

| Dersin Adı | Kodu | Yarıyılı | T+U | Kredisi | AKTS |
|--|---|----------|-----|---------|------|
| Konuk İletişimi | 3101109 | 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 | Bu dersin sonunda öğrenci; 1- İletişim araçlarını kullanır, 2- Etkili iletişim kurar, 3- Olağan dışı durumlara göre davranır, 4- Konukla iletişim kurar. | | | | |
| Dersin İçeriği | İletişimin tüm araçlarını ve yöntemlerini öğrenerek sağlıklı bir şekilde konuklarla iletişimi kurmanın yöntemleri incelenir. | | | | |
| Haftalar | Konular | | | | |
| 1 | Telefonla İletişim | | | | |
| 2 | Faks İle İletişim | | | | |
| 3 | E-Posta | | | | |
| 4 | İnternette Sesli Ve Görüntülü İletişim | | | | |
| 5 | Sözlü İletişim | | | | |
| 6 | Yazılı İletişim | | | | |
| 7 | Ara Sınav | | | | |
| 8 | Beden Dili | | | | |
| 9 | Konuğun Konaklama Tesisi İçerisinde Karşılaşabileceği Olağan Dışı Durumlar Ve Çözümleri | | | | |
| 10 | Konuğun Konaklama Tesis Dışında Karşılaşabileceği Olağan Dışı Durumlar Ve Çözümleri | | | | |
| 11 | Müdahale Edilmesi Mümkün Olmayan Durumlar | | | | |
| 12 | Konuk Tipleri Ve Davranışları | | | | |
| 13 | Konuk Şikâyetleri | | | | |
| 14 | Konuk İsteklerinin, Şikâyetlerinin Alınması | | | | |
| Genel Yeterlilikler | | | | | |
| 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. (2010). <i>Konukla İletişim</i> , Ankara: Detay Yayıncılık. | | | | | |
| Değerlendirme Sistemi | | | | | |
| Ara Sınav: % 40 Final: % 60 Bütünleme: | | | | | |

