



| 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, alıştırmaya yönelik 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 alıştırmaya uygulamaları, edebi metin okumaları ve münazara sunumları   |         |          |      |         |
| 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 Alıştırmaları  |
| 4     | Ünsüz Harflerin Söyleniş Biçimlerine Göre Uygulamalı Alıştırmaları |
| 5     | Ünsüz Harflerin Söyleniş Biçimlerine Göre Uygulamalı Alıştırmaları |
| 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) | Sayı |
|--|------------------------------------|---------------|------|
| 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    |
|  | <b>Ders İş Yüğü:</b>               | 80            |      |
|  | <b>AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):</b> | 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/334696>