

T.C.
FARUK SARAÇ TASARIM MESLEK YÜKSEKOKULU
AŞÇILIK PROGRAMI DERS ÖĞRETİM PLANLARI

DERS BİLGİLERİ

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

Hafta

DERS AKIŞI

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 şikayetleri ve çözümü
12	Konuk şikayetleri ve çözümü
13	Konuğun konaklama tesisi içinde karşılaşılabileceği sorunlar ve yapılması gerekenler
14	Konuğun konaklama tesisi içinde karşılaşılabileceği sorunlar ve yapılması gerekenler

KAYNAKLAR

- İrfan MISIRLI, Konukla İletişim, Detay Yayınları