



BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ

PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ
(2024 - 2025) Ders Bilgi Formu



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Türk Dili I	TRK101	1	2 + 0	2,0	Zorunlu

Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Uzaktan Öğrenim)
Amaç	Çağın sürekli ilerleyen şartlarına uygun olarak farklı alanlarda öğrenim gören gençlerimize ana dili sevgisini ve bilincini kazandırmak. Hayatın her alanında ve her meslek grubunda gerekli olan dilin doğru, güzel ve etkili kullanılması. Öğrencilere her alanda kendilerini yeterli ve açık bir biçimde ifade edebilme becerisinin kazandırılması. Mesleki yönden çağdaş bilgilerle donanmış bireyleri dil ve edebiyat tarihi yönünden aydınlatmak.
Ders İçeriği	Dil nedir? Dilin sosyal hayattaki rolü ve önemi, dil ve kültür arasındaki ilişki, yeryüzündeki diller ve dil türleri, Türk dilinin tarihi gelişimi, Türklerin kullandığı başlıca alfabeler ve Türk dilinin bugünkü durumu, Türkçede sesler ve Türkçenin ses özellikleri, kelime ve cümle bilgisi, yazım kuralları, noktalama işaretleri, anlatım bozuklukları ve Türkçenin güncel sorunları.
Ders Kaynakları	GÜLENSOY, Tuncer (2010). Türkçe El Kitabı (6. Baskı), Akçağ Yay. Ankara., KOLCU, Hasan (Başkanlığında) (2012). Türk Dili, Umuttepe Yay. Kocaeli. , KORKMAZ, Zeynep v.d. (1997). Türk Dili ve Kompozisyon Bilgileri, YÖK Yay, Ankara., GÜLSEVİN, Gürer; BOZ, Erdoğan; AYPAY, İrfan; SARI, Mehmet (2004). Türk Dili ve Kompozisyon, Afyon Eğitim, Sağlık ve Bilim Araştırma Vakfı yay. Afyonkarahisar., ERCİLASUN, Ahmet B. (2010). "Türkçede Seslerin Sınıflandırılması", Türk Dili ve Kompozisyon, Ekin Yay. Bursa., GÖKER, Osman (1998). Üniversite Öğrencileri İçin Türkçe, Doğu Matbaacılık, Ankara., HATİBOĞLU, A. Necip (2003). Üniversitede Türk Dili, Barış Yayınevi, Ankara. , HENGİR MEN, Mehmet (2007). Türkçe Dilbilgisi, Engin Yayınları, Ankara., GABAİN, A.Von. Eski Türkçenin Grameri, TDK Yay. Ankara, 2007., KARAHAN, Leyla (2010). Türkçede Söz Dizimi, Akçağ Yayınları, Ankara, PİLANCI, Hülya (2006). Türk Dili, Anadolu Üniversitesi Yayını, No:1473, Eskişehir., TUĞLUK, İbrahim Halil (2016). Türk Dili-Yazılı ve Sözlü Anlatım, Gazi Kitabevi, Ankara., YAVUZ, Prof. Dr. Kemal; YETİŞ, Prof. Dr. Kâzım; BİRİNCİ, Prof. Dr. Nejat; ÜNİVERSİTE TÜRK DİLİ VE KOMPOZİSYON DERSLERİ, Bayrak Yayınları, İstanbul, 2001., YAMAN, Doç. Dr. Ertuğrul; Doğru Güzel ve Etkili Konuşma Sanatı, Savaş Yayınları, İstanbul, 2007., ERGİN, Prof. Dr. Muharrem; TÜRK DİL BİLGİSİ, Bayrak Yay., İstanbul, 1999., GÜLENSOY, Prof. Dr. Tuncer; TÜRKÇE EL KİTABI, Akçağ Yayınları, Ankara, 2005., GÜNCEL TÜRKÇE SÖZLÜK VE YAZIM KILAVUZU ETKİLEŞİMLİ YOĞUN DİSKİ, TDK Yayınları, Ankara, 2007., ERGÜZEL Mehdi, DİL VE KÜLTÜR ÜZERİNE YAZILAR I, Türk Edebiyatı Vakfı Yayınları, İstanbul, 2007., KORKMAZ, Prof. Dr. Zeynep; GÜLENSOY, Prof. Dr. Tuncer; ERCİLASUN, Prof. Dr. Ahmet B.; TÜRK DİLİ VE KOMPOZİSYON BİLGİLERİ, Yargı Yay., Ankara, 2001., ÖZKAN, Prof. Dr. Mustafa; YÜKSEK ÖĞRETİMDE TÜRK DİLİ YAZILI VE SÖZLÜ ANLATIM, Filiz Kitabevi, İstanbul, 2001., DOĞAN, Enfel (2012). Türkçe Cümle Bilgisi I, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları. ERGİN, Muharrem (1998). Üniversiteler İçin Türk Dili, Bayrak Basım Yayım Tanıtım. İstanbul., BİLGEGİL, Kaya (1963). Türkçe Dilbilgisi I-II, Ankara., KÜLTÜRAL, Zühal (2009). Türkiye Türkçesi Cümle Bilgisi, Simurg Yayınları, İstanbul., SAUSSURE, F. (2001). Genel Dilbilim Dersleri (Çev.: Berke Vardar), Multilingual Yay. İstanbul., Yazım Kılavuzu (2012). Türk Dil Kurumu Yay., Ankara., BOZ, Erdoğan (2004). Türkiye Türkçesi Grameri, Türk Dili ve Kompozisyon, Afyon Eğitim, Sağlık ve Bilim Araştırma Vakfı Yayını, Afyon, AKSAN, Doğan (2009). Her Yönüyle Dil Ana Çizgileriyle Dilbilim, Türk Dil Kurumu Yayınları, Ankara., SARI, Mehmet (2011). Fakülte ve Yüksekokullar için Türk Dili Ders Kitabı, Okutman Yay. Ankara. , KORKMAZ, Zeynep (2010). "Yeryüzündeki Diller", Türk Dili ve Kompozisyon, Ekin Yay. Bursa., UÇAR, İlhan; İLETİŞİM BEYİN DİLİ VE SUNUM TEKNİKLERİ, Cantekin Matbaacılık, Ankara, 2007., YAZIM KILAVUZU; TDK Yayınları, Ankara, 2005., TÜRKÇE SÖZLÜK; TDK Yayınları, Ankara, 2005.

Hafta	Konu
1	Dil nedir? Dilin sosyal hayattaki rolü ve önemi. Dil ve kültür arasındaki ilişki.
2	Yeryüzündeki diller ve dil türleri
3	Türk dilinin tarihi gelişimi.
4	Türklerin kullandığı başlıca alfabeler ve Türk dilinin bugünkü durumu.
5	Türkçede sesler ve Türkçenin ses özellikleri (Fonetik)
6	Kelime Bilgisi (Morfoloji).
7	Cümle bilgisi (Sözdizimi).
8	Ara Sınav - Yazım Kuralları - I.
9	Yazım Kuralları - II.
10	Noktalama işaretleri- I.
11	Noktalama işaretleri- II.
12	Anlatım bozuklukları - I.
13	Anlatım bozuklukları - II.
14	Türkçenin güncel sorunları.

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	14
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim	Sınıf Dışı Çalışma	1	14
Ara Sınav 1		4	1

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Kısa Sınav 1		1	1
Final		4	1
	Ders İş Yüğü:	51	
	AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):	2	

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
Cümleği öğelerine ayırır, cümlede kullanılan kelime gruplarını bilir. Noktalama işaretlerini yerinde kullanır. Yazım kurallarını dikkat ederek yazı yazar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dilin tanımını yapar, dilin millet hayatındaki yerini ve önemini bilir. Yeryüzündeki dillerin köken ve yapı bakımından sınıflandırılması konusunda yorum yapar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Türk dilinin hangi dil ailesi içerisinde yer aldığını bilir. Konuşma dili ve yazı dili arasındaki farkları ayırt eder. Türk dilinin belgelerle takip edilebilen dönemlerini ve bu dönemler içerisindeki başlıca gelişmeleri yorumlar.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Anlatım bozukluğu bulunan cümleleri tespit edip bunlardaki bozuklukları giderir. Türkçedeki ses olaylarını bilip örnekler üzerinde tespit eder.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kelimenin tanımını yapar, kelimeleri ek ve köklerine ayırır. Nitelik ve işlev bakımından kelime türlerini ayırt eder	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-