

FARUK SARAÇ TASARIM MESLEK YÜKSEKOKULU
AŞÇILIK PROGRAMI DERS ÖĞRETİM PLANLARI

DERS BİLGİLERİ

Ders	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
Konuklarla İletişim	GST 207	3	2+0	2	3
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Seviyesi	Ön Lisans				
Dersin Türü	Zorunlu				
Dersin Ön Koşulu	Yok				
Dersin Veriliş Şekli	Yüz yüze				
Dersin Koordinatörü	Öğr. Gör. Ayşe DOĞAN				
Dersi Verenler					
Dersin Amacı	Bu derste öğrencilere konuklarla etkin iletişim kurma ve olağanüstü durumlarda problem çözme yöntemlerini öğretmek amaçlanmaktadır.				

Dersin Öğrenme Kazanımları

- 1 *İletişim süreçlerini doğru yönetebilir*
- 2 *Konuk iletişiminin önemini kavrar.*
- 3 *Doğru iletişim yöntem ve tekniklerini kazanır.*
- 4 *Etkili iletişim ve beden dili kullanımı hakkında bilgi sahibi olur.*
- 5 *Otel, restoran vb. yerlerde sunum kabiliyeti kazanır.*
- 6 *İkili ve grup iletişiminde yetkin hale gelir.*
- 7 *Markalaşma süreci ve kurumsal itibar açısından iletişimin öneminin farkına varır.*

DERSİN İÇERİĞİ

Hafta	Teorik	Uygulama
1	Konuk kavramı ve konukla iletişimin önemi	
2	Konukla etkin iletişim ilkeleri	
3	Konukla ilişkiler ve iletişim araçları	
4	Konuk tipleri ve davranışları	
5	Konukla sözlü iletişim	
6	Konukla telefonda iletişim	
7	ARA SINAV	
8	Konukla sözsüz iletişim	
9	Konuk memnuniyeti ve beklentileri	

10	Konuk memnuniyeti ve beklentileri	
11	Konuk şikâyetleri ve çözümü	
12	Konuk şikâyetleri ve çözümü	
13	Konuğun konaklama tesisi içinde karşılaşılabileceği sorunlar ve yapılması gerekenler	
14	Konuğun konaklama tesisi içinde karşılaşılabileceği sorunlar ve yapılması gerekenler	

KAYNAKLAR

- Doğan Cüceloğlu, “İnsan ve Davranışı”
- Prof. Dr. M. Şerif Şimşek, Yrd. Doç. Dr. Tahir Akgemci, Yrd. Doç. Dr. Adnan Çelik “Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış”
- Yrd. Doç. Dr. Aydın Yılmaz, Öğr. Gör. Cemal Eroğlu “Davranış Bilimleri ve Örgütsel Davranış”
- Prof. Dr. Salih Güney “Sosyal Psikoloji”
- Doç. Dr. Mustafa Özodaşık “Kişilerarası İletişim Sürecinde Algı, İkna ve Empatik İlişkiler”
- Ünsal OSKAY, İletişimin ABC’si
- İrfan MISIRLI, Konukla İletişimi

DEĞERLENDİRME

Yarıyıl İçi Çalışmaları	Sayısı	Katkı Yüzdesi
Ara Sınav	1	40
Ödev	0	0
Yıl Sonu Sınavı	1	60
Toplam	2	100
Yıl İçi Çalışmaların Başarıya Oranı	40	
Finalin Başarıya Oranı	60	
Toplam	100	
Açıklama		