

**T.C.HARRAN ÜNİVERSİTESİ**  
**HALFETİ MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**AŞÇILIK PROGRAMI**

DERSİN ADI	KODU	YARIYILI	T+U	KREDİSİ	AKTS
Konuk İletişimi		II. Yarıyıl	2+0	2	2

ÖN KOŞUL DERSLER	--
------------------	----

DERSİN DİLİ	Türkçe
DERSİN TÜRÜ	Seçmeli
DERSİN KOORDİNATÖRÜ	
DERSİ VEREN	
DERSİN YARDIMCILARI	
DERSİN AMACI	Bu derste konukla iletişimi sağlamak ile ilgili yeterliklerinin kazandırılması amaçlanmaktadır.
DERSİN ÖĞRENME ÇIKTILARI VE ALT BECERİLER	Bu dersin sonunda öğrenci; 1- İletişim araçlarını kullanmak, 2- Etkili iletişim kurmak, 3- Olağan dışı durumlara göre davranmak, 4- Konukla iletişim kurmak.
DERSİN İÇERİĞİ	

HAFTA	KONULAR
1	Telefonla iletişim
2	Faks ile iletişim
3	E-posta
4	İnternette sesli ve görüntülü iletişim
5	Sözlü iletişim
6	Yazılı iletişim
7	<b>Ara Sınav</b>
8	Beden Dili
9	Konuğun konaklama tesisi içerisinde karşılaşılabileceği olağan dışı durumlar ve çözümleri
10	Konuğun konaklama tesis dışında karşılaşılabileceği olağan dışı durumlar ve çözümleri
11	Müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlar
12	Konuk tipleri ve davranışları
13	Konuk şikayetleri
14	Konuk isteklerinin, şikayetlerinin alınması

GENEL YETERLİLİKLER
1- Telefonla doğru iletişim kurabilir. 2- Faks ile doğru iletişim kurabilir. 3- Elektronik posta yoluyla doğru iletişim kurabilir. 4- İnternet üzerinden doğru sesli ve görüntülü iletişim kurabilir.

KAYNAKLAR
Mısırlı,İ.(2012). <i>Konukla İletişim</i> . Detay Yayıncılık, Ankara.

DEĞERLENDİRME SİSTEMİ
<b>ARA SINAV</b> :% 40 <b>FİNAL</b> :% 60 <b>BÜTÜNLEME</b> :% 60

**DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ TABLOSU**

	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14	PÇ15
ÖÇ1	4	3	4	3	5	3	3	2	3	3	3	2	3	4	5
ÖÇ2	4	3	4	3	5	3	3	2	3	3	3	2	3	4	5
ÖÇ3	4	3	4	3	5	3	3	2	3	3	3	2	3	4	5
ÖÇ4	4	3	4	3	5	3	3	2	3	3	3	2	3	4	5
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	PÇ12	PÇ13	PÇ14	PÇ15
Konuk İletişimi	4	3	4	3	5	3	3	2	3	3	3	2	3	4	5