

Objectives of the Course

Ensuring that the sector is ready by providing all necessary training on communication, which is one of the most important issues in the Service Sector.

Course Contents

Verbal, nonverbal, written, graphic, mass, organizational, and persuasive communication types will be examined, along with the relationship between intercultural communication and tourism. After addressing the relationship between social media and tourism, marketing communications and guest complaint management will be addressed.

Recommended or Required Reading

1) ATATÜRK UNIVERSITY, FACULTY OF OPEN EDUCATION, Introduction to Communication, ISBN: 978-975-442-910-7 ATATÜRK UNIVERSITY FACULTY OF OPEN EDUCATION PUBLICATION, ERZURUM, 2017 2) General and Technical Communication, Erhan ARSLAN AND Ayla ERTÜRK, Lisans Publishing, 2007

Planned Learning Activities and Teaching Methods

It will be taught theoretically on the day, time and in the classroom specified in the program.

Recommended Optional Programme Components

Industry representatives who are experts in tourism marketing will be invited to the course to provide information on current communication techniques and systems.

Instructor's Assistants

Lecturer Mehmet Contu

Presentation Of Course

It will be taught interactively, both theoretically and practically in the classroom. Written resources such as the internet, books, etc. will be used.

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Kayhan Karakaya

Program Outcomes

1. The concept and process of communication are learned in detail.
2. Understands the relationship between language, culture and communication.
3. Learn communication models.
4. By learning the types of communication, one gets an idea about their characteristics.
5. Knows the conditions under which interpersonal communication takes place.
6. Learns under what conditions internal communication takes place and what factors negatively affect internal communication.
7. Understands mass communication tools and their types.
8. Knows the answers to questions such as what corporate communication means and its importance.
9. Have knowledge about the relationship between communication and public relations.
10. Understands what political communication means.
11. Have detailed information about media literacy.
12. He knows the answer to the question of what we should understand when it comes to international communication
13. Learn what new communication technologies are.
14. Understands the details of the relationship between communication and ethics.

Weekly Contents

Order	PreparationInfo	Laboratory	TeachingMethods	Theoretical	Practise
1	22 pages of the topic "The Concept and Types of Communication" will be studied from the edited lecture notes. Additionally, 19 pages of the topic "The Concept and Process of Communication" will be studied from the Introduction to Communication book.		Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Concept and Process of Communication	
2	You will study 20 pages of "Oral Communication" from the edited lecture notes. You will also study 18 pages of "Language, Culture, and Communication" from the Introduction to Communication book.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konuyu pekiştirme	Language, Culture and Communication	
3	17 pages of the topic "Non-Verbal Communication - 1" will be studied from the edited lecture notes. Also, 16 pages of the topic "Communication Models" from the Introduction to Communication book will be studied.		Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Communication Models	
4	17 pages of the topic "Non-Verbal Communication - 2" will be studied from the edited lecture notes. Also, 17 pages of the topic "Types of Communication" from the Introduction to Communication book will be studied.		Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Types of Communication	

Order	PreparationInfo	Laboratory	TeachingMethods	Theoretical	Practise
5	You will study 9 pages of "Written Communication" from the edited lecture notes. You will also study 18 pages of "Interpersonal Communication" from the Introduction to Communication book.		Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Interpersonal Communication	
6	15 pages of "Graphic Communication" will be studied from the edited lecture notes. Additionally, 21 pages of "Internal Communication" will be studied from the Introduction to Communication book.		Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Internal Communications	
7	10 pages of "Mass Communication" will be studied from the edited lecture notes. Additionally, 20 pages of "Mass Communication Tools and Types" will be studied from the Introduction to Communication book.		Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Mass Media and Its Types	
8				VISA EXAM	
9	19 pages of "Organizational Communication" will be studied from the edited lecture notes. Additionally, 20 pages of "Corporate Communication" will be studied from the Introduction to Communication book.		Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Corporate Communications	
10	You will study 11 pages of "Persuasive Communication" from the edited lecture notes. You will also study 22 pages of "Communication and Public Relations" from the Introduction to Communication book.		Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Communications and Public Relations	
11	17 pages of "Intercultural Communication and Tourism" will be studied from the edited lecture notes. 23 pages of "Political Communication" will also be studied from the Introduction to Communication book.		Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Political Communication	
12	11 pages of the topic "Social Media and Tourism" will be studied from the edited lecture notes. Additionally, 19 pages of the topic "Media Literacy" from the Introduction to Communication book will be studied.		Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Media Literacy	
13	You will study 16 pages of "Marketing Communications" from the edited lecture notes. You will also study 24 pages of "International Communication" from the Introduction to Communication book.		Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	International Communications	
14	12 pages of "Social Media as a Communication Tool" will be studied from the edited lecture notes. Additionally, 20 pages of "New Communication Technologies" will be studied from the Introduction to Communication book.		Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	New Communication Technologies	
15	You will study 18 pages of "Guest Complaint Management" from the edited lecture notes. You will also study 22 pages of "Communication and Ethics" from the Introduction to Communication book.		Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Communication and Ethics	

Workload

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
Vize	1	1,00
Final	0	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

Assesments

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

Seyahat-Turizm ve Eğlence Hizmetleri Bölümü / TURİZM VE SEYAHAT HİZMETLERİ X Learning Outcome Relation

	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
L.O. 1				1					1	1		1		1			1		1	1		1
L.O. 2			1	1		1			1	1	1		1	1	1	1	1	1			1	1
L.O. 3			1	1			1		1	1	1		1	1	1							1
L.O. 4			1	1			1		1	1	1		1	1	1				1			1
L.O. 5				1					1	1	1		1	1	1				1			1
L.O. 6				1			1			1	1	1	1	1		1		1	1	1		1
L.O. 7																1						
L.O. 8															1		1	1	1	1	1	1
L.O. 9											1					1					1	1
L.O. 10	1	1							1												1	
L.O. 11																						1
L.O. 12																					1	
L.O. 13		1	1	1										1	1							1
L.O. 14		1									1						1	1		1	1	1

Table :

- P.O. 1 : Turizm ve Seyahat İşletmeciliği ile ilgili temel kavramları tanımlar.
- P.O. 2 : Turizm ve Seyahat İşletmeciliği alanındaki yasal düzenlemeler ve mesleki standartları bilir.
- P.O. 3 : Turizm ve Seyahat İşletmelerinin etkilendiği iç ve dış çevresel faktörleri bilir.
- P.O. 4 : Seyahat işletmelerinde verilen tanıtım, bilgilendirme, rehberlik, ulaşım, toplantı-kongre organizasyonu ve diğer hizmetlerin nasıl organize edildiğini ve sunulduğunu bilir.
- P.O. 5 : En az bir yabancı dili, Avrupa Dil Portföyü A2 düzeyinde bilir.
- P.O. 6 : Okulda ve staj çalışmalarında edindiği teorik ve pratik bilgileri sektörde rahatlıkla uygular.

- P.O. 7 :** Seyahat işletmelerinde kullanılan bilgisayar otomasyon sistemlerinin nasıl çalıştığını bilir ve bu sistemleri kullanır.
- P.O. 8 :** Okulda ve staj çalışmalarında edindiği yabancı dil bilgisini sektörde kullanır.
- P.O. 9 :** Edindiği teorik ve pratik deneyimle, sektörde karşılaştığı sorunları analiz eder ve çözüm üretir.
- P.O. 10 :** İletişim gücü yüksektir ve ekip çalışmasına uyum sağlar.
- P.O. 11 :** Astları ve üstleriyle etkili ve sağlıklı iletişim kurar.
- P.O. 12 :** İş yoğunluğu, stres ve baskı altında çalışabilme yeteneğine sahiptir.
- P.O. 13 :** Seyahat işletmelerinde yapılan acenta işlemleri, tur planlama, tur operatörlüğü ve operasyon yönetimi uygulamalarını bilir ve bu uygulamalarda aktif görev alır.
- P.O. 14 :** Rezervasyon alma, otel ve diğer konaklama işletmeleri ile koordinasyon kurma, müşteri ilişkileri yönetimi, hesap işleme, muhasebe ve kayıt işlemlerini bilir ve uygular.
- P.O. 15 :** Satış pazarlama, kongre ve fuar organizasyonlarında ekip elemanı olarak takım çalışmasına katılır.
- P.O. 16 :** Ulaşım hizmeti veren bütün seyahat işletmeleri ile ilgili rezervasyon ve biletleme işlemlerinin nasıl yapıldığını bilir ve bu uygulamalarda aktif görev alır.
- P.O. 17 :** Birlikte çalıştığı arkadaşlarına yardım eder ve astlarını sürekli eğiterek gelişmelerini sağlar.
- P.O. 18 :** Üstlerine karşı saygılıdır ve onlardan aldığı görevleri eksiksiz yerine getirerek, kriz anlarında kendi çözümünü kendisi üretir.
- P.O. 19 :** Görevi ile ilgili rapor hazırlar ve üstlerine sunar.
- P.O. 20 :** Olağandışı durumlarda kendi görevi dışında kalan görevleri de yerine getirerek çalışma arkadaşlarına yardım eder.
- P.O. 21 :** Ulusal ve etik değerlere bağlıdır, yaptığı çalışmalarda bu değerlere özen gösterir.
- P.O. 22 :** Mesleği ile ilgili yenilikleri sürekli takip eder ve kendini sürekli geliştirir.
- L.O. 1 :** İletişim kavramını ve süreci detaylıca öğrenilir.
- L.O. 2 :** Dil, Kültür ve iletişim arasındaki ilişkiyi kavrar.
- L.O. 3 :** İletişim modellerini öğrenir.
- L.O. 4 :** İletişim türlerini öğrenerek özellikleri hakkında fikir sahibi olur.
- L.O. 5 :** Kişiler arası iletişimin hangi şartlar çerçevesinde gerçekleştiğini bilir.
- L.O. 6 :** Kurum içi iletişimin hangi şartlarda gerçekleştiğini ve kurum içi iletişimi olumsuz etkileyen faktörleri neler olduğunu öğrenir.
- L.O. 7 :** Kitle iletişim araçları ve türlerini kavrar.
- L.O. 8 :** Kurumsal iletişim ne demektir ve önemi nedir sorularının cevabını bilir.
- L.O. 9 :** İletişim ve halkla ilişkilerin birbirleri ile ilişkisi konusunda bilgi sahibi olur
- L.O. 10 :** Siyasal iletişim denince ne anlaması gerektiğini kavrar.
- L.O. 11 :** Medya okuryazarlığı konusunda detaylı bilgi sahibi olur.
- L.O. 12 :** Uluslararası iletişim denilince ne anlamalıyız sorusunun cevabını bilir.
- L.O. 13 :** Yeni iletişim teknolojilerinin neler olduğunu öğrenir.
- L.O. 14 :** İletişim ve etik arasındaki ilişkinin detaylarını kavrar.