

**BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ**

PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ
(2020 - 2021) Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Diksiyon ve Etkili Konuşma II	ÇMH206	4	3 + 0	3,0	Zorunlu
Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze)				
Amaç	Diksiyon ve Etkili Konuşma I dersinde öğretilen teknik ve bilgilerin devamı olarak, dersin ikinci bölümü daha çok pratik, alıştırma yönünde yapılarak verilen münazara ödevi sunumuyla genel diksiyon kurallarını yerine getirebilme, topluluk önünde konuşma ve öz güven sağlama gibi beceriler kazandırmaktır.				
Ders İçeriği	Tonlama, vurgulama, duraklama, ses bükümü, nefes teknikleri ve anlatım biçimleri konularının alıştırma uygulamaları, edebi metin okumaları ve münazara sunumları				
Ders Veren	Öğr. Gör. Ersen Cemal SONGİL				
Ders Kaynakları	Temel Konuşma Teknikleri ve Diksiyon/Sırrı Er/Hayat Yayınları/2017/İstanbul				

Hafta	Konu
1	Gevşeme ve Solunum Alıştırmaları
2	Gevşeme ve Solunum Alıştırmaları
3	Ünlü Harflerin Söyleniş Biçimlerine Göre Uygulamalı Alıştırması
4	Ünsüz Harflerin Söyleniş Biçimlerine Göre Uygulamalı Alıştırması
5	Ünsüz Harflerin Söyleniş Biçimlerine Göre Uygulamalı Alıştırması
6	Anlatım Biçimleri
7	Anlatım Biçimleri Metin Uygulamaları
8	Harflere Göre Konuşma Kası Geliştirme Alıştırmaları - vize sınavı
9	Dönem Ödevi Münazara Konularının ve Gruplarının Belirlenmesi
10	Edebi Metinler ile Diksiyon Alıştırmaları
11	Dönem Ödevleri Münazara Sunumları ve Değerlendirme
12	Dönem Ödevleri Münazara Sunumları ve Değerlendirme
13	Dönem Ödevleri Münazara Sunumları ve Değerlendirme
14	Dönem Ödevleri Münazara Sunumları ve Değerlendirme

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotları	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, Bilişim becerileri	Benzetim	1	3
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim	Sınıf Dışı Çalışma	2	4
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, durumları işleme, soru geliştirme, yorumlama, sunum	Sözlü	2	4
Önceden planlanmış özel beceriler	Özel Destek / Yapısal Örnekler	2	4
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme	Gösterim	1	4
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	1	3
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	1	10
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim, eleştirel düşünme, soru geliştirme, yönetsel beceriler, takım çalışması	Grup Çalışması	1	4
Ara Sınav 1		10	1
Final		12	1
Ödev (Sunum)		10	1
Ders İş Yüğü:		80	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		3,14	

Program Çıktıları	
1	Çağrı Merkezi Hizmetleriyle ilgili kuramsal ve uygulamalı bilgilere sahip olma.
2	Çağrı merkezlerinde sunulan hizmet alanlarıyla ilgili beceri sahibi olma
3	Çağrı merkezi hizmetleri çalışma alanıyla ilgili teknolojik gelişmeleri takip etme ve mesleki çalışmalarında uygulama becerisine sahip olma.
4	Çağrı merkezi hizmeti uygulamalarında ikna becerisine sahip olma
5	Çağrı merkezi hizmeti kurum veya birimlerinin görev, sorumluluk, planlama ve strateji süreçlerini anlamlandırabilme ve uygulayabilme becerisine sahip olma.
6	Çağrı merkezi hizmetleri için gereken diksiyon ve beden dilini başarılı kullanabilme becerisine sahip olma.
7	Bireysel çalışma ve bağımsız karar verebilme yeteneklerini geliştirerek fikirlerini sözlü ve yazılı, açık ve öz bir şekilde ifade edip iletişim kurabilme becerisine sahip olma.
8	Hayat boyu öğrenmenin önemini benimseyerek, bilim- teknoloji ve çağdaş konular hakkında gelişmeleri izleyip kendini geliştirme becerisine sahip olma.
9	Kalite bilincine sahip olma, toplumsal sorunlara duyarlı olma, çevre sağlığı ve güvenliğine önem verme duyarlılığı ve becerisine sahip olma.
10	Alanıyla ilgili yöntem ve teknikleri uygulayabilme becerisine sahip olma.
11	Ekip çalışmasına yatkın ve bilgi paylaşımına açık olma.
12	Çağrı merkezi hizmetlerinde kullanılan mevcut bilgisayar programları ve yazılımlarındaki teknolojileri tanıma ve uygulayabilme becerisine sahip olma.
13	Bilgisayar ve bilgi iletişim teknolojilerini mesleki gelişimini destekleyecek düzeyde kullanabilme becerisine sahip olma.

Ders Öğrenme Çıktısı - Program Çıktıları (1 -5 Puan Aralığı)

Ders Öğrenme Çıktısı	PÇ 1	PÇ 2	PÇ 3	PÇ 4	PÇ 5	PÇ 6	PÇ 7	PÇ 8	PÇ 9	PÇ 10	PÇ 11	PÇ 12	PÇ 13
Konuşmada nefesini doğru alma ve kullanma konusunda beceri kazanır	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Münazara sunumu ile konuya hakim olma ve etkili beden dili ile ilgili beceri kazanır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Münazara sunumu ile topluluk önünde konuşma becerisi kazanır.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Harflerin doğru söylenişleri ile ilgili beceri kazanır	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Konuşma içeriğine ve anlama göre etkili konuşma becerisi kazanır	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/266883>