

GİK202 - VOCATIONAL FOREIGN LANGUAGE II - Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu - Yönetim ve Organizasyon 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

Mustafa Cihan YARALI

Presentation Of Course

On site

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Esmâ Abbasiöđlu Ünalır Inst. Dr. Mustafa Cihan Yaralı

Program Outcomes

1. They will be able to understand and use key English terminology in Human Resources Department.
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.

Weekly Contents

Order	PreparationInfo	Laboratory TeachingMethods	Theoretical	Practise
1	Blackswan-Bussiness English 1-Hospitality/Tourism Modül1-p. 58	Lecturing Lecturing	Introduction: Course Overview and Business English Basics Reading texts on hospitality business; learning vocabularies & structures needed during reservation	
2	Blackswan-Bussiness English 1-Grammar Check Part-The Present Simple Structure-p.112	Lecturing Lecturing	Human Resources and Call Center Terminology – Key Concepts The simple present tense (affirmative-interrogative-negative); preparing a catalogue	
3	Blackswan-Bussiness English 1-Talking about Jobs-Job Descriptions-syf.52	Lecturing Lecturing	Job Applications: CV Writing and Understanding Job Advertisements Job Applications: CV Writing and Understanding Job Advertisements	

Order	PreparationInfo	Laboratory TeachingMethods	Theoretical	Practise
4	Blackswan-Bussiness English 1- Job Interviews p. 100 Blackswan-Bussiness English 1- Grammar Check Part p. 144	Lecturing Lecturing	Job Interviews: Common Techniques and Frequently Used Phrases Job Interviews: Common Techniques and Frequently Used Phrases; The Present Continuous Tense	
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 Lecturing	Professional Email Writing and Phone Conversations 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 Lecturing	Call Center Customer Service: Standard Dialogues and Problem Solving 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 Lecturing	Customer Complaint Handling and Persuasion Techniques Customer Complaint Handling and Persuasion Techniques; The past continuous tense	
8			Mid-term Mid-term	
9	Blackswan-Bussiness English 1- Hatalardan Kaçınma-Bilgilendirme Belgesi Avoiding Mistakes-Info Sheet p.64	Lecturing Lecturing	Employee Management: Performance Evaluation and Giving Feedback Employee Management: Performance Evaluation and Giving Feedback	
10	Blackswan-Bussiness English 1-Meetings p. 68	Lecturing Lecturing	Meeting Management and Business Presentation Skills 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 Lecturing	Reporting and Business Correspondence in English 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 Lecturing	Problem-Solving and Crisis Management Scenarios Problem-Solving and Crisis Management Scenarios; Reading complaint e-mail	
13	Blackswan-Bussiness English 1-Dilbilgisi Değerlendirme Bölümü-Planned Future Tense p.116	Lecturing Lecturing	Real Business Scenario Simulations and Applications Real Business Scenario Simulations and Applications; Future Tense	
14	Blackswan-Bussiness English 1-Teamwork p. 86	Lecturing Lecturing	General Review and Professional Communication in the Workplace General Review and Professional Communication in the Workplace	
15	Blackswan-Bussiness English 1- Getting and Making an Appointment p.88	Lecturing Lecturing	Practical Exercises and Business English Simulations Practical Exercises and Business English Simulations	

Workload

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
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

Assesments

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

Yönetim ve Organizasyon Bölümü / İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ 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
L.O. 1	1		1					5			
L.O. 2		1						5			
L.O. 3								5			

Table :

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

YÖNETİM VE ORGANİZASYON BÖLÜMÜ / İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ X Learning Outcome Relation

L.O. 1

L.O. 2

L.O. 3

Table :

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