|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dersin Adı** | **Kodu** | **Yarıyıl** | **T+U** | **Kredi** | **AKTS** |
| **Konukla İletişim** |  | II | 2+0 | 2 | 3 |
| Ön koşul Dersler |  |
| Dersin Dili | Türkçe |
| Dersin Türü | Zorunlu |
| Dersin Koordinatörü |   |
| Dersi Veren |  |
| Dersin Yardımcıları |  |
| Dersin Amacı | Bu ders ile öğrenciye, sözlü, sözsüz, yazılı, biçimsel, biçimsel olmayan ve örgüt içi- dışı iletişim kurma ve mesleki gerekliklere uygun iletişim araç ve teknolojileri konusunda yeterlikler kazandırılacaktır. |
| Dersin Öğrenme Çıktıları | Bu dersin sonunda öğrenci; 1. Temel iletişim kavramlarını bilir,
2. Örgüt içi iletişimin önemini kavrar
3. İletişim teknolojilerini bilir ve kullanır.
4. Etkili dinleme, sözlü ve sözsüz iletişim kurma becerileri kazanır
 |
| Dersin İçeriği | Bireysel ve örgütsel iletişim |
| **Haftalar** | **Konular** |
| 1 |  İletişim ve Önemi |
| 2 |  Konuk Kavramı ve Konukla İletişimin Önemi |
| 3 |  Konukla Etkin İletişim İlkeleri |
| 4 |  Konukla İlişkiler ve İletişim Araçları |
| 5 |  Konuk Tipleri ve Davranışları |
| 6 |  Konukla Sözlü İletişim |
| 7 |  Konukla Telefonda İletişim |
| 8 |  İnternette Sesli ve Görüntülü İletişim |
| 9 |  Konukla Sözsüz İletişim |
| 10 |  Konuk Memnuniyeti ve Beklentileri |
| 11 |  Konuk Şikayetleri ve Çözümü |
| 12 |  Konuk Şikayetleri ve Çözümü |
| 13 |  Konuğun Konaklama Tesisi İçerisinde Karşılaşabileceği Olağandışı Durumlar ve Yapılması Gerekenler |
| 14 |  Konuğun Konaklama Tesisi Dışında Karşılaşabileceği Olağandışı Durumlar ve Yapılması Gerekenler |

|  |
| --- |
| **Genel Yeterlilikler** |
| Öğrencilerden bu dersin ana konularını anlamaları ve alanları ile uygulamalarında kullanmaları beklenir. |
| **Kaynaklar** |

|  |
| --- |
| Kırmızı H. (2016), Genel ve Teknik İletişim. (8. Baskı) Elif Matbaacılık.Mısırlı, İ. (2018), Konukla İletişim, Detay yayıncılık. |
| **Değerlendirme Sistemi** |
| Dönem başında ders izlencelerinde belirtilir. |

|  |
| --- |
| **PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE****DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ TABLOSU** |
|  | **PÇ1** | **PÇ2** | **PÇ3** | **PÇ4** | **PÇ5** | **PÇ6** | **PÇ7** | **PÇ8** | **PÇ9** | **PÇ10** | **PÇ11** |
| **ÖÇ1** | 2 | 3 | - | - | 2 | 3 | - | 3 | 1 | - | 1 |
| **ÖÇ2** | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 |
| **ÖÇ3** | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 |
| **ÖÇ4** | 4 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 |
| **ÖÇ: Öğrenme Çıktıları PÇ: Program Çıktıları** |
| **Katkı****Düzeyi** | **1 Çok Düşük** | **2 Düşük** | **3 Orta** | **4 Yüksek** | **5 Çok Yüksek** |

Program Çıktıları ve İlgili Dersin İlişkisi

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ders** | **PÇ1** | **PÇ2** | **PÇ3** | **PÇ4** | **PÇ5** | **PÇ6** | **PÇ7** | **PÇ8** | **PÇ9** | **PÇ10** | **PÇ11** |
| Konukla İletişim | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 1 | 3 |

 |