

General Info

Objectives of the Course

The aim of this course is to enable students to express themselves effectively in different environments by improving their verbal and non-verbal communication skills, to prepare and present persuasive and engaging presentations, and to produce creative solutions to communication-oriented problems in their professional lives.

Course Contents

This course aims to enable students to communicate effectively and make persuasive presentations in their personal and professional lives. The course covers verbal and non-verbal communication techniques, body language and voice, communication barriers and solutions, creating content suitable for the target audience, using visual materials, time management and strategies for dealing with situations that may arise during the presentation. Students have the opportunity to improve themselves through practical work and transfer their skills to real life scenarios.

Recommended or Required Reading

EROĞLU, E. YÜKSEL, A. H. (2019) Etkili İletişim Teknikleri. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları Textbooks, Computer, Powerpoint, Artificial Intelligence Applications, Presentations

Planned Learning Activities and Teaching Methods

Realizing the learning activity with theoretical explanations and presentations.

Recommended Optional Programme Components

Reading books and articles, watching movies in order to better comprehend the Effective Communication and Presentation Techniques course.

Instructor's Assistants

Lecturer Sinan Gümüş

Presentation Of Course

Face-to-Face Training and Presentation

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Sinan Gümüş

Program Outcomes

1. Can develop effective communication strategies suitable for different target audiences by comprehending communication processes and basic principles.
2. Can effectively plan the content, visual design and time management elements in the presentation preparation process.
3. Use body language, tone of voice and verbal expression techniques to create an effective impact on the listener.
4. Can maintain communication with confidence by producing appropriate solutions to unexpected situations encountered during the presentation.

Weekly Contents

Order	PreparationInfo	Laboratory	TeachingMethods	Theoretical	Prac
1	Effective Communication and Presentation Techniques https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Face to Face Training, Presentation Practice	Effective Communication and Understanding, Pages 2-18	
2	Effective Communication and Presentation Techniques https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Face to Face Training, Presentation Practice	Effective Communication and Understanding, Pages 2-18	
3	Effective Communication and Presentation Techniques https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Face to Face Training, Presentation Practice	Effective Communication and Correct Expression, Pages: 20-36	
4	Effective Communication and Presentation Techniques https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Face to Face Training, Presentation Practice	Effective Communication and Correct Expression, Pages: 20-36	
5	Effective Communication and Presentation Techniques https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Face to Face Training, Presentation Practice	Virtual Communication, Pages: 38-59	
6	Effective Communication and Presentation Techniques https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Face to Face Training, Presentation Practice	Virtual Communication, Pages: 38-59	

Order	PreparationInfo	Laboratory	TeachingMethods	Theoretical	Practical
7	Effective Communication and Presentation Techniques https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Face to Face Training, Presentation Practice	Effective Communication and Gender, Page: 60-81	
8				Midterm Exam	
9	Effective Communication and Presentation Techniques https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Face to Face Training, Presentation Practice	Quality in Communication, Pages: 82-105	
10	Effective Communication and Presentation Techniques https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Face to Face Training, Presentation Practice	Quality in Communication, Pages: 82-105	
11	Effective Communication and Presentation Techniques https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Face to Face Training, Presentation Practice	Speaking and Listening in Effective Communication, Pages: 106-143	
12	Effective Communication and Presentation Techniques https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Face to Face Training, Presentation Practice	Speaking and Listening in Effective Communication, Pages: 106-143	
13	Effective Communication and Presentation Techniques https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Face to Face Training, Presentation Practice	Influence, Effective Communication and Persuasive Speaking, Pages: 144-177	
14	Effective Communication and Presentation Techniques https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Face to Face Training, Presentation Practice	Influence, Effective Communication and Persuasive Speaking, Pages: 144-177	
15	Effective Communication and Presentation Techniques https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Face to Face Training, Presentation Practice	Nonverbal Communication: The Basis of Effective Communication, Pages: 178-215	

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
Teorik Ders Anlatım	3	14,00
Uygulama / Pratik	3	14,00
Final	1	1,00
Ara Sınav (Bütünlemede Kullanılan)	1	1,00

Activities	Weight (%)
Final	60,00
Vize	40,00

[illegible]

	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. 2	2	2	2	2		2					2								2
L.O. 3	3	3	3	3						3					3		3		3
L.O. 4			4	4	4	4				4					4		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 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 :** İletişim süreçlerini ve temel ilkelerini kavrayarak farklı hedef kitlelere uygun etkili iletişim stratejileri geliştirebilir.
- L.O. 2 :** Sunum hazırlama sürecinde içerik, görsel tasarım ve zaman yönetimi unsurlarını etkin şekilde planlayabilir.
- L.O. 3 :** Beden dili, ses tonu ve sözel ifade tekniklerini kullanarak dinleyici üzerinde etkili bir etki yaratabilir.
- L.O. 4 :** Sunum sırasında karşılaşılan beklenmedik durumlara uygun çözümler üreterek kendine güvenle iletişimi sürdürebilir.

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 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 :** İletişim süreçlerini ve temel ilkelerini kavrayarak farklı hedef kitlelere uygun etkili iletişim stratejileri geliştirebilir.
- L.O. 2 :** Sunum hazırlama sürecinde içerik, görsel tasarım ve zaman yönetimi unsurlarını etkin şekilde planlayabilir.
- L.O. 3 :** Beden dili, ses tonu ve sözel ifade tekniklerini kullanarak dinleyici üzerinde etkili bir etki yaratabilir.
- L.O. 4 :** Sunum sırasında karşılaşılan beklenmedik durumlara uygun çözümler üreterek kendine güvenle iletişimi sürdürebilir.