



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
KL001	Klavye Kullanımı	2	Z	1+2	3	4	Türkçe
DERS BİLGİLERİ							
Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)	Kelime İşlem Programı İşlemleri; Kelime İşlemci Belgede Metni Biçimlendirmek; Klavye Tuşlarının Fonksiyonları; Oturuş Ve Duruşu Ayarlama; Harf Tuşlarını Kullanma; Noktalama İşaretleri Ve Sayı Tuşları; Metin Yazma; Hız Uygulamaları, Bu İşlemleri Öğrendikten Sonra Öğrencide 3 Dakikada 50 Veya Üzerinde Yazmasını Hedeflemek						
Dersin Amacı	Bu derste öğrencinin, bilgisayar ortamında klavye ile 10 parmak seri yazı yazma alışkanlığı ve yeteneği kazanabilmesi 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. Bu dersin sonunda öğrenci bilgisayarda belge açabilir ve temel işlemleri yapabilir.2. Bu dersin sonunda öğrenci klavye tuşlarıyla ilgili uygulamalar yapabilir.3. Bu dersin sonunda öğrenci bilgisayarda hızlı ve hatasız yazabilir.4. Bu dersin sonunda öğrenci Q klavyede yazı yazmayı öğrenir.5. Ergonomik çalışma şekli hakkında bilgi sahibi olur.						
DERS İÇERİĞİ							
Hafta	Teori						Uygulama/Laboratuvar
1	Bilgisayarda yazı yazmaya hazırlık ve doğru oturuş şekilleri						
2	Klavye kavramı ve 10 parmak klavye kullanmanın faydaları						
3	Q klavye temel sıra tuşlarının kullanımı						
4	Üst sıra tuşlarının kullanımı						
5	Alt sıra tuşlarının kullanımı						
6	Serbest hızlı yazı yazma çalışmaları						
7	Hız Testi ve Sesli Metin Çalışmaları						
8	Genel tekrar						
9	Klavyede noktalama işaretlerinin kullanımı						
10	Klavyede rakamlar ve sembollerin kullanımı						
11	Yazım yanlışlarını tespit etme						
12	Büyük harf çalışmaları						
13	Sık kullanılan Türkçe kelimeler ile ilgili alıştırmalar						
14	Serbest hızlı yazı yazma çalışmaları						
15	Yılsonu Sınavı						

Dersin Öğrenme Kaynakları

1. "Klavye Öğretimi", Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	-	-
Uygulama	2	%40
Forum/ Tartışma Uygulaması	-	-
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	1	14
Uygulama	14	2	28
Forum/ Tartışma Uygulaması	-	-	-
Okuma	-	-	-
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	-	-	-
Materyal Tasarlama, Uygulama	14	2	28
Rapor Hazırlama	-	-	-
Sunu Hazırlama	-	-	-
Sunum	-	-	-
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	14	2	28
Diğer (Belirtiniz:)			
Toplam İş Yüğü			
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			99/25
Dersin AKTS Kredisi			3.9 \cong 4

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, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.		X			
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 Portföyü 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