

**FARUK SARAÇ TASARIM MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**FİZYOTERAPİ PROGRAMI DERS ÖĞRETİM PLANLARI**

**DERS BİLGİLERİ**

| Ders                        | Kodu                   | Yarıyıl  | T+U Saat | Kredi | AKTS |
|-----------------------------|------------------------|--|----------|-------|------|
| Sağlık Hizmetleri İletişimi | FTR 208                | 4  | 2+0      | 2     | 2    |
| Dersin Dili                 | Türkçe                 |  |          |       |      |
| Dersin Seviyesi             | Ön Lisans              |  |          |       |      |
| Dersin Türü                 | Zorunlu                |  |          |       |      |
| Dersin Ön Koşulu            | Yok                    |  |          |       |      |
| Dersin Veriliş Şekli        | Yüz yüze               |  |          |       |      |
| Dersin Koordinatörü         | Öğr. Gör. GÜLAY YALÇIN |  |          |       |      |
| Dersi Verenler              | Öğr. Gör. Ganimet SEÇ  |  |          |       |      |
| Dersin Amacı                |                        |  |          |       |      |
| Dersin Öğrenme Kazanımları  | 1                      | İletişimle ilgili temel kavramları açıklayabilecektir. |          |       |      |
|                             | 2                      | <i>Kendini tanımlayabilecektir.</i>                    |          |       |      |
|                             | 3                      | <i>Etkin iletişim tekniklerini açıklayabilecektir.</i> |          |       |      |

**DERSİN İÇERİĞİ**

| Hafta | Teorik   | Uygulama |
|-------|--|----------|
| 1     | Sağlık Hizmetleri İletişimi Dersi İle İlgili Temel Kavramlar           |          |
| 2     | Hizmet Kavramı, Hizmet İşletmeleri ve Pazarlama Karması Bileşenleri    |          |
| 3     | Hizmet Pazarlamasında Personel (İşgören), Müşteri ve Fiziksel Kanıtlar |          |
| 4     | Hizmet İşletmelerinde Talep ve Kapasite Yönetimi                       |          |
| 5     | Hizmet Pazarlaması ve Yeni Yaklaşımlar                                 |          |
| 6     | Hizmet Kalitesi, Hizmet Karşılılaşması,                                |          |
| 7     | <b>ARA SINAV</b>   |          |
| 8     | İlişkisel Pazarlamanın Sağlık İşletmelerindeki Yeri ve Önemi           |          |
| 9     | Bütünleşik İletişim Planlaması   |          |
| 10    | Uygulama ve Kontrol  |          |
| 11    | Büyüme Stratejileri  |          |

|  |   |                      |
|--|---|----------------------|
| <b>12</b>  | Müşteri Davranışları, Hastalar ve Örgütsel Müşteriler                   |                      |
| <b>13</b>  | Hastalar ve Örgütsel Müşteriler   |                      |
| <b>14</b>  | Sağlık Hizmetlerinde Pazarlama Kullanımı ile İlgili Genel Değerlendirme |                      |
| <b>KAYNAKLAR</b>   |   |                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- A. OKAY Sağlık İletişimi, Dersin Yayınları, İstanbul, 2012</li> <li>- DERS NOTLARI</li> </ul> |   |                      |
| <b>DEĞERLENDİRME</b>   |   |                      |
| <b>Yarıyıl İçi Çalışmaları</b>   | <b>Sayısı</b>   | <b>Katkı Yüzdesi</b> |
| <b>Ara Sınav</b>   | 1   | 40                   |
| <b>Ödev</b>  | 0   | 0                    |
| <b>Yıl Sonu Sınavı</b>   | 1   | 60                   |
| <b>Toplam</b>  | <b>2</b>  | <b>100</b>           |
| <b>Yıl İçi Çalışmaların Başarıya Oranı</b>   | 40  |                      |
| <b>Finalin Başarıya Oranı</b>  | 60  |                      |
| <b>Toplam</b>  | <b>100</b>  |                      |
| <b>Açıklama</b>  |   |                      |