



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Konukla İletişim							
Ders Kodu		TRZM108		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	2	İş Yüğü	50 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Bu derste konukla iletişimi sağlamak ile ilgili yeterliklerinin kazandırılması amaçlanmaktadır.							
Özet İçeriğı		İletişim Türleri, Konuk Tipleri, Konuk İstek ve Şikayetleri							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir)							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)			Öğr. Gör. Betül YEŞİLTEPE ERKAYIRAN						

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-postayla iletişim
4	Teorik	İnternette Sesli Ve Görüntülü İletişim
5	Teorik	Sözlü İletişim
6	Teorik	Yazılı İletişim
7	Teorik	Beden Dili
8	Ara Sınav (Vize)	Ara sınav
9	Teorik	Konuğun Konaklama Tesisi İçerisinde Karşılaşabileceğı Olağan Dışı Durumlar ve Çözümleri
10	Teorik	Konuğun Konaklama Tesisi İçerisinde Karşılaşabileceğı Olağan Dışı Durumlar ve Çözümleri
11	Teorik	Müdahale Edilmesi Mümkün Olmayan Durumlar
12	Teorik	Konuk Tipleri ve Davranışları
13	Teorik	Konuk Şikayetleri
14	Teorik	Konuk İsteklerinin, Şikayetlerinin Ele Alınması
15	Teorik	Konuk İsteklerinin, Şikayetlerinin İstatistiki 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



5	İletişimden kaynaklanan problemleri çözmeyi öğrenmek
---	--

Program Çıktıları (İkram Hizmetleri Programı)

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

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

	ÖÇ1
PÇ1	5

