

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü

**HALKLA İLİŞKİLER VE ORGANİZASYON
HİZMETLERİ**

ALO 144-183 (ASPB) ÇAĞRI HİZMETLERİ

**MODÜLER PROGRAMI
(YETERLİĞE DAYALI)**

Hayat Boyu Öğrenme
LifeLong Learning

2012
ANKARA

ÖN SÖZ

Günümüzde mesleklerin değişim ile karşı karşıya olması ve daha karmaşık bir yapıda bulunmaya başlaması nedeniyle, meslekî yeterliklerin de geniş tabanlı bilgilere, becerilere ve tavırlara dayalı olmasını ve programların buna göre geliştirilmesini zorunlu hâle getirmektedir.

Program çalışmalarını kapsamında yapılan sektör tarama ve inceleme çalışmaları sonucunda sektörde faaliyet gösterilen meslekler saptanarak bu meslekler ikinci, üçüncü ve dördüncü seviye meslek gruplarına ayrılmıştır. Sektörde çalışan kişilerin görüş ve önerilerinden yola çıkılarak her meslek dalına ait anket soruları hazırlanmış, daha sonra anketler yurdun çeşitli bölgelerinde uygulanarak mesleklere özgü yeterlikler belirlenmiştir.

Program geliştirme sürecinin her aşamasında üniversitelerin ve ülkemizin önde gelen sektör temsilcileri ile iş birliği yapılmış, kişi ve kurumların program çalışmalarına doğrudan katkıları sağlanmıştır. Sektör ve yükseköğretim kurumlarının beklentileri programa yansıtılarak mesleklere ait belirlenen yeterlikler öğretim programları ve modüllerin temel dayanağını ve içeriğini oluşturmuştur.

Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri öğretim programları, gelişmelere bağlı olarak esnek ve sürekli güncellenmeye uygun bir yapıda tasarlanmıştır. Bireyler kazandıkları güncel meslekî yeterlikler doğrultusunda istihdam edilebileceklerdir.

Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri altında yer alan mesleklerde ulusal ve uluslararası düzeyde standartlara uygun, her yaşta ve düzeyde bireye meslekî yeterlikler kazandıracak eğitim ve öğretim olanağı sunulmuştur.

İÇİNDEKİLER

ÖN SÖZ	1
ALO 144-183 ÇAĞRI HİZMETLERİ PROGRAMINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR	3
MESLEK ELEMANI TANIMI.....	3
GİRİŞ KOŞULLARI	3
İSTİHDAM ALANLARI	3
EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	3
EĞİTİMCİLER.....	3
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	3
BELGELENDİRME	3
YATAY VE DİKEY GEÇİŞLER.....	4
EĞİTİM SÜRESİ.....	4
ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	4
İŞ BİRLİĞİ YAPILACAK KURUM VE KURULUŞLAR	4
ÖĞRENCİ/KURSIYER KAZANIMLARI.....	4
EĞİTİM-ÖĞRETİM FAALİYETLERİ	4
MESLEKİ GELİŞİM MODÜLLERİ	5
MODÜL VE İÇERİKLERİ.....	5
YETERLİK VE MODÜL TABLOSU	6
TELEFONLA İLETİŞİM MODÜL BİLGİ SAYFASI	7
EKRAN EĞİTİMİ MODÜL BİLGİ SAYFASI.....	9
KADIN ERKEK EŞİTLİĞİ, KADINA YÖNELİK ŞİDDETLE MÜCADELE MODÜL BİLGİ SAYFASI.....	11
ÇOCUK HİZMETLERİ MODÜL BİLGİ SAYFASI.....	13
ÖZÜRLÜ VE YAŞLI HİZMETLERİ MODÜL BİLGİ SAYFASI	15
SOSYAL YARDIMLAR MODÜL BİLGİ SAYFASI	17
AİLE-TOPLUM HİZMETLERİ VE ŞEHİT YAKINLARI-GAZİLER MODÜL BİLGİ SAYFASI.....	19

ALO 144-183 ÇAĞRI HİZMETLERİ PROGRAMINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

ALAN : HALKLA İLİŞKİLER VE ORGANİZASYON HİZMETLERİ

MESLEK :

MESLEK SEVİYESİ :

MESLEK ELEMANI TANIMI

Gelen(ASPB) telefonları doğru cevaplamak, kurumdan hizmet almaya gelenlere en kısa sürede doğru yerlere yönlendirme bilgi becerisine sahip kişidir.

GİRİŞ KOŞULLARI

1. Okuma yazma bilmek veya ilkokul mezunu olmak
2. Mesleğin gerektirdiği işleri ve yeterlikleri yapacak bedensel ve fiziksel özelliklere sahip olmak.

İSTİHDAM ALANLARI

Mesleğin gerektirdiği yeterlikleri kazanan bireyler ALO 144-183 çağrı merkezi alanında çalışabilirler.

EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI

1. Meslekî Eğitim Merkezleri, Halk Eğitimi Merkezleri ve sektördeki işletmelerde eğitim verilebilmektedir.
2. Programın uygulanabilmesi için ALO 144-183 çağrı merkezi alanı standart donanımları ve mesleklerin gerektirdiği ekipmanlar sağlanmalıdır.

EĞİTİMCİLER

1. Programın uygulanmasında ALO 144-183 eğitimi almış ve tercihen sektör deneyimi olan lisans mezunu elemanlar görev almalıdır.
2. Programın uygulanmasında gerektiğinde hizmet sektöründe deneyimli en az ön lisans mezunu ALO 144-183 eğitimi almış elemanlardan yararlanılabilir.
3. Usta öğretici bu programla ilgili modül ve yeterlikleri almış olmalıdır.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bireylerin çeşitli ölçme araçları kullanılarak;

1. Modüllerin sonunda kazandığı yeterlikler ölçülecektir.
2. Modüller ile kazandıkları bilgi, beceri ve tavırları ölçülecektir.
3. Ölçme sonuçları program sonunda değerlendirilecektir.
4. Eğitim kurumunda, işletmede ve kendi kendilerine yaptıkları tüm öğrenim faaliyetleri değerlendirilecektir.

BELGELENDİRME

Sertifika programlarında meslek elemanlarının sahip olduğu yeterlikleri kazandırmaya yönelik eğitim ve öğretim verilir. Bu programlarda mesleğin yeterliklerine sahip meslek elemanları yetiştirmek amaçlanmaktadır.

- Sertifika öğretim programı sürecinde bireylerin tamamladığı modüller, aldığı eğitimin tümü ve kazandıkları yeterlikler belgelendirilir.
- Öğretim programının sonunda mesleğin yeterliklerini kazanan bireylerin aldığı belgeler mevzuat doğrultusunda sertifikada değerlendirilir. Bireyler mesleğin düzeyine göre mesleğinde sertifika alabilir.

- Bireyler gelecekte meslek değiştirmek veya mesleğin ilişkili olduğu diğer mesleklere geçmek amacıyla eğitim almak isterse, kazandığı yeterlikler değerlendirilecektir.
- Fark modüllerini tamamlayanlar ikinci bir meslekte kendini yetiştirebilecektir.
- Öğretim programından ayrılan bireyin kazandığı yeterlikler belgelendirilerek istendiğinde diğer sertifika programlarında değerlendirilir.
- Mesleğin seviyesine ve yeterliklerine sahip olanlar sertifika almaya hak kazanır ve ilgili iş yerlerinde çalışabilirler.

YATAY VE DİKEY GEÇİŞLER

Mesleğe yönelik geniş tabanlı yeterlikler kazandırmak hedeflenmiştir.

1. Eğitimin sonunda, mesleğinde sertifika alan birey gerektirdiğinde fark eğitimi olarak diploma programını tamamlayabilir.
2. Meslekî eğitim alan veya bitirmiş olan birey, gerekli modülleri tamamlayarak alandaki diğer meslekler arasında geçiş yapabilir.

EğİTİM SÜRESİ

1. Meslek programının toplam eğitim süresi 280/96 saat olarak plânlanmıştır.
2. Eğitim süresinin okul, işletme ve bireysel öğrenme için ayrılmış dağılımı, modüller ile ilgili açıklamalarda belirtildiği gibi uygulanır.

ÖğRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ

Modüler öğretime yönelik olarak bireysel öğrenme yöntem ve teknikleri uygulanır.

1. Eğitimciler bireylere rehberlik eder.
2. Bireyler kendi kendine öğrenmeye teşvik edilir.
3. Bireylerin aktif olması sağlanır.
4. Bireyler araştırmaya yönlendirilir.
5. Bireyler kendi kendilerini değerlendirebilir.
6. Bireylere meslekî yeterlik kazandırmaya yönelik yöntem ve teknikler uygulanır.

İŞ BİRLİğİ YAPILACAK KURUM VE KURULUŞLAR

Bireyler, programın gerektirdiği öğretim faaliyetleri, istihdam olanakları ve planlama konularında çevredeki üniversiteler, sivil toplum örgütleri, özel işletmeler, kamu kurumları, meslek odaları ve meslek elemanları ile iş birliği yapılarak yönlendirilir.

ÖğRENCİ/KURSIYER KAZANIMLARI

Programın sonunda mesleğe yönelik olarak öğrenci/kursiyer,

1. Mesleğin ait olduğu alandaki temel bilgi ve becerileri kazanabilecektir.
2. Alanın gerektirdiği temel yeterliklere sahip olabilecektir.
3. Mesleğin gerektirdiği işleri yapabilecektir.
4. Mesleğin gerektirdiği özel meslekî yeterlikleri kazanabilecektir.
5. Öğrenci/Kursiyer merkezli daha aktif ve kendi hızına göre öğrenme olanağı tanıyan kazanımlara sahip olabilecektir.

EğİTİM-ÖğRETİM FAALİYETLERİ

Sertifika programında yer alan modüllerde öngörülen eğitim öğretim uygulamaları yapılır.

MESLEKİ GELİŞİM MODÜLLERİ

1. Öğrenci/kursiyerin yaşam boyu kullanabileceği ve meslekî gelişmesine yararlı olabilecek, üretken, bilim ve teknoloji üretimine yatkın, beceri düzeyi yüksek olarak yetiştirilmesi, iyi ilişkiler kurabilmesi, işe uyum sağlayabilmesi gibi genel bilgi ve becerilerin kazandırıldığı modüllerdir.
2. Bu modüller ile öğrenci/kursiyerlere ulusal ve uluslar arası iş gücünden beklenen yeterlikleri kazandırmak amaçlanmaktadır.
3. Meslekî Gelişim modül tablosundan, çevrenin istihdam durumu, öğrenci/kursiyerlerin hazır bulunuşluk düzeyi göz önüne alınarak modüller seçilecek ve yeterlik tablosunda yer alan süreye ilave edilecektir.
4. Dördüncü seviye meslek elemanları, bütün Mesleki Gelişim modüllerini tamamlamış olacaklardır.
5. Meslekî gelişim modülleri programlardan bağımsız olarak da kullanılabilir.

KAZANDIRILAN YETERLİKLER		DERSİN MODÜLLERİ	SÜRE
1	Sosyal hayatta sağlıklı ve etkili iletişim kurmak ve sürdürmek	Sosyal Hayatta İletişim	40/8
2	İş hayatında sağlıklı ve etkili iletişim kurmak ve sürdürmek	İş Hayatında İletişim	40/8
3	Türkçe'yi doğru konuşmak	Diksiyon 1	40/32
4		Diksiyon 2	40/32
5	Mesleği ile ilgili gelişmeleri izlemek ve kendini kişisel olarak sürekli geliştirmek	Kişisel Gelişim	40/8
6	İşletme, finansman, pazarlama, reklam, satış, iş hukuku, kariyer gelişimi ve iş kurma becerileri kazanmak	Girişimcilik	40/16
7	Çevreye karşı duyarlı olmak ve çevreyi korumak	Çevre Koruma	40/8
8	Meslek etiği gereklerine uymak	Meslek Etiği	40/8
9	İş yerinde plan, program ve iş organizasyonu yapmak	İş Organizasyonu	40/16
10	İşçi sağlığı mevzuatına uymak ve iş güvenliği önlemlerini almak	İş Güvenliği ve İşçi Sağlığı	40/24
11	Temel düzeyde araştırma yapmak	Araştırma Teknikleri	40/8

MODÜL VE İÇERİKLERİ

- Öğrenme süresi her modül için toplam 40 saattir.
- Kazandırılacak yeterliğe bağlı olarak her modül 40/8, 40/16, 40/24, 40/32 ve 40/40 olabilir.
- Modüllerde önerilen bu süreler öğrenme faaliyetlerindeki teorik ve uygulamalı tüm içeriği kapsar.
- Modül içeriğindeki öğrenme faaliyetinin uygulanması imkânı olmadığında, diğer okullarla ve işletmelerle iş birliği çerçevesinde uygulamalar yapılabilir.

- Kursiyer/öğrencinin önceden kazandığı yeterlikleri tekrar alma zorunluluğu yoktur.
- Modül ve yeterlikler programdaki uygulama sırasına göre alınacaktır.
- Programda yer alan modül ve yeterliklerin uygulama sırası zümre kararı ile belirlenir.

NOT: ALO 144-183(ASPB) Çağrı Hizmetleri programı yeterlikler tablosu ve modülleri aşağıda verilmiştir.

YETERLİK VE MODÜL TABLOSU

YETERLİKLER		MODÜLLER	SÜRE
1	Telefonda İletişim Kurmak	Telefonla İletişim	40/16
2	Bilgisayar programları kullanmak	Ekran eğitimi	40/16
3	Kadın Erkek Eşitliği, Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele mevzuatına hâkim olmak	Kadın Erkek Eşitliği, Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele	40/8
4	Çocuk Hizmetleri mevzuatına hâkim olmak	Çocuk Hizmetleri	40/16
5	Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri mevzuatına hakim olmak	Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri	40/16
6	Sosyal Yardımlar mevzuatına hakim olmak	Sosyal Yardımlar	40/16
7	Aile-Toplum Hizmetleri ve Şehit Yakınları - Gaziler mevzuatına hâkim olmak	Aile-Toplum Hizmetleri ve Şehit Yakınları - Gaziler	40/8
TOPLAM			280/96

MODÜL BİLGİ SAYFASI

- ALAN** : **BÜRO YÖNETİMİ (HALKLA İLİŞKİLER VE ORGANİZASYON HİZMETLERİ)**
- MODÜL ADI** : **TELEFONLA İLETİŞİM**
- KODU** : **346SBI001**
- SÜRE** : **40/16**
- ÖN KOŞUL** :
- AÇIKLAMA** : İş Yaşamında İletişim modülünü başarmış olmak
- ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ** : Anlatım, gösteri, soru-cevap, rol yapma, drama, tartışma, görüşme, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.
- GENEL AMAÇ** : Öğrenci/kursiyer, santral ve telefonu cihazını kullanarak kurum politikasına uygun telefonla iletişim kurabilecektir.
- AMAÇLAR** :
- Öğrenci/kursiyer;
1. Telefonla etkili konuşma, karşılama ve iletişim kurmayı sağlayabilecektir.
 2. Telefonda yönetimi sağlayabilecektir.
 3. Santral ve telefonu cihazını kullanarak kurum politikasına uygun telefonla arama yapabilecektir.
 4. Santral ve telefonu cihazını kullanarak kurum politikasına uygun tele konferansın yapılmasını sağlayabilecektir.
 5. Santral ve telefonu cihazını kullanarak kurum politikasına uygun fihrist ve kartvizitlik oluşturabilecektir.
 6. Santral ve telefonu cihazını kullanarak kurum politikasına uygun telefon görüşmeleri raporunu oluşturabilecektir.
- İÇERİK** :
- A. İLETİŞİMDE TELEFON**
1. Telefon
 2. Harf Kodlama ve Kısaltmalar
 3. Mesaj Formları (Telefon Kayıt Formu) Kullanma
 4. Çizelge Oluşturmak
- B. TELEFON GÖRÜŞMELERİ**
1. Etkili Telefon Görüşmeleri İçin İlkeler
 - a. Sesiniz
 - b. Tavrınız
 - c. Nezaketiniz
 2. Telefon Görüşmelerini Yönetme
 - a. Dinleme
 - b. Soru Sorma
 - c. Planlama
 - d. Arayanlar
 - i. Öfkeliiler
 - ii. Daldan Dala Atlayanlar
 - iii. Israrcılar
 - e. Biz Aradığımızda
 - f. Yazmalı mı, Telefon mu Etmeli?

C. GÜNÜMÜZ TELEFON SANTRALLERİ

1. Telefon Aktarma Kuralları
2. Teknik Olarak Aktarma - Yönlendirme
3. Telesekreter Kullanımı

D. TELEKONFERANS SİSTEMİ

E. KARTVİZİTLİK MALZEME VE FİHRİST

1. Resmi Kartvizitler
2. Özel Kartvizitler
3. İş Kartvizitleri
4. Fihrist

F. TELEFON RAPORLAMA PROGRAMI

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME :

Öğrenci, aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. Telefon konuşma kurallarına uyar ve uygular.
2. Gelen telefonları mesaj formları oluşturarak ilgili birimlere iletir.
3. Kurum içi ve kurum dışından gelen telefon görüşmelerinde açık, anlaşılır ve nazik bir dille iletişim kurar.
4. Etkili telefon görüşmeleri için hangi ilkelerin gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
5. Telefon görüşmelerini yönetir.
6. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına uygun görüşme yapar.
7. Telefon aktarma kurallarını bilir ve uygular.
8. Telekonferans sistemini yönetir.
9. Kartvizit ve fihrist hazırlamayı bilir ve uygular

Hayat Boyu Öğrenme
LifeLong Learning

MODÜL BİLGİ SAYFASI

ALAN	: HALKLA İLİŞKİLER VE ORGANİZASYON HİZMETLERİ
MODÜL ADI	: EKCRAN EĞİTİMİ
KODU	:
SÜRE	: 40/16
ÖN KOŞUL	:
AÇIKLAMA	: Yeni işe başlayacak kursiyerlerin outlook, bilgisayar ve klavye kullanımını geliştirmek.

ÖĞRETİM YÖNTEM

VE TEKNİKLERİ : Anlatım, soru-cevap, simülasyon değerlendirme uygulama yöntem ve teknikleri uygulanacak.

GENEL AMAÇ : Öğrenci/kursiyerin bilgisayar, Outlook ve klavye kullanımını geliştirmek

AMAÇLAR

Öğrenci/kursiyer,

1. Outlook kullanımı ve yazışma kültürümüz ve Klavye kısa yolları uygulayabilecektir.
2. Donanım ve yazılım problemleri için ilgili formu oluşturabilecektir.
3. İnternet uygulamaları ve şirket içinde kullanılan programları kullanabilecektir.
4. Sisteme giriş ve Phonex uygulamasını kullanabilecektir.
5. ALO 170 yazılımını kullanabilecektir.

İÇERİK

A. OUTLOOK

1. Outlook kullanımı
2. Klasör Oluşturma
3. Mail yazımı
4. Yazışma kültürümüz

B. DONANIM ve YAZILIM SORUNLARI

1. Pitstop oluşturmak
2. Toogle açmak

C. İNTRANET UYGULAMALARI

1. Birlink
2. Benimyerim
3. İntranet

D. SİSTEME GİRİŞ VE PHONEX KULLANIMI

1. Login olmak
2. Phonex kullanımı

E. ALO 170 YAZILIMI

1. Başvuru Nasıl oluşturulur?
2. Yazılımda zorunlu alanlar
3. Yazılımda Kırılım Seçimi
4. Yazılımda Sektör seçimi
5. İhbar Şikayet başvurularının özellikleri
6. Rapor parası başvurularının özellikleri

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME :

Kursiyer, aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. Outlook kullanabilir.
2. Mail gönderebilir ve kurallarını bilir.
3. Etkin klavye kullanır
4. Kurum içi yazışma dilini uygun hareket eder.
5. Kurum İtranetini etkin kullanır.
6. Donanım ve yazılım sorunlarını yönetebilir.
7. Sisteme giriş yapabilir.
8. ALO 170 yazılımını eksiksiz kullanabilir.



Hayat Boyu Öğrenme
LifeLong Learning

MODÜL BİLGİ SAYFASI

- ALAN** : MEVZUAT EĞİTİMİ (ASPB)
MODÜL ADI : KADIN ERKEK EŞİTLİĞİ, KADINA YÖNELİK ŞİDDETLE MÜCADELE
- KODU** :
SÜRE : 40/8
ÖN KOŞUL :
AÇIKLAMA : Kadın erkek eşitliği, kadına yönelik şiddetle mücadele ve Kadın Statüsü Konularını Öğrenme
- ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ** : Anlatım, gösteri (prezantasyon), soru-cevap, rol yapma (simülasyon), tartışma, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.
- GENEL AMAÇ** : Öğrenci/kursiyer, santral ve telefonu cihazını kullanarak kadın statüsü mevzuatına uygun bilgilendirme ve yönlendirme yapacaktır.
- AMAÇLAR** :
Öğrenci/kursiyer,
1. Kadın Erkek eşitliği ulusal mevzuatlara hâkim olabilecektir.
2. Kadına yönelik aile içi şiddetle mücadele ile ilgili mevzuata hâkim olabilecektir.
3. Aile içi şiddet konusunda yasal düzenlemelere hâkim olabilecektir.
4. Şiddet önleme ve izleme merkezlerine hakkındaki konuya hâkim olabilecektir.
5. İşbirliği ve yönlendirme yapılabilecek kurum/kuruluşlara hâkim olabilecektir.
- İÇERİK** :
A. KADIN-ERKEK EŞİTLİĞİ ULUSAL MEVZUATLAR
1. 90'lı yıllardan itibaren gerçekleştirilen yasal çalışmalar.
2. 4320 sayılı ailenin korunmasına dair kanun
3. Anayasa (2001 41.ve 66.madde-2004 10. ve 90.madde -2010 10. madde)
4. Kadın-Erkek eşitliği önem arz eden genelgeler
5. Kadın Erkek eşitliğini sağlamaya yönelik çalışmalar
- B. KADINA YÖNELİK AİLE İÇİ ŞİDDETLE MÜCADELE**
1.Kavramsal Çerçeve
2.Türkiye'de Kadına yönelik aile içi şiddet araştırması
3.Ailenin korunması ve kadına yönelik şiddetin önlenmesine dair kanun
- C. AİLE İÇİ ŞİDDET KONUSUNDA YASAL DÜZENLEMELER**
1. Ailenin korunması ve kadına karşı şiddetin önlenmesine dair kanun
a. Genel çerçeve
b. Kanun'un amacı
c. Temel ilkeler
d. Mülki amir tarafından Koruyucu tedbir kararları
e. Hâkim Tarafından verilecek koruyucu tedbir kararları
f. İhbar

- g. Gizlilik ilkesi
- h. İtiraz
- i. Tedbir kararlarının bildirim ve uygulanması
- j. Kolluk kuvvetlerinin nitelikleri
- k. Teknik yöntemlerle takip
- l. Tedbir kararlarına aykırılık-zorlama hepsi
- 2. Bilinçlendirme ve Farkındalık
 - a. Sağlık giderleri
 - b. Yönetmelik
 - c. Kanunun uygulanması hakkında genelge

D. ŞİDDET ÖNLEME VE İZLEME MERKEZLERİ

1. Şiddet önleme ve izleme merkezleri (ŞÖNİM)
2. ŞÖNİM'lerce sunulması planlanan hizmetler

E. İŞBİRLİĞİ/YÖNLENDİRME YAPILABİLECEK KURUM VE KURULUŞLAR

1. Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü
 - a. Kadın Sığınma evleri
 - b. Toplum Merkezleri
 - c. Aile danışma merkezleri
 - d. ALO 183 hattı
2. Belediyeler
 - a. Kadın sığınma evleri
 - b. Kadın danışma merkezleri
3. Baroların adli yardım kurulları ve Kadın danışma merkezleri
4. Kadın sivil toplum kuruluşlarının kadın danışma merkezleri
5. Hastanelerin acil servislerinde oluşturulan psikososyal destek ve krize müdahale birimleri

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME :

Öğrenci/Kursiyer aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. Kadın erkek eşitliği, kadına yönelik şiddetle mücadele ve Kadın Statüsü Konuları mevzuatına uygun bilgiler verir
2. Vatandaşları ilgili kurum ve kuruluşlara doğru bir şekilde yönlendirebilir.
3. Doğru bilgilendirme için hangi mevzuatın gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
4. Vatandaş başvurularını yönetir.
5. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına ve Kadın statüsü mevzuatına uygun görüşme yapar.

MODÜL BİLGİ SAYFASI

ALAN	: MEVZUAT EĞİTİMİ (ASPB)
MODÜL ADI	: ÇOCUK HİZMETLERİ
KODU	:
SÜRE	: 40/16
ÖN KOŞUL	:
AÇIKLAMA	: Çocuk Hizmetleri mevzuatını Öğrenme
ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	: Anlatım, gösteri (prezantasyon), soru-cevap, rol yapma (simülasyon), tartışma, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.
GENEL AMAÇ	: Öğrenci/kursiyer, santral ve telefonu cihazını kullanarak Çocuk Hizmetleri mevzuatı ile ilgili vatandaşı doğru bilgilendirecek ve yönlendirme yapacaktır.
AMAÇLAR	:
Öğrenci/kursiyer,	
1. Çocuklara yönelik önceliklere hâkim olabilecektir.	
2. Çocuk Hakları ve İzlenmesi mevzuatına hâkim olabilecektir.	
3. Çocuk Mücadele süreci mevzuatına hâkim olabilecektir.	
4. Çocuk bakım hizmetleri mevzuatına hâkim olabilecektir	
5. Sosyal ve kültürel etkinlikler ve Hizmet kalitesini arttırmak amacıyla uygulanan projelere hâkim olabilecektir.	
6. Sokakta yaşayan /çalıştırılan çocuklara sunulan hizmetler mevzuatına hâkim olabilecektir.	

İÇERİK:

A. ÇOCUKLARA YÖNELİK ÖNCELİKLERİMİZ

1. Sosyal ve ekonomik destekle öz aile (ya da akraba) yanında bakım,
2. Evlat edindirme yoluyla aile yanında bakım,
3. Koruyucu ailede bakım,
4. Aile yanında bakımın sakıncalı olduğu veya gerektiği durumlarda kuruluş bakımı
5. Tedbirlerin yerine getirilmesi
 - a. Danışmanlık tedbiri (MEB, ASPB, Yerel yöntemleri)
 - b. Sağlık Tedbiri (Sağlık bakanlığı)
 - c. Eğitim Tedbiri (MEB, ÇSGB)
 - d. Bakım Tedbiri (ASPB)
 - e. Barınma Tedbiri(MEB, ASPB, Yerel Yönetimler)

B. ÇOCUK HAKLARI VE İZLENMESİ

1. Adli ve idari merciler
2. Kolluk Görevlileri
3. Sağlık ve Eğitim kuruluşları
4. Sivil Toplum kuruluşları
5. Çocuğun bakımından sorumlu kimselerin çocuğun korunma ihtiyacı ile ilgili yükümlülükleri

C. MÜDALALE SÜRECİ

1. Çocuğun ilişki içinde bulunduğu sosyal çevreyi içeren kapsamlı sosyal inceleme süreci
2. Çocuğun özelliği ve ihtiyacına uygun kuruluşa yerleştirme süreci
3. Yasal prosedürün tamamlanma süreci

D. BAKIM HİZMETLERİ

1. 10-12 yaş çocuk yuvaları
2. 13-18 yaş yetiştirme yurtları
3. Çocuk evleri
4. Sevgi evleri
5. Koruma Bakım ve rehabilitasyon merkezleri
6. Bakım ve sosyal rehabilitasyon merkezleri

E. SOSYAL VE KÜLTÜREL ETKİNLİKLER

1. Hizmet kalitesini arttırmak amacıyla uygulanan projeler

F. SOKAKTA YAŞAYAN /ÇALIŞTIRILAN ÇOCUKLARA SUNULAN HİZMETLER

1. Çocukları sokakta yaşamaya ve çalıştırmaya iten sebepler
2. Evden kaçma ve atılma
3. Sokakta yaşam
4. Sokak ve madde kullanımı
5. Çocuk ve gençlik merkezleri
6. Sokakta yaşayan /çalıştırılan çocuklara yönelik hizmet modeli
7. Aileye yönelik çalışmalar
8. Toplumla Çalışma uygulamaları

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME :

Öğrenci/Kursiyer aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. Çocuk hizmetleri mevzuatına uygun bilgiler verir
2. Vatandaşları ilgili kurum ve kuruluşlara doğru bir şekilde yönlendirebilir.
3. Doğru bilgilendirme için hangi mevzuatın gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
4. Vatandaş başvurularını yönetir.
5. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına ve Çocuk Hizmetleri mevzuatına uygun görüşme yapar.

MODÜL BİLGİ SAYFASI

- ALAN** : MEVZUAT EĞİTİMİ (ASPB)
MODÜL ADI : ÖZÜRLÜ VE YAŞLI HİZMETLERİ
KODU :
SÜRE : 40/16
ÖN KOŞUL :
AÇIKLAMA : Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri mevzuatını öğrenme
ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ : Anlatım, gösteri (prezantasyon), soru-cevap, rol yapma (simülasyon), tartışma, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.
- GENEL AMAÇ** : Öğrenci/kursiyer, santral ve telefonu cihazını kullanarak Özürlüler ve Yaşlı Hizmetleri mevzuatı ile ilgili vatandaşları doğru bilgilendirecek ve yönlendirme yapacaktır.
- AMAÇLAR** :
Öğrenci/kursiyer,
1. Özürlü ve Yaşlı Bakım Evleri ile ilgili yönetmeliklere hakim olacaktır.
2. Özürlülerin istihdamı mevzuatına hâkim olacaktır.
3. Özürlüler ve sağlık hizmetleri konularına hâkim olacaktır.
4. Özürlülerin Mesleki Eğitim ve Rehabilitasyonu ile ilgili mevzuatlarına hâkim olacaktır.
- İÇERİK** :
- A. ÖZÜRLÜ VE YAŞLI BAKIM HİZMETLERİ**
1. Huzurevleri yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezleri ve başvuruya ilişkin olarak düzenlenmesi gereken belgeler
 2. Yaşlı hizmet merkezlerinde sunulacak gündüzlü bakım hizmetleri yönetmeliği
 3. Özel huzurevleri ile huzurevi yaşlı bakım merkezleri yönetmeliği
 4. Kamu kurum ve kuruluşları bünyesinde açılacak huzurevlerinin kuruluş ve işleyiş esasları hakkında yönetmelik
- B. ÖZÜRLÜLERİN İSTİHDAMI**
1. Özürlülerin işçi olarak istihdamı
 2. Özürlülerin iş kanunu kapsamında istihdamı, devlet memurları kanunu kapsamındaki istihdamı
 3. Kamu kurum ve kuruluşlarına işçi alınmasında uygulanacak usul ve esaslar hakkında yönetmelik
 - a. Kamu personel seçme sınavı ile işe alınma
 - b. Kura usulü ile işe alınma
 4. Özürlülerin devlet memuru olarak istihdamı
 5. Özürlü sağlık kulu raporuna itiraz
- C. ÖZÜRLÜLER VE SAĞLIK**
1. Özürlülere yönelik sağlık hizmetleri
 - a. Bozukluk
 - b. Özürlülük
 - c. Engellilik

2. Özürlülüğü sınıflama
3. Ülkemizde özür durumunun belgelendirilmesi
4. Özürlülük ölçütü sınıflandırması ve özürlülere verilecek sağlık kurulu raporları hakkında yönetmelik
5. Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri
 - a. Sağlık kurulu raporlarının ücretlendirilmesi
 - b. Poliklinik hizmetlerinde öncelik sırası
6. Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri
 - a. Özürlü kişilere yönelik sağlık hizmetlerinin sunumuna ilişkin genelge
7. Sosyal Güvenlik Kurumu Sağlık Uygulama Tebliği(SUT)
8. Ödeme gücü olmayan vatandaşların tedavi giderlerinin devlet tarafından karşılanması ve genel sağlık sigortası hakkında yönetmelik
9. Gelir vergisi indirimi ve sağlık kurulu raporları

D. ÖZÜRLÜLERİN MESLEKİ EĞİTİM VE REHABİLİTASYONU

1. Özürlülerin meslek eğitiminde mevzuat düzenlemeleri
 - a. Engellilerin haklarına ilişkin sözleşme
 - b. 3308 sayılı mesleki eğitim kanunu
 - c. 573 sayılı özel eğitim hakkında kanun hükmünde kararname
 - d. 5378 sayılı özürlüler ve bazı kanun ve kanun hükmünde kararnamelerde değişiklik yapılması hakkında kanun
 - e. Özel eğitim hizmetleri yönetmeliği
 - f. Mesleki ve teknik eğitim yönetmeliği
 - g. Milli Eğitim Bakanlığı Yaygın eğitim kurumları yönetmeliği
2. Özürlülerin mesleki eğitim'inde MEB örgütlenmesi
 - a. Özel eğitim ve rehberlik hizmetleri genel müdürlüğü
 - b. Hayat boyu öğrenme genel müdürlüğü
 - c. Mesleki ve teknik eğitim genel müdürlüğü
 - d. Mesleki eğitim hizmetlerinden yararlanma
 - e. Özürlülerin mesleki rehabilitasyonu
 - f. Özürlülerin mesleki rehabilitasyonunda mevzuat düzenlemeleri
 - g. Özürlülerin mesleki rehabilitasyonunda kurumsal örgütlenme
 - h. Mesleki rehabilitasyon ve mesleki edindirme hizmetlerinden yararlanma

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME :

Öğrenci/Kursiyer aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri mevzuatına uygun bilgiler verir
2. Vatandaşları ilgili kurum ve kuruluşlara doğru bir şekilde yönlendirebilir.
3. Doğru bilgilendirme için hangi mevzuatın gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
4. Vatandaş başvurularını yönetir.
5. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına ve Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri mevzuatına uygun görüşme yapar.

MODÜL BİLGİ SAYFASI

- ALAN** : MEVZUAT EĞİTİMİ (ASPB)
MODÜL ADI : SOSYAL YARDIMLAR
KODU :
SÜRE : 40/16
ÖN KOŞUL :
AÇIKLAMA : Sosyal Yardımlar mevzuatını öğrenme
ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ : Anlatım, gösteri (prezantasyon), soru-cevap, rol yapma (simülasyon), tartışma, örnek olay incelemesi, gözlem, grup çalışması, uygulama vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.
GENEL AMAÇ : Öğrenci/kursiyer, santral ve telefonu cihazını kullanarak Sosyal Yardımlar mevzuatı ile ilgili vatandaşı doğru bilgilendirecek ve yönlendirme yapabilecektir.

AMAÇLAR :

Öğrenci/kursiyer

1. Sosyal yardımlaşma ve dayanışma genel müdürlüğünün yapısına(SYDGM) ve teşvik fonuna hâkim olabilecektir.
2. Sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıflarına hâkim olabilecektir.
3. Sosyal yardımlaşma teşvik fonu faaliyetlerine hâkim olabilecektir.
4. Bütünleşik sosyal yardım hizmetleri projelerine hâkim olabilecektir.

İÇERİK :

A. SOSYAL YARDIMLAŞMA VE DAYANIŞMA GENEL MÜDÜRLÜĞÜNÜN YAPISI (SYDGM) VE TEŞVİK FONU

1. Fonun gelirleri
2. Fon kurulu

B. SOSYAL YARDIMLAŞMA VE DAYANIŞMA VAKIFLARI

1. Vakıf Mütevelli Heyeti
2. Sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıflarının yapısı
3. Sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıflarının gelirleri
4. Sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıflarının işleyişi

C. SOSYAL YARDIMLAŞMA TEŞVİK FONU FAALİYETLERİ

1. Periyodik pay aktarımı
2. Sosyal yardım programları
 - a. Aile yardımları
 - i. Gıda Yardımı
 - ii. Yakacak Yardımı
 - iii. Barınma Yardımı
 - b. Sağlık Yardımları
 - i. Şartlı Sağlık Yardımı
 - c. Eğitim Yardımları
 - i. Şartlı Eğitim Yardımı
 - ii. Eğitim Materyali Yardımı
 - iii. Öğle Yemeği Yardımı
 - iv. Yüksek Öğrenim Bursları

- v. Ücretsiz kitap yardımı
- vi. Öğrenci Taşıma, Barınma, İaşe Yardımı
- vii. Özürli Öğrencilerin Taşınma Yardımı
- d. Özel Amaçlı Yardımlar
 - i. Aşevleri
 - ii. Afet ve Terörden Zarar Görenlere Yönelik Yardımlar
- e. 2022 sayılı kanun
 - i. Yaşlılık aylığı
 - ii. Engelli aylığı
 - iii. Muhtaç engelli aylığı
 - iv. Engelli yakını aylığı
 - v. Eşi vefat eden kadınlara yönelik maaş uygulaması
- 3. Proje Destekleri
 - a. Kırsal Alanda Sosyal Destek Projesi
 - b. Gelir Getirici Projeler
 - c. Sosyal Hizmet Projeleri
 - d. Geçici İstihdam projeleri
 - e. Toplu Kalkınması Projesi
 - f. Genel Müdürlük Projeleri

D. BÜTÜNLEŞİK SOSYAL YARDIM HİZMETLERİ PROJELERİ

1. Sosyal yardım haritası
2. Sosyal yardım-İstihdam İlişkisinin Kurulması Çalışması
3. Alo Sosyal Yardım Hattı 144 yardım masası
4. Periyodik pay formülü güncelleme projesi
5. İnternet üzerinden ücretsiz görüşmesi projesi
6. Eşi vefat eden kadınlar için nakit sosyal yardım programı geliştirmesine yönelik araştırma projesi
7. Sosyal Konut Projesi
8. ŞNT Etki Analizi Projesi
9. Sosyal yardım yararlanıcılarının belirlenmesine yönelik puanlama formülü projesi
10. Asgari Gelir Desteği

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME :

Öğrenci/Kursiyer aşağıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. Sosyal Yardımlaşma mevzuatına uygun bilgiler verir
2. Vatandaşları ilgili kurum ve kuruluşlara doğru bir şekilde yönlendirebilir.
3. Doğru bilgilendirme için hangi mevzuatın gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
4. Vatandaş başvurularını yönetir.
5. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına ve Sosyal Yardımlaşma mevzuatına uygun görüşme yapar.

MODÜL BİLGİ SAYFASI

ALAN	: MEVZUAT EĞİTİMİ (ASPB)
MODÜL ADI	: AİLE-TOPLUM HİZMETLERİ VE ŞEHİT YAKINLARI-GAZİLER
KODU	:
SÜRE	: 40/8
ÖN KOŞUL	:
AÇIKLAMA	: Aile-toplum hizmetleri ve şehit yakınları-gaziler mevzuatını öğrenme
ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ	: Anlatım, gösteri, soru-cevap, , görüşme, örnek olay incelemesi vb. yöntem ve teknikleri uygulanabilir.
GENEL AMAÇ	: Öğrenci/kursiyer, santral ve telefon cihazını kullanarak Aile-Toplum Hizmetleri ve Şehit Yakınları-Gaziler mevzuatı ile ilgili vatandaşı doğru bilgilendirecek ve yönlendirme yapabilecektir.
AMAÇLAR	:
Öğrenci/kursiyer,	
1.	Aile ve Toplum Hizmetlerinin görevlerine hâkim olabilecektir.
2.	Aile ve sosyal destek programlarına hâkim olabilecektir.
3.	Şehit yakınları ve gaziler mevzuatına hâkim olabilecektir.
4.	Şehit yakınları ve gazilerle ilgili işlemlere hâkim olabilecektir.

İÇERİK:

A. AİLE VE TOPLUM HİZMETLERİNİN GÖREVLERİ

1. Araştırma yapmak
2. Politika geliştirmek
3. Aile ve topluma yönelik hizmetler ve eğitim

B. AİLE VE SOSYAL DESTEK PROGRAMI

1. Sosyal yardım ve sosyal hizmette kişilerin başvurmasına gerek kalmadan ailelerin dolaşılıp ihtiyaç sahiplerinin belirleneceği projeler

C. ŞEHİT YAKINLARI VE GAZİLER DAİRESİ BAŞKANLIĞI

1. Sosyal politikalar alanının oluşma süreci
 - a. Görevleri
 - b. Mevcut durum
2. Valilik ve Kaymakamlık Birimleri Teşkilat, Görev ve Çalışma Yönetmeliği
3. Şehitlik ve Gazilik Kavramları
4. Şehit ve Gazi İstatistikî Bilgiler

D. ŞEHİTLER VE GAZİLERLE İLGİLİ İŞLEMLER

1. Hukuki Durumu
2. Kurumsal Yapı
3. İstatistiksel Durum
4. Primsiz Ödemeler Genel Müdürlüğü Tarafından Yapılan yardımlar
5. Şehit Dul ve Yetimleri ile gazilere Sağlanan Haklar ve Yapılan Yardımlar

6. Sosyal Güvenlik Kurumunca Yapılan Ek Ödemeler
7. Faizsiz Konut Kredisi
8. İŖe YerleŖtirme
9. Elektrik ve Su Tüketim Ücretlerinde İndirim
10. Kira Bedelinin Ödenmesi
11. Toplu TaŖıma Araçlarından Ücretsiz Yararlanma
12. Askerlikten Muafiyet
13. Vergi Sisteminden Doğan Haklar

ÖLÇME VE DEğERLENDİRME :

Öğrenci/Kursiyer aŖaęıdaki performans ölçütlerini yerine getirecektir.

1. Aile-Toplum Hizmetleri ve Ŗehit Yakınları-Gaziler mevzuatına uygun bilgiler verir
2. Vatandaşları ilgili kurum ve kuruluşlara doğru bir Ŗekilde yönlendirebilir.
3. Doğru bilgilendirme için hangi mevzuatın gerekli olduğunu bilir ve hazırlıklı olur.
4. Vatandaş başvurularını yönetir.
5. Santral ve telefon cihazını kullanarak kurum politikasına ve Aile-Toplum Hizmetleri ve Ŗehit Yakınları-Gaziler mevzuatına uygun görüşme yapar.

Hayat Boyu Öğrenme
LifeLong Learning