

**DERS İZLENESİ (SYLLABUS)****Meslek Yüksekokulu**

| Dersin Kodu                                   | Dersin Adı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                         | Kredisi                                                       | AKTS Değeri             |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------|
| SKI-201                                       | Sağlık Kurumlarında Pazarlama ve İletişim                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                         | 3-0-3                                                         | 6                       |
| Önkoşul Dersler:                              | Yok                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                               |                         |
| Dersin Dili:                                  | Türkçe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ders İşleme Tarzı:                                                                                                      | Yüz yüze                                                      |                         |
| Dersin Türü ve Düzeyi:                        | Zorunlu/Güz Dönemi /Ön Lisans                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                         |                                                               |                         |
| Dersin Öğretim Üyesinin Unvanı, Adı ve Soyadı |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Ders Saati                                                                                                              | Görüşme Saatleri                                              | İletişim                |
| Öğr. Gör. Mehmet ŞENGÜL                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Pazartesi<br>10.15-12.40                                                                                                | Pazartesi<br>09:45-10.15<br>10:30:10:45                       | mehmetsengul@cag.edu.tr |
| Dersin Koordinatörü :                         | Öğr. Gör. Mehmet ŞENGÜL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                         |                                                               |                         |
| Dersin Amacı                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                         |                                                               |                         |
| Dersin Öğrenme Çıktıları                      | Bu dersi başarıyla tamamlayan öğrenci;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                         | İlişkiler                                                     |                         |
|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                         | Program Çıktıları                                             | Net Katkı               |
|                                               | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Sağlık kurumlarında pazarlama ve iletişim kavramlarını, temel yönetim ve organizasyon süreçleri ile ilişkilendirir.     | 1,8                                                           | 5,4                     |
|                                               | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Sağlık sektöründe hasta ilişkileri, halkla ilişkiler ve memnuniyet yönetimi süreçlerini planlayabilir ve uygulayabilir. | 2,7,9                                                         | 5,4,4                   |
|                                               | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Sağlık iletişiminde etik ilkeler, hasta hakları ve ilgili mevzuatı gözeterek uygun iletişim stratejileri geliştirir     | 3,9                                                           | 5,4                     |
|                                               | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Sağlık kurumlarında pazarlama planı oluşturur, hedef kitle ve pazar analizini yaparak strateji geliştirir               | 1,4,7                                                         | 5,5,4                   |
| 5                                             | Sosyal medya ve dijital pazarlama araçlarını sağlık kurumları için etkili bir şekilde kullanır.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 5,8                                                                                                                     | 5,5                                                           |                         |
| Dersin İçeriği:                               | Bu ders, sağlık kurumlarında pazarlama ve iletişim süreçlerini kapsamlı şekilde ele alır. Sağlık hizmetlerinde pazarlama temelleri, hedef kitle analizi, konumlandırma, marka yönetimi, hasta memnuniyeti ve şikâyet yönetimi konularının yanı sıra, dijital pazarlama, sosyal medya yönetimi ve halkla ilişkiler uygulamaları üzerinde durulur. Sağlık iletişiminde etik ilkeler, hasta hakları ve ilgili mevzuat incelenir. Öğrenciler, pazarlama planı hazırlama, kriz iletişimi yönetimi ve ekip içi iletişim becerilerini geliştirme fırsatı bulur. Ders kapsamında vaka analizi, grup çalışmaları ve proje sunumları ile teorik bilgilerin uygulamaya aktarılması hedeflenir. |                                                                                                                         |                                                               |                         |
| Ders İçerikleri:(Haftalık Ders Planı)         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                         |                                                               |                         |
| Hafta                                         | Konu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Hazırlık                                                                                                                | Öğretim Yöntem ve Teknikleri                                  |                         |
| 1                                             | Giriş ve Ders Tanıtımı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Yok                                                                                                                     | Sistemli bir şekilde anlatım                                  |                         |
| 2                                             | Pazarlama Temelleri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ders sunusu                                                                                                             | Örnek bir hastanede 4P analizi yapılır.                       |                         |
| 3                                             | Sağlık Hizmetlerinde Pazarlama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Sağlık hizmetlerinde pazarlama ile ilgili temel okuma                                                                   | Sistemli bir şekilde anlatım ve örnekler verme                |                         |
| 4                                             | Sağlıkta İletişim Temelleri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ders sunusu                                                                                                             | Sınıfta rol yapma (Doktor-hemşire ve hasta arasında iletişim) |                         |

|    |                                         |                                                          |                                                                                             |
|----|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5  | Kurumsal İletişim                       | Ders sunusu                                              | Sistemli bir şekilde anlatım, Tartışma                                                      |
| 6  | Hasta İlişkileri ve Memnuniyet Yönetimi | Ders sunusu, video örnekleri                             | Örnek anket tasarımı yapma (hasta memnuniyeti hakkında)                                     |
| 7  | Dijital Pazarlama ve Sosyal Medya       | Ders sunusu, Dijital pazarlama ile ilgili makale okuması | Sistemli bir şekilde anlatım, bir sağlık kuruluşunun sosyal medya hesabını incelemesi       |
| 8  | Ara Sınav                               |                                                          |                                                                                             |
| 9  | Ara Sınav                               |                                                          |                                                                                             |
| 10 | Sağlıkta Marka Yönetimi                 | Ders sunusu                                              | Öğrencilerden bir sağlık markası seçip SWOT analizi yapmaları istenir.                      |
| 11 | Halkla İlişkiler ve Toplumla İletişim   | Ders sunusu                                              | Sistemli bir şekilde anlatım ve tartışma                                                    |
| 12 | Etik İlkeler ve Yasal Düzenlemeler      | Ders sunusu, yasal mevzuat incelemesi                    | Sistemli bir şekilde anlatım, Türkiye’de sağlık reklamlarına ilişkin mevzuatın incelenmesi. |
| 13 | Stratejik Pazarlama Planlaması          | Ders sunusu                                              | Sistemli bir şekilde anlatım ve tartışma                                                    |
| 14 | Uluslararası Sağlık Pazarlaması         | Ders sunusu ve sınıfta tartışma                          | Sistemli bir şekilde anlatım ve örnekler verme                                              |
| 15 | Uluslararası Sağlık Pazarlaması         | Ders sunusu ve sınıfta tartışma                          | Sağlık turizmine yönelik kısa bir kampanya önerisi hazırlama.                               |
| 16 | Genel Değerlendirme                     | Genel değerlendirme                                      | Genel değerlendirme                                                                         |
| 17 | Final Sınavı                            |                                                          |                                                                                             |
| 18 | Final Sınavı                            |                                                          |                                                                                             |

#### Ders İçin Kaynaklar

|                            |                                                                       |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <b>Ders Kitabı:</b>        | Öğretim elemanı tarafından hazırlanan sunumlar                        |
| <b>Önerilen Kaynaklar:</b> | Sağlık Hizmetlerinde Pazarlama/Şükran Karaca, Beta Basım Yayım, 2023. |

#### Dersin Ölçme ve Değerlendirmesi

| Etkinlikler | Sayı | Katkı | Notlar                |
|-------------|------|-------|-----------------------|
| Ara Sınav   | 1    | %40   | Yazılı sınav          |
| Final       | 1    | %60   | Kapsamlı yazılı sınav |

#### AKTS Tablosu

| İçerik                                                     | Sayı | Saat | Toplam     |
|------------------------------------------------------------|------|------|------------|
| Ders süresi                                                | 14   | 3    | 42         |
| Sınıf Dışı Çalışma                                         | 14   | 3    | 42         |
| Ara Sınav(Ara Sınav Süresi + Ara Sınav Hazırlığı)          | 1    | 35   | 35         |
| Final Sınavı(Final Sınavı Süresi + Final Sınavı Hazırlığı) | 1    | 50   | 50         |
| <b>Toplam:</b>                                             |      |      | 169/30=5,6 |
| <b>Toplam / 30:</b>                                        |      |      | 6          |
| <b>AKTS Kredisi:</b>                                       |      |      | 6          |