

DERSİN ADI		KODU	YARIYILI	T+U	KREDİSİ	AKTS
Mesleki Yabancı Dil		1213404	IV	3+0	3	4
Ön Koşul Dersler						
Dersin Dili	Türkçe					
Dersin Seviyesi	Ön Lisans					
Dersin Türü	Zorunlu					
Dersin Koordinatörü						
Dersi Verenler						
Dersin Yardımcıları						
Dersin Amacı	Mesleki alanda kendini geliştirebilecek kaynaklara ulaşma ve onlardan istifade edecek derecede bir yabancı dile sahip olması hedeflenmektedir.					
Dersin Öğrenme Kazanımları	<p>Bu dersin sonunda öğrenci;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 					
Dersin İçeriği	Çağrı merkezi hizmetleri alanıyla ilgili Avrupa Dil portföyü A2 genel düzeyinde (en az alanındaki bilgileri takip edebilecek ve meslektaşları ile iletişim kurabilecek kadar) yabancı dil bilgisine verecek konular bulunmaktadır.					
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	Çağrı merkezi hizmetleri kavramları genel tekrarı					
7	Ara Sınav					
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					
Genel Yeterlilikler						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Çağrı merkezi hizmetleri alanıyla ilgili Avrupa Dil portföyü A2 genel düzeyinde en az alanındaki bilgileri takip edebilecek bilgi sahibi olur. 2. Meslektaşları ile iletişim kurabilecek kadar yabancı dil bilgisine sahip olur. 3. Mesleki bilgisini yabancı meslektaşları ile paylaşabilir ve bu konuda çıkarsamalar yapabilir ve yorumlayabilir. 						
Kaynaklar						
<p>Bektaş, M. (2011) , <i>English Break</i>, Gündüz Eğitim ve Yayıncılık, Ankara.</p> <p>Yorgancı, N., Keskil, G. (2009), <i>New Full Steam Ahead</i>, Gündüz Eğitim ve Yayıncılık, Ankara.</p>						
Değerlendirme Sistemi						
<p>Ara Sınav: % 40</p> <p>Final: % 60</p> <p>Bütünleme: % 60</p>						

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
Mesleki Yabancı Dil	2	3	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3