

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.

Kaya,A.(2011), Etkili Ve Güzel Konuşma Sanatı, Eğitim Yayınları.Konya.

Türk Dilbilgisi – Prof. Dr. Muharrem ERGİN

Yazım Kılavuzu – Türk Dil Kurumu, Ana Kaynak: Sezer, N. (2021) Fonetik ve Diksiyon, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

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.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Konuşma becerisini geliştirebilmek için alıştırma yapmak, Konu ile ilgili sunumlar ve filmler izlemek ve dinlemek.

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	Ana Kaynak: https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanati Kaynak.pdf Ders Notları: https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Diksiyon Ders Notları.docx Ders Sunumu: https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma_Sanati_1.pdf		Anlatım, Tartışma, Soru-Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme	Sunum Nasıl Hazırlanır? Sunum Teknikleri
2	Ana Kaynak: https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanati Kaynak.pdf Ders Notları: https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Diksiyon Ders Notları.docx Ders Sunumu: https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma_Sanati_Sunum2.pdf		Anlatım, Tartışma, Soru-Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme	Konuşma ve Sunum Öncesi Hazırlıklar
3	Ana Kaynak: https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanati Kaynak.pdf Ders Notları: https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Diksiyon Ders Notları.docx Ders Sunumu: https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma_Sanati_Sunum3.pdf		Anlatım, Tartışma, Soru-Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme	Topluluk Önünde Konuşma
4	Ana Kaynak: https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanati Kaynak.pdf Ders Notları: https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Diksiyon Ders Notları.docx Ders Sunumu: https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Ders+18+-+Beden+Dili.pptx		Anlatım, Tartışma, Soru-Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme	Beden Dili

Ana Kaynak: https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanati Kaynak.pdf Ders Notları: https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Diksiyon Ders Notları.docx		What's Voice? Öğrencilerin Verdiği Yeri		
Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Yeterli
			Personality Relationship, Characteristics of a Good Speaking Voice	Konuyu Topluluk Önünde Sunması

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim	Teorik
			Metodları	
6	Ana Kaynak: https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanati Kaynak.pdf Ders Notları: https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Diksiyon Ders Notları.docx		Anlatım, Tartışma, Soru- Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme	Öğrencilerin Verilen Konuyu Topluluk Önünde Sunması

7	Ana Kaynak: https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbd1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanati Kaynak.pdf Ders Notları: https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbd1d4605361a33b367293cc086a/Diksiyon Ders Notları.docx	Anlatım, Tartışma, Soru- Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme	Öğrencilerin Verilen Konuyu Topluluk Önünde Sunması
---	---	---	--

8			Ara Sınav
9	Ana Kaynak: https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanati Kaynak.pdf Ders Notları: https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Diksiyon Ders Notları.docx	Anlatım, Tartışma, Soru- Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme	Öğrencilerin Verilen Konuyu Topluluk Önünde Sunması

10	Ana Kaynak: https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbd1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanati Kaynak.pdf Ders Notları: https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbd1d4605361a33b367293cc086a/Diksiyon Ders Notları.docx	Anlatım, Tartışma, Soru- Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme	Öğrencilerin Verilen Konuyu Topluluk Önünde Sunması
----	---	--	---

- 11 Ana Kaynak: [https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanati Kaynak.pdf](https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma_Sanati_Kaynak.pdf) Ders Notları: [https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Diksiyon Ders Notları.docx](https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Diksiyon_Ders_Notlari.docx)

Anlatım, Tartışma, Soru- Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme Öğrencilerin Verilen Konuyu Topluluk Önünde Sunması

- 12 Ana Kaynak: [https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanati Kaynak.pdf](https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma_Sanati_Kaynak.pdf) Ders Notları: [https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Diksiyon Ders Notları.docx](https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fdbc1d4605361a33b367293cc086a/Diksiyon_Ders_Notları.docx)

Anlatım, Tartışma, Soru- Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme

Öğrencilerin Verilen Konuyu Topluluk Önünde Sunması

- 13 Ana Kaynak: [https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanati Kaynak.pdf](https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma_Sanati_Kaynak.pdf) Ders Notları: [https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Diksiyon Ders Notları.docx](https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Diksiyon_Ders_Notları.docx)

Anlatım, Tartışma, Soru- Yanıt, Gözlem, Gösterme, Uygulama - Alıştırma, Örnek Olay İncelemesi, Sorun/Problem Çözme Öğrencilerin Verilen Konuyu Topluluk Önünde Sunması

- 14 Ana Kaynak: [https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanati Kaynak.pdf](https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma_Sanati_Kaynak.pdf) Ders Notları:
[https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Diksiyon Ders Notları.docx](https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Diksiyon_Ders_Notları.docx)

Anlatım, Öğrencilerin
Tartışma, Soru- Verilen
Yanıt, Gözlem, Konuyu
Gösterme, Topluluk
Uygulama - Önünde
Alıştırma, Sunması
Örnek Olay
İncelemesi,
Sorun/Problem
Çözme

- 15 Ana Kaynak: [https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma Sanati Kaynak.pdf](https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Konuşma_Sanati_Kaynak.pdf) Ders Notları:
[https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Diksiyon Ders Notları.docx](https://sistem.nevsehir.edu.tr/bizdosyalar/879fbdc1d4605361a33b367293cc086a/Diksiyon_Ders_Notlari.docx)

Anlatım, Öğrencilerin
Tartışma, Soru- Verilen
Yanıt, Gözlem, Konuyu
Gösterme, Topluluk
Uygulama - Önünde
Alıştırma, Sunması
Örnek Olay
İncelemesi,
Sorun/Problem
Çözme

İş Yükleri

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
Vize	1	1,00
Final	1	1,00
Derse Katılım	0	0,00
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	16	3,00
Ara Sınav Hazırlık	2	7,00
Teorik Ders Anlatım	14	2,00
Final Sınavı Hazırlık	2	7,00

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
Ö.Ç. 2	2	2				2	2											2
Ö.Ç. 3								3										3
Ö.Ç. 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 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.

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.