

Genel Bilgiler

Dersin Amacı

Bu dersin amacı, öğrencilerin mesleki alanlarına yönelik İngilizce terminolojiyi, yazılı ve sözlü iletişim becerilerini geliştirmelerini; mesleki metinleri anlama, rapor hazırlama, sunum yapma ve iş yaşamında yabancı dilde etkin iletişim kurabilme yeterliliklerini kazandırmaktır.

Dersin İçeriği

Bu derste ele alınacak konular; genel gramer tekrarı, çeviri yöntemleri ve meslekle ilgili çeşitli metinlerdir.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

İnternette alınan çağrı merkezi hizmetleri içerikli makaleler, bölümle ilgili terimler, çağrı merkezi hizmetleri terimler sözlüğü

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Sunum, teorik anlatım, uygulamalı anlatım

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğr. Gör. Mehmet Yaşar ARCA

Dersin Verilişi

Yüz yüze eğitim

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Dr. Öğr. Üyesi Mert Anıl Atamer Öğr. Gör. Mehmet Yaşar Arca

Program Çıktısı

1. Avrupa Dil portföyü A2 genel düzeyinde (en az alanındaki bilgileri takip edebilecek ve meslektaşları ile iletişim kurabilecek kadar) yabancı dil bilgisine sahiptir.
2. Temel düzeyde İngilizce iletişim kurabilir.
3. Temel düzeyde bir İngilizce metni anlayabilir.
4. Mesleki İngilizce için gerekli temel gramer yapılarını bilir.

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim	Teorik	Uygulama
			Metodları		
1	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/yabancidiling1.pdf https://www.youtube.com/watch?v=kihcowDpRf0&list=PLdnRMhr1tBS58vttlBiPi-SBXnjc1ZnON		Sunum, sözlü anlatım	Mesleki terimler ve kavramlar	
2	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/yabancidiling1.pdf https://www.youtube.com/watch?v=kihcowDpRf0&list=PLdnRMhr1tBS58vttlBiPi-SBXnjc1ZnON		Sunum, sözlü anlatım	Mesleki terimler ve kavramlar	
3	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/yabancidiling1.pdf https://www.youtube.com/watch?v=kihcowDpRf0&list=PLdnRMhr1tBS58vttlBiPi-SBXnjc1ZnON		Sunum, sözlü anlatım	Mesleki terimler ve kavramlar	
4	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/yabancidiling1.pdf https://www.youtube.com/watch?v=kihcowDpRf0&list=PLdnRMhr1tBS58vttlBiPi-SBXnjc1ZnON		Sunum, sözlü anlatım	Mesleki terimler ve kavramlar	
5	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/yabancidiling1.pdf https://www.youtube.com/watch?v=kihcowDpRf0&list=PLdnRMhr1tBS58vttlBiPi-SBXnjc1ZnON		Sunum, sözlü anlatım	Mesleki terimler ve kavramlar	
6	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/yabancidiling1.pdf https://www.youtube.com/watch?v=kihcowDpRf0&list=PLdnRMhr1tBS58vttlBiPi-SBXnjc1ZnON		Sunum, sözlü anlatım	Mesleki terimler ve kavramlar	
7	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/yabancidiling1.pdf https://www.youtube.com/watch?v=kihcowDpRf0&list=PLdnRMhr1tBS58vttlBiPi-SBXnjc1ZnON		Sunum, sözlü anlatım	Mesleki terimler ve kavramlar	
8				Vize sınavı	
9	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/yabancidiling1.pdf https://www.youtube.com/watch?v=kihcowDpRf0&list=PLdnRMhr1tBS58vttlBiPi-SBXnjc1ZnON		Sunum, sözlü anlatım	Mesleki terimler ve kavramlar	
10	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/yabancidiling1.pdf https://www.youtube.com/watch?v=kihcowDpRf0&list=PLdnRMhr1tBS58vttlBiPi-SBXnjc1ZnON		Sunum, sözlü anlatım	Mesleki terimler ve kavramlar	
11	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/yabancidiling1.pdf https://www.youtube.com/watch?v=kihcowDpRf0&list=PLdnRMhr1tBS58vttlBiPi-SBXnjc1ZnON		Sunum, sözlü anlatım	Mesleki terimler ve kavramlar	
12	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/yabancidiling1.pdf https://www.youtube.com/watch?v=kihcowDpRf0&list=PLdnRMhr1tBS58vttlBiPi-SBXnjc1ZnON		Sunum, sözlü anlatım	Mesleki terimler ve kavramlar	
13	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/yabancidiling1.pdf https://www.youtube.com/watch?v=kihcowDpRf0&list=PLdnRMhr1tBS58vttlBiPi-SBXnjc1ZnON		Sunum, sözlü anlatım	Mesleki terimler ve kavramlar	
14	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/yabancidiling1.pdf https://www.youtube.com/watch?v=kihcowDpRf0&list=PLdnRMhr1tBS58vttlBiPi-SBXnjc1ZnON		Sunum, sözlü anlatım	Mesleki terimler ve kavramlar	
15	http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/yabancidiling1.pdf https://www.youtube.com/watch?v=kihcowDpRf0&list=PLdnRMhr1tBS58vttlBiPi-SBXnjc1ZnON		Sunum, sözlü anlatım	Mesleki terimler ve kavramlar	
16				final sınavı	

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
Vize	1	1,00
Final	1	1,00
Ders Sonrası Bireysel Çalışma	14	1,00
Ara Sınav Hazırlık	2	2,00
Final Sınavı Hazırlık	2	2,00
Teorik Ders Anlatım	14	2,00
Gösterim	14	2,00
Uygulama / Pratik	14	2,00
Ev Ödevi	4	2,00

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																		
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 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 İnkılâplarını 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 : Avrupa Dil portföyü A2 genel düzeyinde (en az alanındaki bilgileri takip edebilecek ve meslektaşları ile iletişim kurabilecek kadar) yabancı dil bilgisine sahiptir.

Ö.Ç. 2 : Temel düzeyde İngilizce iletişim kurabilir.

Ö.Ç. 3 : Temel düzeyde bir İngilizce metni anlayabilir.

Ö.Ç. 4 : Mesleki İngilizce için gerekli temel gramer yapılarını bilir.

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 : Avrupa Dil portföyü A2 genel düzeyinde (en az alanındaki bilgileri takip edebilecek ve meslektaşları ile iletişim kurabilecek kadar) yabancı dil bilgisine sahiptir.

Ö.Ç. 2 : Temel düzeyde İngilizce iletişim kurabilir.

Ö.Ç. 3 : Temel düzeyde bir İngilizce metni anlayabilir.

Ö.Ç. 4 : Mesleki İngilizce için gerekli temel gramer yapılarını bilir.