

Dersin Amacı

Bu dersin amacı, öğrencilerin sözlü ve sözsüz iletişim becerilerini geliştirerek farklı ortamlarda kendilerini etkili bir şekilde ifade edebilmelerini, ikna edici ve ilgi çekici sunumlar hazırlayıp sunabilmelerini ve profesyonel yaşamlarında iletişim odaklı sorunlara yaratıcı çözümler üretebilmelerini sağlamaktır.

Dersin İçeriği

Bu ders, öğrencilerin bireysel ve profesyonel yaşamlarında etkili iletişim kurmalarını ve ikna edici sunumlar yapabilmelerini hedefler. Ders kapsamında sözlü ve sözsüz iletişim teknikleri, beden dili ve ses kullanımı, iletişim engelleri ve çözüm yolları, hedef kitleye uygun içerik oluşturma, görsel materyal kullanımı, zaman yönetimi ve sunum sırasında karşılaşılabilecek durumlarla baş etme stratejileri ele alınır. Öğrenciler, uygulamalı çalışmalarla kendilerini geliştirme ve edindikleri becerileri gerçek yaşam senaryolarına aktarma fırsatı bulurlar.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

EROĞLU, E. YÜKSEL, A. H. (2019) Etkili İletişim Teknikleri. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları Ders Kitapları, Bilgisayar, Powerpoint, Yapay Zeka Uygulamaları, Sunumlar

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Teorik açıklamalar ve sunumlarla birlikte öğrenme etkinliğini gerçekleştirme.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Etkili İletişim ve Sunum Teknikleri dersini daha iyi kavrayabilmek için kitap ve makaleler okumak, film izlemek.

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğretim Görevlisi Sinan Gümüş

Dersin Verilişi

Yüzyüze Eğitim ve Sunum

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Sinan Gümüş

Program Çıktısı

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

Haftalık İçerikler

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim		Uygulama
			Metodları	Teorik	
1	Etkili İletişim ve Sunum Teknikleri https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Yüzyüze Eğitim, Sunum Uygulama	Etkili İletişim ve Doğru Anlamak, Sayfa 2-18	
2	Etkili İletişim ve Sunum Teknikleri https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Yüzyüze Eğitim, Sunum Uygulama	Etkili İletişim ve Doğru Anlamak, Sayfa 2-18	
3	Etkili İletişim ve Sunum Teknikleri https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Yüzyüze Eğitim, Sunum Uygulama	Etkili İletişim ve Doğru Anlatma, Sayfa: 20-36	
4	Etkili İletişim ve Sunum Teknikleri https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Yüzyüze Eğitim, Sunum Uygulama	Etkili İletişim ve Doğru Anlatma, Sayfa: 20-36	
5	Etkili İletişim ve Sunum Teknikleri https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Yüzyüze Eğitim, Sunum Uygulama	Sanal İletişim, Sayfa: 38-59	
6	Etkili İletişim ve Sunum Teknikleri https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Yüzyüze Eğitim, Sunum Uygulama	Sanal İletişim, Sayfa: 38-59	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygulama
		Laboratuvar	Metodları	
7	Etkili İletişim ve Sunum Teknikleri https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Yüzyüze Eğitim, Sunum Uygulama	Etkili İletişim ve Toplumsal Cinsiyet, Sayfa: 60-81
8				Ara Sınav
9	Etkili İletişim ve Sunum Teknikleri https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Yüzyüze Eğitim, Sunum Uygulama	İletişimde Kalite, Sayfa: 82-105
10	Etkili İletişim ve Sunum Teknikleri https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Yüzyüze Eğitim, Sunum Uygulama	İletişimde Kalite, Sayfa: 82-105
11	Etkili İletişim ve Sunum Teknikleri https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Yüzyüze Eğitim, Sunum Uygulama	Etkili İletişimde Konuşma ve Dinleme, Sayfa: 106-143
12	Etkili İletişim ve Sunum Teknikleri https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Yüzyüze Eğitim, Sunum Uygulama	Etkili İletişimde Konuşma ve Dinleme, Sayfa: 106-143
13	Etkili İletişim ve Sunum Teknikleri https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Yüzyüze Eğitim, Sunum Uygulama	Etkileme, Etkili İletişim ve İkna Edici Konuşma, Sayfa: 144-177
14	Etkili İletişim ve Sunum Teknikleri https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Yüzyüze Eğitim, Sunum Uygulama	Etkileme, Etkili İletişim ve İkna Edici Konuşma, Sayfa: 144-177
15	Etkili İletişim ve Sunum Teknikleri https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Etkili İletişim Teknikleri.pdf		Yüzyüze Eğitim, Sunum Uygulama	Sözsüz İletişim: Etkili İletişimin Temeli, Sayfa: 178-215

İş Yükleri

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
Teorik Ders Anlatım	3	14,00
Uygulama / Pratik	3	14,00
Final	1	1,00
Ara Sınav (Bütünlemede Kullanılan)	1	1,00

Değerlendirme

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Final	60,00
Vize	40,00

	P.Ç. 1	P.Ç. 2	P.Ç. 3	P.Ç. 4	P.Ç. 5	P.Ç. 6	P.Ç. 7	P.Ç. 8	P.Ç. 9	P.Ç. 10	P.Ç. 11	P.Ç. 12	P.Ç. 13	P.Ç. 14	P.Ç. 15	P.Ç. 16	P.Ç. 17	P.Ç. 18	P.Ç. 19
Ö.Ç. 1	1	1		1	1			1	1	1									1
Ö.Ç. 2	2	2	2	2		2					2								2
Ö.Ç. 3	3	3	3	3					3						3		3	3	
Ö.Ç. 4			4	4	4	4			4						4		4		

Tablo :

- P.Ç. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.Ç. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.Ç. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.Ç. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.Ç. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.Ç. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.Ç. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.Ç. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.Ç. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.Ç. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.Ç. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.Ç. 12 :** Atatürk İlke ve İnkılaplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.
- P.Ç. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.Ç. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.Ç. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.Ç. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.Ç. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.Ç. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.Ç. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- Ö.Ç. 1 :** İletişim süreçlerini ve temel ilkelerini kavrayarak farklı hedef kitlelere uygun etkili iletişim stratejileri geliştirebilir.
- Ö.Ç. 2 :** Sunum hazırlama sürecinde içerik, görsel tasarım ve zaman yönetimi unsurlarını etkin şekilde planlayabilir.
- Ö.Ç. 3 :** Beden dili, ses tonu ve sözel ifade tekniklerini kullanarak dinleyici üzerinde etkili bir etki yaratabilir.
- Ö.Ç. 4 :** Sunum sırasında karşılaşılan beklenmedik durumlara uygun çözümler üreterek kendine güvenle iletişimi sürdürebilir.

BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

	P.Ç. 1	P.Ç. 2	P.Ç. 3	P.Ç. 4	P.Ç. 5	P.Ç. 6	P.Ç. 7	P.Ç. 8	P.Ç. 9	P.Ç. 10	P.Ç. 11	P.Ç. 12	P.Ç. 13	P.Ç. 14	P.Ç. 15	P.Ç. 16	P.Ç. 17	P.Ç. 18	P.Ç. 19
Ö.Ç. 1																			
Ö.Ç. 2																			
Ö.Ç. 3																			
Ö.Ç. 4																			

Tablo :

- P.Ç. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.Ç. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.

- P.Ç. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.Ç. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.Ç. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.Ç. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.Ç. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.Ç. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.Ç. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.Ç. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.Ç. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.Ç. 12 :** Atatürk İlke ve İlkelerini bilir ve bunlara sahip çıkar
- P.Ç. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.Ç. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.Ç. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.Ç. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.Ç. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.Ç. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.Ç. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- Ö.Ç. 1 :** İletişim süreçlerini ve temel ilkelerini kavrayarak farklı hedef kitlelere uygun etkili iletişim stratejileri geliştirebilir.
- Ö.Ç. 2 :** Sunum hazırlama sürecinde içerik, görsel tasarım ve zaman yönetimi unsurlarını etkin şekilde planlayabilir.
- Ö.Ç. 3 :** Beden dili, ses tonu ve sözel ifade tekniklerini kullanarak dinleyici üzerinde etkili bir etki yaratabilir.
- Ö.Ç. 4 :** Sunum sırasında karşılaşılan beklenmedik durumlara uygun çözümler üreterek kendine güvenle iletişimi sürdürebilir.