|  |  |
| --- | --- |
| **Dersin Adı** | Mesleki Yabancı Dil |
| **Dersin AKTS’si** | 4 |
| **Dersin Yürütücüsü** | Öğr. Gör. Mustafa YILMAZ |
| **Dersi Gün ve Saati** | Cuma 13.10 - 17.00 |
| **Dersin Görüşme Gün ve Saatleri** | Cuma 08.10- 10.00 |
| **İletişim Bilgileri** | [mustafayilmaz@harran.edu.tr](mailto:mustafayilmaz@harran.edu.tr) 04143183000 - 2858 |
| **Öğretim Yöntemi ve Ders Hazırlık** | Yüz yüze konu anlatım, Soru-yanıt yoluyla örnekler üzerinden tartışma, Doküman incelemesi. Derse hazırlık aşamasında, öğrenciler ders kaynaklarından her haftanın konusunu derse gelmeden önce inceleyerek gelecekler. Haftalık ders konuları ile ilgili tarama yapılacak ve örnekler verilecek. |
| **Dersin Amacı** | Mesleki alanda kendini geliştirebilecek kaynaklara ulaşma ve onlardan istifade edecek derecede bir yabancı dile sahip olması hedeflenmektedir. |
| **Dersin Öğrenme Kazanımları** | Bu dersin sonunda öğrenci;  1. Çağrı merkezi hizmetleri alanını bilir.  2. Öğrendiği dil ile alanında teorik bilgileri pratiğe dönüştürür.  3. Avrupa Dil portföyü A2 genel düzeyinde (en az alanındaki bilgileri takip eder.  4. Yabancı meslektaşları ile iletişim kurabilecek kadar yabancı dil bilgisine sahip olur.  5. Temel düzeyde bir İngilizce metni anlar.  6. Mesleki İngilizce için gerekli temel gramer yapılarını bilir. |
| **Haftalar** | **Konular** |
| 1 | Çağrı merkezi hizmetleri alanıyla ilgili bir okuma parçasının incelenmesi |
| 2 | Çağrı merkezi hizmetleri alanıyla ilgili bir okuma parçasının incelenmesi |
| 3 | Çağrı merkezi hizmetleri alanıyla ilgili bir okuma parçasının incelenmesi |
| 4 | Çağrı merkezi hizmetleri alanıyla ilgili bir okuma parçasının incelenmesi |
| 5 | Çağrı merkezi hizmetleri alanıyla ilgili bir okuma parçasının incelenmesi |
| 6 | **Kısa sınav +** Çağrı merkezi hizmetleri kavramları genel tekrarı |
| 7 | Çağrı merkezi hizmetleri kavramları genel tekrarı |
| 8 | Global çağrı merkezlerinde dil meselesi |
| 9 | Genel cümle yapısının incelenmesi |
| 10 | Çağrı merkezi yönetimi alanında sıkça karşılaşılan kelimeler ve kullanımları |
| 11 | Çeviri, çeviri yapma yöntemleri |
| 12 | İngilizce metin yazma yöntemleri |
| 13 | İngilizce metin yazma yöntemleri |
| 14 | İngilizce metin yazma yöntemleri |
| 15 | Genel Tekrar |
| **Ölçme - Değerlendirme** | Bu ders kapsamında 1 (bir) Ara Sınav, 1 (bir) Kısa Sınav yapılacaktır. Her bir değerlendirme kriterinin başarı puanına etkisi yüzdelik olarak aşağıda verilmiştir.  Ara Sınav: 30 % (Klasik sınav şeklinde yapılacaktır.)  Kısa Sınav: 20% (Klasik sınav şeklindeyapılacaktır.)  Yarıyıl Sonu Sınav: 50 % (Uygulamalı sınav şeklinde yapılacaktır.)  **Ara Sınav Tarih ve Saati**: 23.03.2020-03.04.2020 tarihleri arasında birim tarafından ilan edilecek gün ve saatte  **Kısa Sınav Tarih ve Saati**: 09-13.03.2020 (Ders Saatinde) |
| **Kaynaklar** | |
| Bektaş, M. (2011) , *English Break,* Gündüz Eğitim ve Yayıncılık, Ankara.  Yorgancı, N., Keskil, G. (2009), *New Full Steam Ahead,* Gündüz Eğitim ve Yayıncılık, Ankara. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE**  **DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ TABLOSU** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | **PÇ1** | **PÇ2** | **PÇ3** | **PÇ4** | **PÇ5** | **PÇ6** | | **PÇ7** | **PÇ8** | **PÇ9** | | **PÇ10** | **PÇ11** | **PÇ12** | | **PÇ13** | **PÇ14** | **PÇ15** |
| **ÖÇ1** | | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | | 3 | 3 | 3 | | 4 | 4 | 3 | | 4 | 4 | 4 |
| **ÖÇ2** | | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | | 4 | 2 | 2 | | 3 | 3 | 4 | | 3 | 3 | 3 |
| **ÖÇ3** | | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | | 3 | 3 | 3 | | 4 | 4 | 3 | | 4 | 4 | 3 |
| **ÖÇ4** | | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | | 4 | 2 | 2 | | 3 | 3 | 4 | | 3 | 3 | 3 |
| **ÖÇ5** | | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | | 3 | 3 | 3 | | 4 | 4 | 3 | | 4 | 3 | 3 |
| **ÖÇ6** | | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | | 3 | 2 | 2 | | 4 | 4 | 3 | | 4 | 3 | 4 |
| **ÖÇ: Öğrenme Çıktıları PÇ: Program Çıktıları** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Katkı Düzeyi** | **1 Çok Düşük** | | | | **2 Düşük** | | | **3 Orta** | | | | **4 Yüksek** | | | | **5 Çok Yüksek** | | | |

**Program Çıktıları ve İlgili Dersin İlişkisi**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PÇ1** | **PÇ2** | **PÇ3** | **PÇ4** | **PÇ5** | **PÇ6** | **PÇ7** | **PÇ8** | **PÇ9** | **PÇ10** | **PÇ11** | **PÇ12** | **PÇ13** | **PÇ14** | **PÇ15** |
| Sosyal Medya | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |