BİLECİK ŞEYH EDEBALİ ÜNİVERSİTESİ

PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

(2024 - 2025) Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
İlk Yardım	MOS207	2	2 + 0	2,0	Seçmeli

Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze eğitim)
Amaç	Öğrencilerin sağlığını tehdit eden hastalıklarda ve karşılaşabilecekleri kazalarda uygulanabilecek basit fakat bilimsel acil yardım yöntemleri ve yaralanmalarda uygulanabilecek pansuman yapma, temel yaşam desteği hakkında bilgi ve beceri kazandırmaktır.
Ders İçeriği	İnsan vücudu ile ilgili bilgiler. Solunum, kalp durması, kanamaların durdurulması ve kan dolaşımının sağlanması, şok bayılmalarda ve koma durumlarında ilk yardım ile ilgili bilgiler. Kaza sonucu oluşan yaralanmalar ve ilk yardım, yanık yaraları, kırık çıkık ve burkulma. İlk yardımın uygulamalı tatbikatları. Kazalar ve trafik kazalarında ilk yardımın önemi ile ilgili bilgiler.
Ders Kaynakları	Öğretim elemanı ders notları, Mehmet Çakır, 2002, Sağlık ve Trafik Eğitimi, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara Serkan Şenşekerci, Alpaslan Türkkan, 2003, Sağlık ve Trafik Eğitimi, Ezgi Kitabevi,Bursa, Sağlık Bakanlığı İlk yardım Uygulama Eğitim Kiti Çıktısı

Hafta	Konu
1	İlk ve acil yardımın tanımı, temel ilkeleri, amacı ve yasal yönleri, İlk ve acil yardım gerektiren durumlar, Hastanın/yaralının değerlendirilmesi
2	Hasta ve yaralıları taşıma teknikleri, Yara Bakımı, Pansumanlar, sargılar ve ateller
3	Olay Yeri Değerlendirmesi, Solunum yolu tıkanmaları, Solunum ve dolaşımın durması ve kalp akciğer canlandırılması (CPR)
4	Kanamalarda ilk ve acil yardım
5	Temel Yaşam Desteği, Solunum yolu tıkanmaları, boğulmalar
6	Isı ile İlgili Yaralanmalarda İlk ve Acil Yardım
7	Şokta ilk ve acil yardım
8	Bilinç Bozukluklarında İlk ve Acil Yardım
9	Acil servis organizasyonu ve standartları
10	Travmalar, Kafa travmaları, Abdominal travmalar
11	Spinal kord ve boyun travmaları, Toraks, , Kas iskelet sistemi acilleri, Multiple travmalar
12	Toksikolojik Aciller
13	Sistemik Aciller
14	Kas iskelet sistemi acilleri, Multiple travmalar, FİNAL

Ders İş Yükü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme	Gösterim	2	11
Ara Sınav 1		1	1
Final		1	1
	Ders İş Yükü:	52	
	AKTS (Ders İş Yükü / 25.5):	2,04	

Program Çıktıları	
1	Çağrı Merkezi Hizmetleriyle ilgili kuramsal ve uygulamalı bilgilere sahip olma.
2	Çağrı merkezlerinde sunulan hizmet alanlarıyla ilgili beceri sahibi olma
3	Çağrı merkezi hizmetleri çalışma alanıyla ilgili teknolojik gelişmeleri takip etme ve mesleki çalışmalarında uygulama becerisine sahip olma.
4	Çağrı merkezi hizmeti uygulamalarında ikna becerisine sahip olma
5	Çağrı merkezi hizmeti kurum veya birimlerinin görev, sorumluluk, planlama ve strateji süreçlerini anlamlandırabilme ve uygulayabilme becerisine sahip olma.
6	Çağrı merkezi hizmetleri için gereken diksiyon ve beden dilini başarılı kullanabilme becerisine sahip olma.
7	Bireysel çalışma ve bağımsız karar verebilme yeteneklerini geliştirerek fikirlerini sözlü ve yazılı, açık ve öz bir şekilde ifade edip iletişim kurabilme becerisine sahip olma.
8	Hayat boyu öğrenmenin önemini benimseyerek, bilim- teknoloji ve çağdaş konular hakkında gelişmeleri izleyip kendini geliştirme becerisine sahip olma.
9	Kalite bilincine sahip olma, toplumsal sorunlara duyarlı olma, çevre sağlığı ve güvenliğine önem verme duyarlılığı ve becerisine sahip olma.
10	Alanıyla ilgili yöntem ve teknikleri uygulayabilme becerisine sahip olma.
11	Ekip çalışmasına yatkın ve bilgi paylaşımına açık olma.
12	Çağrı merkezi hizmetlerinde kullanılan mevcut bilgisayar programları ve yazılımlarındaki teknolojileri tanıma ve uygulayabilme becerisine sahip olma.
13	Bilgisayar ve bilgi iletişim teknolojilerini mesleki gelişimini destekleyecek düzeyde kullanabilme becerisine sahip olma.

Ders Öğrenme Çıktısı - Program Çıktıları (1 -5 Puan Aralığı)

Ders Öğrenme Çıktısı	PÇ 1	PÇ 2	PÇ 3	PÇ 4	PÇ 5	PÇ 6	PÇ 7	PÇ 8	PÇ 9	PÇ 10	PÇ 11	PÇ 12	PÇ 13
Temel sağlık bilgisi ile ilgili kavramları tanımlar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Acil durumlarda karşılaşılan sorumları tartışır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İlk yardım kurallarını uygular.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/400976