

**BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ**

PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ

(2021 - 2022) Ders Bilgi Formu



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
İngilizce I	ENG101	1	2 + 0	2,0	Zorunlu
Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Uzaktan Eğitim)				
Amaç	Bu ders ile öğrencilerin Avrupa Ortak Dil Kriterleri (Common European Framework) A1/A2 seviyelerinde; Kendini ya da başkalarını tanıtabilmeleri, bu bağlamda, nerede oturduğu, kimleri tanıdığı, sahip oldukları ve benzeri temel sorular yoluyla iletişim kurabilmeleri sağlamak, somut gereksinimlerini karşılayabilmek adına bilinen, günlük ifadeleri ve çok temel deyimleri anlayabilmeleri ve kullanabilmeleri sağlamak, konuştuğu kişilerin yavaş ve anlaşılır bir şekilde konuşması ve yardıma hazır olması halinde basit düzeyde iletişim kurabilmeleri sağlamak ve basit bir dil kullanarak kendi özgeçmişini ve yakın çevresi hakkında bilgi vermelerini ve anlık gereksinimleri karşılayabilmelerini amaçlamaktadır.				
Ders İçeriği	İngilizce'ye temel oluşturacak seviyede İngilizce dilbilgisi, kelime dağarcığı, okuduğunu anlama, sözlü anlatım ve yazma becerileri.				
Ders Kaynakları	Uzaktan Öğretim – Öğrenme Yönetim Sistemindeki ders malzemeleri (uzem.bilecik.edu.tr) , Teacher Resource PowerPoints. A PowerPoint Supplement by Geneva Tesh for Pearson Education, Inc. Beginning Level. http://www.azargrammar.com/materials/beg/BEG04_PowerPoint.html , Uzaktan Öğretim – Öğrenme Yönetim Sistemindeki ders malzemeleri (uzem.bilecik.edu.tr) , Teacher Resource PowerPoints. A PowerPoint Supplement by Geneva Tesh for Pearson Education, Inc. Beginning Level. http://www.azargrammar.com/materials/beg/BEG04_PowerPoint.html				

Hafta	Konu
1	Alfabe, Sayılar, Renkler, Selamlamalar
2	Be fiili, tekil çoğul isimlerle kullanımı, kişi zamirleri
3	Be fiili - sıfatla kullanımı, soru sorma
4	Aitlik bildiren fiiller, sıfat ve zamirler
5	İşaret sıfatları
6	Geniş zaman, temel kullanımı, sıklık zarfları
7	Geniş zaman II - düzensiz fiiller, olumsuz ve soru formu
8	Ara sınav
9	Şimdiki zaman - olumlu, olumsuz, soru
10	Geniş zaman-Şimdiki zaman, eylem-durum bildiren fiiller
11	There kalıbı, yer edatları
12	Tekil-çoğul isimler, Zamirler
13	Sayılabilen ve sayılamayan isimler
14	Nicelik sıfatları

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim	Sınıf Dışı Çalışma	2	14
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	14
Ara Sınav 1		1	1
Kısa Sınav 1		1	1
Final		1	1
Ders İş Yüğü:		59	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		2,31	

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
Eğer kendisiyle konuşan kişi yavaş yavaş ve tane tane ve kendisine yardımcı olacak biçimde konuşuyorsa basit bir biçimde iletişim kurabilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sıradan ve gündelik değişlerle somut gereksinimleri karşılamayı hedefleyen son derece yalın sözceleri anlayabilir ve kullanabilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kendini veya bir başkasını örneğin oturduğu yer, ilişkileri, sahip olduğu şeyler, vb. üzerine - tanıtabilir ve bir kişiye, kendisiyle ilgili sorular sorabilir ve aynı türden sorulara yanıt verebilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/318798>