

## General Info

## Objectives of the Course

To inform students about interpersonal communication subjects such as listening, speaking, non-verbal communication, and help them improve their interpersonal communication skills.

## Course Contents

Definition and importance of communication, The process of communication, Communication types, Verbal Communication, Non-verbal communication and body language, Written communication, Communication failures, Effective Speaking, Effective Listening, Issues to be considered for a successful communication, Benefits of a successful communication, empathy.

## Recommended or Required Reading

Coşkun Değirmen, G. (2022). Turizm Sektöründe İletişim-Kavram, Uygulama ve Öneriler, Nobel Yayıncılık. Aytekin, H. (2022). İnsan İlişkileri ve İletişim, Pegem Akademi. Gürüz, D. ve Temel Eğinli, A. (2021). Kişilerarası İletişim, Nobel Yayıncılık. Öztürk, S. (2011). Bireylerarası İletişim, Anadolu Üniversitesi Yayınları. Orhan, E.N. ve Eriş, U. (Eds.) (2012). İletişim Bilgisi, Anadolu Üniversitesi Yayınları. Mısırlı, İ. (2003). Genel İletişim, Detay Yayıncılık.

## Planned Learning Activities and Teaching Methods

Narrative Method, Question-Answer Technique.

## Recommended Optional Programme Components

There is no issue.

## Presentation Of Course

Face-to-face

## Dersi Veren Öğretim Elemanları

Assoc. Prof. Dr. Burcu Gülsevil Belber

## Program Outcomes

1. Can define the basic concepts about interpersonal communication.
2. Can explain the interpersonal communication tools.
3. Can explain how to build a more effective interpersonal communication.
4. Can explain communication process.

## Weekly Contents

| Order | PreparationInfo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Laboratory | TeachingMethods      | Theoretical                                                                              | Practise |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1     | Providing information about the content and process of the course by the instructor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            | Lecture, discussion. | Definition and importance of communication                                               |          |
| 2     | Researching the importance and benefits of communication. Orhan, E.N. ve Eriş, U. (Eds.) (2012). İletişim Bilgisi, Anadolu Üniversitesi Yayınları. Sf. 3-5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            | Lecture, discussion. | Definition and importance of the concept of communication                                |          |
| 3     | Researching the importance and benefits of communication. Orhan, E.N. ve Eriş, U. (Eds.) (2012). İletişim Bilgisi, Anadolu Üniversitesi Yayınları. Sf. 3-5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            | Lecture, discussion. | The importance and benefits of communication.                                            |          |
| 4     | Investigation of the communication process. Aytekin, H. (2022). İnsan İlişkileri ve İletişim, Pegem Akademi Sf. 5-12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            | Lecture, discussion. | The communication process.                                                               |          |
| 5     | Research on communication networks. Mısırlı, İ. (2003). Genel İletişim, Detay Yayıncılık. Sf. 12-16                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            | Lecture, discussion. | Communication networks                                                                   |          |
| 6     | Researching the characteristics that tourism sector employees should have for effective communication. Ünüvar, Ş. (2009). Kişilerarası İletişimin Konaklama İşletmelerindeki Önemi ve Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama. Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 9(18), 375-394. Kavak, B., & Vatansever, N. (2007). Hizmet sektöründe örgüt içi iletişim bileşenleri ve işgören verimliliği üzerindeki etkileri: Ankara'daki beş yıldızlı otel işgörenlerinin düşünceleri. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, (2), 120-140. |            | Lecture, discussion. | The characteristics that tourism sector employees must have for effective communication. |          |

| Order | PreparationInfo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Laboratory | TeachingMethods      | Theoretical                                                                                                                                                                                                  | Practise |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 7     | Research on the issues that tourism sector employees should pay attention to in order to establish healthy communication with tourists. Investigating the issues that prevent tourism employees from establishing healthy communication with tourists. Coşkun Değirmen, G. (2022).Turizm Sektöründe İletişim-Kavram, Uygulama ve Öneriler, Nobel Yayıncılık. Sf.12-19 |            | Lecture, discussion. | Issues that tourism sector employees should pay attention to in order to communicate effectively with tourists. Issues that prevent tourism employees from establishing healthy communication with tourists. |          |
| 8     | Preparation for the midterm exam.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |                      | Midterm exam                                                                                                                                                                                                 |          |
| 9     | Researching the issues that public institutions should pay attention to in order to establish healthy relationships with tourists. Belber, B.G ve Kale, E. (2019). Turizm Sektöründe Yer Alan İşletme Ve Kurumların Müşterilerle İletişim Becerilerine Yönelik Eğitim Modülü. Sf. 15-17                                                                               |            | Lecture, discussion. | Issues that public institutions should pay attention to in order to establish healthy relationships with tourists.                                                                                           |          |
| 10    | Researching the expectations of different types of tourists and the issues that need to be taken into consideration to meet them. Pazarlama ve Perakende-Müşteri ile İletişim, Milli Eğitim Bakanlığı, Sf. 2-5                                                                                                                                                        |            | Lecture, discussion. | Expectations of different types of tourists and the points that need to be taken into consideration to meet them.                                                                                            |          |
| 11    | Investigating intercultural communication differences. Aytekin, H. (2022). İnsan İlişkileri ve İletişim, Pegem Akademi Sf. 259-292                                                                                                                                                                                                                                    |            | Lecture, discussion. | Intercultural communication differences                                                                                                                                                                      |          |
| 12    | Investigating intercultural communication differences. Aytekin, H. (2022). İnsan İlişkileri ve İletişim, Pegem Akademi Sf. 259-292                                                                                                                                                                                                                                    |            | Lecture, discussion. | Intercultural communication differences                                                                                                                                                                      |          |
| 13    | Investigating intercultural communication differences. Aytekin, H. (2022). İnsan İlişkileri ve İletişim, Pegem Akademi Sf. 259-292                                                                                                                                                                                                                                    |            | Lecture, discussion. | Intercultural communication differences                                                                                                                                                                      |          |
| 14    | Research on communication between employees within the organization. Aytekin, H. (2022). İnsan İlişkileri ve İletişim, Pegem Akademi Sf. 243-258                                                                                                                                                                                                                      |            | Lecture, discussion. | Communication between employees within the organization                                                                                                                                                      |          |
| 15    | Research on communication between employees within the organization. Aytekin, H. (2022). İnsan İlişkileri ve İletişim, Pegem Akademi Sf. 243-258                                                                                                                                                                                                                      |            | Lecture, discussion. | Communication between employees within the organization                                                                                                                                                      |          |
| 16    | Final exam preparation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |                      | Final exam                                                                                                                                                                                                   |          |

Workload

| Activities                    | Number | PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES |
|-------------------------------|--------|--------------------------------------|
| Vize                          | 1      | 1,00                                 |
| Ara Sınav Hazırlık            | 3      | 3,00                                 |
| Final                         | 1      | 1,00                                 |
| Final Sınavı Hazırlık         | 4      | 3,00                                 |
| Derse Katılım                 | 14     | 2,00                                 |
| Ders Öncesi Bireysel Çalışma  | 14     | 2,00                                 |
| Ders Sonrası Bireysel Çalışma | 14     | 2,00                                 |

Assesments

| Activities | Weight (%) |
|------------|------------|
| Ara Sınav  | 40,00      |
| Final      | 60,00      |

|               | P.O. 1 | P.O. 2 | P.O. 3 | P.O. 4 | P.O. 5 | P.O. 6 | P.O. 7 | P.O. 8 | P.O. 9 | P.O. 10 | P.O. 11 | P.O. 12 | P.O. 13 | P.O. 14 | P.O. 15 | P.O. 16 | P.O. 17 | P.O. 18 | P.O. 19 | P.O. 20 | P.O. 21 | P.O. 22 | P.O. 23 | P.O. 24 |
|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| <b>L.O. 1</b> |        |        |        | 4      |        |        |        |        |        |         |         |         |         |         |         | 4       | 4       |         |         |         |         |         |         |         |
| <b>L.O. 2</b> |        |        |        | 4      |        |        |        |        |        |         |         |         |         |         |         |         |         | 4       | 4       | 4       |         |         |         |         |
| <b>L.O. 3</b> |        |        |        | 4      |        |        |        |        |        |         |         |         |         |         |         | 4       | 4       | 4       |         |         |         |         |         |         |
| <b>L.O. 4</b> |        |        |        | 4      |        |        |        |        |        |         |         |         |         |         |         |         |         | 4       | 4       |         |         |         |         |         |

Table :

- P.O. 1 :** Bu bölümü başarıyla tamamlayan öğrenciler: Turizm sektörünün yapısı, işleyişi ve ülke kalkınmasındaki önemi konusunda bilgi sahibi olur,
- P.O. 2 :** İngilizcede Avrupa Dil Portföyü B2 genel düzeyinde okuma, anlama, konuşma ve yazma becerileri gösterir.
- P.O. 3 :** İkinci bir yabancı dilde en az Avrupa Dil Portföyü B1 genel düzeyinde okuma, anlama, konuşma ve yazma becerileri gösterir,
- P.O. 4 :** Yazılı, sözlü ve sözsüz olarak etkili iletişim kurar ve sunum becerileri gösterir.
- P.O. 5 :** Grup yönetimi ilkelerini bilir ve uygular.
- P.O. 6 :** Toplumsal ve mesleki etik değerleri bilir, bunları eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirir ve uygun davranışları geliştirir.
- P.O. 7 :** Hem temel hem de alanıyla ilgili bilgi ve iletişim teknolojilerini ve yazılımlarını ileri düzeyde kullanır.
- P.O. 8 :** İşletme, iktisat ve sosyal psikoloji alanındaki temel kavramlar, kuramlar, ilkeler ve olgular hakkında bilgi sahibi olur.
- P.O. 9 :** Turist rehberliği mesleği ile ilgili hizmet verme süreçlerini bilir ve ziyaretçi memnuniyeti sağlayacak şekilde yerine getirir.
- P.O. 10 :** Bir seyahat işletmesini etkin bir şekilde yönetebilmek için güncel yönetim teorilerini ve uygulamalarını bilir ve uygular.
- P.O. 11 :** Türkiye’de yaşamış olan uygarlıkların kültür, tarih, din ve sanatları hakkında detaylı bilgiye sahip olur, analiz eder ve yorumlar.
- P.O. 12 :** Dünya ve Türkiye coğrafyası hakkında detaylı bilgiye sahip olur.
- P.O. 13 :** Bir turu planlar, uygular ve denetler.
- P.O. 14 :** İlk yardım konusunda temel bilgiye sahip olur ve uygular.
- P.O. 15 :** Turizm alanı ve turist rehberliği ile ilgili hukuki düzenlemeleri ve mesleki standartları bilir ve uygular.
- P.O. 16 :** Bilgi ve verileri mesleki anlamda tanımlar, analiz eder, sentezler, yorumlar ve değerlendirir.
- P.O. 17 :** Başkalarıyla ve bağımsız olarak etkin bir şekilde çalışır.
- P.O. 18 :** Kendini kişisel ve mesleki anlamda sürekli geliştirir, kendi kendine öğrenme için sorumluluk alır ve bunu gösterir.
- P.O. 19 :** Farklı kültürleri tanıır, anlar ve farklı kültürlerle iletişim kurar.
- P.O. 20 :** Kişisel bakıma, hijyene, giyime ve görünüme turist rehberliğinin gerektirdiği şekilde özen gösterir.
- P.O. 21 :** Hizmet alanı ile ilgili fiziksel ortamı, araç gereçleri ve teknolojileri tanıır, kullanır ve bakımını yaparak korur.
- P.O. 22 :** Atatürk ilkeleri ve inkılâpları konusunda bilgiye sahip olur ve Cumhuriyet’in temel değerlerini benimser.
- P.O. 23 :** Sanatsal ve sportif konulara ilişkin bireysel yeteneklerini geliştirir.
- P.O. 24 :** Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarından (BM SKA) en az birini açıklar.
- L.O. 1 :** Bireylerarası iletişim ile ilgili temel kavramları tanımlayabilir.
- L.O. 2 :** Bireylerarası iletişim araçlarını açıklayabilir.
- L.O. 3 :** Bireylerarası iletişimin nasıl daha etkin kurulabileceğini açıklayabilir.
- L.O. 4 :** İletişim sürecini açıklayabilir.