# AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
# DERS BİLGİ FORMU

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Dersin Adı | Konuk İlişkileri | | | | | | | | |
| Ders Kodu | TTS251 | | Ders Düzeyi | Önlisans | | | | | |
| AKTS Kredi | 4 | İş Yükü | 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 Yükü Hesabı (Ortalama Saat) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Etkinlik | Adet | Ön Hazırlık | Etkinlik Süresi | Toplam İş Yükü |
| 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 Yükü (Saat) | 99 |
| | | | Yuvarla [Toplam İş Yükü (saat) / 25*] = **AKTS Kredisi** | 4 |
| **25 saatlik iş yükü 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. |