



# Gaziantep Üniversitesi

Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu  
İKRAM HİZMETLERİ

TİH167 Protokol Bilgisi					
Yarıyıl	Kodu	Adı	T+U	Kredi	AKTS
2	TİH167	Protokol Bilgisi	2	2	2

Öğretim Türü	Dersin Dili	Dersin Düzeyi	Dersin Staj Durumu	Dersin Türü
Örgün Öğretim	Türkçe	Meslek Yüksekokulu	Yok	Zorunlu

Bölümü/Programı	Ön Koşul	Dersin Koordinatörü	Dersi Veren	Dersin Yardımcıları
İKRAM HİZMETLERİ		Yok	Öğr.Gör.Dr. Sevgi KANIGÜR	Yok

#### Dersin Amacı :

İş dünyasında ve sosyal hayatta kullanılacak protokol bilgilerinin kazandırarak, bu bilgileri uygun yer ve zamanda iletişim içinde bulunduğu kişi ve kurumlarla çalışırken davranış olarak sergileme ve uygulama becerisini geliştirmektir.

#### Ders İçeriği :

Sosyal davranış protokolünü uygulamak, Kurum ve kuruluşlarda protokolü uygulamak, Kurumsal etkinliklerde protokolü uygulamak, Kişisel bakımını yapmak, Kıyafet ve aksesuar seçmek, Hak arama süreci

**Yöntem ve Teknikleri :** Düz anlatım, problem çözme, tartışma yöntemleri

#### Dersin Kaynakları

##### Kaynaklar

Anadolu Üniversitesi ders notları  
Ünlütürk, Alptekin. Sosyal Davranış Kuralları ve Protokol, İstanbul: Dost Yayınları, 2002.

#### Ders Yapısı

Matematik ve Temel Bilimler	:	Eğitim Bilimleri	:
Mühendislik Bilimleri	:	Fen Bilimleri	:
Mühendislik Tasarımı	:	Sağlık Bilimleri	:
Sosyal Bilimler	: 90	Alan Bilgisi	: 10

#### Ders Konuları

Hafta	Konu	Ön Hazırlık	Dökümanlar
1	Dönem ders akışı hakkında genel bilgi ve derse genel giriş		Derse ders saati içinde katılımda bulunmak
2	Protokol Kavramının Tanımı, anlamı, tarihçesi, protokol mevzuatı		Öğrenci derse, işlenecek konu ile ilgili ön hazırlık yaparak gelmelidir.
3	Terbiye, nezaket, görgü ve zerafet kuralları		Öğrenci derse, işlenecek konu ile ilgili ön hazırlık yaparak gelmelidir.
4	Protokol listeleri: Ankara'da uygulanan devlet protokol listesi, illerde uygulanan protokol listesi, yabancı konuklar şeref salonu protokol listesi		Öğrenci derse, işlenecek konu ile ilgili ön hazırlık yaparak gelmelidir.
5	Toplumsal yaşamı düzenleyen kurallar: Toplumsal yaşamda birey toplum ilişkisi ve sosyal roller, toplumsal barış açısından düzenleyici kuralların önemi, halka açık, kapalı ortamlarda uygulanan protokol		Öğrenci derse, işlenecek konu ile ilgili ön hazırlık yaparak gelmelidir.
6	İş yaşamını düzenleyen kurallar: İş yaşamında örgüt hiyerarşi ve protokol kuralları, iş yaşamını düzenleyen kuralların, iş tatminine ve çalışma barışına etkisi		Öğrenci derse, işlenecek konu ile ilgili ön hazırlık yaparak gelmelidir.
7	Ara sınav		
8	Kurum ve kuruluşlarda protokol: Hitaplar, tanışma ve tanışmalar, selamlaşma, tokalaşma vb.		Öğrenci derse, işlenecek konu ile ilgili ön hazırlık yaparak gelmelidir.
9	Yazılı ve sözlü iletişimde protokol: Kartvizit protokolu, mektuplarda hitap şekilleri, imza, konuşma ve dinleme protokolu		Öğrenci derse, işlenecek konu ile ilgili ön hazırlık yaparak gelmelidir.
10	Açılış, törenler ve konuşmalarda protokol kuralları, bayrak protokolu		Öğrenci derse, işlenecek konu ile ilgili ön hazırlık yaparak gelmelidir.
11	Toplantı protokolu		Öğrenci derse, işlenecek konu ile ilgili ön hazırlık yaparak gelmelidir.
12	Davet ve ziyaret protokolu: Yemeklerde, hediyeleşmede, çiçek göndermede vb.		Öğrenci derse, işlenecek konu ile ilgili ön hazırlık yaparak gelmelidir.
13	Yarı yıl sonu sınavı		

#### Ders İçin Önerilen Diğer Dersler

TİHSAB014 MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

#### Dersin Öğrenme Çıktıları

Sıra No	Açıklama
Ö01	Görgü ve protokol kavramlarını açıklar.
Ö02	Temel görgü ve protokol kurallarını uygular.
Ö03	Konuşurken ve yazarken görgü ve protokol kurallarını uygular.
Ö04	Çeşitli ortamlarda geçerli görgü ve protokol kurallarını uygular.

#### Programın Öğrenme Çıktıları

Sıra No	Açıklama
P02	İş sağlığı ve güvenliği, çevre bilinci ve kalite süreçleri hakkında bilgi sahibi olur.
P06	Bilgi ve beceriler düzeyinde düşüncelerini yazılı ve sözlü iletişim yolu ile etkin biçimde sunabilir, anlaşılır biçimde ifade eder
P01	Mesleği ile ilgili temel, güncel ve uygulamalı bilgilere sahip olur.
P07	Alanı ile ilgili uygulamalarda karşılaşılan ve öngörülemez karmaşık sorunları çözmek için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
P08	Kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme konularında farkındalığa sahiptir.
P13	Rezervasyon alma, karşılama, hesap işleme, muhasebe ve kayıt işlemlerini yapar.
P09	Alanı ile ilgili verilerin toplanması, uygulanması ve sonuçlarının duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere sahiptir.
P10	Bir yabancı dili kullanarak alanındaki bilgileri takip eder ve meslektaşları ile iletişim kurar
P11	İşletmelerin organizasyon yapısını ve iş süreçlerini açıklar.
P12	Yiyecek içecek hizmetlerinde beslenme ilkeleri, menü planlama, üretim, mutfak, servis hizmetleri ve atık azaltımı süreçlerini açıklar.
P03	Mesleği için güncel gelişmeleri ve uygulamaları takip eder, etkin şekilde kullanır
P04	Mesleği ile ilgili bilişim teknolojilerini (yazılım, program, animasyon vb.) etkin kullanır
P05	Mesleki problemleri ve konuları bağımsız olarak analitik ve eleştirel bir yaklaşımla değerlendirme ve çözüm önerisini sunabilme becerisine sahiptir.

Değerlendirme Ölçütleri		
Yarıyıl Çalışmaları	Sayısı	Katkı
Ara Sınav	1	%40
Kısa Sınav	0	%0
Ödev	0	%0
Devam	0	%0
Uygulama	0	%0
Proje	0	%0
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	%60
<b>Toplam</b>		<b>%100</b>

AKTS Hesaplama İçeriği			
Etkinlik	Sayısı	Süresi	Toplam İş Yüğü Saati
Ders Süresi	12	2	24
Sınıf Dışı Ç. Süresi	12	2	24
Ödevler	0	0	0
Sunum/Seminer Hazırlama	0	0	0
Ara Sınavlar	1	6	6
Uygulama	0	0	0
Laboratuvar	0	0	0
Proje	0	0	0
Yarıyıl Sonu Sınavı	1	6	6
<b>Toplam İş Yüğü</b>			<b>60</b>
<b>AKTS Kredisi</b>			<b>2</b>

Dersin Öğrenme Çıktılarının Programın Öğrenme Çıktılarına Katkıları													
Katkı Düzeyi: 1: Çok düşük 2: Düşük 3: Orta 4: Yüksek 5: Çok yüksek													
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13
<b>Tüm</b>	4	5	4	4	5	3	4	5	4	1	4	3	3
<b>Ö01</b>	3	5	3	3	5	4	4	5	3	1	3	2	3
<b>Ö02</b>	4	5	4	4	5	3	4	5	3	1	4	3	2
<b>Ö03</b>	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	3	2	2
<b>Ö04</b>	4	4	4	5	5	3	5	4	4	1	4	3	3