

Dersin Amacı

Etkili konuşma becerisi kazandırma.

Dersin İçeriği

Konuşma Nedir? Konuşma Becerilerinin Geliştirilmesi ve Değerlendirilmesi, Türkçenin Doğru Telâffuzunda Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar, Diksiyon Alıştırmaları, Konuşma Bozuklukları ve Giderilmesi, Konuşma Türleri, Şiir Okuma Teknikleri, Tartışma (Açık Oturum, Sempozyum, Panel, Forum, Münazara, Kolokyum, Konferans), Etkili Dinleme, Not Alma Yöntem ve Teknikleri.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

Bilgisayar, internet, sunum cihazları, ses sistemi. ders kitabı.

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Teorik açıklamalar ve sunumlarla birlikte öğrenme etkinliğini gerçekleştirme.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Konuşma Sanatı 1 dersini daha iyi kavrayabilmek için kitap ve makaleler okumak, film izlemek.

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğretim Görevlisi Sinan Gümüş

Dersin Verilişi

Yüzyüze Eğitim

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Sinan Gümüş

Program Çıktısı

1. Nefes tekniklerini ve konuşma organlarını kullanabilir.
2. Ortama ve kişiye uygun konuşmalar yapabilir.
3. Tartışma türlerini bilir.
4. Konuşma planı yapabilir.

Haftalık İçerikler

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik
1	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanatı Kaynak.pdf		Anlatım, Tartışma, Soru-Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme	SUNUCULUK NEDİR? SES NASIL OLUŞ Sayfa: 1-26
2	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanatı Kaynak.pdf		Anlatım, Tartışma, Soru-Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme	SESLERİ DOĞRU ALGILAYABİLMEK VE SÖYLEYEBİLMEK Sayfa:29-55
3	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanatı Kaynak.pdf		Anlatım, Tartışma, Soru-Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme	İYİ BİR KONUŞMA SESİNİN ÖZELLİKLERİ Sayfa: 58-82
4	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanatı Kaynak.pdf		Anlatım, Tartışma, Soru-Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme	ÜNLÜLERİN SÖYLENİŞLERİ/ALİŞTIRMALAR/TEKERLER - I Sayfa: 85-105

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik
5	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanatı Kaynak.pdf		Anlatım, Tartışma, Soru- Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme	ÜNLÜLERİN SÖYLENİŞLERİ/ALİŞTIRMALAR/TEKERL - II Sayfa:107-129
6	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanatı Kaynak.pdf		Anlatım, Tartışma, Soru- Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme	VURGU Sayfa:132-154
7	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanatı Kaynak.pdf		Anlatım, Tartışma, Soru- Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme	ULAMA Sayfa: 157-175
8				Ara Sınav
9	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanatı Kaynak.pdf		Anlatım, Tartışma, Soru- Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme	TONLAMA VE ANLATIM Sayfa: 179-202
10	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanatı Kaynak.pdf		Anlatım, Tartışma, Soru- Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme	ULAMA DIŞINDA TÜRKÇEDE SÖYLEYİŞ ÖZELLİKLERİ (SES OLAYLARI) Sayfa: 20
11	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanatı Kaynak.pdf		Anlatım, Tartışma, Soru- Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme	ANLATIM BOZUKLUKLARI Sayfa: 253-2
12	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanatı Kaynak.pdf		Anlatım, Tartışma, Soru- Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme	KONUŞMA VE YAZI DİLİMİZE YERLEŞİM BATILI SÖZCÜKLER VE ETKİLİ KONUŞMA REHBERİ Sayfa: 293-321

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik
13	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanati Kaynak.pdf		Anlatım, Tartışma, Soru-Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme	BEDEN DİLİNİN YAŞAMIMIZDAKİ ÖNEM Sayfa: 324-349
14	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanati Kaynak.pdf		Anlatım, Tartışma, Soru-Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme	BEDEN DİLİNİN YAŞAMIMIZDAKİ ÖNEM Sayfa: 324-349
15	https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanati Kaynak.pdf		Anlatım, Tartışma, Soru-Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme	GÜZEL VE ETKİLİ KONUŞMA SANATI Ü; SON NOTLAR Sayfa: 380-430

Değerlendirme

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Ara Sınav	40,00
Final	60,00

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / 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	1	1			1	1								1				
Ö.Ç. 2	2	2			2	2												
Ö.Ç. 3							3					3						
Ö.Ç. 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 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 İlkelerinin 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 :** Nefes tekniklerini ve konuşma organlarını kullanabilir.
- Ö.Ç. 2 :** Ortama ve kişiye uygun konuşmalar yapabilir.
- Ö.Ç. 3 :** Tartışma türlerini bilir.
- Ö.Ç. 4 :** Konuşma planı yapabilir.

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 :** Nefes tekniklerini ve konuşma organlarını kullanabilir.
- Ö.Ç. 2 :** Ortama ve kişiye uygun konuşmalar yapabilir.
- Ö.Ç. 3 :** Tartışma türlerini bilir.
- Ö.Ç. 4 :** Konuşma planı yapabilir.