



## 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 öğrenciyeye; 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 ve Öğretim Yöntemleri

Hafta	Teorik	Öğretim Yöntemleri
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 olağan 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.

