



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
İngilizce II	ENG102	2	2 + 0	2,0	Zorunlu
Birim Bölüm	Çağrı Merkezi Hizmetleri - Ön Lisans (Uzaktan Eğitim)				
Amaç	Bu ders sürecinde öğrencilere İngilizce dilbilgisi ve dört temel dil becerisinin öğretilmesi hedeflenmektedir. Öğrenciler öğrendikleri bilgi ve becerileri aktiviteler, diyaloglar ve çalışma kâğıtları ile pekiştirirler.				
Ders İçeriği	Başlangıç düzeyde İngilizce dilbilgisi, kelime dağarcığı, okuduğunu anlama.				
Ders Kaynakları	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)				

Hafta	Konu
1	Sayılabilen ve sayılamayan isimler
2	Nicelik sıfatları
3	Geçmiş zaman - olumlu,olumsuz, soru
4	Geçmiş zaman - düzenli, düzensiz fiiller
5	Geçmiş zaman - soru Ne, nerede, nasıl, neden, ne zaman
6	Geçmiş zaman - soru Ne, kim
7	Gelecek zaman, zaman zarfları
8	Ara sınav
9	Gelecek zaman - will
10	May / Mght vs. Will, Maybe (One Word) vs. May Be (Two Words), Future Time Clauses with Before, After, and When, Clauses with If
11	İzin, rica, tavsiye
12	Emir cümleleri, isim - sıfat tamlamaları
13	Sıfat ve zarflar, karşılaştırmalar
14	Enüstünlük derecesi

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	2	14
Ara Sınav 1		1	1
Kısa Sınav 1		1	1
Kısa Sınav 2		1	1
Final		1	1
Ders İş Yüğü:		60	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		2,35	

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
Sıradan ve gündelik deyişlerle somut gereksinimleri karşılamayı hedefleyen son derece yalın sözceleri anlayabilir ve kullanabilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Eğer kendisiyle konuşan kişi yavaş yavaş ve tane tane ve kendisine yardımcı olacak biçimde konuşuyorsa basit bir biçimde iletişim kurabilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tek tümceleri ve doğrudan öncelik alanlarıyla (söz gelimi yalın ve kişisel ve aile bilgileri, alışverişler, yakın çevre, iş) ilişkili olarak sıklıkla kullanılan deyimleri anlayabilir.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/400918>