



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SÖKE MESLEK YÜKSEKOKULU
TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ PROGRAMI
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 İçeriği	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	60

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 İletişim
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 Karşılaşabileceği Olağan Dışı Durumlar ve Çözümleri
10	Teorik	Konuğun Konaklama Tesisi İçerisinde Karşılaşabileceği 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 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



5	İletişimden kaynaklanan problemleri çözmeyi öğrenmek
---	--

Program Çıktıları (Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı)

1	Turizm bilgilerini diğer disiplinlere uygulama.
2	Turizm hizmetlerini yerini getirmede bağımsız davranma, inisiyatif kullanabilme ve yaratıcılık becerisi geliştirme.
3	Bilim, teknoloji ve çağdaş konular hakkındaki gelişmeleri takip ederek kendini geliştirme becerisi.
4	Bireysel çalışabilme yeteneği doğrultusunda kendi fikir ve düşüncelerini sözlü veya yazılı olarak açık ve net bir şekilde ifade edebilme becerisi.
5	Turizm hizmetlerini gerçekleştirebilmede ihtiyaç duyabileceği en önemli konulardan birisi olan insanlarla doğru ve düzgün iletişim kurabilme yeteneği
6	Mesleki sorumluluklar ve etik bilincine sahip olabilme becerisi.
7	İş güvenliği, işçi sağlığı, çevre koruma bilgisi ve kalite bilincine sahip olmak.
8	Turizm hizmetlerini yerine getirebilmede kullanacağı çağdaş teknik araç ve gereçleri kullanabilme becerisi.
9	Tanımlanmış bir hedef doğrultusunda ortaya çıkabilecek sorunlara karşı pratik düşünme ve doğru karar verme becerisi.
10	Turizm meslek hayatında karşılaşılabileceği krizleri doğru yönetebilme becerisi.
11	Mesleki hayatında kendini geliştirebilme ve modernleştirebilme becerisi.

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

	ÖÇ1
PÇ1	5

