

Dersin Amacı

Hizmet Sektöründe en önemli konuların başında gelen iletişim konusunda gerekli tüm eğitimleri vererek sektöre hazır olunmasının sağlanması.

Dersin İçeriği

Sözlü, Sözsüz, Yazılı, Grafiksel, Kitlesele, Örgütsel, İkna edici iletişim çeşitleri ile birlikte kültürler arası iletişim ve turizm ilişkisini incelenecektir. Sosyal medya ve turizm ilişkisine değindikten sonra Pazarlama iletişimi ve misafir şikayet yönetimi konularına değinilecektir.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

1) ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ , AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ, İletişime Giriş, ISBN: 978-975-442-910-7 ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ YAYINI, ERZURUM, 2017 2) Genel ve Teknik İletişim, Erhan ARSLAN VE Ayla ERTÜRK, Lisans Yayıncılık, 2007

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Programda belirlenen gün saat ve sınıfta teorik olarak işlenecektir.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Sektör temsilcilerinden turizm pazarlaması konusunda uzmanlaşmış kişilerin derse davet edilerek güncel iletişim teknikleri ve sistemleri konusunda bilgi aktarmaları sağlanacaktır.

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğr. Gör. Mehmet Contu

Dersin Verilişi

Sınıf ortamında Teorik ve sahada uygulamalı olarak interaktif şekilde verilecektir. internet, kitap vb yazılı kaynaklar kullanılacaktır.

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Kayhan Karakaya

Program Çıktısı

1. İletişim kavramını ve süreci detaylıca öğrenilir.
2. Dil, Kültür ve iletişim arasındaki ilişkiyi kavrar.
3. İletişim modellerini öğrenir.
4. İletişim türlerini öğrenerek özellikleri hakkında fikir sahibi olur.
5. Kişiler arası iletişimin hangi şartlar çerçevesinde gerçekleştiğini bilir.
6. Kurum içi iletişimin hangi şartlarda gerçekleştiğini ve kurum içi iletişimi olumsuz etkileyen faktörleri neler olduğunu öğrenir.
7. Kitle iletişim araçları ve türlerini kavrar.
8. Kurumsal iletişim ne demektir ve önemi nedir sorularının cevabını bilir.
9. İletişim ve halkla ilişkilerin birbirleri ile ilişkisi konusunda bilgi sahibi olur.
10. Siyasal iletişim denince ne anlaması gerektiğini kavrar.
11. Medya okuryazarlığı konusunda detaylı bilgi sahibi olur.
12. Uluslararası iletişim denilince ne anlamalıyız sorusunun cevabını bilir.
13. Yeni iletişim teknolojilerinin neler olduğunu öğrenir.
14. İletişim ve etik arasındaki ilişkinin detaylarını kavrar.

Haftalık İçerikler

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik	Uygulama
1	Düzenlenmiş ders notlarından ' İletişim Kavramı ve İletişim Türleri ' konusunun 22 sayfasına çalışılacak. Ayrıca İletişime Giriş Kitabından ' İletişim Kavramı ve Süreci ' konusunun 19 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konuyu pekiştirme	İletişim Kavramı ve Süreci	
2	Düzenlenmiş ders notlarından ' Sözlü İletişim ' konusunun 20 sayfasına çalışılacak. Ayrıca İletişime Giriş Kitabından ' Dil, Kültür ve İletişim ' konusunun 18 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konuyu pekiştirme	Dil, Kültür ve İletişim	
3	Düzenlenmiş ders notlarından ' Sözsüz İletişim - 1 ' konusunun 17 sayfasına çalışılacak. Ayrıca İletişime Giriş Kitabından ' İletişim Modelleri ' konusunun 16 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konuyu pekiştirme	İletişim Modelleri	
4	Düzenlenmiş ders notlarından ' Sözsüz İletişim - 2 ' konusunun 17 sayfasına çalışılacak. Ayrıca İletişime Giriş Kitabından ' İletişim Türleri ' konusunun 17 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konuyu pekiştirme	İletişim Türleri	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik	Uygulama
5	Düzenlenmiş ders notlarından ' Yazılı İletişim ' konusunun 9 sayfasına çalışılacak. Ayrıca İletişime Giriş Kitabından ' Kişilerarası İletişim ' konusunun 18 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konuyu pekiştirme	Kişilerarası İletişim	
6	Düzenlenmiş ders notlarından ' Grafiksel İletişim ' konusunun 15 sayfasına çalışılacak. Ayrıca İletişime Giriş Kitabından ' Kurum İçi İletişim ' konusunun 21 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konuyu pekiştirme	Kurum İçi İletişim	
7	Düzenlenmiş ders notlarından ' Kitle İletişimi ' konusunun 10 sayfasına çalışılacak. Ayrıca İletişime Giriş Kitabından ' Kitle İletişim Araçları ve Türleri ' konusunun 20 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konuyu pekiştirme	Kitle İletişim Araçları ve Türleri	
8				VİZE SINAVI	
9	Düzenlenmiş ders notlarından ' Örgütsel İletişim ' konusunun 19 sayfasına çalışılacak. Ayrıca İletişime Giriş Kitabından ' Kurumsal İletişim ' konusunun 20 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konuyu pekiştirme	Kurumsal İletişim	
10	Düzenlenmiş ders notlarından ' İkna Edici İletişim ' konusunun 11 sayfasına çalışılacak. Ayrıca İletişime Giriş Kitabından ' İletişim ve Halkla İlişkiler ' konusunun 22 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konuyu pekiştirme	İletişim ve Halkla İlişkiler	
11	Düzenlenmiş ders notlarından ' Kültürlerarası İletişim ve turizm ' konusunun 17 sayfasına çalışılacak. Ayrıca İletişime Giriş Kitabından ' Siyasal İletişim ' konusunun 23 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemiyle konunun pekiştirilmesi	Siyasal İletişim	
12	Düzenlenmiş ders notlarından ' Sosyal Medya ve turizm ' konusunun 11 sayfasına çalışılacak. Ayrıca İletişime Giriş Kitabından ' Medya Okuryazarlığı ' konusunun 19 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konuyu pekiştirme	Medya Okuryazarlığı	
13	Düzenlenmiş ders notlarından ' Pazarlama İletişimi ' konusunun 16 sayfasına çalışılacak. Ayrıca İletişime Giriş Kitabından ' Uluslararası İletişim ' konusunun 24 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konuyu pekiştirme	Uluslararası İletişim	
14	Düzenlenmiş ders notlarından ' İletişim aracı olarak sosyal medya ' konusunun 12 sayfasına çalışılacak. Ayrıca İletişime Giriş Kitabından ' Yeni İletişim Teknolojileri ' konusunun 20 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konuyu pekiştirme	Yeni İletişim Teknolojileri	
15	Düzenlenmiş ders notlarından ' Misafir şikayet yönetimi' konusunun 18 sayfasına çalışılacak. Ayrıca İletişime Giriş Kitabından ' İletişim ve Etik ' konusunun 22 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konuyu pekiştirme	İletişim ve Etik	

İş Yükleri

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
Vize	1	1,00
Final	1	1,00
Ara Sınav Hazırlık	7	1,00
Final Sınavı Hazırlık	7	1,00
Derse Katılım	14	1,00
Ödev	10	2,00
Teorik Ders Anlatım	14	2,00
Tartışmalı Ders	14	1,00
Araştırma Sunumu	10	2,00

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Ara Sınav	40,00
Final	60,00

Seyahat-Turizm ve Eğlence Hizmetleri Bölümü / TURİST REHBERLİĞİ X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

	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	P.Ç. 23	P.Ç. 24
Ö.Ç. 1				1				1	1	1		1		1						1	1	1		1
Ö.Ç. 2						1	1	1				1				1				1	1	1	1	1
Ö.Ç. 3	1			1		1		1	1	1	1	1		1		1					1	1	1	1
Ö.Ç. 4	1			1		1		1	1	1	1	1		1		1					1	1	1	1
Ö.Ç. 5		1	1	1				1	1	1	1	1					1				1	1	1	1
Ö.Ç. 6			1	1					1	1	1	1					1	1						
Ö.Ç. 7												1									1			
Ö.Ç. 8				1					1			1					1			1		1		
Ö.Ç. 9												1									1	1		1
Ö.Ç. 10			1					1								1				1				
Ö.Ç. 11													1	1		1					1	1		1
Ö.Ç. 12													1			1				1	1	1	1	
Ö.Ç. 13				1					1													1		1
Ö.Ç. 14																				1				1

Tablo :

P.Ç. 1 : Turist rehberliği ile ilgili temel kavramları tanımlar.

P.Ç. 2 : Seyahat hizmetleri ve turist rehberliği alanındaki yasal düzenlemeler ve mesleki standartları bilir.

P.Ç. 3 : Turizm ve Seyahat İşletmelerinin etkilendiği iç ve dış çevresel faktörleri bilir.

P.Ç. 4 : Seyahat işletmelerinde verilen tanıtım, bilgilendirme, rehberlik, ulaşım, toplantı-kongre organizasyonu ve diğer hizmetlerin nasıl organize edildiğini ve sunulduğunu bilir.

P.Ç. 5 : En az bir yabancı dili, Avrupa Dil Portföyü A2 düzeyinde bilir.

P.Ç. 6 : Okulda ve staj çalışmalarında edindiği teorik ve pratik bilgileri sektörde rahatlıkla uygular.

P.Ç. 7 : Okulda ve staj çalışmalarında edindiği yabancı dil bilgisini sektörde kullanır.

P.Ç. 8 : Edindiği teorik ve pratik deneyimle, sektörde karşılaştığı sorunları analiz eder ve çözüm üretir.

P.Ç. 9 : İletişim gücü yüksektir ve ekip çalışmasına uyum sağlar.

P.Ç. 10 : Astları ve üstleriyle etkili ve sağlıklı iletişim kurar.

- SEYAHAT - TURİZM VE EĞLENCE HİZMETLERİ BÖLÜMÜ / TURİST REHBERLİĞİ X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

[illegible]

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	P.Ç. 23	P.Ç. 24	P.Ç. 25	P.Ç. 26
Ö.Ç. 6																									
Ö.Ç. 7																									
Ö.Ç. 8																									
Ö.Ç. 9																									
Ö.Ç. 10																									
Ö.Ç. 11																									
Ö.Ç. 12																									
Ö.Ç. 13																									
Ö.Ç. 14																									

Tablo :

- P.Ç. 1 :** Turist rehberliği ile ilgili temel kavramları tanımlar.
- P.Ç. 2 :** Seyahat hizmetleri ve turist rehberliği alanındaki yasal düzenlemeler ve mesleki standartları bilir.
- P.Ç. 3 :** Turizm ve Seyahat İşletmelerinin etkilendiği iç ve dış çevresel faktörleri bilir.
- P.Ç. 4 :** Seyahat işletmelerinde verilen tanıtım, bilgilendirme, rehberlik, ulaşım, toplantı-kongre organizasyonu ve diğer hizmetlerin nasıl organize edildiğini ve sunulduğunu bilir.
- P.Ç. 5 :** En az bir yabancı dili, Avrupa Dil Portföyü A2 düzeyinde bilir.
- P.Ç. 6 :** Okulda ve staj çalışmalarında edindiği teorik ve pratik bilgileri sektörde rahatlıkla uygular.
- P.Ç. 7 :** Seyahat işletmelerinde kullanılan bilgisayar otomasyon sistemlerinin nasıl çalıştığını bilir ve bu sistemleri kullanır.
- P.Ç. 8 :** Okulda ve staj çalışmalarında edindiği yabancı dil bilgisini sektörde kullanır.
- P.Ç. 9 :** Edindiği teorik ve pratik deneyimle, sektörde karşılaştığı sorunları analiz eder ve çözüm üretir.
- P.Ç. 10 :** İletişim gücü yüksektir ve ekip çalışmasına uyum sağlar.
- P.Ç. 11 :** Astları ve üstleriyle etkili ve sağlıklı iletişim kurar.
- P.Ç. 12 :** İş yoğunluğu, stres ve baskı altında çalışabilme yeteneğine sahiptir.
- P.Ç. 13 :** Seyahat işletmelerinde yapılan acenta işlemleri, tur planlama, tur operatörlüğü ve operasyon yönetimi, rehberlik hizmetleri uygulamalarını bilir ve bu uygulamalarda aktif görev alır.
- P.Ç. 14 :** Türkiye'nin tarihi ve turistik yerleri hakkında detaylı bilgiye sahip olur.
- P.Ç. 15 :** Kültür turlarında gruplara liderlik ederek, ziyaret edilen bölgelerin kültürel ve coğrafi özelliklerini ayrıntılı olarak tanıtır.
- P.Ç. 16 :** İlk yardımın temel kuralları hakkında bilgi sahibi olur.
- P.Ç. 17 :** Çeşitli dini inanışlar, mitoloji, sanat tarihi, arkeoloji konularında uzmanlaşarak, bu bilgilerini kültür turları sırasında yerli ve yabancı turistlere aktararak bulundukları bölgeyi ve ülkeyi tanıtım görevini yapar.
- P.Ç. 18 :** Birlikte çalıştığı arkadaşlarına yardım eder ve astlarını sürekli eğiterek gelişmelerini sağlar.
- P.Ç. 19 :** Üstlerine karşı saygılıdır ve onlardan aldığı görevleri eksiksiz yerine getirerek, kriz anlarında kendi çözümünü kendisi üretir.
- P.Ç. 20 :** Görevi ile ilgili rapor hazırlar ve üstlerine sunar.
- P.Ç. 21 :** Olağandışı durumlarda kendi görevi dışında kalan görevleri de yerine getirerek çalışma arkadaşlarına yardım eder.
- P.Ç. 22 :** Ulusal ve etik değerlere bağlıdır, yaptığı çalışmalarda bu değerlere özen gösterir.

- P.Ç. 23 :** Mesleği ile ilgili yenilikleri sürekli takip eder ve kendini sürekli geliştirir.
- P.Ç. 24 :** Dünya ülkelerindeki turizm ve seyahat faaliyetleri hakkında bilgi sahibi olur.
- P.Ç. 25 :** Dünya üzerindeki değişik dinlerin tarihi ve temel kuralları hakkında bilgi sahibi olur.
- P.Ç. 26 :** Herhangi bir konuyu anlaşılır bir şekilde sunma yeteneği kazanır.
- Ö.Ç. 1 :** İletişim kavramını ve süreci detaylıca öğrenilir.
- Ö.Ç. 2 :** Dil, Kültür ve iletişim arasındaki ilişkiyi kavrar.
- Ö.Ç. 3 :** İletişim modellerini öğrenir.
- Ö.Ç. 4 :** İletişim türlerini öğrenerek özellikleri hakkında fikir sahibi olur.
- Ö.Ç. 5 :** Kişiler arası iletişimin hangi şartlar çerçevesinde gerçekleştiğini bilir.
- Ö.Ç. 6 :** Kurum içi iletişimin hangi şartlarda gerçekleştiğini ve kurum içi iletişimi olumsuz etkileyen faktörleri neler olduğunu öğrenir.
- Ö.Ç. 7 :** Kitle iletişim araçları ve türlerini kavrar.
- Ö.Ç. 8 :** Kurumsal iletişim ne demektir ve önemi nedir sorularının cevabını bilir.
- Ö.Ç. 9 :** İletişim ve halkla ilişkilerin birbirleri ile ilişkisi konusunda bilgi sahibi olur.
- Ö.Ç. 10 :** Siyasal iletişim denince ne anlaması gerektiğini kavrar.
- Ö.Ç. 11 :** Medya okuryazarlığı konusunda detaylı bilgi sahibi olur.
- Ö.Ç. 12 :** Uluslararası iletişim denilince ne anlamalıyız sorusunun cevabını bilir.
- Ö.Ç. 13 :** Yeni iletişim teknolojilerinin neler olduğunu öğrenir.
- Ö.Ç. 14 :** İletişim ve etik arasındaki ilişkinin detaylarını kavrar.