

İndirilme Tarihi

05.02.2026 15:48:32

GCM202 - MESLEKİ YABANCI DİL II - Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu - Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü

Genel Bilgiler

Dersin Amacı

Bu ders, İnsan Kaynakları (İK) ve Çağrı Merkezi Hizmetleri alanlarında eğitim gören öğrencilerin mesleki İngilizce becerilerini geliştirmelerini sağlamak amacıyla tasarlanmıştır. Dersin temel hedefleri şunlardır: İnsan kaynakları yönetimi ve çağrı merkezi süreçlerinde kullanılan İngilizce terminolojiyi öğretmek, Öğrencilerin iş dünyasında yaygın olarak kullanılan yazılı ve sözlü iletişim becerilerini geliştirmelerine yardımcı olmak, İş başvurusu, özgeçmiş (CV) hazırlama, iş görüşmeleri ve müşteri hizmetleriyle ilgili profesyonel İngilizce kullanımı konusunda pratik yapmalarını sağlamak, Telefon, e-posta ve yüz yüze iletişimde profesyonel ve etkili İngilizce kullanmalarını desteklemek, Gerçek iş senaryoları ve müşteri hizmetleri simülasyonlarıyla öğrencilerin sektörde kendilerini daha iyi ifade etmelerini sağlamak. Bu ders, teorik bilgiyi pratik uygulamalarla destekleyerek, öğrencilerin mesleki alanda akıcı ve doğru İngilizce kullanabilmelerini sağlamayı hedeflemektedir.ek.

Dersin İçeriği

Dersin içeriği şu konuları kapsamaktadır: İnsan Kaynakları ve Çağrı Merkezi terminolojisi, İş başvurusu, CV hazırlama ve mülakat tekniklerinde kullanılan İngilizce, E-posta, telefon ve yüz yüze müşteri hizmetleri iletişim kalıpları, Problem çözme, şikayet yönetimi ve profesyonel müşteri ilişkileri İngilizcesi, Rapor hazırlama, toplantı yönetimi ve iş yazışmaları, Gerçek iş senaryoları, vaka analizleri ve simülasyonlarla uygulamalı öğrenme.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

Blackswan/Bussiness English

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Ders Anlatımı (Lectures): İş dünyasında kullanılan İngilizce terminoloji, yazılı ve sözlü iletişim teknikleri hakkında temel bilgiler verilir. Etkileşimli Tartışmalar (Interactive Discussions): İnsan Kaynakları ve Çağrı Merkezi alanlarında sık karşılaşılan senaryolar üzerine İngilizce tartışmalar yapılır. Öğrenciler sektöre özel İngilizce terimler üzerine çalışmalar yapar. Vaka Analizleri (Case Studies): Gerçek iş senaryoları analiz edilerek, İngilizce terminoloji ve profesyonel iletişim becerileri geliştirilir. Rol Yapma (Role-Playing Activities): İş görüşmeleri, müşteri hizmetleri görüşmeleri, çalışan sorunlarını yönetme, telefon görüşmeleri gibi sektörle ilgili senaryolar canlandırılır. Mesleki Yazım Uygulamaları (Business Writing Exercises): Profesyonel e-posta yazımı, rapor hazırlama, özgeçmiş (CV) oluşturma ve iş ilanlarına yanıt yazma gibi yazılı iletişim becerileri geliştirilir.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Kitabın online aktivitelerinden yararlanılabilir.

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğr. Gör. Mehmet Yaşar ARCA

Dersin Verilişi

Yüz yüze

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Esma Abbasioglu Ünalır Dr. Öğr. Üyesi Mert Anıl Atamer Öğr. Gör. Mehmet Yaşar Arca

Program Çıktısı

1. Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında kullanılan temel İngilizce terminolojiyi anlayabilecek ve kullanabileceklerdir.
2. İş dünyasında yazılı ve sözlü iletişim becerilerini anlayacak seviyede dilbilgisi kurallarına hakim olabileceklerdir.
3. Gerçek iş ortamlarında İngilizce iletişim kurma ve problem çözme becerisi kazanacaklardır.

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygulama
		Laboratuvar	Metodları Teorik	
1	Blackswan-Bussiness English 1-Misafirperverlik/Turizm Modül1-Syf. 58	Anlatım	Çağrı Merkezi sektörüyle ilgili metinler okuma; çağrı sırasında ihtiyaç duyulan terim ve yapıları öğrenme	
2	Blackswan-Bussiness English 1- Dilbilgisi Değerlendirme Bölümü-Geniş Zaman-syf. 112	Anlatım	Geniş zaman (olumlu-olumsuz-soru); bir katalog hazırlama	
3	Blackswan-Bussiness English 1-Mesleklerle İlgili Yorumlar-Meslek Tanımları-syf.52	Anlatım	İş Başvuruları ve İş İlanlarını Anlama	
4	Blackswan-Bussiness English 1-İş Görüşmeleri syf. 100 Blackswan-Bussiness English 1- Dilbilgisi Değerlendirme Bölümü syf. 144	Anlatım	İş Görüşmeleri: Mülakat Teknikleri ve Sık Kullanılan İngilizce Kalıplar; the present continuous tense	
5	Blackswan-Bussiness English 1- Telefon Görüşmeleri-syf.12 Blackswan-Bussiness English 1- Telefon Görüşme Adabı syf. 61 Blackswan-Bussiness English 1- E-Posta Yazımı syf.16	Anlatım	Profesyonel E-Posta Yazımı ve Telefon Konuşmaları	
6	Blackswan-Bussiness English 1- Müşteri Hizmetleri syf. 62 Blackswan-Bussiness English 1-Dilbilgisi Değerlendirme Bölümü-Geçmiş Zaman- syf. 115	Anlatım	Çağrı Merkezi Müşteri Hizmetleri: Standart Diyaloglar ve Problem Çözme; Geçmiş zaman (olumlu-olumsuz-soru)	
7	Blackswan-Bussiness English 1- Müzakere/Anlaşma syf. 66 Blackswan-Bussiness English 1-Dilbilgisi Değerlendirme Bölümü-Şimdiki Zamanın Geçmiş Çekimi- syf. 119-120	Anlatım	Müşteri Şikayet Yönetimi ve İkna Teknikleri; The past continuous tense	
8			Vize	
9	Blackswan-Bussiness English 1- Hatalardan Kaçınma-Bilgilendirme Belgesi syf. 64	Anlatım	Çalışan Yönetimi: Performans Değerlendirme ve Geri Bildirim Verme	
10	Blackswan-Bussiness English 1-Toplantılar syf. 68	Anlatım	Toplantı Yönetimi ve İş Dünyasında Sunum Teknikleri	
11	Blackswan-Bussiness English 1- Bilgilendirme Raporu syf. 80 Blackswan-Bussiness English 1- Rutin Şirket Raporu syf. 82	Anlatım	Raporlama ve İş Yazışmalarında Kullanılan İngilizce	
12	Blackswan-Bussiness English 1-Problem Çözme syf. 76 Blackswan-Bussiness English 1- Şikayet E-postası syf.72	Anlatım	Problem Çözme ve Kriz Yönetimi Senaryoları; Şikayet e-postası okuma	
13	Blackswan-Bussiness English 1-Dilbilgisi Değerlendirme Bölümü-Planlı Gelecek Zaman syf.116	Anlatım	Gerçek İş Senaryoları Üzerine Simülasyonlar ve Uygulamalar; gelecek zaman yapısı	
14	Blackswan-Bussiness English 1- Takım Çalışması syf. 86	Anlatım	İş Ortamında Profesyonel İletişim	
15	Blackswan-Bussiness English 1- Randevu Alma ve Randevu Verme syf. 88	Anlatım	Uygulamalı Çalışmalar ve İş İngilizcesi Simülasyonları	

İş Yükleri

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

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

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

[illegible]

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 iletişim 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 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında kullanılan temel İngilizce terminolojiyi anlayabilecek ve kullanabileceklerdir.
- Ö.Ç. 2 :** İş dünyasında yazılı ve sözlü iletişim becerilerini anlayacak seviyede dilbilgisi kurallarına hakim olabileceklerdir.
- Ö.Ç. 3 :** Gerçek iş ortamlarında İngilizce iletişim kurma ve problem çözme becerisi kazanacaklardır.

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

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																		

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 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında kullanılan temel İngilizce terminolojiyi anlayabilecek ve kullanabileceklerdir.
- Ö.Ç. 2 :** İş dünyasında yazılı ve sözlü iletişim becerilerini anlayacak seviyede dilbilgisi kurallarına hakim olabileceklerdir.
- Ö.Ç. 3 :** Gerçek iş ortamlarında İngilizce iletişim kurma ve problem çözme becerisi kazanacaklardır.