

Dersin Adı	Kodu	Yarıyılı	T+U	Kredisi	AKTS
Konukla İletişim	1210114	I	2+0	2	4
Ön koşul Dersler	-				
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Türü	Seçmeli				
Dersin Koordinatörü					
Dersi Veren					
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Bu derste konukla iletişimi sağlamak ile ilgili yeterliklerinin kazandırılması amaçlanmaktadır.				
Dersin Öğrenme Çıktıları	<p>Bu dersin sonunda öğrenci;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. İletişimin tanım ve kavramlarını öğrenerek iletişim öğelerini analiz eder, 2. İletişim engeli yaratan olguları kavrar ve önlemler alır, 3. Sözlü ve yazılı iletişim becerilerini geliştirir, 4. Mesleki yaşamda uygulanan iletişim türlerini ve araçlarını tanır ve kullanır, 5. Teknolojik iletişim araçları ve kullanım alanları hakkında bilgi sahibi olur, 6. Konuk tipleri ve davranışlarını öğrenir, 				
Dersin İçeriği	Telefonla İletişim; Faks ile İletişim; E-posta; İnternette Sesli Ve Görüntülü İletişim; Sözlü İletişim; Yazılı İletişim; Beden Dili; Konuğun Konaklama Tesisi İçerisinde Karşılaşabileceği Olağan Dışı Durumlar ve Çözümleri; Konuğun Konaklama Tesisi Dışında Karşılaşabileceği Olağan Dışı Durumlar ve Çözümleri; Müdahale Edilmesi Mümkün Olmayan Durumlar; Konuk Tipleri ve Davranışları; Konuk Şikayetleri; Konuk İsteklerinin, Şikayetlerinin Alınması; Konuk İsteklerinin, Şikayetlerinin İstatistik Verilerini Oluşturma.				
Haftalar	Konular				
1	Telefonla İletişim				
2	Faks ile İletişim				
3	E-posta				
4	İnternette Sesli Ve Görüntülü İletişim				
5	Sözlü İletişim				
6	Yazılı İletişim				
7	Ara Sınav				
8	Konuğun Konaklama Tesisi İçerisinde Karşılaşabileceği Olağan Dışı Durumlar ve Çözümleri				
9	Konuğun Konaklama Tesisi Dışında Karşılaşabileceği Olağan Dışı Durumlar ve Çözümleri				
10	Müdahale Edilmesi Mümkün Olmayan Durumlar				
11	Konuk Tipleri ve Davranışları				
12	Konuk Şikayetleri				
13	Konuk İsteklerinin, Şikayetlerinin Alınması				
14	Konuk İsteklerinin, Şikayetlerinin İstatistik Verilerini Oluşturma				
Genel Yeterlilikler					
İş hayatında ve günlük hayatta karşılaşılabilecek iletişim sorunları çözer, ast ve üstleriyle etkili ve sağlıklı iletişim kurar ve ekip çalışmasına uyum sağlar					
Kaynaklar					
Kırmızı, H. (2007). <i>Genel ve Teknik İletişim</i> , Üçyol Kitabevi, Trabzon.					
Değerlendirme Sistemi: Ara sınav(% 40), Final ve Bütünleme (% 60)					

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ TABLOSU															
	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14	PÇ15
ÖÇ1	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4
ÖÇ2	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5
ÖÇ3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
ÖÇ4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
ÖÇ5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5
ÖÇ6	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3
ÖÇ: Öğrenme Çıktıları PÇ: Program Çıktıları															
Katkı Düzeyi	1 ÇokDüşük			2 Düşük			3 Orta			4 Yüksek			5 ÇokYüksek		

Program Çıktıları ve İlgili Dersin İlişkisi

Ders	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14	PÇ15
Konukla İletişim	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5