

İndirilme Tarihi

02.02.2026 16:18:11

GİK202 - MESLEKİ YABANCI DİL II - Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu - Yönetim ve Organizasyon 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 sektöre 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

Mustafa Cihan YARALI

Dersin Verilişi

Yüz yüze

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Esma Abbasioğlu Ünalır Öğr. Gör. Dr. Mustafa Cihan Yaralı

Program Çıktısı

- İnsan Kaynakları alanında kullanılan temel İngilizce terminolojiyi anlayabilecek ve kullanabileceklerdir.
- İş dünyasında yazılı ve sözlü iletişim becerilerini anlayacak seviyede dilbilgisi kurallarına hakim olabileceklerdir.
- Gerçek iş ortamlarında İngilizce iletişim kurma ve problem çözme becerisi kazanacaklardır.

Haftalık İçerikler

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygulama
		Laboratuvar	Metodları Teorik	
1	Blackswan-Bussiness English 1-Misafirperverlik/Turizm Modül1-Syf. 58	Anlatım Anlatım	Giriş: Dersin Tanıtımı ve İş İngilizcesine Genel Bakış Konaklama sektörüyle ilgili metinler okuma; rezervasyon sırasında ihtiyaç duyulan terim ve yapıları öğrenme	
2	Blackswan-Bussiness English 1- Dilbilgisi Değerlendirme Bölümü-Geniş Zaman-syf. 112	Anlatım Anlatım	İnsan Kaynakları ve Çağrı Merkezi Terminolojisi – Temel Kavramlar Geniş zaman (olumlu-olumsuz-soru); bir katalog hazırlama	
3	Blackswan-Bussiness English 1-Mesleklerle İlgili Yorumlar-Meslek Tanımları-syf.52	Anlatım Anlatım	İş Başvuruları: CV Yazımı ve İş İlanlarını Anlama İş Başvuruları: CV Yazımı ve İş İlanlarını Anlama	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygulama
		Laboratuvar	Metodları Teorik	
4	Blackswan-Bussiness English 1-İş Görüşmeleri syf. 100 Blackswan-Bussiness English 1- Dilbilgisi Değerlendirme Bölümü syf. 144	Anlatım Anlatım	İş Görüşmeleri: Mülakat Teknikleri ve Sık Kullanılan İngilizce Kalıplar İş Görüşmeleri: Mülakat Teknikleri ve Sık Kullanılan İngilizce Kalıplar; Şimdiki Zaman	
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 Anlatım	Profesyonel E-Posta Yazımı ve Telefon Konuşmaları 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 Anlatım	Çağrı Merkezi Müşteri Hizmetleri: Standart Diyaloglar ve Problem Çözme 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 Anlatım	Müşteri Şikayet Yönetimi ve İkna Teknikleri Müşteri Şikayet Yönetimi ve İkna Teknikleri; The past continuous tense	
8			Vize Vize	
9	Blackswan-Bussiness English 1- Hatalardan Kaçınma-Bilgilendirme Belgesi syf. 64	Anlatım Anlatım	Çalışan Yönetimi: Performans Değerlendirme ve Geri Bildirim Verme Çalışan Yönetimi: Performans Değerlendirme ve Geri Bildirim Verme	
10	Blackswan-Bussiness English 1-Toplantılar syf. 68	Anlatım Anlatım	Toplantı Yönetimi ve İş Dünyasında Sunum Teknikleri 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 Anlatım	Raporlama ve İş Yazışmalarında Kullanılan İngilizce 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 Anlatım	Problem Çözme ve Kriz Yönetimi Senaryoları Problem Çözme ve Kriz Yönetimi Senaryoları; Şikayet e-postası okuma	
13	Blackswan-Bussiness English 1-Dilbilgisi Değerlendirme Bölümü- Planlı Gelecek Zaman syf.116	Anlatım Anlatım	Gerçek İş Senaryoları Üzerine Simülasyonlar ve Uygulamalar Gerçek İş Senaryoları Üzerine Simülasyonlar ve Uygulamalar; Gelecek zaman	
14	Blackswan-Bussiness English 1- Takım Çalışması syf. 86	Anlatım Anlatım	Genel Değerlendirme ve İş Ortamında Profesyonel İletişim Genel Değerlendirme ve İş Ortamında Profesyonel İletişim	
15	Blackswan-Bussiness English 1- Randevu Alma ve Randevu Verme syf. 88	Anlatım Anlatım	Uygulamalı Çalışmalar ve İş İngilizcesi Simülasyonları Uygulamalı Çalışmalar ve İş İngilizcesi Simülasyonları	

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
Vize	1	8,00
Final	1	8,00
Bütünleme	1	6,00
Final Sınavı Hazırlık	1	8,00
Derse Katılım	14	2,00
Ara Sınav Hazırlık	1	8,00
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	14	2,00
Ders Sonrası Bireysel Çalışma	14	2,00

Değerlendirme

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

Yönetim ve Organizasyon Bölümü / İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ 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
Ö.Ç. 1								5			
Ö.Ç. 2								5			
Ö.Ç. 3								5			

Tablo :

- P.Ç. 1 :** İşletme, İktisat, Hukuk, Sosyoloji, Matematik, İstatistik, Yönetim gibi insan kaynakları yönetimi ile ilgili kuramsal ve uygulamalı temel bilgilere sahip olur.
- P.Ç. 2 :** İnsan Kaynakları Yönetimi ile ilgili temel ve güncel teknik bilgileri kullanır.
- P.Ç. 3 :** İnsan Kaynakları Yönetimi tekniklerini kullanarak karşılaşılabileceği sorunlara çözüm önerileri geliştirebilir, bu önerileri sorunun taraflarıyla paylaşabilir ve bu amaçla gerektiğinde ekip oluşturup sorumluluk üstlenebilir.
- P.Ç. 4 :** İnsan Kaynakları Yönetimi ile ilgili bilgilere ulaşma, işe yarayanlarını seçme, anlama, yorumlama ve kullanma becerilerini geliştirerek öğrenmeyi öğrenir ve yaşam boyu uygulayabilir.
- P.Ç. 5 :** İnsan Kaynakları Yönetimi ile ilgili verilerin toplanması, işlenmesi ve sonuçlarının duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere uygun davranır.
- P.Ç. 6 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler, işçi sağlığı ve güvenliği ile çevre koruma bilincine sahip olur.
- P.Ç. 7 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.Ç. 8 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak İnsan Kaynakları Yönetimi alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.Ç. 9 :** Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte İnsan Kaynakları Yönetimi'ne özgü bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.Ç. 10 :** Atatürk İlke ve İlkelerini bilir ve bunlara sahip çıkar
- P.Ç. 11 :** İktisat, işletme, pazarlama kavramlarını ve muhasebe tekniklerini bilir.
- Ö.Ç. 1 :** İnsan Kaynakları 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.

YÖNETİM VE ORGANİZASYON BÖLÜMÜ / İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

Ö.Ç. 1

Ö.Ç. 2

Ö.Ç. 3

Tablo :

- P.Ç. 1 :** İşletme, İktisat, Hukuk, Sosyoloji, Matematik, İstatistik, Yönetim gibi insan kaynakları yönetimi ile ilgili kuramsal ve uygulamalı temel bilgilere sahip olur.
- P.Ç. 2 :** İnsan Kaynakları Yönetimi ile ilgili temel ve güncel teknik bilgileri kullanır.
- P.Ç. 3 :** İnsan Kaynakları Yönetimi tekniklerini kullanarak karşılaşılabileceği sorunlara çözüm önerileri geliştirebilir, bu önerileri sorunun taraflarıyla paylaşabilir ve bu amaçla gerektiğinde ekip oluşturup sorumluluk üstlenebilir.
- P.Ç. 4 :** İnsan Kaynakları Yönetimi ile ilgili bilgilere ulaşma, işe yarayanlarını seçme, anlama, yorumlama ve kullanma becerilerini geliştirerek öğrenmeyi öğrenir ve yaşam boyu uygulayabilir.
- P.Ç. 5 :** İnsan Kaynakları Yönetimi ile ilgili verilerin toplanması, işlenmesi ve sonuçlarının duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere uygun davranır.
- P.Ç. 6 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler, işçi sağlığı ve güvenliği ile çevre koruma bilincine sahip olur.
- P.Ç. 7 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.Ç. 8 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak İnsan Kaynakları Yönetimi alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.Ç. 9 :** Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte İnsan Kaynakları Yönetimi'ne özgü bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.Ç. 10 :** Atatürk İlke ve İnkılaplarını bilir ve bunlara sahip çıkar
- P.Ç. 11 :** İktisat, işletme, pazarlama kavramlarını ve muhasebe tekniklerini bilir.
- Ö.Ç. 1 :** İnsan Kaynakları 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.