

Dersin Amacı

Araştırma ve bilgi toplama yolu ile bir konuda rapor yazabilme yeteneğinin geliştirilmesi

Dersin İçeriği

Öğrencinin Merak Ettiği Alanlarda Araştırma Yapmasını, Rapor Hazırlamasını Ve Sunuş Yapmasını Sağlamak Amacıyla Plan, Hazırlık Ve Yazım, Anlatım Konularında Öğrencilerin Seçtikleri Konulara Göre Uygulamalar yapmak. Bağımsız çalışma ve kendi kendine öğrenme yeteneği kazanmak için. Mesleki ilgi ve öğrencilerin bilgi derinliğini artırmak için

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

Kamu Hizmetlerinde Etkinlik Acil Çağrı Hizmetleri- Sülün Evinç Torlak, Ali Ekşi sil 112 Acil Sağlık Hizmetleri Yönetimi- Haluk Tanrıverdi Acil Çağrı Hizmetleri ve İlk Yardım Eğitimi https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Acil_Cağrı_Yönetimi ve https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Acil_Cağrı_Yönetimi

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Teorik açıklamalar ve sunumlarla birlikte öğrenme etkinliğini gerçekleştirme.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Acil Çağrı Hizmetleri ile ilgili filmler ve diziler izlemek ve pratik çalışmalar yapmak

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğretim Görevlisi Sinan Gümüş

Dersin Verilişi

Yüzyüze Eğitim

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Sinan Gümüş

Program Çıktısı

1. Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
2. Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
3. Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
4. Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.

Haftalık İçerikler

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim		Uyg
			Metodları	Teorik	
1	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Acil_Cağrı_Yönetimi ve ilk yardım.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Acil Çağrı Hizmetlerine Giriş ve Acil Durum Kurumları Sayfa:3-23	
2	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Acil_Cağrı_Yönetimi ve ilk yardım.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Acil Çağrı Hizmetlerine Giriş ve Acil Durum Kurumları Sayfa:3-23	
3	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Acil_Cağrı_Yönetimi ve ilk yardım.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Acil Çağrı Merkezinin Teknolojik Altyapısı ve Haberleşme Sistemleri Sayfa: 35-46	
4	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Acil_Cağrı_Yönetimi ve ilk yardım.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Acil Çağrı Merkezinin Teknolojik Altyapısı ve Haberleşme Sistemleri Sayfa: 35-46	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim		Uyg
			Metodları	Teorik	
5	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Acil_Cağrı_Yönetimi_ve_Ilkyardim.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Acil Çağrı Hizmetlerinde Stres ve Zaman Yönetimi Sayfa:59-73	
6	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Acil_Cağrı_Yönetimi_ve_Ilkyardim.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Acil Çağrı Hizmetlerinde Stres ve Zaman Yönetimi Sayfa:59-73	
7	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Acil_Cağrı_Yönetimi_ve_Ilkyardim.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Dünya ve Ülkemizde Acil İhbar ve Yardım Çağrılarının Yönetimi Sayfa: 83-102	
8				Ara Sınav	
9	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Acil_Cağrı_Yönetimi_ve_Ilkyardim.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Acil Çağrı Hizmetlerinde Olağan İşleyiş Sayfa: 115-125	
10	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Acil_Cağrı_Yönetimi_ve_Ilkyardim.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Acil Çağrı Hizmetlerinde Olağan İşleyiş Sayfa: 115-125	
11	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Acil_Cağrı_Yönetimi_ve_Ilkyardim.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Acil Çağrı ve Müdahale Hizmetlerinde Teknolojiliyi Uygulama Örnekleri Sayfa: 161-173	
12	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Acil_Cağrı_Yönetimi_ve_Ilkyardim.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Acil Çağrı ve Müdahale Hizmetlerinde Teknolojiliyi Uygulama Örnekleri Sayfa: 161-173	
13	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Acil_Cağrı_Yönetimi_ve_Ilkyardim.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Kitlesel Olaylarda Acil Çağrı Merkezlerinin Rolü Sayfa:185-197	
14	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Acil_Cağrı_Yönetimi_ve_Ilkyardim.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Kitlesel Olaylarda Acil Çağrı Merkezlerinin Rolü Sayfa:185-197	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim		Uyg
			Metodları	Teorik	
15	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Acil_Cağrı_Yönetimi_ve_Ilkyardim.pdf		Yüzyüze, Konu Anlatımı, Soru-Cevap	Kitlesel Olaylarda Acil Çağrı Merkezlerinin Rolü Sayfa:185-197	

İş Yükleri

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
Teorik Ders Anlatım	14	2,00
Ara Sınav Hazırlık	2	4,00
Diğer	0	0,00
Ara Sınav (Bütünlemede Kullanılan)	1	1,00
Final	1	1,00
Uygulama / Pratik	2	5,00
Final Sınavı Hazırlık	3	4,00
Ödev	3	6,00

Değerlendirme

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Ara Sınav	40,00
Final	60,00
Ara Sınav (Bütünlemede Kullanılan)	0,00
Teorik Ders Anlatım	0,00

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

P.Ç. 1	P.Ç. 2	P.Ç. 3	P.Ç. 4	P.Ç. 5	P.Ç. 6	P.Ç. 7	P.Ç. 8	P.Ç. 9	P.Ç. 10	P.Ç. 11	P.Ç. 12	P.Ç. 13	P.Ç. 14	P.Ç. 15	P.Ç. 16	P.Ç. 17	P.Ç. 18	P.Ç. 19
Ö.Ç. 1	1																	
Ö.Ç. 2	2																	
Ö.Ç. 3																		
Ö.Ç. 4	1																	

Tablo :

- P.Ç. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.Ç. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.Ç. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.Ç. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.Ç. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.Ç. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.Ç. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.Ç. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.Ç. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.Ç. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.Ç. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.Ç. 12 :** Atatürk İlike ve İnkılaplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.
- P.Ç. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.Ç. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.

- P.Ç. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.Ç. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.Ç. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.Ç. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.Ç. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- Ö.Ç. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- Ö.Ç. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- Ö.Ç. 3 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- Ö.Ç. 4 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

P.Ç. 1 P.Ç. 2 P.Ç. 3 P.Ç. 4 P.Ç. 5 P.Ç. 6 P.Ç. 7 P.Ç. 8 P.Ç. 9 P.Ç. 10 P.Ç. 11 P.Ç. 12 P.Ç. 13 P.Ç. 14 P.Ç. 15 P.Ç. 16 P.Ç. 17 P.Ç. 18 P.Ç. 19

Ö.Ç. 1

Ö.Ç. 2

Ö.Ç. 3

Ö.Ç. 4

Tablo :

- P.Ç. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.Ç. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.Ç. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.Ç. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.Ç. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.Ç. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.Ç. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.Ç. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.Ç. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.Ç. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.Ç. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.Ç. 12 :** Atatürk İlke ve İlkelerini bilir ve bunlara sahip çıkar
- P.Ç. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.Ç. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.Ç. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.Ç. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.Ç. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.Ç. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.Ç. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- Ö.Ç. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- Ö.Ç. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- Ö.Ç. 3 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- Ö.Ç. 4 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.