



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Konuk İlişkileri							
Ders Kodu		TTS251		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	4	İş Yüğü	99 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Bu ders ile öğrenciye; konukla iletişimi sağlamak ile ilgili yeterliklerin kazandırılması amaçlanmaktadır.							
Özet İçeriği		İletişim araçlarını kullanmak, etkili iletişim kurmak, olağan dışı durumlara göre davranmak ve konuklarla iletişimi sağlamak, kültür farklarını ve konukların kültürleri ile ilgili genel bilgiler bu dersin içeriğini oluşturmaktadır.							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), Tartışma, Örnek Olay							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)									

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	60

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Mısırlı, İ. (2013) Konaklama İşletmelerinde Konukla İletişim, Detay Yayıncılık, Ankara.
2	Demir, Ş. (2013) Turizm İşletmelerinde Halkla İlişkiler ve İletişim, Detay, Ankara.

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Giriş: Konuk kavramın tartışılması ve Konukla İletişimin önemi.
2	Teorik	Konuk İlişkileri ve iletişim araçların (telefon, e-mail vb.) etkili kullanımı.
3	Teorik	Konuk tipleri ve davranışları
4	Teorik	Konuk tipleri ve davranışları
5	Teorik	Konuk ilişkilerinde yüz yüze iletişimde dikkat edilmesi gereken unsurlar.
6	Teorik	Konuk ilişkilerinde yüz yüze iletişimde dikkat edilmesi gereken unsurlar.
7	Teorik	Meydana gelebilecek oğlan dışı durumlar ve çözümleri
8	Ara Sınav (Vize)	Ara Sınav
9	Teorik	Konuk istek ve şikayetlerin alınması ve çözümlenmesi
10	Teorik	Kültür Farkından kaynaklanabilecek iletişim sorunları
11	Teorik	Kültür Farkından kaynaklanabilecek iletişim sorunları
12	Teorik	Kültür Farkından kaynaklanabilecek iletişim sorunları
13	Teorik	Kültür Farkından kaynaklanabilecek iletişim sorunları
14	Teorik	İletişimde beden dili kullanımı
15	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	2	2	56
Bireysel Çalışma	1	15	1	16
Ara Sınav	1	10	1	11



Dönem Sonu Sınavı	1	15	1	16
Toplam İş Yüğü (Saat)				99
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				4
*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.				

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	İletişim araçlarını kullanmak
2	İletişim tekniklerini etkili ve verimli biçimde kullanmak
3	Konukla doğru biçimde iletişim kurmak
4	kişiler arası iletişim teknikleri kullanmak.
5	Farklı ülkelerden gelen konukların kültürlerini tanımak ve bunu daha etkili iletişim kurabilmek için kullanmak.

Program Çıktıları (Aşçılık Programı)

1	İkinci bir yabancı dili orta düzeyde kullanabilmek
2	Alanında bilişim teknolojilerini iyi düzeyde kullanabilme becerisine sahip olmak.
3	Turizm endüstrisinin gerektirdiği insan ilişkileri ve davranışları konusunda yetkin olmak
4	Mesleğinin gerektirdiği konularda bilgi ve beceri sahibi olmak.
5	Yiyecek içecek endüstrisinde gerekli bilgi ve becerileri, diğer disiplinlerdeki bilgi ve becerilerle desteklemek.
6	Yiyecek içecek işletmelerinde kullanılan donanım ve ekipmanlar hakkında bilgi sahibi olmak ve kullanabilmek.
7	Yiyecek içecek işletmelerinde uyulması gereken iş güvenliği ve hijyen konusunda bilgi sahibi olmak.

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

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	2	3	3	2	5
PÇ2	4				1
PÇ3	3	4	5	4	5
PÇ4	2	2	3	1	2
PÇ5	2	2	3	2	2
PÇ6	2	2	3		2

