



YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ ŞEFAATLİ MESLEK YÜKSEKOKULU
BÜRO HİZMETLERİ VE SEKRETERLİK BÖLÜMÜ
ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI DERS ÖĞRETİM PLANI

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKT S	Eğitim Dili
EGK001	Etkili ve Güzel Konuşma	1	Z	2+0+0	2	3	Türkçe

DERS BİLGİLERİ

Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Ders, etkili iletişim becerileri, etkili iletişim önündeki engeller, sözsüz iletişim unsurları, soluk ve ses yapısı hakkında anatomik bilgiler gibi konuların yanı sıra fonetik ve diksiyon çalışmaları, nefes denetimi için diyafram çalışması, ses telleri için geliştirme alıştırmaları, Türkçe'deki seslerin doğru artiküle edilebilmesi için alıştırmaları içerir.
Dersin Amacı	Bu ders ile öğrencilerin; düşündüklerini, duyduklarını, gördüklerini, yaşadıklarını, öğrendiklerini, bildiklerini açık, anlaşılır, doğru ve etkili bir biçimde sözlü anlatma beceri ve alışkanlığı kazanmaları; iş yaşamında karşılaşılabilecekleri sorunları konuşarak, çözebilmeleri; yorumlayıp, değerlendirme yapmaları ve sözlü ifade edebilmeleri amaçlanmaktadır.
Dersin Seviyesi	Ön Lisans
Dersin Öğretim Dili	Türkçe
Öğretim Yöntemi	(X) Örgün () Uzaktan () Karma/Hibrit
Dersi Yürüten Öğretim Elemanları	Öğr.Gör. Kübra SAĞLAM GÖRKEN
Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i	-
Dersin Öğrenme Çıktıları	<ol style="list-style-type: none">1. İş yaşamında sözlü olarak kendini rahat ve etkili biçimde ifade edebilir.2. Sözlü anlatım ile ilgili temel kavram ve terimleri tanımlayabilir.3. Türkçe dilbilgisini doğru ve etkin kullanabilir.4. Doğru, güzel ve etkili konuşabilmek için diksiyon tekniklerini (nefes alma teknikleri, artikülasyon, vurgu ve tonlama) uygulayabilir.5. Sesini ve beden dilini etkili kullanabilir.

DERS İÇERİĞİ

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	İletişim Kavramı ve Süreci	
2	Etkili İletişimin Önündeki Engeller	
3	Empati, Tutumlar, Sosyal Etki ve Duygusal Zeka	
4	Sözsüz İletişim Becerileri	
5	Konuşmanın Temel Öğeleri 1: Sesin Oluşumu	
6	Konuşmanın Temel Öğeleri 2: Sesleri Doğru Algılayabilmek ve Söyleyebilmek	
7	İyi Bir Konuşma Sesinin Özellikleri	
8	Genel Tekrar	
9	Ünlülerin Söylenişleri/Alıştırmalar/Tekerlemeler-1	
10	Ünlülerin Söylenişleri/Alıştırmalar/Tekerlemeler-2	
11	Vurgu ve Ulama	
12	Tonlama ve Anlatım	
13	Ses Olayları ve Anlatım Bozuklukları	

14	Konuşma Ve Yazı Dilimize Yerleşmiş Batılı Sözcükler Ve Etkili Konuşma Rehberi
15	Güzel ve Etkili Konuşma Sanatı Üzerine Son Notlar

Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Sırrı ER, "Etkili ve Güzel Konuşma Sanatı", Hayat Yayıncılık, İstanbul.
2. Prof. Dr. Nilüfer SEZER, Prof. Dr. S. Ece KARADOĞAN DORUK "Etkili İletişim Becerileri", İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Yayını
3. Prof. Dr. Nilüfer SEZER, "Fonetik ve Diksiyon", İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Yayını

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	-	-
Uygulama	1	%20
Forum/ Tartışma Uygulaması	1	%20
Kısa sınav (Quiz)	3	%60
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	5	%50
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%50
Toplam	6	%100

DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	2	28
Uygulama	-	-	-
Forum/ Tartışma Uygulaması	1	1	1
Okuma	4	2	8
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	-	-	-
Materyal Tasarlama, Uygulama	1	3	3
Rapor Hazırlama	-	-	-
Sunu Hazırlama	-	-	-
Sunum	-	-	-
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	14	2	28
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			69
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			69/25
Dersin AKTS Kredisi			2,7 \approx 3

Not: Dersin iş yükü tablosu öğretim elemanı tarafından ders özelinde belirlenecektir.

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI KATKI DÜZEYLERİ

No	Program Öğrenme Çıktıları	1	2	3	4	5
1	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.				X	
2	Atatürk İlke ve İnkılâplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.		X			
3	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.					X
4	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme,				X	

	yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.					
5	Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.				X	
6	Ekip üyesi olarak sorumluluk almaya yatkındır.			X		
7	Kendisine verilen görev ve sorumlulukları mevcut koşullarda en iyi şekilde yerine getirir.			X		
8	Öğrenmenin ve sorgulamanın yaşam boyu olduğu bilincine sahiptir.				X	
9	Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.				X	
10	Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.			X		
11	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini, istek ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.					X
12	Avrupa Dil Portfolyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.		X			
13	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.			X		
14	Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.				X	
15	Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.				X	
16	Küreselleşen dünya ve piyasa koşullarında değişime ve gelişime açıktır.				X	
17	Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.				X	

Bozok