



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Mesleki Yabancı Dil II							
Ders Kodu		ÇMH210		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	3	İş Yüğü	75 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Bu dersin amacı, Öğrencinin mesleki uygulamalarda ihtiyaç duyacağı yabancı dil kullanım pratiğini kazanmasını, dilin teknik ve mesleki kullanım alanlarının tanınmasını, okuma, dinleme, anlama, yazma, satış ve sunum becerisini, kelime ve cümle haznesini geliştirmesine katkı sağlamaktır.							
Özet İçeriği		Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında yürütülen faaliyetler ve Müşteri ile Müşteri temsilcisi arasındaki iletişimin yürütülmesi, sektörel hizmetlerin takibi, mesleki çeviri ve diyalog metinleri, konularıdır.							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), Tartışma, Bireysel Çalışma							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)			Öğr. Gör. Ramiz BOY						

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	70

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	T.C Milli Eğitim Bakanlığı Yabancı Dilde Teknik Yazışmalar kitabı
2	Ders Notları

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Çağrı Merkezi Hizmetleri teknik terimleri, anlam vurgu ve telaffuz,
2	Teorik	Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında sık kullanılan, sözcük kelime ve cümleler ve kullanımları.
3	Teorik	Çağrı Merkezi Hizmet biriminde çağrı alma, telefonda görüşme,
4	Teorik	Çağrı Merkezi Hizmet biriminde çağrı alma, çağrı transferi,
5	Teorik	Telefonda iletişimle ürün satış, tanıtım diyalogu,
6	Teorik	Tele Satış, Kampanya yürütme, tanıtım diyalogu,
7	Teorik	Çağrı Merkezi Hizmet birimine ulaşan şikayetler, teknik destek masası diyalogları
8	Teorik	Çağrı Merkezi Hizmet birimine ulaşan şikayetler, teknik destek masası diyalogları
9	Teorik	Çağrı Merkezi Sektörüyle ilgili Yayınlanmış Makale Çevirileri,
10	Teorik	Çağrı Merkezi Sektörüyle ilgili Yayınlanmış Makale Çevirileri,
11	Teorik	Çağrı Merkezi Sektörüyle ilgili Yayınlanmış Makale Çevirileri,
12	Teorik	Çağrı Merkezi Hizmet alanlarıyla ilgili video izleme, dinleme faaliyetleri,
13	Teorik	Çağrı Merkezi Hizmet alanlarıyla ilgili video izleme, dinleme faaliyetleri,
14	Teorik	Çağrı Merkezi Müşteri ilişkileri Yönetimi, yabancı yayın okuma,
15	Teorik	Çağrı Merkezi Müşteri ilişkileri Yönetimi, yabancı yayın okuma,
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	final Sınavı

Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yüğü Hesabı (Ortalama Saat)

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	14	0	2	28
Ödev	25	0	1	25
Ara Sınav	1	10	1	11
Dönem Sonu Sınavı	1	10	1	11
Toplam İş Yüğü (Saat)				75
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				3

*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.



Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Çağrı Merkezi Sektörü Hizmet alanlarında dilin kullanımı ve terminolojik bilgiye sahip olma,
2	Mesleki uzmanlığın gerektirdiği yabancı dil bilgisini teorik düzeyden pratiğe dönüştürme yetkinliği edinme
3	Alanında, yabancı müşterilerle yürütülen faaliyetler hakkında bilgi sahibi olma
4	Mesleki formasyonunu dili kullanma becerisiyle güçlendirecek farkındalığı kazanma
5	Yabancı dilde iletişime geçebilme, Mesleki yazışmalar yapabilme, sorun çözme becerisine sahip olma

Program Çıktıları (Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı)

1	Bilgi ve iletişim teknolojisi araçları ile diğer mesleki araçları ve teknikleri kullanabilme becerisi
2	Mesleki süreçleri planlama ve uygulama becerisi
3	Yabancı dilde iletişim kurma becerisi
4	Mesleki özgüven becerisi
5	Girişimcilik Becerisi
6	Teorik alan bilgilerini uygulamada kullanabilme becerisi
7	Gereksinimleri karşılayacak biçimde bir süreci yönetme becerisi
8	Disiplinlerarası da dahil takımlarda çalışma becerisi
9	Mesleki uygulamada problemleri tanımlama ve çözme becerisi
10	Mesleki etik ve sorumluluk bilinci

Program ve Öğrenme Çıktıları İlişkisi 1:Çok Düşük, 2:Düşük, 3:Orta, 4:Yüksek, 5:Çok Yüksek

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	4	4	4	3	4
PÇ2	3	4	4	4	4
PÇ3	5	4	5	4	4
PÇ4	4	5	5	5	4
PÇ5	3	4	4	4	4
PÇ6	3	5	4	4	4
PÇ7	4	4	4	4	3
PÇ8	3	3	3	2	2
PÇ9	4	4	5	5	5
PÇ10	3	3	3	3	3

