



YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ ŞEFAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

ACIL ÇAĞRI MERKEZLERİ VE İLK YARDIM HİZMETLERİ DERS ÖĞRETİM PLANI

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
CMR706	Acil Çağrı Merkezleri ve İlk Yardım Hizmetleri		S	2+1+0	3	5	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Kriz ve krizin özellikleri, Örgütsel krizin kaynakları, Kriz süreci ve sonuçları, Kriz ve plan dışı değişimin yönetimi, Kriz döneminin yönetimi ve aşamaları, Kriz döneminde insan kaynakları yönetimi, Kriz sonrası yönetim, Kriz dönemlerinde halkla ilişkiler ve iletişim, Kriz ortamında stres yönetimi, Stres faktörleri, Örgütsel stres, Stresin bireyler üzerindeki etkisi Stresle başa çıkma yöntemleri, Stresle başa çıkma yöntemleri incelenmektedir.
Dersin Amacı	Giriş, amaç ve öğrenim hedefleri, sağlık hizmetlerini değerlendirmek, acil sağlık hizmetlerini değerlendirmek, Türkiye’de acil sağlık hizmetleri ile ilgili mevzuatı değerlendirmek, Türkiye’de acil sağlık hizmetlerinin teşkilat yapısını değerlendirmek, ambulans ve acil sağlık araçlarını değerlendirmek, Türkiye’de ambulans donanımlarını ayırt etmek, Türkiye’de acil servis yapısı ve işleyişini değerlendirmek, Türkiye’de acil sağlık hizmetlerinde formları kullanmak, paramediğin yetki ve sorumluluklarını değerlendirmek, görev organizasyonu yapmak, kendi güvenliğini sağlamak, hasta/yaralı güvenliğini sağlamak, ambulans ve acil sağlık hizmetlerinde haberleşmeyi sağlamak.
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	Türkçe
Öğretim Yöntemi	() Örgün () Uzaktan () Karma/Hibrit
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	Yok
Dersin Öğrenme Çıktıları	<ol style="list-style-type: none">1. KPI (Anahtar Performans Göstergeleri) ile ilgili temel kavramları açıklar.2. Çağrı Merkezlerinde ulaşılma oranlarına ilişkin parametreleri tanıtır.3. Servis (Hizmet) seviyesi oranını izler.4. Cevaplama oranını hedeflenen max. seviyede tutmak için gerekli kaynakları kullanır.5. Acil Çağrı Merkezlerinde geri dönüşmeyen çağrı oranına ilişkin planlamaları uygular.

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Acil Çağrı Hizmetleri Tanımlar, Acil Çağrı Hizmetleri'nin Gelişimi, Unsurları ve Sunumu	
2	Acil Çağrı Hizmetlerinin İlkeleri	

3	Acil Çağrı Hizmetlerinde Avrupa'nın Etkisi	
4	Avrupa'da Tek Acil Çağrı Numarası Uygulamasının Sorumlulukları	
5	Uygulama Örnekleri	
6	Uygulama Örnekleri	
7	Türkiye'de Acil Çağrı Hizmetleri	
8	Türkiye'de Acil Çağrı Hizmetleri İlkelerine Uyum	
9	Türkiye Acil Çağrı Hizmetleri'nde AB Etkisi	
10	Acil Çağrı Karşılama Sistemi	
11	Arayanın Yönetimi ve Telefonla Etkili İletişim	
12	Özel Arayan Grupları ve Acil Çağrı Karşılama Stres Yönetimi	
13	Acil Çağrı Merkezi Yazılımı Çağrı Alıcı Modülü	
14	Türkiye'de Acil Çağrı Hizmetleri İlkelerine Uyum	
15	Final Sınavı	

Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Ders Notları
2. Çağrı Yönetim Firmaları Web Sayfası
3. Çağrı Merkezleri Derneği Web Sayfası

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	1	%20
Uygulama	1	%20
Forum/ Tartışma Uygulaması	-	-
Kısa sınav (Quiz)	3	%60
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	5	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam	6	%100

DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	2	28
Uygulama	14	1	14
Forum/ Tartışma Uygulaması	-	-	-
Okuma	14	1	14
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	7	2	14
Materyal Tasarlama, Uygulama	-	-	-
Rapor Hazırlama	2	5	10
Sunu Hazırlama	1	7	7
Sunum	1	1	1
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	14	2	28
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			117
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			117/25

Dersin AKTS Kredisi		4,68 \cong 5				
Not: Dersin iş yükü tablosu öğretim elemanı tarafından ders özelinde belirlenecektir.						
PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI KATKI DÜZEYLERİ						
No	Program Öğrenme Çıktıları	1	2	3	4	5
1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.					X
2	Atatürk İlke ve İnkılâplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.					
3	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.					
4	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.				X	
5	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.					X
6	Ekip üyesi olarak sorumluluk almaya yatkındır.			X		
7	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları mevcut koşullarda en iyi şekilde yerine getirir.					
8	Öğrenmenin ve sorgulamanın yaşam boyu olduğu bilincine sahiptir.					
9	Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.				X	
10	Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.					
11	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini, istek ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.					
12	Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.					
13	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.					
14	Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.					
15	Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.					
16	Küreselleşen dünya ve piyasa koşullarında değişime ve gelişime açıktır.					
17	Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.					