



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
DERS İZLENCE FORMU

Doküman No: FRM-0052
Revizyon No: 01
Yayın Tarihi: 05.11.2021
Revizyon Tarihi: 18.07.2022
Sayfa No: 1 / 2

DERS İZLENESİ

Dersin Adı	Konuk İletişimi
Dersin AKTS'si	2
Dersin Yürütücüsü	Öğr. Gör. Başak BOZ
Dersin Gün ve Saati	Çarşamba/15.00-16.45
Dersin Görüşme Gün ve Saati	Perşembe/15.00-16.00
Öğretim Yöntemi ve Ders Hazırlık	Yüz yüze konu anlatım, soru-yanıt, örnek çözümler, derse yönelik sunum vb. yöntemler ile dersin işleyişi sağlanacaktır. Öğrenciler ders kaynaklarından her haftanın konusunu derse gelmeden önce inceleyerek derse hazırlıklı olacaklardır. Geçmiş haftalara yönelik çeşitli tekrarlar yapılacaktır.
Dersin Amacı	Bu derste etkili iletişim kurabilmede konuşma ve dinleme teknikleri, turizm alanında iletişim, etkili konuk ilişkileri kurabilme, olağan dışı durumlarla başa çıkabilme gibi konularda ilgili yeterliklerinin kazandırılması amaçlanmaktadır.
Dersin Öğrenme Çıktıları	1.İletişim araçlarını kullanmak. 2.Etkili iletişim kurmak. 3.Olağan dışı durumlara göre davranmak. 4.Konukla iletişim kurmak.
Haftalık Ders Konuları	1.Hafta Etkili İletişim ve Doğru Anlamak 2.Hafta Etkili İletişim ve Doğru Anlatma 3.Hafta Etkili İletişimde Konuşma ve Dinleme 4.Hafta Konuşma Türleri 5.Hafta Turizm Endüstrisinde İletişim 6.Hafta Turizmde Örgütsel İletişim / Örgütsel İletişim Araçları 7.Hafta Turizmde Pazarlama İletişimi 8.Hafta Turizmde Konuklarla İletişim 9.Hafta Konuk İlişkileri Yönetiminin Türleri 10.Hafta Konuk Tipleri ve Davranışları 11.Hafta Olağan Dışı Durumlar ve Olaylar 12.Hafta Protokol ve Görgü Kuralları 13.Hafta Turizmde Kriz İletişimi ve Çatışma 14.Hafta Kültür Turizm ve İletişim İlişkileri 15.Hafta Turizmde Dijital ve Mobil İletişim
Ölçme ve Değerlendirme	Bu ders kapsamında 1 (bir) Kısa Sınav 1 (bir) Ara Sınav ve 1 (bir) Yarıyıl Sonu Sınavı yüz yüze yapılacaktır. Her bir değerlendirme kriterinin başarı puanına etkisi yüzdelik olarak aşağıda verilmiştir. Kısa Sınav %20 Ara Sınav: %30 Yarıyıl Sonu Sınav: %50



T.C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
DERS İZLENCE FORMU

Doküman No: FRM-0052
Revizyon No: 01
Yayın Tarihi: 05.11.2021
Revizyon Tarihi: 18.07.2022
Sayfa No: 2 / 2

Kaynaklar

1.EROĞLU, E. vd. (2019). Etkili İletişim Teknikleri. T.C. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını, Eskişehir.
2.YÜCEL GÜNGÖR, M. vd. (2020). Turizm ve İletişim. T.C. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını, Eskişehir.
3. T.C. Millî Eğitim Bakanlığı (2011). Konaklama ve Seyahat Hizmetleri. Konuk Tipleri ve Davranışları, Ankara.

Değerlendirme Sistemi

Sınavlarla ilgili tarih vb. süreçler birim yönetim kurulu tarafından tarihler belirlenerek web sayfasında ilan edilecektir.

**PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE
DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ TABLOSU**

	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14
ÖÇ1	4	3	4	3	5	3	3	2	3	3	3	2	3	4
ÖÇ2	4	3	4	3	5	3	3	2	3	3	3	2	3	4
ÖÇ3	4	3	4	3	5	3	3	2	3	3	3	2	3	4
ÖÇ4	4	3	4	3	5	3	3	2	3	3	3	2	3	4

ÖÇ: Öğrenme Kazanımları PÇ: Program Çıktıları

Katkı Düzeyi	1 Çok Düşük	2 Düşük	3 Orta	4 Yüksek	5 Çok Yüksek
--------------	-------------	---------	--------	----------	--------------

Program Çıktıları ve İlgili Dersin İlişkisi

	PÇ 1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14
	4	3	4	3	5	3	3	2	3	3	3	2	3	4