

Dersin Amacı

Öğrencilerin turizm ve konaklama sektöründe kullanılan temel iletişim kalıplarını ve dil yapılarını doğru ve akıcı biçimde kullanabilmelerini sağlamak. Öğrencilerin telefon görüşmeleri, rezervasyon alma, misafir karşılama, sipariş alma, açıklama yapma ve şikâyetlerle ilgilenme gibi mesleki durumlarda etkili iletişim kurma becerilerini geliştirmek. Öğrencilerin mesleki bağlamda kibar ifadeler, rica cümleleri ve profesyonel üslup kullanarak müşteri ilişkilerini başarıyla yönetmelerini sağlamak. Öğrencilerin mesleki sözlü ve yazılı iletişimde dinleme, konuşma, okuma ve yazma becerilerini bütüncül olarak geliştirmek. Öğrencilerin bağımsız öğrenme, öz-düzeltilme ve eleştirel yansıtma becerilerini destekleyerek, yabancı dilde mesleki yeterliliklerini ilerletmelerini teşvik etmek.

Dersin İçeriği

Bu ders, turizm ve konaklama sektöründe kullanılan mesleki İngilizce iletişim becerilerinin geliştirilmesini amaçlamaktadır. Ders kapsamında öğrenciler; telefon görüşmelerini yönetme, bilgi verme, oda ve restoran rezervasyonları alma, misafir karşılama, barda servis yapma, yemek siparişi alma, tatlı ve içecekleri tanııtma, şarap hakkında konuşma, taleplerle ilgilenme ve şikâyetleri uygun biçimde karşılama gibi uygulamalı iletişim alanlarında yetkinlik kazanacaklardır. Bu bağlamda, öğrenciler hem temel hem de mesleki dilbilgisi yapıları (rica cümleleri, geniş zaman kullanımları, zaman edatları, iyelik sıfatları, karşılaştırmalar, edilgen yapılar vb.) üzerinde çalışarak dilsel doğruluk ve akıcılıklarını geliştireceklerdir. Ayrıca, mesleki terminoloji ve kelime dağarcığının kullanımına ağırlık verilerek, öğrencilerin sektör odaklı iletişim becerileri desteklenecektir. Ders, okuma, dinleme, konuşma ve yazma becerilerinin bütünelşik olarak geliştirilmesini hedeflemekte olup; rol yapma, diyalog, grup çalışması ve sınav tarzı etkinliklerle öğrenme süreci pekiştirilecektir.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

Highly Recommended I - English for the Hotel & Catering Industry (New Edition) -Ss Book/Workbook-Trish Stott & Rod Revell-Oxford

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Bu derste öğretim, öğrenci merkezli ve uygulamaya dayalı yöntemlerle yürütölmektedir. Dilbilgisi ve kelime öğretimi öğretmen anlatımı ve rehberli alıştırmalarla desteklenirken, iletişimsel beceriler rol yapma, diyalog canlandırmaları, grup çalışmaları ve sınıf içi tartışmalar aracılığıyla geliştirilir. Öğrenciler, özgün metinler, dinleme materyalleri ve vaka senaryoları üzerinde çalışarak mesleki bağlamlarda anlam çıkarma ve uygulama becerilerini pekiştirir. Yazma etkinlikleri kısa işlevsel metinlerden rapor ve incelemelere kadar çeşitlenmekte; konuşma etkinlikleri ise münazara, problem çözme görevleri ve müşteri-senaryo simölasyonlarını içermektedir. Süreç boyunca geribildirim, öz-düzeltilme ve akran değerlendirmesi yöntemleri kullanılmakta, böylece öğrencilerin bağımsız öğrenme ve eleştirel yansıtma becerileri desteklenmektedir.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Bu ders kapsamında öğrencilerin mesleki İngilizce becerilerini geliştirmelerine katkı sağlamak amacıyla ek etkinlikler ve kaynaklar önerilmektedir. Öğrencilerin mesleki terminolojiyi farklı bağlamlarda tanımaları için otel ve turizm sektörüne ilişkin özgün makale, broşür, menü ve çevrim içi materyallerden yararlanmaları teşvik edilmektedir. Ayrıca İngilizce filmler, belgeseller ve sektörle ilgili videolar izlenerek sınıf içi tartışmalar yapılması önerilmektedir. Öğrencilerin bireysel gelişimini desteklemek üzere kısa sunumlar, küçük ölçekli projeler ve portfolyo çalışmaları ile kendi öğrenme süreçlerini takip etmeleri hedeflenmektedir. Bu ek bileşenler, ders içeriğini tamamlayıcı nitelikte olup öğrencilerin farklı öğrenme stillerine hitap edecek şekilde planlanmıştır.

Dersin Verilişi

Yüz yüze

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Esmâ Abbasiöğlü Ünalır

Program Çıktısı

1. Turizm ve konaklama bağlamında kullanılan temel mesleki kelime ve ifadeleri hatırlayabilir ve günlük iletişimde kullanabilir.
2. Telefon görüşmeleri, rezervasyon alma, misafir karşılama ve sipariş alma gibi durumlarda kullanılan kalıpları tanımlayabilir ve uygun biçimde ifade edebilir.
3. Temel dilbilgisi yapıları (rica cümleleri, geniş zaman, iyelik sıfatları, edilgen yapılar vb.) ile verilen örnekleri eşleştirebilir ve benzer cümleler yazabilir.
4. Misafirlerle ilgili senaryolarda verilen diyalogları açıklayabilir, özetleyebilir ve kendi cümleleriyle yeniden ifade edebilir.
5. Farklı mesleki iletişim durumlarını (örn. şikâyet karşılama, bilgi verme) ayırt edebilir ve uygun dil yapılarıyla örnek verebilir.
6. Ders süresince edinilen bilgileri yeni iletişim durumlarına transfer edebilir ve farklı bağlamlarda uygulayabilir.
7. Öğrendiği içerikten hareketle mesleki iletişimin önemini gerekçelendirebilir ve profesyonel üslubu kullanmanın etkisini savunabilir.
8. Farklı konuşma ve yazma örneklerinden anlam çıkarabilir, uygun sonuçlar çıkarabilir ve gerektiğinde alternatif ifadelerle yeniden yazabilir.

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar Öğretim Metodları	Teorik	Uygulama
1	Telefon görüşmelerinde kullanılacak 3 kibar rica hazırlayınız.	Ders anlatımı, grup tartışması, tanışma etkinlikleri	Oryantasyon-Ders hedeflerinin tanıtımı	
2	Otel personelinin telefonla cevapladığı 3 yaygın durumu yazınız.	Ders anlatımı, rol yapma, ikili çalışma, rehberli alıştırmalar	Telefonla görüşme-Can/Could ve I'd like to yapıları ile ricada bulunmak	
3	"There is/There are" yapılarını kullanarak otelin mevcut imkânlarını anlatan 5 cümle yazınız.	Sunum, soru-cevap, diyaloglar, ikili çalışma	Misafire bilgi verme-Be (olmak) fiilinin geniş zamanı; Is there?/Are there?; There is/are; There isn't/aren't yapılarının öğrenilmesi ve kullanımı	
4	Bir misafire sorabileceğiniz 3 rezervasyon sorusu hazırlayınız.	Ders anlatımı, rol yapma, grup simülasyonu, rehberli alıştırmalar	Oda rezervasyonu alma-Do, Does; zaman edatları (on, at, in); from...to...	
5	Restoran açılış saatleri hakkında 5 örnek soru yazınız.	İkili çalışma, diyalog alıştırmaları, mini senaryo canlandırma	Restoran rezervasyonu alma-Tarihler; sıklık zarfları (always, often, sometimes, rarely, never)	
6	Tüm rezervasyonların dolu olduğu durumlar için 3 kibar reddetme cümlesi yazınız.	Ders anlatımı, rehberli alıştırmalar, soru-cevap, problem çözme	Kibar ve resmi açıklamalar yapma-Geniş Zaman (kısaltılmış yardımcı fiiller: isn't, don't, can't)	
7	3 satırlık bir check-in diyalogu hazırlayınız.	Rol yapma (otel giriş işlemi), ikili çalışma, sınıf tartışması	Misafir karşılama-İyelik sıfatları: my, your, his, her, our, their	
8	1-6. ünitelerdeki konuların tekrarı		Ara Sınav	
9	İçecek ikramı için 5 kibar ifade yazınız.	Rol yapma, diyaloglar, ikili çalışma, geribildirim	Barda servis yapma-Can, Could, Shall, Would you like yapıları ile rica etme ve öneride bulunma	
10	İçecek hazırlanışını adım adım anlatan 4 cümle yazınız.	Gösterim, rehberli alıştırmalar, grup çalışmaları	Talimat verme-Emir kipleri (take, fill, pour); sıra belirten zarflar (first, next, then, finally)	
11	Başlangıç ve içecek siparişi üzerine 3 kısa diyalog hazırlayınız.	Rol yapma (sipariş alma), ikili çalışma, diyaloglar	Yemek siparişi alma-a/an, some (miktar belirteçleri)	
12	5 tatlı adı bulunuz ve 2 öneri cümlesi yazınız.	Grup çalışması, rol yapma, soru-cevap	Tatlılar ve peynir-some, any (miktar belirteçleri)	
13	Prepare 3 sentences comparing two types of wine.	Lecture, guided practice, debates, pair work	Talking about beverages-Comparisons: -er than, more...than, not as...as	
14	Misafir taleplerine verilen 3 kibar cevap yazınız.	Rol yapma, sınıf tartışması, grup simülasyonu	Taleplerle ilgilenme-Yardım teklifleri: I'll get you some/one/another/some more	
15	1-13. üniteleri tekrar ediniz ve 5 gözden geçirme sorusu hazırlayınız.	Tekrar oturumu, sınav tarzı pratik, geribildirim	Yemekleri tanıtmak & Şikâyetlerle ilgilenme-Geniş Zaman Edilgen Yapı; Geçmiş Zaman	

Değerlendirme

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Final	0,00
Vize	40,00
Uygulama / Pratik	40,00
Rapor	20,00

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
Ö.Ç. 1																					
Ö.Ç. 2																					
Ö.Ç. 3																					
Ö.Ç. 4																					
Ö.Ç. 5																					
Ö.Ç. 6																					
Ö.Ç. 7																					
Ö.Ç. 8																					

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 görünüme 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 :** Turizm ve konaklama bağlamında kullanılan temel mesleki kelime ve ifadeleri hatırlayabilir ve günlük iletişimde kullanabilir.

- Ö.Ç. 2 :** Telefon görüşmeleri, rezervasyon alma, misafir karşılama ve sipariş alma gibi durumlarda kullanılan kalıpları tanımlayabilir ve uygun biçimde ifade edebilir.
- Ö.Ç. 3 :** Temel dilbilgisi yapıları (rica cümleleri, geniş zaman, iyelik sıfatları, edilgen yapılar vb.) ile verilen örnekleri eşleştirebilir ve benzer cümleler yazabilir.
- Ö.Ç. 4 :** Misafirlerle ilgili senaryolarda verilen diyalogları açıklayabilir, özetleyebilir ve kendi cümleleriyle yeniden ifade edebilir.
- Ö.Ç. 5 :** Farklı mesleki iletişim durumlarını (örn. şikâyet karşılama, bilgi verme) ayırt edebilir ve uygun dil yapılarıyla örnek verebilir.
- Ö.Ç. 6 :** Ders süresince edinilen bilgileri yeni iletişim durumlarına transfer edebilir ve farklı bağlamlarda uygulayabilir.
- Ö.Ç. 7 :** Öğrendiği içerikten hareketle mesleki iletişimin önemini gerekçelendirebilir ve profesyonel üslubu kullanmanın etkisini savunabilir.
- Ö.Ç. 8 :** Farklı konuşma ve yazma örneklerinden anlam çıkarabilir, uygun sonuçlar çıkarabilir ve gerektiğinde alternatif ifadelerle yeniden yazabilir.