

Dersin Adı	Turizmde İletişim
Dersin AKTS'si	5
Dersin Yürütücüsü	Öğr. Gör. S. Ceylin ŞANLI
Dersin Gün ve Saati	Pazartesi 13:10 – 17:00
Ders Görüşme gün ve Saatleri	Çarşamba 13:10 – 15:00
İletişim Bilgileri	ceylinsanli@harran.edu.tr – 0414 318 30 00 - 2241
Öğretim Yöntemi ve Ders Hazırlık	Yüz yüze. Konu anlatım, Soru-yanıt, örnek çözümler, doküman incelemesi Derse hazırlık aşamasında, öğrenciler ders kaynaklarından her haftanın konusunu derse gelmeden önce inceleyerek gelecekler. Haftalık ders konuları ile ilgili tarama yapılacak.
Dersin Amacı	
Dersin Öğrenme Çıktıları	Ders sonunda öğrenci; 1. Misafir ilişkilerini tanımlayabilme ve yönetimini açıklar. 2. Misafirlerle empatik iletişim kurarak müşteri kazanma ve elde tutar çalışmalarını tasarlayabilir. 3. Misafir ilişkileri yönetimini tasarlayabilir. 4. Misafir şikayetlerini yönetir. 5. Misafir ilişkilerini ölçebilme ve yorumlar.
Dersin İçeriği	Farklı turizm işletmelerinin sunduğu hizmetlerden yararlanan misafirlerin ihtiyaç, istek ve beklentilerinin analizi. Müşteri şikayetleri ile ilgilenme ve çözüm geliştirme, misafir ilişkilerinde iletişim kanallarının kullanımı konularına değinilecektir.
Haftalar	Konular
1	Turizm ve iletişim
2	Konuklarla sözlü-sözsüz ve yazılı iletişim
3	İletişim aracı olarak renkler ve kıyafetler
4	Turizm işletmelerinde pazarlama iletişimi
5	Kısa Sınav – Turizm işletmelerinde konuk şikayet yönetimi
6	Konuklarla iletişimde kültürlerarası boyut
7	Örgüt içi sözlü-sözsüz ve yazılı iletişim
8	Kariyer, Kariyer Geliştirme ve İletişim
9	Ara Sınav – Turizm işletmelerinde işgören şikayetlerinin yönetimi
10	Örgüt içi iletişimde kültürlerarası boyut
11	İletişim araçları olarak web siteleri
12	İletişim araçları olarak tavsiye ve e-şikayet siteleri
13	Sosyal medya iletişimi
14	Örnek olay incelemeleri
15	Genel değerlendirme
Ölçme ve Değerlendirme Sistemi	Bu ders kapsamında 1 (bir) Ara Sınav, 1 (bir) Kısa Sınav yapılacaktır. Her bir değerlendirme kriterinin başarı puanına etkisi yüzdelik olarak aşağıda verilmiştir. Ara Sınav: % 30 Kısa Sınav: % 20 Yarıyıl Sonu Sınavı: % 50 Ara Sınav Tarih ve Saati: 30.03.2020 / 13:10 Kısa Sınav Tarih ve Saati: 02.03.2020 / 13:10
Kaynaklar	Şengül, S., Ulama, Ş., & Türkay, O. (2018). <i>Turizm iletişimi</i> . Detay Yayıncılık: Ankara.

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	2	3	4	3	2	5	5	5	3	3	2	5	5	5
ÖÇ2	5	2	3	4	3	2	5	5	5	3	3	2	5	5	5
ÖÇ3	5	2	3	4	3	2	5	5	5	3	3	2	5	5	5
ÖÇ4	5	2	3	4	3	2	5	5	5	3	3	2	5	5	5
ÖÇ5	5	2	4	3	4	3	5	5	5	2	4	3	5	5	5
ÖÇ6	5	2	4	3	3	3	5	5	5	3	3	2	5	5	5
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

	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13	PÇ14	PÇ15
Turizm Coğrafyası I	5	2	3	4	3	2	5	5	5	3	3	2	5	5	5