

TOROS ÜNİVERSİTESİ

Meslek Yüksekokulu
Aşçılık

Ders Bilgileri

KONUKLA İLETİŞİM					
Kodu	Dönemi	Teori	Uygulama	Ulusal Kredisi	AKTS Kredisi
		Saat / Hafta			
AŞÇ118	Bahar	2	0	2	3

Ön Koşulu Olan Ders(ler)	
Dili	Türkçe
Türü	Zorunlu
Seviyesi	Ön Lisans
Öğretim Elemanı(ları)	Öğr. Gör. Pelin ÖZÜÖLMEZ
Öğretim Sistemi	Yüz Yüze
Önerilen Hususlar	-
Staj Durumu	Yok
Amacı	Konukla iletişimi sağlamak ile ilgili yeterliklerinin kazandırılması amaçlanmaktadır.
İçeriği	İletişimle ilgili kavramların tanımı, konuk tipleri, konuklarla iletişim

Dersin Öğrenim Çıktıları

#	Öğrenim Çıktıları
1	İletişim araçlarını kullanmak
2	Etkili iletişim kurmak
3	Olağan dışı durumlara göre davranmak
4	Konuklarla iletişimi sağlamak

Haftalık Ayrıntılı Ders İçeriği

#	Konular	Öğretim Yöntem ve Teknikleri
1	İletişimle ilgili kavramların açıklanması	Ders Anlatımı
2	Yazılı ve sözlü iletişim kurallarının açıklanması	Ders Anlatımı
3	Telefonla iletişim kurallarının incelenmesi	Ders Anlatımı
4	Sözsüz iletişim kodlarının iletişimdeki öneminin belirlenmesi	Ders Anlatımı
5	Yüz yüze iletişimde beden dilinin öneminin belirlenmesi	Ders Anlatımı
6	Konuk tiplerinin incelenmesi	Ders Anlatımı
7	Ara Sınav	
8	Konuk tipleri ve davranışlarının incelenmesi	Ders Anlatımı
9	Konaklama yerlerinde karşılaşılan alışılmadık durumların açıklanması	Ders Anlatımı
10	Konuğun konaklama tesisi dışında karşılaşılabileceği olağan dışı durumların açıklanması	Ders Anlatımı
11	Müdahale edilmesi mümkün olmayan durumların açıklanması	Ders Anlatımı
12	Konuk istek ve şikayetlerinin incelenmesi	Ders Anlatımı
13	Konuk isteklerinin, şikayetlerinin alınması	Ders Anlatımı
14	Konuk isteklerinin, şikayetleriyle ilgili kullanılacak formlar ve değerlendirme yöntemlerinin incelenmesi	Ders Anlatımı
15	Genel sınav hazırlık	Ders Anlatımı

Resources

#	Malzeme / Kaynak Adı	Kaynak Hakkında Bilgi	Referans / Önerilen Kaynak
1	Mısırlı,İ.Konukla İletişim.Detay Yayıncılık,Ankara,2012.		
2	Aktepe,C,Baş,M.Tolon,M. Müşteri İlişkileri Yönetimi.Detay Yayıncılık Ankara,2009.		
3	Oskay, Ü. İletişimin ABC'si, DER Yayınları, İstanbul, 1997.		

Ölçme ve Değerlendirme Sistemi

#	Ağırlık	Çalışma Türü	Çalışma Adı
1	%40	Ara Sınav	Ara Sınav
2	%60	Son Sınav	Son Sınav

Dersin Öğrenim Çıktıları ve Program Yeterlilikleri ile İlişkileri

#	Öğrenim Çıktıları	Program Çıktıları	Ölçme ve Değerlendirme
1	İletişim araçlarını kullanmak		
2	Etkili iletişim kurmak		
3	Olağan dışı durumlara göre davranmak		
4	Konuklarla iletişimi sağlamak		

Not: Ölçme ve Değerlendirme sütununda belirtilen sayılar, bir üstte bulunan Ölçme ve Değerlendirme Sistemi başlıklı tabloda belirtilen çalışmaları işaret etmektedir.

İş Yükü Detayları

#	Etkinlik	Adet	Süre (Saat)	İş Yükü
1	Ders Süresi	14	2	28
2	Sınıf Dışı Ders Süresi (Ön çalışma, pekiştirme)	14	2	28
3	Sunum ve Seminer Hazırlama	0	0	0
4	İnternette tarama, kütüphane ve arşiv çalışması	0	0	0
5	Belge/Bilgi listeleri oluşturma	0	0	0
6	Atölye	0	0	0
7	Ara Sınav için Hazırlık	1	1	1
8	Ara Sınav	1	1	1
9	Kısa Sınav	0	0	0
10	Ödev	0	0	0
11	Ara Proje	0	0	0
12	Ara Uygulama	0	0	0
13	Son Proje	0	0	0
14	Son Uygulama	0	0	0
15	Son Sınav için Hazırlık	1	1	1
16	Son Sınav	1	1	1
				60