

**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
Akademik Türkçe	MOS190	2	2 + 0	2,0	Seçmeli
Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans ()				
Amaç	Akademik dil bilinci uyandırmak. Akademik düzeyde yazılı anlatım faaliyetlerini etkin ve kusursuz bir düzeye ulaştırabilmek. Alan itibarıyla bilinmesi ve kullanılması gereken terimsel ifadelerin yerine göre uygun kullanımını sağlamak. Üniversite öğrenimini sürdüren öğrencilerin görsel ve işitsel Türkçe malzemeleri kavrama ve çözümleme becerilerini ve Türkçe sözcük dağarcıklarını geliştirerek Türkçe hakimiyetlerini arttırmak, analitik ve uygulamalı çalışmalar yapmak, akademik yazı ve sunum tekniklerini göstererek kendilerini akademik olarak sözlü ve yazılı ifade edebilmelerine destek olmak, akademik/bilimsel okuma ve yorumlama yapabilme becerilerini geliştirmek ve akademik Türkçe seviyelerini yükselterek Türkçe yazılı metinleri çözümleyebilme becerilerinin gelişimine katkı sunmaktır.				
Ders İçeriği	Eğitilmelerine devam eden ulusal ve uluslararası öğrencilerin Türkçe okuma, dinleme, konuşma ve yazma dil becerilerini geliştirmeye yönelik okuma metinleri, dinleme kayıtları, konuşma görevleri ve yazma konularının sınıf içi etkinlikleri. Öğrencilerin Türkçe tez, makale, sunum, rapor vb. gibi bilimsel çalışmalar hazırlayabilmesine yönelik faaliyetler. Öğrencilerin Türkçe film, tiyatro oyunu, radyo oyunu vb. gibi işitsel ve görsel sanatsal yapıtları anlayıp yorumlar yapabilmesine yönelik faaliyetler. Öğrencilerin herhangi bir konu hakkında Türkçe hazırladıkları bilimsel çalışmaları topluluk önünde işitsel ve görsel olarak sunabilmelerine yönelik faaliyetler.				
Ders Kaynakları	Farklı alanlara yönelik makale ve deneme tarzında metinler.				

Hafta	Konu
1	Türkçenin temel kuralları: Metinler ile yazım hataları ve noktalama çalışmaları
2	Türkçenin temel kuralları: Metinler ile yazım hataları ve noktalama çalışmaları
3	Türkçe metinler ile okuma ve anlama çalışması: Not alma, özet çıkarma, örneklendirme
4	Türkçe metinler ile okuma ve anlama çalışması: Not alma, özet çıkarma, örneklendirme
5	Türkçe metinler ile okuma ve anlama çalışması: Not alma, özet çıkarma, örneklendirme
6	Türkçe metin oluşturma: Belli bir görüşe karşıt veya yandaş olarak bilimsel gerekçeler ve karşı gerekçelerle ilgili yazı yazma
7	Türkçe metin oluşturma: Belli bir görüşe karşıt veya yandaş olarak bilimsel gerekçeler ve karşı gerekçelerle ilgili yazı yazma
8	Ara Sınav
9	Türkçe metinler ile okuma, anlama ve yazma çalışmaları: Özetleme, gerekçelendirme, açıklama yapma
10	Türkçe metinler ile okuma, anlama ve yazma çalışmaları: Özetleme, gerekçelendirme, açıklama yapma
11	Türkçe metinler ile okuma, anlama ve yazma çalışmaları: Doğrudan ve dolaylı anlatım yapma, çözümleme çıkarım yapma
12	Akademik metin hazırlama: Sunum ve seminer
13	Akademik metin hazırlama: Rapor oluşturma
14	Akademik metin hazırlama: Proje oluşturma

Program Çıktıları

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