



BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ

PAZARYERİ MESLEK YÜKSEKOKULU

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ
(2025 - 2026) Ders Bilgi Formu



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Diksiyon ve Etkili Konuşma I	ÇMH209	3	3 + 0	3,0	Zorunlu
Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Yüz yüze)				
Amaç	Diksiyon tekniklerinin teori ve pratiğine yönelik bilgi ve uygulamalar ile güzel ve etkili konuşma becerisine sahip öğrenciler yetiştirmektir.				
Ders İçeriği	Diksiyonla ilgili temel kavramlar, nefes alma ve nefes kontrolü yöntemleri ve alıştırma, ünlü ve ünsüz harflerin söylenişleri, ses kavramı ve özellikleri, Türkçe'nin ses özellikleri, tonlama, vurgulama ve duraklama kavramları, anlatım biçimleri.				
Ders Kaynakları	Temel Konuşma Teknikleri ve Diksiyon/ Sırrı Er				

Hafta	Konu
1	Diksiyon kavramı ve tanımı, diksiyonun konuşmadaki önemi
2	Dünya dilleri sınıflandırılması, lehçe, ağız ve şive kavramları
3	Soluk alma ve soluk verme kavramları ve yöntemleri
4	Diyaframa nefes alma ve diyaframda nefes kontrolü alıştırma
5	Ses kavramı ve özellikleri
6	Tonlama, duraklama ve vurgulama kavramları
7	Türkçe'nin ses özellikleri
8	Ünsüz harflerin söylenişleri
9	Ünlü harflerin söylenişleri
10	Anlatım Biçimleri
11	Anlatım biçimleri metin okuma uygulaması
12	Diksiyon sunum uygulaması
13	Diksiyon sunum uygulaması
14	Diksiyon sunum uygulaması

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	1	12
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	1	12
Önceden planlanmış özel beceriler	Özel Destek / Yapısal Örnekler	1	8
Önceden planlanmış özel beceriler	Vaka Çalışması	1	6
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme, takım çalışması	Beyin Fırtınası	1	6
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, Bilişim becerileri	Benzetim	1	6
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim, eleştirel düşünme, soru geliştirme, yönetsel beceriler, takım çalışması	Grup Çalışması	1	8
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, durumları işleme, soru geliştirme, yorumlama, sunum	Sözlü	1	8
Ara Sınav 1		1	7
Final		1	8
Ödev (Sunum)		1	4
Ders İş Yüğü:		85	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		3,33	

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
Doğru nefes alma yöntemini kavrar ve uygular	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ses organlarını tanır	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tonlama, vurgulama, duraklama kavramlarını öğrenir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Diksiyon ile ilgili temel kavramları öğrenir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Anlatım biçimlerini öğrenir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ortalama Değer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/400929>