

GENEL TANIM / GENERAL DESCRIPTION

Ders Adı / Course Name	Guest Contact / Guest Contact	
Ders Kodu / Course Code	OTOI288	
Ders Türü / Course Type		
Ders Seviyesi / Course Level	Associate / Associate	
Ders Akts Kredi / ECTS	4.00	
Haftalık Ders Saati (Kuramsal) / Course Hours For Week (Theoretical)	3.00	
Haftalık Uygulama Saati / Course Hours For Week (Objected)	0.00	
Haftalık Laboratuar Saati / Course Hours For Week (Laboratory)	0.00	
Dersin Verildiği Yıl / Year	2	
Öğretim Sistemi / Teaching System	Daytime Class / Daytime Class	
Eğitim Dili / Education Language	Turkish / Turkish	
Ön Koşulu Olan Ders(ler) / Precondition Courses	Ön Koşul Yoktur	No Prerequisites
Amacı / Purpose	Bu ders ile öğrenciye temel olarak konukla iletişimi sağlamaya yönelik yeterliklerin kazandırılması amaçlanmaktadır. Ayrıca konuk memnuniyetini sağlayabilmek için iletişim araçlarını etkili bir şekilde kullanılabilmesi hedeflenmektedir.	This course aims to provide the student with basic competencies for communicating with guests. In addition, it is aimed to use communication tools effectively to ensure guest satisfaction.
İçeriği / Content	Ders içeriği kapsamında otel işletmelerinde misafir/konuklarla iletişim becerilerini sağlamaya yönelik konular bulunmaktadır. Bunlar; iletişim araçlarını kullanmak, etkili iletişim kurmak, olağan dışı durumlara göre davranmak, konuklarla memnuniyeti artırmaya yönelik iletişimi sağlamak, kültür farklarına bilmektir.	The course content includes topics aimed at providing communication skills with guests in hotel businesses. These; Using communication tools, communicating effectively, acting according to unusual situations, communicating with guests to increase satisfaction, and knowing cultural differences.
Önerilen Diğer Hususlar / Recommended Other Considerations	-	-
Staj Durumu / Internship Status		
Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar / Books / Materials / Recommended Reading		
Öğretim Üyesi (Üyeleri) / Faculty Member (Members)		

ÖĞRENME ÇIKTILARI / LEARNING OUTCOMES

1	Konukla iletişim kurma kapsamında gerekli iletişim araçlarını kullanabilmek.	Being able to use the necessary communication tools within the scope of communicating with the guest.
2	Turizm işletmelerinde konuklarla etkili iletişim kurmak.	To communicate effectively with guests in tourism businesses.
3	Olağan dışı durumlarda nasıl davranması gerektiğini bilmek.	Knowing how to act in extraordinary situations.
4	Farklı kültürlere göre etkili iletişim kurabilmek.	To be able to communicate effectively across different cultures.
5	Konuk istek ve şikâyetlerinin alınması ve çözülmesi sürelerini yönetebilmek.	Being able to manage the time it takes to receive and resolve guest requests and complaints.

HAFTALIK DERS İÇERİĞİ / DETAILED COURSE OUTLINE

Hafta / Week					
1	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Konuk, misafir ve müşteri kavramın tartışılması ve konukla iletişimin önemi.				
	Discussion of the concepts of guest, guest and customer and the importance of communication with the guest.				
2	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Misafir ilişkileri yönetimi kavramı.				
	Guest relations management concept.				
3	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Misafir ilişkileri yönetimi (CRM) süreci				
	Guest relationship management (CRM) process				
4	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Misafir ilişkileri yönetiminde teknolojinin kullanım alanları.				
	Usage areas of technology in guest relations management.				
5	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Konukla iletişimde sözlü iletişim.				
	Verbal communication in communicating with the guest.				

6	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Konukla iletişimde yazılı iletişim.				
	Written communication in communication with the guest.				
7	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Ara sınav				
	Midterm				
8	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Konukla iletişimde sözsüz iletişim (beden dili)				
	Nonverbal communication (body language) in communicating with the guest				
9	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Konaklama endüstrisinde olağan dışı durumlar.				
	Unusual situations in the hospitality industry.				
10	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Olağan dışı durumlara yönelik çözümler.				
	Solutions for extraordinary situations.				
11	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Konuk tipleri ve davranışları.				
	Guest types and behavior.				

	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
12	Konuk istek ve şikâyetlerinin alınması.				
	Receiving guest requests and complaints.				
13	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Şikâyetlerin çözülmesi.				
	Resolving complaints.				
14	Teorik Dersler / Theoretical	Uygulama	Lab	Öğretim Yöntem ve Teknikleri/Teaching Methods Techniques	Ön Hazırlık / Preliminary
	Konaklama işletmelerinde gizlilik politikaları.				
	Privacy policies in accommodation establishments.				

DEĞERLENDİRME / EVALUATION

Yarıyıl (Yıl) İçi Etkinlikleri / Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		40

Yarıyıl (Yıl) Sonu Etkinlikleri / End Of Term (or Year) Learning Activities	Sayı / Number	Katkı Yüzdesi / Percentage of Contribution (%)
Final Sınavı / Final Examination	1	100
Toplam / Total:	1	100
Başarı Notuna Katkı Yüzdesi / Contribution to Success Grade(%):		60

Etkinliklerinin Başarı Notuna Katkı Yüzdesi(%) Toplamı / Total Percentage of Contribution (%) to Success Grade:	100
Değerlendirme Tipi / Evaluation Type:	

İŞ YÜKÜ / WORKLOADS

Etkinlikler / Workloads	Sayı / Number	Süresi (Saat) / Duration (Hours)	Toplam İş Yüğü (Saat) / Total Work Load (Hour)
Ara Sınav / Midterm Examination	1	1.00	1.00
Ara Sınav İçin Bireysel Çalışma / Individual Study for Mid term Examination	1	20.00	20.00
Final Sınavı / Final Examination	1	1.00	1.00
Final Sınavı için Bireysel Çalışma / Individual Study for Final Examination	1	38.00	38.00
Soru-Yanıt / Question-Answer	4	10.00	40.00
Toplam / Total:	8	70.00	100.00

Dersin AKTS Kredisi = Toplam İş Yüğü (Saat) / 25.00 (Saat/AKTS) = 100.00/25.00 = 4.00 ~ 4.00 / Course ECTS Credit = Total Workload (Hour) / 25.00 (Hour / ECTS) = 100.00 / 25.00 = 4.00 ~ 4.00

PROGRAM VE ÖĞRENME ÇIKTISI / PROGRAM LEARNING OUTCOMES

Öğrenme Çıktıları / Learning Outcomes	Program Çıktıları / Program Outcomes													
	1.1.1	1.1.2	1.1.3	1.1.4	1.1.5	1.1.6	1.1.7	1.1.8	1.1.9	1.1.10	1.1.11	1.1.12	1.1.13	1.1.14
1.Konukla iletişim kurma kapsamında gerekli iletişim araçlarını kullanabilmek. / Being able to use the necessary communication tools within the scope of communicating with the guest.	1	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
2.Turizm işletmelerinde konuklarla etkili iletişim kurmak. / To communicate effectively with guests in tourism businesses.	1	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
3.Olağan dışı durumlarda nasıl davranması gerektiğini bilmek. / Knowing how to act in extraordinary situations.	1	1	5	1	5	1	5	1	1	1	5	1	1	1
4.Farklı kültürlere göre etkili iletişim kurabilmek. / To be able to communicate effectively across different cultures.	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
5.Konuk istek ve şikâyetlerinin alınması ve çözülmesi sürelerini yönetebilmek. / Being able to manage the time it takes to receive and resolve guest requests and complaints.	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1

Katkı Düzeyi / Contribution Level : 1-Çok Düşük / Very low, 2-Düşük / Low, 3-Orta / Moderate, 4-Yüksek / High, 5-Çok Yüksek / Very high