öğrenilen bilgiler ışığında toplumun sağlık problemlerine yönelik araştırma yapma becerisi kazanır.
- Yaşam boyu öğrenme bilinci kazanır.

**Ders Öğrenme Çıktısı - Program Çıktıları (1 -5 Puan Aralığı)**

Ders Öğrenme Çıktısı	PÇ 1	PÇ 2	PÇ 3	PÇ 4	PÇ 5	PÇ 6	PÇ 7	PÇ 8	PÇ 9	PÇ 10	PÇ 11	PÇ 12	PÇ 13	PÇ 14	PÇ 15
Müşteriyi tutma ve kaybedilen müşteriyi kazanma programlarını kavrayabilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Müşteri ilişkileri yönetimi sürecine uygun bilgi teknolojilerini tanıyabilir ve seçebilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Müşteri sadakat programlarını tanıyabilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Müşteri değer yönetim sürecini tanıyabilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Müşteri ilişkileri yönetimi sürecine hakim olabilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-