

İndirilme Tarihi

05.02.2026 15:49:27

GCM202 - VOCATIONAL FOREIGN LANGUAGE I - Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu - Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü

General Info

Objectives of the Course

This course is designed to enhance the vocational English skills of students in Human Resources (HR) and Call Center Services. The main objectives of the course are: To teach English terminology used in human resources management and call center operations, To help students develop written and spoken communication skills commonly used in business settings, To provide practical training in professional English for job applications, resume (CV) writing, job interviews, and customer service interactions, To support effective and professional English communication via phone, email, and face-to-face interactions, To enable students to express themselves confidently in the industry through real business scenarios and customer service simulations. This course aims to combine theoretical knowledge with practical applications, ensuring that students can use English fluently and accurately in their professional fields.

Course Contents

The course content includes: Human Resources and Call Center terminology, English for job applications, CV writing, and interview techniques, Email, phone, and face-to-face communication phrases for customer service, Problem-solving, complaint management, and professional customer relations English, Report writing, meeting management, and business correspondence, Real-world scenarios, case studies, and simulations for hands-on learning.

Recommended or Required Reading

Blackswan/Bussiness English

Planned Learning Activities and Teaching Methods

Lectures: Covers key business English terminology, written and verbal communication techniques used in professional settings. Interactive Discussions: Discussions on real-life scenarios encountered in HR and Call Centers. Students work on industry-specific English vocabulary. Case Studies: Analysis of real business scenarios to develop English terminology and professional communication skills. Role-Playing Activities: Simulations of job interviews, customer service calls, employee issue management, and workplace phone conversations. Business Writing Exercises: Practical activities on writing professional emails, preparing reports, creating resumes (CVs), and responding to job postings.

Recommended Optional Programme Components

The online activities of the book can be utilized.

Instructor's Assistants

Öğr. Gör. Mehmet Yaşar ARCA

Presentation Of Course

On site

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Esmâ Abbasiöđlu Ünalır Dr. Öğr. Üyesi Mert Anıl Atamer Inst. Mehmet Yaşar Arca

Program Outcomes

1. They will be able to understand and use key English terminology in Call Center Services.
2. They will be able to master grammar rules at a level that will enable them to understand written and verbal communication skills in the business world.
3. They will acquire the ability to communicate and solve problems in real workplace scenarios using English.

Order	PreparationInfo	Laboratory TeachingMethods	Theoretical	Practise
1	Blackswan-Bussiness English 1-Hospitality/Tourism Modul1- p. 58	Lecturing	Reading texts on call centers; learning vocabularies & structures needed during calling	
2	Blackswan-Bussiness English 1-Grammar Check Part-The Present Simple Structure-p.112	Lecturing	The simple present tense (affirmative-interrogative-negative); preparing a catalogue	
3	Blackswan-Bussiness English 1-Talking about Jobs-Job Descriptions-syf.52	Lecturing	Job Applications & Understanding Job Advertisements	
4	Blackswan-Bussiness English 1- Job Interviews p. 100 Blackswan-Bussiness English 1- Grammar Check Part p. 144	Lecturing	Job Interviews: Common Techniques and Frequently Used Phrases; şimdiki zaman yapısı	
5	Blackswan-Bussiness English 1- Telephone Calls-syf.12 Blackswan-Bussiness English 1- Phone Etiquette p. 61 Blackswan-Bussiness English 1- Writing an E-mail p.16	Lecturing	Professional Email Writing and Phone Conversations	
6	Blackswan-Bussiness English 1- Customer Service p.62 Blackswan-Bussiness English 1- Grammar Check Part-The Simple Past Tense- p. 115	Lecturing	Call Center Customer Service: Standard Dialogues and Problem Solving; The simple past tense (affirmative-interrogative-negative)	
7	Blackswan-Bussiness English 1- Negotiation p. 66 Blackswan-Bussiness English 1- Grammar Check Part-The Past Continuous Tense- p. 119-120	Lecturing	Customer Complaint Handling and Persuasion Techniques; The past continuous tense	
8			Mid-term	
9	Blackswan-Bussiness English 1- Hatalardan Kaçınma-Bilgilendirme Belgesi Avoiding Mistakes-Info Sheet p.64	Lecturing	Employee Management: Performance Evaluation and Giving Feedback	
10	Blackswan-Bussiness English 1-Meetings p. 68	Lecturing	Meeting Management and Business Presentation Skills	
11	Blackswan-Bussiness English 1- Informational Report p. 80 Blackswan-Bussiness English 1- Company Routine Report p.82	Lecturing	Reporting and Business Correspondence in English	
12	Blackswan-Bussiness English 1-Problem Solving p. 76 Blackswan-Bussiness English 1- E-mail for Complaints p. 72	Lecturing	Problem-Solving and Crisis Management Scenarios; Reading complaint e-mail	
13	Blackswan-Bussiness English 1-Dilbilgisi Değerlendirme Bölümü-Planned Future Tense p.116	Lecturing	Real Business Scenario Simulations and Applications; Future tense	
14	Blackswan-Bussiness English 1-Teamwork p. 86	Lecturing	Professional Communication in the Workplace	
15	Blackswan-Bussiness English 1- Getting and Making an Appointment p.88	Lecturing	Practical Exercises and Business English Simulations	

Workload

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
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

Activities	Weight (%)
Ara Sınav	40,00
Final	60,00

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / 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								2											5
L.O. 2								2											5
L.O. 3								2											5

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

L.O.

1

L.O.

2

L.O.

3

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