

## AKTS DERS TANITIM FORMU

## ECTS Course Description Form

## I. BÖLÜM (Senato Onayı)

## PART I (Senate Approval)

<b>Dersi Açan Fakülte /YO</b> <b>Offering School</b>	Antalya Bilim Üniversitesi - Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Antalya Bilim University-Vocational School of Health Services						
<b>Dersi Açan Bölüm</b> <b>Offering Department</b>	Dişçilik Hizmetleri/Tıbbi Hizmetler ve Teknikler/Terapi ve Rehabilitasyon Dental Services/Medical Services and Techniques/Therapy and Rehabilitation						
<b>Dersi Alan Program (lar)</b> <b>Program(s) Offered to</b>	Ağız ve Diş Sağlığı, Ameliyathane Hizmetleri, Anestezi, Diyaliz, Fizyoterapi, İlk ve Acil Yardım, Tıbbi Görüntüleme Teknikleri, Tıbbi Laboratuvar Teknikleri, Optisyenlik Oral and Dental Health/Anesthesia/Operating Room Services/Physiotherapy/First and Emergency Aid/Dialysis/Opticianry/Medical Imaging Techniques/Medical Laboratory Techniques			Alandışı Seçmeli Nonarea Elective			
<b>Ders Kodu</b> <b>Course Code</b>	SHS 210						
<b>Ders Adı</b> <b>Course Name</b>	Sağlık Hizmetlerinde İletişim Communication in Health Services						
<b>Öğretim dili</b> <b>Language of Instruction</b>	Türkçe Turkish	<b>Ders Türü</b> <b>Type of Course</b>	Alan Dışı Seçmeli Nonarea Elective				
<b>Ders Seviyesi</b> <b>Level of Course</b>	Ön Lisans Associate Degree	<b>AKTS</b> <b>ECTS</b>	3				
<b>Haftalık Ders Saati</b> <b>Hours per Week</b>	2 2						
<b>AKTS Kredisi</b> <b>ECTS Credit</b>	3 3						
<b>Notlandırma Türü</b> <b>Grading Mode</b>	Harf Notu Letter Grade						
<b>Ön koşul/lar</b> <b>Pre-requisites</b>	Yok None						
<b>Yan koşul/lar</b> <b>Co-requisites</b>	Yok None						
<b>Kayıt Kısıtlaması</b> <b>Registration Restriction</b>	Yok None						
<b>Dersin Amacı</b> <b>Educational Objective</b>	Öğrencileri kendisini ve çevresini tanımasını, problem çözme becerisi kazanmasını, hasta ile sorumluluklarını etkin olarak kullanabilmesini, iletişim sürecinde hasta birey yararına yardım edici iletişimi kolaylaştıran yaklaşımları, güçlük yaratan hasta davranışları karşısında uygun iletişim becerileri kazanabilmesi ve duygusal zekasını geliştirebilmesi için ilgili yöntem, teknik ve bilgilerin verilmesi amaçlanır. It is aimed to provide students with relevant methods, techniques and information in order to get to know themselves and their environment, to gain problem-solving skills, to use their responsibilities with the patient effectively, to facilitate helpful communication for the benefit of the patient in the communication process, to gain appropriate communication skills in the face of difficult patient behaviors and to develop emotional intelligence.						
<b>Ders İçeriği</b> <b>Course Description</b>	İletişimin tanımı, önemi ve tarihçesi, İletişimin boyutları, türleri, özellikleri, Sözsüz iletişim, Etkili iletişim yöntemleri (dinleme/empati), Sözlü iletişim, Örgütsel iletişim (yatay ilişki/ dikey ilişki), Duygusal Zekâ, Kendini Tanıma ve Farkındalık, Başkalarını Tanıma ve Empati, İletişim Becerileri, Motivasyon ve Planlama, Sorun Çözme Becerileri, Öfke, Saldırganlık ve Şiddet, İlişki Yönetimi, Sebatsızlık, Sağlıklı Karar Verme, Uzlaşmacılık, Öfkeli hastaya yaklaşım ve yakını ölen bireye yaklaşım, Engelli hastaya yaklaşım, Çocuk ve yaşlı hastaya yaklaşım, Geri bildirim ve istekte bulunma, İletişim çatışmaları ve çözümleri konularını içerir. Definition, importance and history of communication, Dimensions, types, characteristics of communication, Nonverbal communication, Effective communication methods (listening/empathy), Verbal communication, Organizational communication (horizontal relationship/vertical relationship), Emotional Intelligence, Self-Knowledge and Awareness, Recognition of Others and Empathy, Communication Skills, Motivation and Planning, Problem Solving Skills, Anger, Aggression and Violence, Relationship Management, Persistence, Healthy Decision Making, Conciliation, Approach to the angry patient and the individual whose relative died approach, approach to disabled patients, approach with children and elderly patients, feedback and requests, communication conflicts and solutions.						
<b>Öğrenim Çıktıları</b> <b>Learning Outcomes</b>	<b>ÖÇ/LO 1</b>	İletişimin temel kavramları, iletişim sürecini ve iletişimin önemini tanımlar. The basic concepts of communication define the communication process and the importance of communication.					
	<b>ÖÇ/LO 2</b>	İnsan davranışları ve pozitif psikoloji hakkında bilgi düzeyini geliştirir. Improves the level of knowledge about human behavior and positive psychology.					
	<b>ÖÇ/LO 3</b>	Özel durumlarda kullanılan iletişim ilkelerini ve farklı yaş grubundan bireylerle etkin iletişim kurar. Uses the principles of communication used in special situations and communicates effectively with individuals from different age groups.					
	<b>ÖÇ/LO 4</b>	Kurumsal vizyon, misyon, hedef ve amaçlar konusunda çalışanlarla iletişim kurar. Communicates with employees about corporate vision, mission, goals and objectives.					
	<b>ÖÇ/LO 5</b>	İletişimi engelleyen faktörleri açıklayabilme ve iletişimi geliştirme araçlarını kullanır. Uses tools to explain the factors that prevent communication and to improve communication.					
<b>II. BÖLÜM (Fakülte Kurulu Onayı)</b>							
<b>PART II ( Faculty Board Approval)</b>							
<b>Temel Çıktılar</b> <b>(Üniversite Genelinde)</b>	<b>PROGRAM ÇIKTILARI</b> <b>PROGRAM OUTCOMES</b>		<b>ÖÇ/LO 1</b>	<b>ÖÇ/LO 2</b>	<b>ÖÇ/LO 3</b>	<b>ÖÇ/LO 4</b>	<b>ÖÇ/LO 5</b>
	<b>PÇ1</b>	Türkçe sözlü, yazılı ve görsel yöntemlerle etkin iletişim kurma rapor yazma ve sunum yapma becerisine sahiptir.	x	x	x	x	x
	<b>PO1</b>	Has the ability to communicate effectively in Turkish using verbal, written and visual methods, as well as write reports and make presentations.					
	<b>PÇ2</b>	Hem bireysel hem de disiplin içi ve çok disiplinli takımlarda etkin biçimde çalışabilme becerisine sahiptir.	x	x	x	x	x
	<b>PO2</b>	Has the ability to work effectively both individually and in interdisciplinary and multidisciplinary teams					
<b>PÇ3</b>	Yaşam boyu öğrenmenin gerekliliği bilinci ve bilgiye erişebilme, bilim ve teknolojiadaki gelişmeleri izleme ve kendini sürekli yenileme becerisine sahiptir.						

<b>Basic Outcomes (University-wide)</b>	PO3	Has the awareness of the necessity of lifelong learning and the ability to access information, follow developments in science and technology and constantly renew oneself						
	PÇ4	Proje yönetimi, risk yönetimi, yenilikçilik ve değişiklik yönetimi, girişimcilik ve sürdürülebilir kalkınma hakkında bilgi sahibi olur.						
	PO4	Gains knowledge about project management, risk management, innovation and change management and sustainable development.						
	PÇ5	Mesleki yeterlilik ve Sektörler hakkında farkındalığa sahiptir.						
	PO5	Has awareness about professional competence and sectors						
	PÇ6	Mesleki ve etik sorumluluk bilinci ve etik ilkelerine uygun davranır.						
	PO6	Acts in accordance with professional and ethical responsibility awareness and ethical principles.						
<b>Fakülte/YO Çıktıları Faculty Specific Outcomes</b>	PÇ7	Mesleği ile ilgili temel, güncel ve uygulamalı bilgilere sahip olur.						
	PO7	Has basic, current and practical knowledge about his/hers profession						
	PÇ8	Meslektaşları, hastalar, hasta yakınları, hekimler ve diğer sağlık çalışanları ile etkin bir iletişim kurar.	x	x	x	x	x	
	PO8	Communicates effectively with colleagues, patients, relatives, physicians and other healthcare professionals.						
	PÇ9	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.						
	PO9	Has knowledge about occupational health and safety, environmental awareness and quality processes						
	PÇ10	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini (yazılım, program, animasyon vb.) etkin kullanır.						
	PO10	Uses professional-related information technologies (software, programs, animations, etc.) effectively.						
	PÇ11	Mesleki problemleri ve konuları bağımsız olarak analitik ve eleştirel bir yaklaşımla değerlendirme ve çözüm önerisini sunabilme becerisine sahiptir.						
	PO11	Has the ability to independently evaluate professional problems and issues with an analytical and critical approach and to propose solutions						
	PÇ12	Bir yabancı dili kullanarak alanındaki bilgileri takip eder ve meslektaşları ile iletişim kurar.						
PO12	Keeps up with information in his/hers field and communicates with colleagues using a foreign language							
<b>Program Çıktıları Discipline Specific Outcomes (program)</b>	PÇ13							
	PO13							
	PÇ14							
	PO14							
	PÇ15							
	PO15							
	PÇ16							
	PO16							
PÇ17								
PO17								
<b>III. BÖLÜM (Bölüm Kurulunda Görüşülür) PART III ( Department Board Approval)</b>								
	<b>Konu No #Subjects</b>	<b>Hafta Week</b>	<b>Konu Subject</b>	<b>ÖÇ/LO 1</b>	<b>ÖÇ/LO 2</b>	<b>ÖÇ/LO 3</b>	<b>ÖÇ/LO 4</b>	<b>ÖÇ/LO 5</b>
	K/S 1	1	İletişimin tanımı, önemi ve tarihçesi Definition, importance and history of communication	D1/D3		D1/D3		
	K/S 2	2	İletişimin boyutları, türleri (Sözlü iletişim, Örgütsel iletişim - yatay ilişki/ dikey ilişki, Sağlık kurumlarında kurumsal iletişim) Dimensions and types of communication (Verbal communication, Organizational communication-horizontal relationship/vertical relationship, Institutional Communication in health institutions)	D1/D3		D1/D3		
	K/S 3	3	Kendini Tanıma -1 (Sosyoemosyonel deneyim ve davranış, kognitif bilimlerin içinde incelenen beyin-davranış sistemleri, davranışın tanımının ve çeşitlerinin, beynin yapısının, sinir sistemi ve endokrin sistem) Self-Knowledge -1 (Socioemotional experience and behavior, brain-behavioral systems examined in cognitive sciences, definition and types of behavior, structure of the brain, nervous system and endocrine system)		D1/D3		D1/D3	

**Öğretilen Konular,  
Konuların Öğrenim  
Çıktılarına Katkıları, ve  
Öğrenim Değerlendirme  
Metodları  
Course Subjects,  
Contribution of Course  
Subjects to Learning  
Outcomes, and Methods  
for Assessing Learning of  
Course Subjects**

K/S 4	4	Kendini Tanıma -2 (Çoklu zeka kuramı Sosyal Davranışların Beyinsel Altyapısı)  Self-Knowledge -2 (Theory of Multiple Intelligences, Cerebral Infrastructure of Social Behavior)	D1/D3			D1/D3	
K/S 5	5	Kendini Tanıma -3 (Kişinin kendini, duygu-düşünce ve davranışlarını tanımasını sağlamak, iç gözü tanıma, ilgi, yetenek ve değerlerini fark etme ve şekillendirme)  Self-Knowledge -3 (To enable the person to recognize himself, his feelings-thoughts and behaviors, to recognize and shape his insight, interests, abilities and values)	D1/D3	D1/D3			
K/S 6	6	Başkalarını Tanıma ve Empati -1 (Kişinin, çevresizdeki kişileri, olayları, yaklaşımları ve süreçleri nasıl algıladığı; beklentilerinin belirlenmesi, tanımlanması, kendi ve çevresine yönelik gerçekçi beklentiler geliştirebilmesi, karşısındaki kişinin bakış açısını kavrayabilme, başkalarının duygularına karşı hassasiyetin gelişmesi)  Recognizing Others and Empathy -1 (How the person perceives the people, events, approaches and processes around him; determining and defining his expectations, developing realistic expectations for himself and his environment, comprehending the other person's point of view, developing sensitivity to the feelings of others)		D1/D3	D1/D3		
K/S 7	7	Başkalarını Tanıma ve Empati -2 (Kişinin, çevresizdeki kişileri, olayları, yaklaşımları ve süreçleri nasıl algıladığı; beklentilerinin belirlenmesi, tanımlanması, kendi ve çevresine yönelik gerçekçi beklentiler geliştirebilmesi, karşısındaki kişinin bakış açısını kavrayabilme, başkalarının duygularına karşı hassasiyetin gelişmesi)  Getting to Know Others and Empathy -2 (How the person perceives the people, events, approaches and processes around him; determining and defining his expectations, developing realistic expectations for himself and his environment, comprehending the other person's point of view, developing sensitivity to the feelings of others)		D1/D3	D1/D3		
K/S 8	8	Ara sınav  Midterm Exam					
K/S 9	9	İlişki Yönetimi (İletişim, iletişim düzeyleri ve ilişki türleri, farkındalık kavramı, kendini ve başkalarını tanıma, duygu yönetimi, sorumluluk kavramı) Hastayı Tanıma ve hastalar Arası İletişim (Hastayı tanıma, hasta kişilikleri ve hasta profilleri)  Relationship Management (Communication, communication levels and relationship types, the concept of awareness, knowing oneself and others, emotion management, the concept of responsibility) Getting to Know the Patient and Communication Between Patients (Getting to know the patient, patient personalities and patient profiles)	D3	D3			
K/S 10	10	İletişim Becerileri -1 (Öfkeli hastaya yaklaşım ve yakın ölen bireye yaklaşım, Öfke, saldırganlık, şiddet tanımları, öfke ve stres tepkilerini tanımlama, stresle başa çıkma yöntemleri üzerinde çalışmalar, zamanını doğru, kaliteli ve hedefe yönelik kullanabilme becerisinin geliştirilmesi)  Communication Skills -1 (Approach to the angry patient and approach to the individual whose relative has died, Anger, aggression, definitions of violence, recognizing anger and stress reactions, working on methods of coping with stress, developing the ability to use time correctly, quality and targeted)		D3	D3		
K/S 11	11	İletişim Becerileri -2 (Engelli hastaya yaklaşım, Çocuk ve yaşlı hastayla yaklaşım)  Communication Skills -2 (Approach to disabled patients, Approach with children and elderly patients)		D3	D3		
K/S 12	12	Sorun Çözme Becerileri (Stres yaratan durumların belirlenerek, çözümleri için strateji geliştirme, gevşeme yöntemlerinin, olumlu-olumsuz düşünmenin çalışılması, sosyal ilişkileri analiz etme ve anlama yeteneğinin gelişmesi, olumlu akran ilişkileri geliştirme, sorun durumlarında uzlaşma yeteneğinin artması)		D3			D3

			Problem Solving Skills (Identifying stressful situations, developing strategies for their solutions, relaxation methods, studying positive-negative thinking, developing the ability to analyze and understand social relations, developing positive peer relationships, increasing the ability to compromise in problem situations)				
	K/S 13	13	İletişim çatışmaları ve çözümleri (Çatışmaya neden olan durumu tanımlama, iki tarafın da istek ve ihtiyaçlarını belirleme, karşılıklı ihtiyaçları dikkate alarak önerilerin oluşturulması, her iki taraf için de uygun olan çözüm önerisinin seçilmesi, karar verilen çözümde kimin ne yapacağını belirlenmesi)  Communication conflicts and solutions (Defining the situation that caused the conflict, determining the wishes and needs of both parties, creating proposals taking into account mutual needs, choosing the solution proposal that is appropriate for both parties, determining who will do what in the decided solution)		D3		D3
	K/S 14	14	Zaman Yönetimi, Geri bildirim ve istekte bulunma ve Sağlıklı Karar Verme (Karar vermenin nörobiyolojik temeli, karar verme kuramları, karar vermenin aşamaları, karar verme stilleri, karar vermeyi etkileyen faktörler)  Time Management, Feedback and Requesting and Healthy Decision Making (Neurobiological basis of decision making, decision making theories, stages of decision making, decision making styles, factors affecting decision making)				D3 D3
Öğrenim Değerlendirme Metotları, Ders Notuna Etki Ağırlıkları, Uygulama ve Telafi Kuralları Assessment Methods, Weight in Course Grade, Implementation and Make-Up Rules	No	Tür Type	Ağırlık Weight	Uygulama Kuralı Implementation Rule		Telafi Kuralı Make-Up Rule	
	D1	Ara Sınav Midterm Exam	40%	Sınavlarda hiçbir elektronik cihazın öğrencinin yanında bulundurulmasına izin verilmez. No electronic devices are allowed to be carried by students during exams		Öğrencinin özel durumu hakkı görülür veya raporu okul tarafından kabul edilmesi durumunda kendisi telafi sınavının zamanı konusunda bilgilendirilir. If the student's special situation is deemed justified or the report is accepted by the school, the student will be informed about the time of the make up exam.	
	D2	Kısa Sınav(lar) Quizz(es)		-			
	D3	Final Sınavı Final Exam	60%	Sınavlarda hiçbir elektronik cihazın öğrencinin yanında bulundurulmasına izin verilmez. No electronic devices are allowed to be carried by students during exams			
	<b>TOPLAM / SUM</b>				<b>100%</b>		
Öğrenim Çıktılarının Kazanılmasının Kanıtı Evidence of Achievement of Learning Outcomes							
Dersi veren öğretim üyesi/görevlisi tarafından Fakülte/Yüksekokulun tâbi olduğu Sınav ve Başarı Değerlendirme Yönergesi'ne göre Doğrudan Dönüşüm Sistemi (DDS) ya da Bağlı Değerlendirme Sistemi (BDS) dikkate alınarak oluşturulur. It is created by the lecturer teaching the course, taking into account the Direct Conversion System (DDS) OR Relative Evaluation System (REC) in accordance with the Examination and Success Evaluation Directive to which the Faculty/Vocational School is subject.							
Harf Notu Belirleme Metodu Method for Determining Letter Grade	"Antalya Bilim Üniversitesi Ön Lisans ve Lisans Eğitim-Öğretim Yönetmeliği ve "Antalya Bilim Üniversitesi Sınav ve Başarı Değerlendirme Yönergesi" dikkate alınarak belirlenir. It is created by taking into account Direct Conversion System (DDS) OR Relative Evaluation System (REC) in accordance with the Examination and Success Evaluation Directive to which the Faculty/Vocational School is subject.			HARF NOTU GRADE	ARALIK MARKS	HARF NOTU GRADE	ARALIK MARKS
				A+	-	C+	60-64
				A	95-100	C	55-59
				A-	85-94	C-	50-54
				B+	80-84	D+	45-49
				B	75-79	D	40-44
B-	65-74	F	0-39				
Öğretim Metodları, Tahmini Öğrenci Yüklü Teaching Methods, Student Work Load	No	Tür Method	Açıklama Explanation				Saat Hours
	Öğretim elemanı tarafından uygulanan süre // Time applied by instructor						
	1	Sınıf Dersi Lecture					28
	2	Etkileşimli Ders Interactive Lecture					
	3	Problem Dersi Recitation					
	4	Laboratuvar Laboratory					
	5	Uygulama Practical					
	6	Saha Çalışması Field Work					
Öğrencinin ayırması beklenen tahmini süre // Time expected to be allocated by student							
7	Ara Sınav					1	

		Midterm Exam		
9	İş Planı Business Plan			28
10	Ders Tekrarı Review			28
11	Final Sınavı Final Exam			1
12	Ofis Saati Office Hours			4
<b>TOPLAM / TOTAL</b>				90

**IV. BÖLÜM  
IV. PART**

<b>Öğretim Elemanı Instructor</b>	<b>İsim Soyisim Name Surname</b>	Öğr. Gör. Eda ARICI		
	<b>E-posta E-mail</b>	<a href="mailto:eda.arici@antalya.edu.tr">eda.arici@antalya.edu.tr</a>	<b>Ofis Office</b>	BB-82
	<b>Görüşme saatleri Office Hours</b>	Pazartesi 13:00 - 15:00 / Çarşamba 13:00 - 15:00		
<b>Ders Materyalleri Course Materials</b>	<b>Zorunlu Mandatory</b>	Sağlık Hizmetlerinde İletişim, Editor: Dr. Fuat Korkmaz. Editor: Doç.Dr. Erhan Ekingen. Gazi Kitabevi, Yayın Tarihi: 14.11.2022		
	<b>Önerilen Recommended</b>	Yok None		
<b>Diğer Other</b>	<b>Akademik Dürüstlük Scholastic Honesty</b>	Akademik dürüstlüğü ihlali; kopya çekmeyi ve kopya çekmeye teşebbüs etmeyi, intihal etmeyi, sahte bilgi veya alıntı göstermeyi, başkaları tarafından yapılan dürüst olmayan eylemleri kolaylaştırmayı, sınavları izinsiz elde etmeyi, öğretim elemanına bilgi vermeden daha önce yapılan bir çalışmayı kullanmayı, diğer öğrencilerin akademik çalışmasını değiştirmeyi içermekle birlikte, bu eylemlerle sınırlı değildir. Akademik dürüstlüğü herhangi bir biçimde ihlal edilmesi, ciddi bir akademik suçtur ve üniversitenin disiplin kuralları kapsamında sonucu olur Violations of academic integrity include, but are not limited to, cheating or attempted cheating, plagiarism, presenting false information or citations, facilitating dishonest acts by others, obtaining exams without permission, using previously completed work without informing the instructor and altering the academic work of other students. Any violation of academic integrity is a serious academic offense and will result in consequences under the University's disciplinary rules.		
	<b>Engelli Öğrenciler Students with Disabilities</b>	Dersin işleniş ve öğrenimin değerlendirilmesi ile ilgili olarak engelli öğrenciler için uygun şartlar sağlanmaktadır. Appropriate conditions are provided for students with disabilities regarding the course delivery and evaluation of learning.		
	<b>Güvenlik Konuları Safety Issues</b>	Dersin işleniş özel bir güvenlik önlemi gerektirmemektedir. The course does not require any special security measures.		
	<b>Esneklik Flexibility</b>	Dönem içerisinde mecbur kalınması durumunda dersin işleniş şekli öğretim üyesi tarafından öğrencilere haber verilerek değiştirilebilir. If necessary, the method of teaching the course may be changed during the semester by the faculty member, by informing students.		

Form No: ÜY-FR-1064 Yayın Tarihi:06.04.2022 Değ.No:0 Değ. Tarihi:-