

General Info

Objectives of the Course

Developing the report writing skills by researching and data collecting.

Course Contents

To make applications according to the topics chosen by the students in the subjects of Planning, Preparation and Writing, Expression in order to enable the students to conduct research, prepare reports and make presentations in the fields they are curious about. To gain the ability to work independently and learn on their own. To increase professional interest and depth of knowledge of students

Recommended or Required Reading

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_Ilkyardim.pdf

Planned Learning Activities and Teaching Methods

Realizing the learning activity with theoretical explanations and presentations.

Recommended Optional Programme Components

Watching movies and series about Emergency Call Services and doing practical work

Instructor's Assistants

Lecturer Sinan Gümüş

Presentation Of Course

Face to Face Education

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Sinan Gümüş

Program Outcomes

1. Has a basic level of knowledge in the field of Call Center Services.
2. Has the ability to use the knowledge acquired in the field of Call Center Services in decision, practice and behavior.
3. Be open to participate in programs that address their learning needs.
4. Has a basic level of knowledge in the field of Call Center Services.

Weekly Contents

Order	PreparationInfo	Laboratory TeachingMethods	Theoretical
1	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Acil_Cağrı_Yönetimi ve İlk Yardım.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Introduction to Emergency Call Services and Emergency Organization: Page:3-23
2	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Acil_Cağrı_Yönetimi ve İlk Yardım.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Introduction to Emergency Call Services and Emergency Organization: Page:3-23
3	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Acil_Cağrı_Yönetimi ve İlk Yardım.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Acil Çağrı Merkezinin Teknolojik Altyapısı ve Haberleşme Sistemleri Sayfa: 35-46
4	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Acil_Cağrı_Yönetimi ve İlk Yardım.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Acil Çağrı Merkezinin Teknolojik Altyapısı ve Haberleşme Sistemleri Sayfa: 35-46
5	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Acil_Cağrı_Yönetimi ve İlk Yardım.pdf	Face to Face, Lecture, Question and Answer	Stress and Time Management in Emergency Call Services Page:59-73

Order	PreparationInfo	Laboratory	TeachingMethods	Theoretical
6	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/Acil_Cagiri_Yonetimi_ve_Ilkyardim.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Stress and Time Management in Emergency Call Services Page:59-73
7	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/Acil_Cagiri_Yonetimi_ve_Ilkyardim.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Emergency Notification and Assistance in the World and Our Country Management of Calls Page: 83-102
8				Midterm Exam
9	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/Acil_Cagiri_Yonetimi_ve_Ilkyardim.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Business as Usual in Emergency Call Services Page: 115-125
10	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/Acil_Cagiri_Yonetimi_ve_Ilkyardim.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Business as Usual in Emergency Call Services Page: 115-125
11	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/Acil_Cagiri_Yonetimi_ve_Ilkyardim.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Technology in Emergency Call and Response Services Good Practice Examples Page: 161-173
12	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/Acil_Cagiri_Yonetimi_ve_Ilkyardim.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	Technology in Emergency Call and Response Services Good Practice Examples Page: 161-173
13	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/Acil_Cagiri_Yonetimi_ve_Ilkyardim.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	The Role of Emergency Call Centers in Mass Events Page:185-197
14	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/Acil_Cagiri_Yonetimi_ve_Ilkyardim.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	The Role of Emergency Call Centers in Mass Events Page:185-197
15	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdcd4605361a33b367293cc086a/Acil_Cagiri_Yonetimi_ve_Ilkyardim.pdf		Face to Face, Lecture, Question and Answer	The Role of Emergency Call Centers in Mass Events Page:185-197

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
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

Assesments

Activities	Weight (%)
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 Learning Outcome Relation

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

Table :

P.O. 1 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.

P.O. 2 : Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.

P.O. 3 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.

P.O. 4 : Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.

P.O. 5 : Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.

P.O. 6 : Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.

P.O. 7 : Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.

P.O. 8 : Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.

P.O. 9 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.

P.O. 10 : Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.

P.O. 11 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.

P.O. 12 : Atatürk İlke ve İlkelerini bilir ve bunlara sahip çıkar.

P.O. 13 : Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.

P.O. 14 : Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.

P.O. 15 : Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.

P.O. 16 : Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.

P.O. 17 : Değişime ve yeniliğe açıktır.

P.O. 18 : Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.

P.O. 19 : Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.

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

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Learning Outcome Relation

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

Table :

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