

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	CONSUMER BEHAVIORS IN HEALTHCARE / CONSUMER BEHAVIORS IN HEALTHCARE	
Ders Kodu / Course Code	ADSL-166	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Undergraduate / Undergraduate	
Ders Akts Kredi / ECTS	2.00	
Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical)	2.00	
Haftalık Uygulama Saati / Course Hours For Week (Objected)	0.00	
Haftalık Laboratuar Saati / Course Hours For Week (Laboratory)	0.00	
Dersin Verildiği Yıl / Year	2	
Öğretim Sistemi / Teaching System	Formal Education / Formal Education	
Eğitim Dili / Education Language	Turkish / Turkish	
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	Yok	
Amacı / Purpose	Bu dersin amacı; Tüketici, müşteri ve hasta kavramlarını açıklamak ve bu kavramlar kapsamında sağlık hizmetlerinde tüketici yanlılığı ve tüketici davranışlarını tartışmaktır	The aim of this course; To explain the concepts of consumer, customer and patient and to discuss consumer bias and consumer behavior in health services within the scope of these concepts.
İçeriği / Content		
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations		
Staj Durumu / Internship Status		
Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading	1. Yıldırım, H. (2015). Sağlık Hizmetlerinde Tüketici Davranışları 2. Altunışık ve İslamoğlu (2017). Tüketici Davranışları, Beta Basım	
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)	Arş. Gör. Dr. Sema DALKILIÇ	

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Tüketici, müşteri ve hasta kavramlarını anlamak. Sağlık Hizmetlerinde Tüketicilik Yaklaşımı ve tüketici yanlılığı sebepleri ve sonuçlarını tartışabilmek. Sağlığın geliştirilmesinde hastaların güçlendirilmesi ve sağlık okuryazarlığının önemini anlamak. Tüketici davranışlarını analiz edebilmek. Doktor hasta ilişkisinin önemini anlamak.	To understand the concepts of consumer, customer and patient. To be able to discuss the Consumerism Approach in Health Services and the causes and consequences of consumer bias. To understand the importance of empowering patients and health literacy in health promotion. To be able to analyze consumer behavior. Understanding the importance of the doctor patient relationship.
---	--	---

HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

Hafta / Week					
1	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Sağlık Hizmetlerinde Pazarlama ve Tüketici Davranışları				
	Marketing and Consumer Behaviors in Healthcare				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Tüketici, Müşteri ve Hasta Kavramları				
	Consumer, Customer and Patient Concepts				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Sağlık Hizmetlerinde Tüketicilik Yaklaşımı				
	Consumerism Approach in Health Services				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Sağlık Hizmetlerinde Tüketici Yanlılığı				
	Consumer Bias in Healthcare				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Sağlık Hizmetlerinde Tüketici Davranışı				
	Consumer Behavior in Healthcare				

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Sağlık Hizmetlerinde Tüketici Davranışını Etkileyen Faktörler				
	Factors Affecting Consumer Behavior in Healthcare				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Ara sınav				
	Exam				
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Hastaların Güçlendirilmesi ve Sağlığın Geliştirilmesi				
	Empowering Patients and Promoting Health				
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Sağlık Okuryazarlığı				
	Health Literacy				
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Sağlık Hizmetlerinde Tüketici Davranışlarının Temeli: Doktor Hasta İlişkisi				
	The Basis of Consumer Behavior in Health Services: Doctor-Patient Relationship				
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Doktor Hasta İlişkisini Etkileyen Faktörler				
	Factors Affecting the Doctor-Patient Relationship				

12	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Sağlık Hizmetlerinde Tüketici Memnuniyeti				
	Consumer Satisfaction in Health Services				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Sağlık Hizmetlerinde Tüketici Analizi,Tartışma				
	Consumer Analysis in Healthcare,Discussion				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Dersin Değerlendirilmesi, Tartışma				
	Course Evaluation, Discussion				

DEĞERLENDİRME / EVALUATION

Yarıyıl (Yıl) İçi Etkinlikleri / Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	50
Beyin Fırtınası / Brain Storming	1	25
Tartışma / Discussion	1	25
Toplam / Total:	3	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		50
Yarıyıl (Yıl) Sonu Etkinlikleri / End Of Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Final Sınavı / Final Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		50
Etkinliklerinin Başarı Notuna Katkı Yüzdesi(%) Toplamı / Total Percentage of Contribution (%) to Success Grade:		100
Değerlendirme Tipi / Evaluation Type:		

İŞ YÜKÜ / WORKLOADS

Etkinlikler / Workloads	Sayı / Number	Süresi (Saat) / Duration (Hours)	Toplam İş Yüğü (Saat) / Total Work Load (Hour)
Final (Dönem Sonu) Sınavı / Final Examination	1	1.00	1.00
Quiz (Kısa Sınav) / Quiz	2	1.00	2.00
Derse Katılım (Teorik) / Attending Lectures	14	2.00	28.00
Bireysel Çalışma / Self Study	7	1.00	7.00
Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination	1	4.00	4.00
Quiz için Bireysel Çalışma / Individual Study for Quiz	2	4.00	8.00
Toplam / Total:	27	13.00	50.00
Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 25.00 (Saat/AKTS) = 50.00/25.00 = 2.00 ~ 2.00 / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 25.00 (Hour / ECTS) = 50.00 / 25.00 = 2.00 ~ 2.00			

PROGRAM VE ÖĞRENME ÇIKTISI / PROGRAM LEARNING OUTCOMES

Öğrenme Çıktıları / Learning Outcomes	Program Çıktıları / Program Outcomes											
	1.1.1	1.1.2	1.1.3	1.1.4	1.1.5	1.1.6	1.1.7	1.1.8	1.1.9	1.1.10	1.1.11	1.1.12
1.Tüketici, müşteri ve hasta kavramlarını anlamak. Sağlık Hizmetlerinde Tüketici Yaklaşımı ve tüketici yanlılığı sebepleri ve sonuçlarını tartışabilmek. Sağlığın geliştirilmesinde hastaların güçlendirilmesi ve sağlık okuryazarlığının önemini anlamak. Tüketici davranışlarını analiz edebilmek. Doktor hasta ilişkisinin önemini anlamak. / To understand the concepts of consumer, customer and patient. To be able to discuss the Consumerism Approach in Health Services and the causes and consequences of consumer bias. To understand the importance of empowering patients and health literacy in health promotion. To be able to analyze consumer behavior. Understanding the importance of the doctor patient relationship.												

Katkı Düzeyi / Contribution Level : 1-Çok Düşük / Very low, 2-Düşük / Low, 3-Orta / Moderate, 4-Yüksek / High, 5-Çok Yüksek / Very high