

## Genel Bilgiler

## Dersin Amacı

Bu dersin amacı öğrencilerin dinleme, konuşma, sözlü ve sözsüz iletişim gibi bireylerarası iletişim konularında bilgi sahibi olmalarını sağlamak ve bireylerarası iletişim becerilerini geliştirmelerine yardımcı olmaktır.

## Dersin İçeriği

İletişim kavramının tanımı ve önemi, İletişim süreci, İletişim biçimleri (Sözlü, sözsüz iletişim, beden dili, yazılı iletişim), iletişim hataları, Etkin konuşma ve dinleme, İyi bir iletişimde dikkat edilmesi gereken konular, iyi bir iletişimin faydaları, empati.

## Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

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

## Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretim Yöntemleri

Anlatım Yöntemi, Soru- Cevap Tekniği.

## Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Her hangi bir husus yoktur.

## Dersin Verilişi

Yüz-yüze

## Dersi Veren Öğretim Elemanları

Doç. Dr. Burcu Gülsevil Belber

## Program Çıktısı

1. Bireylerarası iletişim ile ilgili temel kavramları tanımlayabilir.
2. Bireylerarası iletişim araçlarını açıklayabilir.
3. Bireylerarası iletişimin nasıl daha etkin kurulabileceğini açıklayabilir.
4. İletişim sürecini açıklayabilir.

## Haftalık İçerikler

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		
		Laboratuvar	Metodları	Teorik
1	Öğretim elemanı tarafından dersin içeriği ve işlenişi ile ilgili bilgi verilmesi.	Anlatım, tartışma.	İletişim kavramının tanımı ve önemi	
2	İletişim kavramının tanımı ve önemi konusunda araştırma yapılması. Gürüz, D. ve Temel Eğinli, A. (2021). Kişilerarası İletişim, Nobel Yayıncılık. sf.1-7	Anlatım, tartışma.	İletişim kavramının tanımı ve önemi	
3	İletişimin önemi ve faydalarının araştırılması. Orhan, E.N. ve Eriş, U. (Eds.) (2012). İletişim Bilgisi, Anadolu Üniversitesi Yayınları. Sf. 3-5	Anlatım, tartışma.	İletişimin önemi ve faydaları.	
4	İletişim sürecinin araştırılması. Aytekin, H. (2022). İnsan İlişkileri ve İletişim, Pegem Akademi Sf. 5-12	Anlatım, tartışma.	İletişim süreci.	
5	İletişim ağlarının araştırılması. Mısırlı, İ. (2003). Genel İletişim, Detay Yayıncılık. Sf. 12-16	Anlatım, tartışma.	İletişim ağları	
6	Turizm sektörü çalışanlarının, etkili bir iletişim için sahip olmaları gereken özelliklerin araştırılması. 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.	Anlatım, tartışma.	Turizm sektörü çalışanlarının, etkili bir iletişim için sahip olmaları gereken özellikler	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygulama
		Laboratuvar	Metodları	
7	Turizm sektörü çalışanlarının, turistlerle sağlıklı iletişim kurabilmeleri için dikkat etmeleri gereken hususların araştırılması. Turizm çalışanlarının turistlerle sağlıklı iletişim kurmasını engelleyen hususların araştırılması. Coşkun Değirmen, G. (2022).Turizm Sektöründe İletişim-Kavram, Uygulama ve Öneriler, Nobel Yayıncılık. Sf. 12-19		Anlatım, tartışma.	Turizm sektörü çalışanlarının, turistlerle sağlıklı iletişim kurabilmeleri için dikkat etmeleri gereken hususlar. Turizm çalışanlarının turistlerle sağlıklı iletişim kurmasını engelleyen hususlar.
8	Vize sınavına hazırlık.			Vize
9	Kamu kurumlarının, turistlerle sağlıklı ilişki kurabilmeleri için dikkat etmeleri gereken hususların araştırılması. Belber, B.G ve Kale, E. (2019). Turizm Sektöründe Yer Alan İşletme Ve Kurumların Müşterilerle İletişim Becerilerine Yönelik Eğitim Modülü. Sf. 15-17		Anlatım, tartışma.	Kamu kurumlarının, turistlerle sağlıklı ilişki kurabilmeleri için dikkat etmeleri gereken hususlar.
10	Farklı tipteki turistlerin beklentileri ve bunların karşılanması için dikkat edilmesi gereken hususların araştırılması. Pazarlama ve Perakende-Müşteri ile İletişim, Milli Eğitim Bakanlığı, Sf. 2-5		Anlatım, tartışma.	Farklı tipteki turistlerin beklentileri ve bunların karşılanması için dikkat edilmesi gereken hususlar
11	Kültürlerarası iletişim farklılıklarının araştırılması. Aytekin, H. (2022). İnsan İlişkileri ve İletişim, Pegem Akademi Sf. 259-292		Anlatım, tartışma.	Kültürlerarası iletişim farklılıkları
12	Kültürlerarası iletişim farklılıklarının araştırılması. Aytekin, H. (2022). İnsan İlişkileri ve İletişim, Pegem Akademi Sf. 259-292		Anlatım, tartışma.	Kültürlerarası iletişim farklılıkları
13	Kültürlerarası iletişim farklılıklarının araştırılması. Aytekin, H. (2022). İnsan İlişkileri ve İletişim, Pegem Akademi Sf. 259-292		Anlatım, tartışma.	Kültürlerarası iletişim farklılıkları Kültürlerarası iletişim farklılıkları
14	Örgüt içerisinde çalışanlar arası iletişimin araştırılması. Aytekin, H. (2022). İnsan İlişkileri ve İletişim, Pegem Akademi Sf. 243-258		Anlatım, tartışma.	Örgüt içerisinde çalışanlar arası iletişim
15	Örgüt içerisinde çalışanlar arası iletişimin araştırılması. Aytekin, H. (2022). İnsan İlişkileri ve İletişim, Pegem Akademi Sf. 243-258		Anlatım, tartışma.	Örgüt içerisinde çalışanlar arası iletişim
16	Final sınavına hazırlık			Final

## İş Yükleri

<b>Aktiviteler</b>	<b>Sayısı</b>	<b>Süresi (saat)</b>
Vize	1	1,00
Ara Sınav Hazırlık	3	3,00
Final	1	1,00
Final Sınavı Hazırlık	4	3,00
Derse Katılım	2	14,00
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	14	1,00

## Değerlendirme

<b>Aktiviteler</b>	<b>Ağırlığı (%)</b>
Ara Sınav	40,00
Final	60,00

	P.Ç. 1	P.Ç. 2	P.Ç. 3	P.Ç. 4	P.Ç. 5	P.Ç. 6	P.Ç. 7	P.Ç. 8	P.Ç. 9	P.Ç. 10	P.Ç. 11	P.Ç. 12	P.Ç. 13	P.Ç. 14	P.Ç. 15	P.Ç. 16	P.Ç. 17	P.Ç. 18	P.Ç. 19	P.Ç. 20	P.Ç. 21	P.Ç. 22
<b>Ö.Ç. 1</b>				4												4	4					
<b>Ö.Ç. 2</b>				4														4	4	4		
<b>Ö.Ç. 3</b>				4												4	4	4				
<b>Ö.Ç. 4</b>				4													4	4				

Tablo :

- P.Ç. 1 :** Turizm sektörünün yapısı, işleyişi ve ülke kalkınmasındaki önemi konusunda bilgi sahibi olur.
- P.Ç. 2 :** Turizm işletmeciliği alanındaki ve yakın disiplinlerdeki kavramlar, kuramlar, ilkeler ve olgular ile ilgili kapsamlı ve sistemli bilgiye sahip olur
- P.Ç. 3 :** İngilizcede en az Avrupa Dil Portföyü B2 genel düzeyinde okuma, anlama, konuşma ve yazma becerileri gösterir.
- P.Ç. 4 :** İkinci bir yabancı dilde en az Avrupa Dil Portföyü B1 genel düzeyinde okuma, anlama, konuşma ve yazma becerileri gösterir.
- P.Ç. 5 :** Yazılı, sözlü ve sözsüz olarak etkili iletişim kurar ve sunum becerileri gösterir.
- P.Ç. 6 :** Bilgi ve verileri mesleki anlamda tanımlar, sentezler, analiz eder, yorumlar ve değerlendirir.
- P.Ç. 7 :** Sahip olduğu bilgiyi bilinen ve yeni sorunların çözümünde kullanır.
- P.Ç. 8 :** Toplumsal ve mesleki etik değerleri bilir, bunları eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirir ve uygun davranışları geliştirir.
- P.Ç. 9 :** Hem temel hem de alanıyla ilgili bilgi ve iletişim teknolojilerini ve yazılımlarını ileri düzeyde kullanır.
- P.Ç. 10 :** İşletme, iktisat, yönetim ve pazarlama alanlarındaki temel kavramlar, kuramlar, ilkeler ve olgular hakkında bilgi sahibi olur.
- P.Ç. 11 :** Turizm işletmelerini (otel işletmesi, seyahat işletmesi, yiyecek içecek işletmesi vb) etkin bir şekilde yönetebilecek yönetim teorilerini ve uygulamalarını bilir ve uygular.
- P.Ç. 12 :** Turizm alanı ve turizm işletmeciliği ile ilgili ulusal ve uluslararası hukuki düzenlemeleri ve mesleki standartları bilir ve uygular.
- P.Ç. 13 :** Başkalarıyla ve bağımsız olarak etkin bir şekilde çalışır.
- P.Ç. 14 :** Kendini kişisel ve mesleki anlamda sürekli geliştirir, kendi kendine öğrenme için sorumluluk alır ve bunu gösterir.
- P.Ç. 15 :** Kişisel bakıma, hijyene, giyime ve görünümüne turizm işletmeciliğinin gerektirdiği şekilde özen gösterir.
- P.Ç. 16 :** Hizmet alanı ile ilgili fiziksel ortamı, araç gereçleri ve teknolojileri tanır, kullanır ve bakımını yaparak korur.
- P.Ç. 17 :** Farklı kültürleri tanır, anlar ve farklı kültürlerle iletişim kurar.
- P.Ç. 18 :** Atatürk ilkeleri ve inkılapları konusunda bilgiye sahip olur ve Cumhuriyet'in temel değerlerini benimser.
- P.Ç. 19 :** Dünya ve Türkiye kültür ve coğrafyası hakkında ayrıntılı bilgiye sahip olur ve bu bilgileri turizm arzı ve talebi açısından değerlendirir.
- P.Ç. 20 :** Turizm işletmelerinde hizmet verme süreçlerini bilir ve misafir memnuniyeti sağlayacak şekilde yerine getirir.
- P.Ç. 21 :** İlgi, yetenek, sosyal duyarlılık ve gönüllülük çerçevesinde kişisel değişime ve gelişime değer katan disiplinler arası alanlarda kendisini geliştirebilir.
- P.Ç. 22 :** Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarından (BM SKA) en az birini açıklar. BM SKA şunlardır: 1) yoksulluk, 2) açlık ,3) sağlıklı ve kaliteli yaşam, 4) nitelikli eğitim, 5) cinsiyet eşitliği, 6) temiz su ve sanitasyon, 7) erişilebilir temiz enerji, 8) insana yakışır iş ve ekonomik büyüme, 9) sanayi, yenilikçilik ve alt yapı, 10) eşitsizliklerin azaltımı, 11) sürdürülebilir şehirler ve topluluklar, 12) sorumlu tüketim ve üretim, 13) iklim eylemi, 14) sudaki yaşam, 15) karasal yaşam, 16) barış, adalet ve güçlü kurumlar, 17) amaçlar için ortak çaba
- Ö.Ç. 1 :** Bireylerarası iletişim ile ilgili temel kavramları tanımlayabilir.
- Ö.Ç. 2 :** Bireylerarası iletişim araçlarını açıklayabilir.
- Ö.Ç. 3 :** Bireylerarası iletişimin nasıl daha etkin kurulabileceğini açıklayabilir.
- Ö.Ç. 4 :** İletişim sürecini açıklayabilir.