

# MUSTAFA ŞEHİRLİ

Doç. Dr.

mustafa.sehirli@sbu.edu.tr



## Öğrenim Bilgisi

Doktora 2013 - 2016	MALTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ/ İŞLETME (DR) Tez Adı : Otomotiv sektöründe müşterilerin hizmet aldıkları servis şirketini terk etme nedenleri ve geri dönme niyetleri; Çok markalı bir şirket örneği (2016) Tez Danışmanı : (PROF. DR. NİHAT KAYA)
Yüksek Lisans 1995 - 1998	MARMARA ÜNİVERSİTESİ ORTADOĞU ARAŞTIRMALARI ENSTİTÜSÜ/ ORTADOĞU İKTİSADI (YL) (TEZLİ) Tez Adı : Türk uluslararası taşımacılık sektörünün rekabet gücü ve ortadoğu pazarı (1998) Tez Danışmanı : (DOÇ. DR. TİĞİNÇE OKTAR)
Lisans 1989 - 1994	İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ İŞLETME FAKÜLTESİ/ İŞLETME MÜHENDİSLİĞİ BÖLÜMÜ/ İŞLETME MÜHENDİSLİĞİ PR.

## Görevler

DOKTOR ÖĞRETİM ÜYESİ 2016	SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ / SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU (İSTANBUL)
---------------------------------	---

## Yönetilen Tezler

### Yüksek Lisans

2020

- 1 . EROL HALİL İBRAHİM,(2020). Türkiye'de tedavi olan yabancı hastaların hizmet aldıkları hastaneyi tekrar tercih etme ve başkalarına tavsiye etmelerini etkileyen faktörler, SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ -> HAMİDİYE SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ -> SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

2019

- 2 . KARAŞİN YUSUF,(2019). Sağlık sektöründe hasta memnuniyeti ve kurum içi memnuniyet ile hekimlerin finansal sonuçları arasındaki ilişki: Örnek bir uygulama, SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ -> HAMİDİYE SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ -> SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

## İdari Görevler

Bölüm Başkanı 2016 - 2024	SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ
Arş. Uyg. Merkezi Müdürü 2017 - 2020	SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ
Bölüm Başkanı 2017 - 2017	SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ
Anabilim Dalı Başkanı 2017 - 2017	SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ

## Dersler \*

2024-2025

Lisans

Öğrenim Dili

Ders Saati

Sağlık Kurumlarında Pazarlama Yöntemleri ve Araştırmaları	Türkçe	3
Sağlık Kurumlarında Pazarlama	Türkçe	3
İnsan Kaynakları Yönetimi	Türkçe	2
Genel İktisat	Türkçe	2
<b>Önlisans</b>		
SAĞLIK KURUMLARINDA PAZARLAMA	Türkçe	2
SAĞLIK KURUMLARINDA İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	Türkçe	2
PAZARLAMA VE SATIŞ	Türkçe	2
BÜTÜNLEŞİK VE DİJİTAL PAZARLAMA	Türkçe	2
SAĞLIK KURUMLARINDA PAZARLAMA	Türkçe	2
SAĞLIK KURUMLARINDA İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	Türkçe	2
PAZARLAMA ARAŐTIRMASI	Türkçe	2
<b>2023-2024</b>		
<b>Lisans</b>		
Sağlık Kurumlarında Pazarlama Yöntemleri ve Araştırmaları	Türkçe	3
Sağlık Kurumlarında Pazarlama	Türkçe	3
İnsan Kaynakları Yönetim	Türkçe	2
Genel İktisat	Türkçe	2
<b>Önlisans</b>		
SAĞLIK KURUMLARINDA PAZARLAMA	Türkçe	2
PAZARLAMA VE SATIŞ	Türkçe	2
BÜTÜNLEŞİK VE DİJİTAL PAZARLAMA	Türkçe	2
SATIŞ TEKNİKLERİ	Türkçe	2
SAĞLIK KURUMLARINDA PAZARLAMA	Türkçe	2
SAĞLIK KURUMLARINDA İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	Türkçe	2
SAĞLIK KURUMLARINDA İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	Türkçe	2
PAZARLAMA ARAŐTIRMASI	Türkçe	2
<b>2022-2023</b>		
<b>Doktora</b>		
Sağlıkta Bütünleők Pazarlama, Reklam ve Dijital Pazarlama	Türkçe	3
<b>Lisans</b>		
Sağlık Kurumlarında Pazarlama Yöntemleri ve Araştırmaları	Türkçe	3
Sağlık Kurumlarında Pazarlama	Türkçe	3
İnsan Kaynakları Yönetimi	Türkçe	2
Genel İktisat	Türkçe	2
<b>Önlisans</b>		
Sağlık Kurumlarında İnsan Kaynakları Yönetimi	Türkçe	2
Sağlık Kurumlarında Pazarlama	Türkçe	2
<b>2021-2022</b>		
<b>Lisans</b>		
Sağlık Kurumlarında Pazarlama Yöntemleri ve Araştırmaları	Türkçe	3
Sağlık Kurumlarında Pazarlama	Türkçe	3

İnsan Kaynakları Yönetimi	Türkçe	2
Önlisans		
Satış Teknikleri	Türkçe	2
Pazarlama ve Satış	Türkçe	2
Bütünleşik ve Dijital Pazarlama	Türkçe	2
Sağlık Kurumlarında İnsan Kaynakları Yönetimi	Türkçe	2
Sağlık Kurumlarında Pazarlama	Türkçe	2
Müşteri İlişkileri Yönetimi	Türkçe	2
<b>2020-2021</b>		
Lisans		
İnsan Kaynakları Yönetimi	Türkçe	2
Sağlık Kurumlarında Pazarlama	Türkçe	3
Sağlık Kurumlarında Dijital Pazarlama	Türkçe	2
Önlisans		
Satış Teknikleri	Türkçe	2
Pazarlama ve Satış	Türkçe	1
Bütünleşik ve Dijital Pazarlama	Türkçe	3
Sağlık Kurumlarında Pazarlama	Türkçe	2
Sağlık Kurumlarında İnsan Kaynakları Yönetimi	Türkçe	3
Müşteri İlişkileri Yönetimi	Türkçe	2
<b>2019-2020</b>		
Doktora		
Sağlık Kurumlarında İnsan Kaynakları Yönetimi	Türkçe	3
Sağlıkta Bütünleşik Pazarlama, Reklam ve Dijital Pazarlama	Türkçe	3
Lisans		
Sağlık Kurumlarında Dijital Pazarlama	Türkçe	2
İnsan Kaynakları Yönetimi	Türkçe	2
Önlisans		
Sağlık Kurumlarında Pazarlama	Türkçe	3
Pazarlama ve Satış	Türkçe	1
Bütünleşik ve Dijital Pazarlama	Türkçe	3
Sağlık Kurumlarında İnsan Kaynakları Yönetimi	Türkçe	3
<b>2018-2019</b>		
Doktora		
Sağlıkta Bütünleşik Pazarlama, Reklam ve Dijital Pazarlama	Türkçe	3
Lisans		
Sağlık Kurumlarında İnsan Kaynakları Yönetimi	Türkçe	3
İnsan Kaynakları Yönetimi	Türkçe	2
Önlisans		
Sağlık Kurumlarında Pazarlama	Türkçe	3
Dijital Pazarlama	Türkçe	3
Sağlık Kurumlarında İnsan Kaynakları Yönetimi	Türkçe	3

Hasta Deneyimi	Türkçe	3
Genel İşletme	Türkçe	3
Yüksek Lisans		
Sağlık Sektöründe Pazarlama Teknikleri	Türkçe	4
Sağlık Kurumlarında İnsan Kaynakları Yönetimi	Türkçe	3
Pazarlama	Türkçe	4
Sağlık Kurumlarında Pazarlama	Türkçe	3

## 2017-2018

Lisans		
İletişim Temelleri	Türkçe	3
Önlisans		
Sağlık Kurumları Yönetimi	Türkçe	2
Pazarlama ve Satış	Türkçe	1
İktisada Giriş	Türkçe	2
Genel İşletme	Türkçe	3
Yüksek Lisans		
Sağlık Kurumlarında İnsan Kaynakları Yönetimi	Türkçe	3
Sağlık Sektöründe Pazarlama Teknikleri	Türkçe	4

## 2016-2017

Lisans		
Etkili Sunum ve Müzakere Teknikleri	Türkçe	2
Mikro Ekonomi	Türkçe	3
İktisada Giriş	Türkçe	2
İşletme	Türkçe	2
Genel İşletme	Türkçe	3
Yüksek Lisans		
Pazarlama	Türkçe	4
Sağlık Kurumlarında Pazarlama	Türkçe	3

## Eserler

### Uluslararası hakemli dergilerde yayımlanan makaleler:

- 1 . ERTEMEL ADNAN VEYSEL,CİVELEK MUSTAFA EMRE,SÖZER EDİN GÜÇLÜ,ŞEHİRLİ MUSTAFA (2025). Explaining the Relationship between Female Customers' Online Flow State and Loyalty Through their Smart Phone Addiction and Brand Experience. Journal of International Trade, Logistics and Law, 11(2), 386-402. , (Yayın No : 9844463)
- 2 . ŞEHİRLİ MUSTAFA (2025). Pazarlama Araştırmalarında Dijital Dönüşüm Ve Uygulamaları Konusunda Türk Otomotiv Sektörünün Nitel Bir Analizi. Kastamonu Sosyal Bilimler Dergisi, 1(2), 65-88. , (Yayın No : 9843907)
- 3 . ŞEHİRLİ MUSTAFA (2025). CONSUMERS SELF-IDENTITY PERSPECTIVES ON BRAND PREFERENCES AND BOYCOTT BEHAVIOUR: AN APPLICATION OF A BLIND TASTE TEST. Öneri Dergisi, 20(63), 55-76. , Doi: 10.14783/maruoneri.1580403 (Yayın No : 9465670)
- 4 . ŞEHİRLİ MUSTAFA,AYDIN SAMET (2024). A Sample Strategic Marketing Application: Patient Segmentation and Channel Analysis with The LRM Model. International Journal of Multidisciplinary Studies and Innovative Technologies, 8(2), 109-117. , Doi: 10.36287/ijmsit.8.2.10 (Yayın No : 9465714)
- 5 . ŞEHİRLİ MUSTAFA (2024). AN APPLICATION ON DETERMINING THE LEVEL OF CAPITALISM OF YOUNG CONSUMERS USING GAMIFICATION METHOD IN THE FOOTSTEPS OF GOGOL AND WEBER. Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 9(4), 424-439. , Doi: 10.29106/fesa.1572513 (Yayın No : 9465720)

## Uluslararası hakemli dergilerde yayımlanan makaleler:

6. ŞEHİRLİ MUSTAFA (2024). THE IMPACT OF TATTOOS ON CONSUMER BEHAVIOR AND PURCHASING DECISIONS: AN EMPIRICAL RESEARCH. Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 46(3), 744-766. , Doi: 10.14780/muiibd.1591130 (Yayın No : 9465802)
7. ŞEHİRLİ MUSTAFA (2024). A QUALITATIVE COMPARISON OF THE PERCEPTIONS AND BEHAVIORS OF LAWYERS AND DOCTORS ON MARKETING. MARMARA SOSYAL ARAŞTIRMALAR DERGİSİ48-72. , Doi: 10.58793/marusad.1396409 (Yayın No : 9020466)
8. ŞEHİRLİ MUSTAFA (2024). Şirketler İçin Yeni Bir Mücadele ya da Başarı Göstergesi: Kayıp Müşteri Ölçeği (LCG). Turkish Studies-Economics,Finance,Politics, 19(1), 293-305. , Doi: 10.7827/TurkishStudies.71812 (Yayın No : 8960553)
9. ŞEHİRLİ MUSTAFA (2023). A New Qualitative Measurement Of Customer Expectations And Satisfaction And Cross-Brand Comparison In The Automotive After Sales Services Industry. Bulent Ecevit University, 19(4), 883-909. , Doi: 10.17130/ijmeb.1292817 (Yayın No : 8723848)
10. ŞEHİRLİ MUSTAFA (2023). Bir E-Ticaret Sitesini Tavsiye Etme ve Siteden Tekrar Satın Alma Niyeti ile Siteye Duyulan Güven Arasındaki İlişki ve Duyulan Güveni Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma. Pamukkale University305-326. , Doi: 10.30794/pausbed.1132136 (Yayın No : 8515018)
11. ŞEHİRLİ MUSTAFA (2023). An Experiment On Customer Satisfaction Measurement Using Personification Method And A Comparison With The Results of an Quantitative Method. Journal of the Human and Social Sciences Researchers, 12 (1), 22-42. , Doi: 10.15869/itobiad.1184336 (Yayın No : 8265561)
12. ŞEHİRLİ MUSTAFA (2022). The Comparison of Differences Between Service Providers and Customers' (Patients') Views on Their Expectations, An Experiment In Health Sector . Journal of Management and Economics Research, 20(4), 138-158. , Doi: 10.11611/yead.1176994 (Yayın No : 8146570)
13. ŞEHİRLİ MUSTAFA, ERDOĞAN CAHİT (2022). Tüketici Davranış Modelleri Çerçevesinde Kayıp Müşterilerin Terk Etme Nedenleri ve Geri Dönme Niyetleri Üzerine Bir Ölçek Çalışması. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 21 (45), 1442-1469. , Doi: 10.46928/iticusbe.1176960 (Yayın No : 8150008)
14. ŞEHİRLİ MUSTAFA (2022). An Empirical Study on the Effects of Mindfulness, Embodied Cognition, Behavioral Intention and Altruism on Job Satisfaction of Employees, Customer Satisfaction and Their Repurchase Intentions. Current Research in Social Sciences, 8(2), 73-101. , Doi: 10.30613/curesosc.1094142 (Yayın No : 8146508)
15. ŞEHİRLİ MUSTAFA, FİDAN YAHYA, CENGİZ HAKAN (2018). Why Did They Switch? How Will They Come Back?. Journal of Marketing Development and Competitiveness, 12(3), 123-146. , (Yayın No : 4303006)
16. KOPMAZ BUŞRA, ŞEHİRLİ MUSTAFA, BEKTEMÜR GÜVEN (2017). Sağlık Bilimleri Üniversitesi Öğrencilerinin Memnuniyeti ve Üniversiteyi Tavsiye Etme Durumu. Sağlık Akademisyenleri Dergisi, 4(4), 301-305. , Doi: 10.5455/sad.13-1512752021 (Yayın No : 3864759)
17. ŞEHİRLİ MUSTAFA, TAŞKENT ZİYA (2017). Bireysel Mutlulukla Bireysel İş Performansı Arasında Doğrusal Bir İlişki Var mıdır?. Turkish Journal Of Marketing, 1(3), 150-163. , Doi: <https://doi.org/10.30685/tujom.v1i3> (Yayın No : 5771879)
18. FİDAN YAHYA, ERCAN SERTAÇ, YILMAZER AYDIN, ŞEHİRLİ MUSTAFA (2016). The Effect of gender on job satisfaction: A study on civil servants. Business ve Management Studies: An International Journal, 4(1), 110-124. , Doi: 10.15295/BMIJ.V4I1.149 (Yayın No : 5772910)

## B. Uluslararası bilimsel toplantılarda sunulan ve bildiri kitaplarında (proceedings) basılan bildiriler

1. ŞEHİRLİ MUSTAFA (2023). A Qualitative Study on The Variation In Reasons for Patient (Customer) Dissatisfaction by Gender and Age. 4th INTERNATIONAL AZERBAIJAN CONGRESS ON HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES , 387-396, (Tam metin bildiri) (Yayın No:8515173)
2. ŞEHİRLİ MUSTAFA (2023). An Application on The Subjective Effect of Customers' Acquisition Channels on Customer Satisfaction Measurement Results. SIVAS II. INTERNATIONAL CONFERENCE ON SCIENTIFIC AND INNOVATION RESEARCH , 1669-1677, (Tam metin bildiri) (Yayın No:8515203)
3. ŞEHİRLİ MUSTAFA (2020). Who Switched You? Differences Between the Main Demographic Features of Lost Customers and Their Switching Back Intentions. International Congress for Business, Economy Sport and Tourism (ICONBEST) 2020 , 366-401, (Tam metin bildiri) (Yayın No:7443845)
4. ŞEHİRLİ MUSTAFA (2020). The Effect of the Instructor's Gaze to Camera on Digital Presentations on Receivers' Cognitive Levels. International Congress on Management, Economics and Business (ICONMEB) 2020 , 50-60, (Tam metin bildiri) (Yayın No:7443693)

## C. Yazılan ulusal/uluslararası kitaplar veya kitaplardaki bölümler

### C2. Yazılan ulusal/uluslararası kitaplardaki bölümler

- 1 . Handbook of Research on IoT, Digital Transformation, and the Future of Global Marketing, Bölüm adı: (Transformation of WOM (Word of Mouth) From Traditional to Digital and Current Recommendations for e-WOM) (2021). ,ŞEHİRLİ MUSTAFA, IGI Global, Editör: Edwards Davids, El-Gohary Hatem, Slim Ben Mimoun Mohamed, Basım sayısı: 1, ISBN: 9781799871927, İngilizce (Bilimsel Kitap), (Yayın No: 7441613)
- 2 . Pazarlamada Dönüşüm, Bölüm adı: (Dağıtım Kanallarında Karşı Konulamaz Dönüşüm) (2021). ,ŞEHİRLİ MUSTAFA, Kriter Yayınevi, Editör: AYDIN SAMET, TELLİ SAHURE GONCA, Basım sayısı: 1, ISBN: 978-625-7669-05-4, Türkçe (Bilimsel Kitap), (Yayın No: 7442588)
- 3 . Bilgi Çağında Müşteri İlişkileri Yönetimi, Bölüm adı: (Müşteri İlişkileri Yönetiminde Çağrı Merkezlerinin Stratejik Rolü) (2020). ,ŞEHİRLİ MUSTAFA, Kriter Yayınevi, Editör: AYDIN SAMET, TELLİ SAHURE GONCA, Basım sayısı: 1, ISBN: 978-625-7130-19-6, Türkçe (Bilimsel Kitap), (Yayın No: 7442671)
- 4 . Sağlık Hizmetleri Pazarlamasında Güncel Tartışmalar ve Çevrim Dışı Uygulamalar, Bölüm adı: (Sağlık Hizmetleri Pazarlamasında Temel Paradigma Tartışması: Hasta mı Müşteri mi?) (2021). ,ŞEHİRLİ MUSTAFA, Nobel Bilimsel, Editör: ŞEHİRLİ MUSTAFA, Basım sayısı: 1, ISBN: 978-625-7492-04-1, Türkçe (Bilimsel Kitap), (Yayın No: 7440760)
- 5 . Impact of Infodemic on Organizational Performance, Bölüm adı: (Changes in Consumer Behaviors During the Pandemic and Virtual Strategies for Acquiring and Keeping Customers) (2021). ,ŞEHİRLİ MUSTAFA, IGI Global, Editör: Alaverdov Emilia, Waseem Bari Muhammad, Basım sayısı: 1, ISBN: 9781799871644, İngilizce (Bilimsel Kitap), (Yayın No: 7441205)
- 6 . Sağlık Hizmetleri Pazarlamasında Dijital Dönüşüm ve Çevrim İçi Uygulamalar, Bölüm adı: (Sağlıkta Pazarlama Anlayışının Dijital Dönüşümü) (2022). ,ŞEHİRLİ MUSTAFA, Nobel Bilimsel, Editör: ŞEHİRLİ MUSTAFA, Basım sayısı: 1, ISBN: 978-625-433-330-9, Türkçe (Bilimsel Kitap), (Yayın No: 7635991)
- 7 . Tüketici Davranışlarında Makro Trendler, Bölüm adı: (Pazarlamacılar İçin Kutup Yıldızı Olan Değer Temelli Tüketim İnsanlığın Kurtuluşu Olabilir Mi?) (2022). ,ŞEHİRLİ MUSTAFA, Nobel Bilimsel, Editör: ŞAHİN FATİH, BAHAR REYHAN, Basım sayısı: 1, ISBN: 978-625-433-743-7, Türkçe (Bilimsel Kitap), (Yayın No: 8150384)
- 8 . Sağlık Turizmi Yönetiminde Güncel Yaklaşımlar, Bölüm adı: (Sağlık Turizminde Güncel Dijital Pazarlama Uygulamaları) (2023). ,ŞEHİRLİ MUSTAFA, Akademisyen Kitabevi, Editör: KARAKUŞ SAADET, Basım sayısı: 1, ISBN: 978-625-399-412-9, Türkçe (Bilimsel Kitap), (Yayın No: 8616272)

## D. Ulusal hakemli dergilerde yayımlanan makaleler

- 1 . KARAŞİN YUSUF, ŞEHİRLİ MUSTAFA (2022). Özel Sağlık Sektöründe Hekim Dışındaki Çalışanların ve Hastaların Hekimden Memnuniyeti ile Hekimin Finansal Sonuçları Arasındaki İlişki. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 24(43), 1140-1152. (Kontrol No : 8015871)

## Editörlük

- 1 . Sağlık Hizmetleri Pazarlamasında Güncel Tartışmalar ve Çevrim Dışı Tartışmalar, Kitap, Editör, Nobel Bilimsel , 08/02/2021
- 2 . Sağlık Hizmetleri Pazarlamasında Dijital Dönüşüm ve Çevrimiçi Uygulamalar, Kitap, Editör, Nobel Bilimsel , 24/03/2022

## Üniversite Dışı Deneyim

1999 - 2016	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ MÜDÜRÜ	DOĞUŞ OTOMOTİV TİC: A.Ş. , ()
1995 - 1998	ENDÜSTRİYEL PAZARLAMA SORUMLUSU	İGDAŞ , ()