



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Konukla İletişim							
Ders Kodu		TOİ108		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	2	İş Yüğü	50 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Konukla iletişimi sağlamak ile ilgili yeterliklerinin kazandırılması amaçlanmaktadır.							
Özet İçeriği		İletişim Türleri, Konuk Tipleri, Konuk İstek ve Şikayetleri							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir)							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)									

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

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

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Konaklama İşletmelerinde Konukla İletişim – İrfan MISIRLI
---	---

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Telefonla İletişim
2	Teorik	Faks ile İletişim
3	Teorik	E-posta
4	Teorik	İnternette Sesli Ve Görüntülü İletişim
5	Teorik	Sözlü İletişim
6	Teorik	Yazılı İletişim
7	Teorik	Beden Dili
8	Teorik	Konuğun Konaklama Tesis i İçerisinde Karşılaşabileceğı Olağan Dışı Durumlar ve Çözümleri
9	Teorik	Konuğun Konaklama Tesis Dışında Karşılaşabileceğı Olağan Dışı Durumlar ve Çözümleri
10	Teorik	Müdahale Edilmesi Mümkün Olmayan Durumlar
11	Teorik	Konuk Tipleri ve Davranışları
12	Teorik	Konuk Şikayetleri
13	Teorik	Konuk İsteklerinin, Şikayetlerinin Alınması
14	Teorik	Konuk İsteklerinin, Şikayetlerinin İstatistik Verilerini Oluşturma

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
Ara Sınav	1	10	1	11
Dönem Sonu Sınavı	1	10	1	11
Toplam İş Yüğü (Saat)				50
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				2

*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	İletişim araçlarını kullanmak
2	Etkili iletişim kurmak
3	Olağan dışı durumlara göre davranmak
4	Konuklarla iletişimi sağlamak



Program Çıktıları (İkram Hizmetleri Programı)

1	...
2	...
3	...
4	...
5	...

