

## DERS İZLENESİ

|   |  |
|---|--|
| <b>Dersin Adı</b>                       | Konukla İletişim   |
| <b>Dersin Kredisi</b>                   | 2 (2 Saat Teorik)  |
| <b>Dersin Yürütücüsü</b>                | Öğr.Gör. Onur ERASLAN  |
| <b>Dersin AKTS'si</b>                   | 2  |
| <b>Dersin Gün ve Saati</b>              | Perşembe 10:00 – 11:40   |
| <b>Ders Görüşme Gün ve Saatleri</b>     | Cuma10:00 – 11:00  |
| <b>İletişim Bilgileri</b>               | <a href="mailto:onureraslan@harran.edu.tr">onureraslan@harran.edu.tr</a> 0414 3183000-2255   |
| <b>Öğretim Yöntemi ve Ders Hazırlık</b> | Uzaktan eğitim. Konu anlatım, Soru-yanıt, örnek çözümler, doküman incelemesi.<br>Derse hazırlık aşamasında, öğrenciler ders kaynaklarından her haftanın konusunu derse gelmeden önce inceleyerek gelecekler. Haftalık ders konuları ile ilgili tarama yapılacaktır.  |
| <b>Dersin Amacı</b>                     | Bu derste konukla iletişimi sağlamak ile ilgili yeterliklerinin kazandırılması amaçlanmaktadır.  |
| <b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>         | <ol style="list-style-type: none"><li>1. İletişim araçlarını kullanmak,</li><li>2. Etkili iletişim kurmak,</li><li>3. Olağan dışı durumlara göre davranmak,</li><li>4. Konukla iletişim kurmak.</li></ol>  |
| <b>Haftalık Ders Konuları</b>           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Hafta</b> Telefonla iletişim(<b>Uzaktan Eğitim</b>)</li><li>2. <b>Hafta</b> Faks ile iletişim (<b>Uzaktan Eğitim</b>)</li><li>3. <b>Hafta</b> E-Posta(<b>Uzaktan Eğitim</b>)</li><li>4.<b>Hafta</b> İnternette sesli ve görüntülü iletişim (<b>Uzaktan Eğitim</b>)</li><li>5. <b>Hafta</b> Sözlü iletişim(<b>Uzaktan Eğitim</b>)</li><li>6. <b>Hafta</b> Yazılı iletişim (<b>Uzaktan Eğitim</b>)</li><li>7. <b>Hafta</b> Yazılı iletişim(<b>Uzaktan Eğitim</b>)</li><li>8. <b>Hafta</b> Beden dili(<b>Uzaktan Eğitim</b>)</li><li>9. <b>Hafta</b> Konuğun konaklama tesisi içerisinde karşılaşılabileceği olağan dışı durumlar ve çözümleri(<b>Uzaktan Eğitim</b>)</li><li>10. <b>Hafta</b> Konuğun konaklama tesis dışında karşılaşılabileceği olağan dışı durumlar ve çözümleri(<b>Uzaktan Eğitim</b>)</li><li>11. <b>Hafta</b> Müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlar <b>Uzaktan Eğitim</b>)</li><li>12. <b>Hafta</b> Konuk tipleri ve davranışları(<b>Uzaktan Eğitim</b>)</li><li>13. <b>Hafta</b> Konuk şikayetleri(<b>Uzaktan Eğitim</b>)</li><li>14. <b>Hafta</b> Konuk isteklerinin alınması (<b>Uzaktan Eğitim</b>)</li><li>15. <b>Hafta</b> Konuk şikayetlerinin alınması (<b>Uzaktan Eğitim</b>)</li></ol> |
| <b>Ölçme-Değerlendirme</b>              | Ara Sınav, Kısa Sınav, Yarıyıl Sonu Sınavı ve Değerlendirmelerin yapılacağı tarih, gün ve saatler daha sonra Meslek Yüksekokul Yönetim Kurulunun alacağı karara göre açıklanacaktır.   |
| <b>Kaynaklar</b>                        | Mısırlı, İ. (2012). Konukla İletişim. Detay Yayıncılık: Ankara.  |

| PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ TABLOSU |                    |      |      |                |     |     |               |      |     |                 |      |      |                     |      |       |
|---|--------------------|------|------|----------------|-----|-----|---------------|------|-----|-----------------|------|------|---------------------|------|-------|
|   | PÇ 1               | PÇ 2 | PÇ 3 | PÇ 4           | PÇ5 | PÇ6 | PÇ 7          | PÇ 8 | PÇ9 | PÇ10            | PÇ11 | PÇ12 | PÇ13                | PÇ14 | PÇ1 5 |
| 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     |
| <b>Katkı Düzeyi</b>   | <b>1 Çok Düşük</b> |      |      | <b>2 Düşük</b> |     |     | <b>3 Orta</b> |      |     | <b>4 Yüksek</b> |      |      | <b>5 Çok Yüksek</b> |      |       |

**Program Çıktıları ve İlgili Dersin İlişkisi**

| Ders             | PÇ 1 | PÇ 2 | PÇ 3 | PÇ 4 | PÇ 5 | PÇ 6 | PÇ 7 | PÇ 8 | PÇ 9 | PÇ 10 | PÇ 11 | PÇ 12 | PÇ 13 | PÇ14 | PÇ15 |
|------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| Konukla İletişim | 4    | 3    | 4    | 3    | 5    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3     | 3     | 2     | 3     | 4    | 5    |