



**YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ SORGUN MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**OTEL LOKANTA VE İKRAM HİZMETLERİ BÖLÜMÜ 2021 DERS ÖĞRETİM PLANI**

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
GIS001	Genel İşletme	I	Z	3+0+0	3	4	Türkçe

**DERS BİLGİLERİ**

<b>Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)</b>	İşletme kavramına giriş, İşletme ve işletme türlerinin tanımlanması, Misyon, vizyon, ilkeler, amaç ve hedefler, İşletmenin Fonksiyonları, Yönetimin fonksiyonları; Planlama, örgütlenme, yöneltme, Eşgüdüm ve Denetim, Kriz yönetimi, Halkla ilişkiler.
<b>Dersin Amacı</b>	İşletmecilikle ilgili temel kavram ve bilgilerle, yönetim kavram ve uygulamasının verilmesi, aralarındaki ilişkiyi ortaya koyabilme becerileri kazandırmaktır.
<b>Dersin Seviyesi</b>	Ön Lisans
<b>Dersin Öğretim Dili</b>	Türkçe
<b>Öğretim Yöntemi</b>	(X) Örgün ( ) Uzaktan ( ) Karma/Hibrit
<b>Dersi Yürüten Öğretim Elemanları</b>	Öğr. Gör. Dr. Ali DOĞANTEKİN
<b>Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i</b>	Bu dersin ön koşulu bulunmamaktadır.
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. İşletmelerin ekonomik ve sosyal yaşam içindeki yerini tanımlayabilir ve önemini kavrar</li><li>2. İşletmelerin çevre ile etkileşimini açıklayabilir, sistem, alt sistemler, açık ve kapalı sistemler kavramlarını tanımlayabilir,</li><li>3. Rekabet, girişimcilik, büyüklük vb. gibi temel kavramlar hakkında bilgi sahibidir ve fikir yürütebilir</li><li>4. İşletmeyi sistem boyutu ile analiz edebilir</li><li>5. Farklı işletme türlerini sınıflandırabilir ve karşılaştırabilir</li><li>6. İşletmelerin kuruluş aşamasından başlayarak işletme aşamasında dahil olduğu süreci açıklayabilme</li><li>7. İşletmenin iç ve dış çevre unsurları ve işletme amaçlarını bu kapsamda analiz edebilme</li><li>8. İşletmecilikle ilgili güncel gelişmeleri yorumlayabilme.</li></ol>

**DERS İÇERİĞİ**

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	İşletme Kavramı ve İşletmenin Çevresi	
2	İşletmelerin Amaçları	
3	Üretim Faktörleri	
4	Girişimcilik ve İşletme Sahipliği	
5	İşletmelerde Etik ve Sorumluluk Kavramları	
6	İşletmenin Kuruluşu	
7	İşletme Türleri	
8	Global Açından İşletmeler	
9	İşletmenin Ekonomik Yönü: Karlılık, Büyüme, Süreklilik,	

10	Verimlilik, Etkinlik, Kapasite, Başabaş Analizi	
11	Sistem Olarak İşletme, Yönetim Fonksiyonları, Üretim Fonksiyonu	
12	Pazarlama Fonksiyonu	
13	Bilgi Sistemleri, Ar-Ge, Halkla İlişkiler	
14	Bilgi Sistemleri, Ar-Ge, Halkla İlişkiler	
15	Final Sınavı	

### Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Soner Taslak, Mehmet Kara, İşletme Bilimine Giriş (Modern İşletmecilik) Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa, 2014.

2. Şimşek, Şerif; Adnan Çelik; Genel İşletme, Eğitim Akademi Yayınları, Konya 2008

### DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	2	%100
Uygulama		
Forum/ Tartışma Uygulaması		
Kısa sınav (Quiz)	3	%100
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	5	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam		%100

### DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	3	42
Uygulama			
Forum/ Tartışma Uygulaması			
Okuma	5	1	5
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	7	2	14
Materyal Tasarlama, Uygulama			
Rapor Hazırlama			
Sunu Hazırlama	2	5	10
Sunum	2	1	2
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	2	7	14
Diğer (Belirtiniz: Kısa sınava Hazırlık)	3	3	9
Diğer (Belirtiniz: Kısa sınav (Quiz))	3	1	3
Toplam İş Yüğü			100
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			100/25
Dersin AKTS Kredisi			4,00 $\cong$ 4
Not: Dersin iş yükü tablosu öğretim elemanı tarafından ders özelinde belirlenecektir.			

### PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI KATKI DÜZEYLERİ

No	Program Öğrenme Çıktıları	1	2	3	4	5
1	Turizm ve otel işletmeciliği ile ilgili temel kavramları tanımlar.					
2	Turizm ve otel işletmeciliği alanındaki yasal düzenlemeler ve mesleki standartları bilir.					
3	Turizm ve otel işletmelerinin etkilendiği iç ve dış çevresel faktörleri bilir.					
4	Otel işletmelerinde verilen konaklama, yeme içme ve diğer hizmetlerin nasıl organize edildiğini ve sunulduğunu bilir.				X	
5	Pazarlama, reklamcılık, toplam kalite, girişimcilik, insan kaynakları yönetimi ve organizasyon, örgütsel davranış, kişilerarası iletişim konularında gerekli bilgilere sahiptir ve bunları iş yaşamında uygular.					X
6	Alanı ile ilgili bilgisayar paket programlarını çalıştırır.					
7	Okulda ve staj çalışmalarında edindiği yabancı dil bilgisini sektörde kullanır.					
8	Edindiği teorik bilgi ve deneyimle, sektörde karşılaştığı sorunları analiz eder ve çözüm üretir.					X
9	Turizm ve otel işletmelerinde yönetici yardımcılığı veya orta kademe yöneticilik konusunda nitelikli ara eleman olarak sorumluluğunu bilir.					
10	Turizm işletmelerini (otel işletmesi, seyahat işletmesi, yiyecek içecek işletmesi vb.) etkin bir şekilde yönetebilecek yönetim teorilerini ve uygulamalarını bilir ve uygular.					X
11	İletişim gücü yüksektir ve ekip çalışmasına uyum sağlar.				X	
12	Kendini kişisel ve mesleki anlamda sürekli geliştirir, kendi kendine öğrenme için sorumluluk alır ve bunu gösterir.				X	
13	Birlikte çalıştığı arkadaşlarına yardım eder ve astlarını sürekli eğiterek gelişmelerini sağlar.					
14	Alanı ile ilgili konularda, ferdi veya grup olarak araştırma, geliştirme ve yürütme konularının önemini bilir.			X		
15	Ulusal ve etik değerlere bağlıdır, yaptığı çalışmalarda bu değerlere özen gösterir.					
16	Astları ve üstleriyle etkili ve sağlıklı iletişim kurar.					
17	Otel işletmelerinde yiyecek içecek departmanı altında yapılan menü planlama, gıda üretimi, mutfak hizmetleri yönetimi, servis hizmetleri, ziyafet organizasyonları uygulamaları bilir ve bu uygulamalarda aktif görev alır.					
18	Rezervasyon alma, oda satışı, müşteri karşılama, hesap işleme, muhasebe ve kayıt işlemlerini bilir ve uygular.					
19	Kat hizmetleri yönetimi, oda ve genel alan temizliği, çamaşırhane yönetimi, temizlik ürünlerinin kullanımı ve denetimini bilir ve uygular.					
20	Satış pazarlama, kongre ve fuar organizasyonlarında ekip elemanı olarak takım çalışmasına katılır.			X		



**YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ SORGUN MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**OTEL LOKANTA VE İKRAM HİZMETLERİ BÖLÜMÜ 2021 DERS ÖĞRETİM PLANI**

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
TOI111	Turizm Coğrafyası	I	Z	2+0+0	2	3	Türkçe

**DERS BİLGİLERİ**

<b>Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)</b>	Temel Seyahat-Turizm Kavramlarını Açıklamak, Turizmin Ekonomiye Etkisini Tanıtmak, Türkiye'nin Kıyı Bölgelerini Tanıtmak, Türkiye'nin İç Bölgelerini Tanıtmak
<b>Dersin Amacı</b>	Turizm öğrencilerinin ileride yapacakları turizm mesleğinde kendi ülkelerinin turistik destinasyonlarını bilmeleri, Türkiye ve turizm talebi hususunda bilgi sahibi olabilmelerini amaçlamaktadır.
<b>Dersin Seviyesi</b>	Ön Lisans
<b>Dersin Öğretim Dili</b>	Türkçe
<b>Öğretim Yöntemi</b>	(X) Örgün ( ) Uzaktan ( ) Karma/Hibrit
<b>Dersi Yürüten Öğretim Elemanları</b>	Öğr. Gör. Sibel ÖZDEMİR
<b>Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i</b>	Bu dersin ön koşulu bulunmamaktadır.
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>	1. Temel Kavramlar ve Turizmin Tarihçesi açıklar. 2. Türkiye Turizminde Doğal Çevre Elemanları ve Türkiye Turizmi açıklar. 3. Türkiye Turizminde Beşeri Çevre Elemanları ve Türkiye Turizmi açıklar. 4. Yeryüzü Şekilleri ve Türkiye Turizmi (Peribacaları, Travertenler) açıklar 5. Yeşil Alanlar ve Turizmi (Kent Parkları) açıklar 6. Türkiye'nin turistik yerlerini gösterebilir

**DERS İÇERİĞİ**

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Turizm, Coğrafya ve Turizm Coğrafyası	
2	Boş Zaman, Rekreasyon ve Turizm İlişkisi	
3	Turizmde Talep ve Motivasyon (Güdüler)	
4	Turizmde Arz ve Çekicilikler	
5	Turizmde Arz ve Çekicilikler, Kültürel Çekicilikler	
6	Turizmde Arz - Ulaşım, Konaklama ve Organizasyonlar	
7	Turizmin Etkileri - Ekonomik ve Sosyal Etkiler	
8	Turizmin Çevresel Etkileri	
9	Kitle Turizmine Alternatif Turizm Türleri	
10	Turizmde Politika ve Planlama	
11	Turizm Yönetimi	
12	Sürdürülebilir Turizm	
13	Türkiye Turizm Coğrafyası	
14	Türkiye Turizm Coğrafyası	

15	Final Sınavı
----	--------------

### Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Gürhan AKTAŞ, Turizm Coğrafyası, detay yayıncılık, Ankara 2008

### DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	2	%100
Uygulama		
Forum/ Tartışma Uygulaması		
Kısa sınav (Quiz)	3	%100
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	5	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam		%100

### DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	2	28
Uygulama			
Forum/ Tartışma Uygulaması			
Okuma	3	1	3
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	4	2	8
Materyal Tasarlama, Uygulama			
Rapor Hazırlama			
Sunu Hazırlama	2	4	8
Sunum	1	2	2
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	2	6	12
Diğer (Belirtiniz: Kısa sınava Hazırlık)	3	3	9
Diğer (Belirtiniz: Kısa sınav (Quiz))	3	1	3
Toplam İş Yüğü			74
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			74/25
Dersin AKTS Kredisi			2,96 $\approx$ 3

Not: Dersin iş yükü tablosu öğretim elemanı tarafından ders özelinde belirlenecektir.

### PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI KATKI DÜZEYLERİ

No	Program Öğrenme Çıktıları	1	2	3	4	5
1	Turizm ve otel işletmeciliği ile ilgili temel kavramları tanımlar.					X
2	Turizm ve otel işletmeciliği alanındaki yasal düzenlemeler ve mesleki standartları bilir.					X
3	Turizm ve otel işletmelerinin etkilendiği iç ve dış çevresel faktörleri bilir.				X	
4	Otel işletmelerinde verilen konaklama, yeme içme ve diğer hizmetlerin nasıl organize edildiğini ve sunulduğunu bilir.		X			
5	Pazarlama, reklamcılık, toplam kalite, girişimcilik, insan kaynakları yönetimi ve organizasyon, örgütsel davranış, kişilerarası iletişim					

	konularında gerekli bilgilere sahiptir ve bunları iş yaşamında uygular.					
6	Alanı ile ilgili bilgisayar paket programlarını çalıştırır.					
7	Okulda ve staj çalışmalarında edindiği yabancı dil bilgisini sektörde kullanır.					
8	Edindiği teorik bilgi ve deneyimle, sektörde karşılaştığı sorunları analiz eder ve çözüm üretir.			X		
9	Turizm ve otel işletmelerinde yönetici yardımcılığı veya orta kademe yöneticilik konusunda nitelikli ara eleman olarak sorumluluğunu bilir.					
10	Turizm işletmelerini (otel işletmesi, seyahat işletmesi, yiyecek içecek işletmesi vb.) etkin bir şekilde yönetebilecek yönetim teorilerini ve uygulamalarını bilir ve uygular.			X		
11	İletişim gücü yüksektir ve ekip çalışmasına uyum sağlar.					
12	Kendini kişisel ve mesleki anlamda sürekli geliştirir, kendi kendine öğrenme için sorumluluk alır ve bunu gösterir.					
13	Birlikte çalıştığı arkadaşlarına yardım eder ve astlarını sürekli eğiterek gelişmelerini sağlar.					
14	Alanı ile ilgili konularda, ferdi veya grup olarak araştırma, geliştirme ve yürütme konularının önemini bilir.					
15	Ulusal ve etik değerlere bağlıdır, yaptığı çalışmalarda bu değerlere özen gösterir.			X		
16	Astları ve üstleriyle etkili ve sağlıklı iletişim kurar.					
17	Otel işletmelerinde yiyecek içecek departmanı altında yapılan menü planlama, gıda üretimi, mutfak hizmetleri yönetimi, servis hizmetleri, ziyafet organizasyonları uygulamaları bilir ve bu uygulamalarda aktif görev alır.					
18	Rezervasyon alma, oda satışı, müşteri karşılama, hesap işleme, muhasebe ve kayıt işlemlerini bilir ve uygular.					
19	Kat hizmetleri yönetimi, oda ve genel alan temizliği, çamaşırhane yönetimi, temizlik ürünlerinin kullanımı ve denetimini bilir ve uygular.					
20	Satış pazarlama, kongre ve fuar organizasyonlarında ekip elemanı olarak takım çalışmasına katılır.					

Bozok



**YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ SORGUN MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**OTEL LOKANTA VE İKRAM HİZMETLERİ BÖLÜMÜ 2021 DERS ÖĞRETİM PLANI**

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
TUR001	Genel Turizm	I	Z	3+0+0	3	3	Türkçe

**DERS BİLGİLERİ**

<b>Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)</b>	Turizm ve turist Kavramı, Turizm çeşitleri, Turizmin gelişmesine etki eden unsurlar, Turizm sektörü ve özellikleri, Turizm politikası ve planlaması, Turizmde ulaştırma, Turizmin ekonomik sosyal ve fiziksel çevre ilişkisi, Türkiye'de turizm, Dünya'da turizm, Turizm sektörünün sorunları.
<b>Dersin Amacı</b>	Turizm sektörüne yönelik eğitim alanların, öncelikle hâkim olması gereken genel turizm kavram ve ilkelerini detaylı bir şekilde vermek ve profesyonel meslek hayatında pratiğe dönüştürülebilecek teorik bilgiyi sunmaktır.
<b>Dersin Seviyesi</b>	Ön Lisans
<b>Dersin Öğretim Dili</b>	Türkçe
<b>Öğretim Yöntemi</b>	(X) Örgün ( ) Uzaktan ( ) Karma/Hibrit
<b>Dersi Yürüten Öğretim Elemanları</b>	Öğr. Gör. Sibel ÖZDEMİR
<b>Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i</b>	Bu dersin ön koşulu bulunmamaktadır.
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Turizm ve otel İşletmeciliği ile ilgili temel kavramları tanımlar.</li><li>2. Turizm ve otel İşletmeciliği alanındaki yasal düzenlemeler ve mesleki standartları bilir.</li><li>3. Turizm ve otel İşletmelerinin etkilendiği iç ve dış çevresel faktörleri bilir.</li><li>4. Okulda ve staj çalışmalarında edindiği teorik ve pratik bilgileri sektörde rahatlıkla uygular.</li><li>5. Turizm istatistiklerini yorumlayabilme</li><li>6. Turizmin diğer sektörlerle ilişkilerini kavrama</li><li>7. Dünyada ve Türkiye'deki turizmin tarihsel gelişimi hakkında bilgi sahibi olur.</li></ol>

**DERS İÇERİĞİ**

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Turizm ve turist kavramları.	
2	Turizmin diğer bilim dalları ile ilişkisi.	
3	Turizm Çeşitleri.	
4	Turizmin gelişmesine etki eden unsurlar.	
5	Endüstri Devri öncesinde turizm.	
6	Endüstri Devri sonrasında turizm.	
7	Turizm sektörü	
8	Turizm arzı	
9	Turizm talebi	
10	Turizm ürünü ve temel unsurlar	

11	Turizm işletmeleri ve Temel Unsurlar	
12	Ulaşım İşletmeleri, Konaklama İşletmeleri	
13	Yeme-İçme İşletmeleri, Seyahat İşletmeleri	
14	Genel değerlendirme	
15	Final Sınavı	

### Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Kozak Nazmi, Kozak, A. Meryem, Kozak Metin (2014) Genel Turizm (İlkeler Kavramlar), Turhan Kitabevi, Ankara
2. USTA Öcal (2009) Turizm İlkeler ve Yönetim, Detay Yayınevi, Ankara

### DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	2	%100
Uygulama		
Forum/ Tartışma Uygulaması		
Kısa sınav (Quiz)	3	%100
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	5	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam		%100

### DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yükü
Teori	14	3	42
Uygulama			
Forum/ Tartışma Uygulaması			
Okuma			
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	2	2	4
Materyal Tasarlama, Uygulama			
Rapor Hazırlama			
Sunu Hazırlama	2	3	6
Sunum	1	2	2
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	2	5	10
Diğer (Belirtiniz: Kısa sınava Hazırlık)	3	3	9
Diğer (Belirtiniz: Kısa sınav (Quiz))	3	1	3
Toplam İş Yükü			77
Toplam İş Yükü / 25 (s)			77/25
Dersin AKTS Kredisi			3,08 $\approx$ 3
Not: Dersin iş yükü tablosu öğretim elemanı tarafından ders özelinde belirlenecektir.			

### PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI KATKI DÜZEYLERİ

No	Program Öğrenme Çıktıları	1	2	3	4	5
1	Turizm ve otel İşletmeciliği ile ilgili temel kavramları tanımlar.					X



2	Turizm ve otel İşletmeciliği alanındaki yasal düzenlemeler ve mesleki standartları bilir.					X
3	Turizm ve otel İşletmelerinin etkilendiği iç ve dış çevresel faktörleri bilir.					X
4	Otel işletmelerinde verilen konaklama, yeme içme ve diğer hizmetlerin nasıl organize edildiğini ve sunulduğunu bilir.					X
5	Pazarlama, reklamcılık, toplam kalite, girişimcilik, insan kaynakları yönetimi ve organizasyon, örgütsel davranış, kişilerarası iletişim konularında gerekli bilgilere sahiptir ve bunları iş yaşamında uygular.			X		
6	Alanı ile ilgili bilgisayar paket programlarını çalıştırır.					
7	Okulda ve staj çalışmalarında edindiği yabancı dil bilgisini sektörde kullanır.					
8	Edindiği teorik bilgi ve deneyimle, sektörde karşılaştığı sorunları analiz eder ve çözüm üretir.			X		
9	Turizm ve otel işletmelerinde yönetici yardımcılığı veya orta kademe yöneticilik konusunda nitelikli ara eleman olarak sorumluluğunu bilir.			X		
10	Turizm işletmelerini (otel işletmesi, seyahat işletmesi, yiyecek içecek işletmesi vb.) etkin bir şekilde yönetebilecek yönetim teorilerini ve uygulamalarını bilir ve uygular.			X		
11	İletişim gücü yüksektir ve ekip çalışmasına uyum sağlar.			X		
12	Kendini kişisel ve mesleki anlamda sürekli geliştirir, kendi kendine öğrenme için sorumluluk alır ve bunu gösterir.		X			
13	Birlikte çalıştığı arkadaşlarına yardım eder ve astlarını sürekli eğiterek gelişmelerini sağlar.		X			
14	Alanı ile ilgili konularda, ferdi veya grup olarak araştırma, geliştirme ve yürütme konularının önemini bilir.		X			
15	Ulusal ve etik değerlere bağlıdır, yaptığı çalışmalarda bu değerlere özen gösterir.			X		
16	Astları ve üstleriyle etkili ve sağlıklı iletişim kurar.		X			
17	Otel işletmelerinde yiyecek içecek departmanı altında yapılan menü planlama, gıda üretimi, mutfak hizmetleri yönetimi, servis hizmetleri, ziyafet organizasyonları uygulamaları bilir ve bu uygulamalarda aktif görev alır.			X		
18	Rezervasyon alma, oda satışı, müşteri karşılama, hesap işleme, muhasebe ve kayıt işlemlerini bilir ve uygular.				X	
19	Kat hizmetleri yönetimi, oda ve genel alan temizliği, çamaşırhane yönetimi, temizlik ürünlerinin kullanımı ve denetimini bilir ve uygular.		X			
20	Satış pazarlama, kongre ve fuar organizasyonlarında ekip elemanı olarak takım çalışmasına katılır.		X			



**YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ SORGUN MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**OTEL LOKANTA VE İKRAM HİZMETLERİ BÖLÜMÜ 2021 DERS ÖĞRETİM PLANI**

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
TOI112	Kat Hizmetleri Yönetimi	I	Z	2+1+0	3	4	Türkçe

**DERS BİLGİLERİ**

<b>Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)</b>	Kat hizmetleri bölümünün konaklama işletmelerindeki yeri ve önemi, Kat hizmetlerinde mesleki ahlak kuralları, Kat hizmetleri hijyeni ve önemi, Kat hizmetleri bölümünde bulunması gereken araçlar, Temizlik araç ve gereçlerinin kullanımından sonra kaldırılması ve muhafazası, Kat arabası kullanımı ve hazırlanması, Temizlik metodları, Yatak yapımı, ilave yatak ve bebek yatağı hazırlanması, Konuk odalarının temizlenmesi Konuklarla iletişim, iş güvenliği.
<b>Dersin Amacı</b>	Bu ders ile öğrencilerin turizm sektörü içerisinde yer alan konaklama işletmelerinin kat hizmetleri departmanı hakkında bilgi sahibi olması amaçlanmaktadır.
<b>Dersin Seviyesi</b>	Ön Lisans
<b>Dersin Öğretim Dili</b>	Türkçe
<b>Öğretim Yöntemi</b>	(X) Örgün ( ) Uzaktan ( ) Karma/Hibrit
<b>Dersi Yürüten Öğretim Elemanları</b>	Öğr. Gör. Dr. Ali DOĞANTEKİN
<b>Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i</b>	Bu dersin ön koşulu bulunmamaktadır.
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Turizm ve Otel işletmeciliği alanının temel ilkelerini kavrar.</li><li>2. Turizm ve Otel işletmeciliği mesleğinde mesleğiyle ilgili çağdaş teknolojilerin önemini kavrar.</li><li>3. Turizm ve Otel yönetimi fonksiyonlarını açıklayabilir.</li><li>4. Turizm ve Otel işletmelerinde yönetici yardımcılığı veya orta kademe yöneticilik konusunda nitelikli ara elemanı olarak sorumluluğunu bilir.</li><li>5. Alanı ile ilgili konularda ferdi veya grup olarak araştırma, geliştirme ve yürütme konularının önemini bilir.</li><li>6. Mesleği ile ilgili mevzuatı takip etmenin önemini bilir.</li><li>7. Kat hizmetlerinin konaklama işletmeleri için önemini kavramak</li><li>8. Kat hizmetlerinin planlamasını yapmak</li><li>9. Kat hizmetlerinin kontrolünü yapmak</li><li>10. Kat hizmetleri departmanı ile ilgili bilgi ve becerilere sahip olacaklardır</li></ol>

**DERS İÇERİĞİ**

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Kat Hizmetleri Bölümü ve İşletme Açısından Önemi	
2	Kat Hizmetlerinde Personel İşleri	
3	Kat Hizmetlerinde Planlama	
4	Kat Hizmetlerinde Bilgi Akışı	

5	Kat Hizmetlerinde Kontrol	
6	Kat Hizmetlerinde Bütçeleme	
7	Kat Hizmetlerinde Temizlik	
8	Müşteri Odalarının Dekorasyonu	
9	Kat Hizmetlerinde Hijyen	
10	Kat Hizmetlerinde Hijyen	
11	Kat Hizmetlerinde Güvenlik	
12	Çamaşırhane Yönetimi	
13	Çamaşırhane Yönetimi	
14	Genel Tekrar	
15	Final Sınavı	

### Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Meryem Akoğlan (2011) Eskişehir, Kat hizmetleri yönetimi
2. SEYMEN Oya Aytemiz ve KARAGÖZ GÜL Melike, Konaklama İşletmelerinde Çağdaş Kat Hizmetleri Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003

### DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	2	%100
Uygulama		
Forum/ Tartışma Uygulaması		
Kısa sınav (Quiz)	3	%100
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	5	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam		%100

### DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	2	28
Uygulama	14	1	14
Forum/ Tartışma Uygulaması			
Okuma	3	1	3
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	7	2	14
Materyal Tasarlama, Uygulama			
Rapor Hazırlama			
Sunu Hazırlama	2	5	10
Sunum	1	2	2
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	2	8	16
Diğer (Belirtiniz: Kısa sınava Hazırlık)	3	3	9
Diğer (Belirtiniz: Kısa sınav (Quiz))	3	1	3
Toplam İş Yüğü			100
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			100/25

<b>Dersin AKTS Kredisi</b>		4,00≅4				
Not: Dersin iş yükü tablosu öğretim elemanı tarafından ders özelinde belirlenecektir.						
<b>PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI KATKI DÜZEYLERİ</b>						
No	Program Öğrenme Çıktıları	1	2	3	4	5
1	Turizm ve otel işletmeciliği ile ilgili temel kavramları tanımlar.				X	
2	Turizm ve otel işletmeciliği alanındaki yasal düzenlemeler ve mesleki standartları bilir.				X	
3	Turizm ve otel işletmelerinin etkilendiği iç ve dış çevresel faktörleri bilir.				X	
4	Otel işletmelerinde verilen konaklama, yeme içme ve diğer hizmetlerin nasıl organize edildiğini ve sunulduğunu bilir.		X			
5	Pazarlama, reklamcılık, toplam kalite, girişimcilik, insan kaynakları yönetimi ve organizasyon, örgütsel davranış, kişilerarası iletişim konularında gerekli bilgilere sahiptir ve bunları iş yaşamında uygular.		X			
6	Alanı ile ilgili bilgisayar paket programlarını çalıştırır.					
7	Okulda ve staj çalışmalarında edindiği yabancı dil bilgisini sektörde kullanır.		X			
8	Edindiği teorik bilgi ve deneyimle, sektörde karşılaştığı sorunları analiz eder ve çözüm üretir.			X		
9	Turizm ve otel işletmelerinde yönetici yardımcılığı veya orta kademe yöneticilik konusunda nitelikli ara eleman olarak sorumluluğunu bilir.			X		
10	Turizm işletmelerini (otel işletmesi, seyahat işletmesi, yiyecek içecek işletmesi vb.) etkin bir şekilde yönetebilecek yönetim teorilerini ve uygulamalarını bilir ve uygular.	X				
11	İletişim gücü yüksektir ve ekip çalışmasına uyum sağlar.		X			
12	Kendini kişisel ve mesleki anlamda sürekli geliştirir, kendi kendine öğrenme için sorumluluk alır ve bunu gösterir.			X		
13	Birlikte çalıştığı arkadaşlarına yardım eder ve astlarını sürekli eğiterek gelişmelerini sağlar.			X		
14	Alanı ile ilgili konularda, ferdi veya grup olarak araştırma, geliştirme ve yürütme konularının önemini bilir.				X	
15	Ulusal ve etik değerlere bağlıdır, yaptığı çalışmalarda bu değerlere özen gösterir.				X	
16	Astları ve üstleriyle etkili ve sağlıklı iletişim kurar.			X		
17	Otel işletmelerinde yiyecek içecek departmanı altında yapılan menü planlama, gıda üretimi, mutfak hizmetleri yönetimi, servis hizmetleri, ziyafet organizasyonları uygulamaları bilir ve bu uygulamalarda aktif görev alır.					
18	Rezervasyon alma, oda satışı, müşteri karşılama, hesap işleme, muhasebe ve kayıt işlemlerini bilir ve uygular.					
19	Kat hizmetleri yönetimi, oda ve genel alan temizliği, çamaşırhane yönetimi, temizlik ürünlerinin kullanımı ve denetimini bilir ve uygular.					X
20	Satış pazarlama, kongre ve fuar organizasyonlarında ekip elemanı olarak takım çalışmasına katılır.	X				



**YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ SORGUN MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**OTEL LOKANTA VE İKRAM HİZMETLERİ BÖLÜMÜ 2021 DERS ÖĞRETİM PLANI**

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
TOI113	Ön Büro Hizmetleri	I	Z	2+1+0	3	4	Türkçe

**DERS BİLGİLERİ**

<b>Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)</b>	Otel ve önbüro bölümünün organizasyon şemasını ve bu bölüm ve çalışanların görevleri özellikleri ile diğer bölümler arasında fonksiyonel ilişkiler, Ön büroda kullanılan yabancı terimler, Ön büro bölümleri rezervasyon, danışma, resepsiyon, ön kasa ve santralin işleyişi ve kullanılan belgelerin içerik ve işlevleri.
<b>Dersin Amacı</b>	Öğrencileri ön büronun işleyişi konusunda bilgilendirmek, Ön büroda kullanılan yabancı terimleri ve belgelerin düzenlenmesini öğretmek
<b>Dersin Seviyesi</b>	Ön Lisans
<b>Dersin Öğretim Dili</b>	Türkçe
<b>Öğretim Yöntemi</b>	(X) Örgün ( ) Uzaktan ( ) Karma/Hibrit
<b>Dersi Yürüten Öğretim Elemanları</b>	Öğr. Gör. Dr. Ali DOĞANTEKİN
<b>Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i</b>	Bu dersin ön koşulu bulunmamaktadır.
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>	1. Otel işletmelerinin ön büro bölümünün işleyişini bilir 2. Ön büronun ve personelinin görevlerini ve özelliklerini bilir 3. Ön büroda kullanılan yabancı terimleri bilir 4. Ön büroda kullanılan belgeleri düzenlemeyi bilir 5. Oda satış fiyatlarını bilir ve açıklar 6. Öbüronun diğer departmanlarla olan ilişkilerini bilir 7. Önbüronun alt birimlerini ve görevlerini bilir 8. Rezervasyonu, dikkat edilmesi gereken hususları, rezervasyon çeşitlerini ve geliş şekillerini bilir.

**DERS İÇERİĞİ**

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Konaklama Endüstrisi (Kavramlar, İşletmeler)	
2	Otel İşletmelerinin Tanımı ve Sınıflandırılması	
3	Otel İşletmelerinde Ön Büro Departmanı	
4	Ön Büro'da Kullanılan Sistemler, Bilgi Teknolojileri	
5	Rezervasyon Süreci	
6	Resepsiyon	
7	Ön Kasa, Danışma, Santral, Ön Büro Çalışma Saatleri	
8	Ön Büro Departmanının İç Organizasyonu ve Diğer Departmanlarla İlişkileri	
9	Ön Büro Departmanında Kullanılan Donanım ve Formlar	
10	Ön Büro Departmanında Konuk Tipleri ve İlişkiler	
11	Ön Büro Personeli Özellikleri, Görev ve Sorumlulukları	

12	Otel işletmelerinde gün sonu işlemleri	
13	Ön Büro Personelinde Hijyen ve Bakım	
14	Genel Tekrar	
15	Final Sınavı	

### Dersin Öğrenme Kaynakları

1. ERASLAN, N., Konaklama İşletmelerinde Ön Büro İşlemleri ve Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara, 2009.

### DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	2	%100
Uygulama		
Forum/ Tartışma Uygulaması		
Kısa sınav (Quiz)	3	%100
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	5	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam		%100

### DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	2	28
Uygulama	14	1	14
Forum/ Tartışma Uygulaması			
Okuma	3	1	3
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	7	2	14
Materyal Tasarlama, Uygulama			
Rapor Hazırlama			
Sunu Hazırlama	2	5	10
Sunum	1	2	2
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	2	8	16
Diğer (Belirtiniz: Kısa sınava Hazırlık)	3	3	9
Diğer (Belirtiniz: Kısa sınav (Quiz))	3	1	3
Toplam İş Yüğü			100
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			100/25
Dersin AKTS Kredisi			4,00 $\cong$ 4
Not: Dersin iş yükü tablosu öğretim elemanı tarafından ders özelinde belirlenecektir.			

### PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI KATKI DÜZEYLERİ

No	Program Öğrenme Çıktıları	1	2	3	4	5
1	Turizm ve otel işletmeciliği ile ilgili temel kavramları tanımlar.					X
2	Turizm ve otel işletmeciliği alanındaki yasal düzenlemeler ve mesleki standartları bilir.					X
3	Turizm ve otel işletmelerinin etkilendiği iç ve dış çevresel faktörleri bilir.					X
4	Otel işletmelerinde verilen konaklama, yeme içme ve diğer hizmetlerin				X	

	nasıl organize edildiğini ve sunulduğunu bilir.					
5	Pazarlama, reklamcılık, toplam kalite, girişimcilik, insan kaynakları yönetimi ve organizasyon, örgütsel davranış, kişilerarası iletişim konularında gerekli bilgilere sahiptir ve bunları iş yaşamında uygular.					X
6	Alanı ile ilgili bilgisayar paket programlarını çalıştırır.					
7	Okulda ve staj çalışmalarında edindiği yabancı dil bilgisini sektörde kullanır.					X
8	Edindiği teorik bilgi ve deneyimle, sektörde karşılaştığı sorunları analiz eder ve çözüm üretir.					X
9	Turizm ve otel işletmelerinde yönetici yardımcılığı veya orta kademe yöneticilik konusunda nitelikli ara eleman olarak sorumluluğunu bilir.					X
10	Turizm işletmelerini (otel işletmesi, seyahat işletmesi, yiyecek içecek işletmesi vb.) etkin bir şekilde yönetebilecek yönetim teorilerini ve uygulamalarını bilir ve uygular.					X
11	İletişim gücü yüksektir ve ekip çalışmasına uyum sağlar.					X
12	Kendini kişisel ve mesleki anlamda sürekli geliştirir, kendi kendine öğrenme için sorumluluk alır ve bunu gösterir.				X	
13	Birlikte çalıştığı arkadaşlarına yardım eder ve astlarını sürekli eğiterek gelişmelerini sağlar.				X	
14	Alanı ile ilgili konularda, ferdi veya grup olarak araştırma, geliştirme ve yürütme konularının önemini bilir.		X			
15	Ulusal ve etik değerlere bağlıdır, yaptığı çalışmalarda bu değerlere özen gösterir.		X			
16	Astları ve üstleriyle etkili ve sağlıklı iletişim kurar.		X			
17	Otel işletmelerinde yiyecek içecek departmanı altında yapılan menü planlama, gıda üretimi, mutfak hizmetleri yönetimi, servis hizmetleri, ziyafet organizasyonları uygulamaları bilir ve bu uygulamalarda aktif görev alır.					X
18	Rezervasyon alma, oda satışı, müşteri karşılama, hesap işleme, muhasebe ve kayıt işlemlerini bilir ve uygular.					X
19	Kat hizmetleri yönetimi, oda ve genel alan temizliği, çamaşırhane yönetimi, temizlik ürünlerinin kullanımı ve denetimini bilir ve uygular.					X
20	Satış pazarlama, kongre ve fuar organizasyonlarında ekip elemanı olarak takım çalışmasına katılır.		X			





**YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ SORGUN MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**OTEL LOKANTA VE İKRAM HİZMETLERİ BÖLÜMÜ 2021 DERS ÖĞRETİM PLANI**

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
BIT001	Bilgi ve İletişim Teknolojileri	I	Z	2+1+0	3	3	Türkçe

**DERS BİLGİLERİ**

<b>Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)</b>	Bilgisayarın temel kavramları, işletim sistemi (Windows XP), internet ve ofis uygulama programları (MS Word, MS Excel, MS Powerpoint) temel seviyede kullanımı, Bilgisayarın ana birimleri, Donanım, İşletim Sistemleri, Temel Windows özellikleri, genel bakış, İnternet uygulamaları, denetim masası, çoklu ortam.
<b>Dersin Amacı</b>	Bilgisayara yönelik temel kavramlar verilerek, işletim sistemi (Windows), internet ve ofis uygulama programlarının (MS Word, MS Excel, MS Powerpoint) temel seviyede kullanımı becerileri kazandırmaktır.
<b>Dersin Seviyesi</b>	Ön Lisans
<b>Dersin Öğretim Dili</b>	Türkçe
<b>Öğretim Yöntemi</b>	(X) Örgün ( ) Uzaktan ( ) Karma/Hibrit
<b>Dersi Yürüten Öğretim Elemanları</b>	Öğr. Gör. Hüseyin Bozkurt
<b>Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i</b>	Bu dersin ön koşulu bulunmamaktadır.
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>	1. Temel bilgisayar kullanımını öğrenirler 2. Temel bilişim sistemleri terimlerini öğrenirler 3. Ofis programları ile elektronik dökümanlar hazırlayabilir 4. Ofis programları ile elektronik tablolarlar ve hesaplamalar hazırlayabilir 5. Ofis programları ile elektronik yansılar hazırlayabilir 6. Sayısal verileri düzenlemek 7. Hazır şablon ile tanıtım materyali hazırlamak 8. Metin düzenlemesi yapmak 9. İnternet ortamında iletişim kurmak 10. İnternet ortamında iş başvurusu yapmak

**DERS İÇERİĞİ**

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Bilgisayarın tanımı ve tarihçesi, Bilgisayar donanım birimleri, Çevre birimleri	
2	İşletim Sistemleri (Windows), Bilgisayarın formatlanması ve kurulumu. Dosya ve izin yapıları, Windows bileşenleri,	
3	İnternet, Arama motorları, İnternette arama yöntemleri, İnternetin sunduğu hizmetler	
4	Kelime işlem programları, Araç Çubuklarının (Standart, Biçim, Resim, Tablo, Form vs.) isteğe göre düzenlenmesi. Sayfa düzenlemesi ve Metin biçimlendirme, Word şablonları kullanarak özgeçmiş hazırlama, mektup zarf etiketi hazırlamak.	



5	Sayfa düzenlemesi, dipnot ekleme, bölüm oluşturma, Üst bilgi-Alt bilgi ekleme, Stil kullanımı, makro oluşturma ve kullanma, dizin ve içindekiler tablosu oluşturma.	
6	Bir metni tez formatında düzenlemek.	
7	Sunum araçlarını kullanma. Grafik ve çizim gibi temel uygulamaları kullanarak, çeşitli efektler ve tasarım şablonlarıyla görselliği zengin slaytlar hazırlamak.	
8	Microsoft Excel, Excel sayfalarına veri girilmesi, biçimlenmesi, sayfa, satır-sütun ekleme silme gibi düzenlemelerin yapılması.	
9	Formül ve fonksiyonları kullanarak matematiksel ve mantıksal işlem örnekleri yapmak	
10	Grafik, özet tablo, sıralama, filtreleme, çizim gibi uygulamalar yapmak	
11	Temel veritabanı kavramları	
12	Veri paketlerini kullanarak basit bir veritabanı tasarlama	
13	Veritabanı üzerinden bilgilerin alınması, sorgulama, seçme , sıralama, silme, ekleme ve raporlar oluşturma	
14	Genel tekrar	
15	Final Sınavı	

### Dersin Öğrenme Kaynakları

- Hasan Çebi Bal (2013), Bilgi ve İletişim Teknolojisi, Murathan Yayınevi.
- Alev Sökmen (2012), Bilgi ve İletişim Teknolojisi, Detay Yayıncılık

### DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	2	%100
Uygulama		
Forum/ Tartışma Uygulaması		
Kısa sınav (Quiz)	3	%100
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	5	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam		%100

### DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yükü
Teori	14	2	28
Uygulama	14	1	14
Forum/ Tartışma Uygulaması			
Okuma			
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	4	1	4
Materyal Tasarlama, Uygulama			
Rapor Hazırlama			
Sunu Hazırlama	2	3	6
Sunum	1	2	2
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	2	5	10

<b>Diğer (Belirtiniz: Kısa sınav (Quiz))</b>	3	3	9
<b>Diğer (Belirtiniz: Kısa sınava Hazırlık)</b>	3	1	3
<b>Toplam İş Yüğü</b>			75
<b>Toplam İş Yüğü / 25 (s)</b>			75/25
<b>Dersin AKTS Kredisi</b>			3,00 $\cong$ 3
Not: Dersin iş yüğü tablosu öğretim elemanı tarafından ders özelinde belirlenecektir.			

### PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI KATKI DÜZEYLERİ

No	Program Öğrenme Çıktıları	1	2	3	4	5
1	Turizm ve otel İşletmeciliği ile ilgili temel kavramları tanımlar.					
2	Turizm ve otel İşletmeciliği alanındaki yasal düzenlemeler ve mesleki standartları bilir.					
3	Turizm ve otel İşletmelerinin etkilendiği iç ve dış çevresel faktörleri bilir.					
4	Otel işletmelerinde verilen konaklama, yeme içme ve diğer hizmetlerin nasıl organize edildiğini ve sunulduğunu bilir.					
5	Pazarlama, reklamcılık, toplam kalite, girişimcilik, insan kaynakları yönetimi ve organizasyon, örgütsel davranış, kişilerarası iletişim konularında gerekli bilgilere sahiptir ve bunları iş yaşamında uygular.					
6	Alanı ile ilgili bilgisayar paket programlarını çalıştırır.				X	
7	Okulda ve staj çalışmalarında edindiği yabancı dil bilgisini sektörde kullanır.					
8	Edindiği teorik bilgi ve deneyimle, sektörde karşılaştığı sorunları analiz eder ve çözüm üretir.		X			
9	Turizm ve otel işletmelerinde yönetici yardımcılığı veya orta kademe yöneticilik konusunda nitelikli ara eleman olarak sorumluluğunu bilir.			X		
10	Turizm işletmelerini (otel işletmesi, seyahat işletmesi, yiyecek içecek işletmesi vb.) etkin bir şekilde yönetebilecek yönetim teorilerini ve uygulamalarını bilir ve uygular.					
11	İletişim gücü yüksektir ve ekip çalışmasına uyum sağlar.					
12	Kendini kişisel ve mesleki anlamda sürekli geliştirir, kendi kendine öğrenme için sorumluluk alır ve bunu gösterir.					
13	Birlikte çalıştığı arkadaşlarına yardım eder ve astlarını sürekli eğiterek gelişmelerini sağlar.					
14	Alanı ile ilgili konularda, ferdi veya grup olarak araştırma, geliştirme ve yürütme konularının önemini bilir.					
15	Ulusal ve etik değerlere bağlıdır, yaptığı çalışmalarda bu değerlere özen gösterir.					
16	Astları ve üstleriyle etkili ve sağlıklı iletişim kurar.					
17	Otel işletmelerinde yiyecek içecek departmanı altında yapılan menü planlama, gıda üretimi, mutfak hizmetleri yönetimi, servis hizmetleri, ziyafet organizasyonları uygulamaları bilir ve bu uygulamalarda aktif görev alır.					
18	Rezervasyon alma, oda satışı, müşteri karşılama, hesap işleme, muhasebe ve kayıt işlemlerini bilir ve uygular.			X		
19	Kat hizmetleri yönetimi, oda ve genel alan temizliği, çamaşırhane yönetimi, temizlik ürünlerinin kullanımı ve denetimini bilir ve uygular.	X				
20	Satış pazarlama, kongre ve fuar organizasyonlarında ekip elemanı olarak takım çalışmasına katılır.					



**YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ SORGUN MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**OTEL LOKANTA VE İKRAM HİZMETLERİ BÖLÜMÜ 2021 DERS ÖĞRETİM PLANI**

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
TOI114	Yiyecek-İçecek Servisi I	I	Z	2+1+0	3	5	Türkçe

**DERS BİLGİLERİ**

<b>Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)</b>	Servis ve ikram organizasyonlarının kapsamı ve önemi, Servis ve ikram organizasyonlarında yönetim fonksiyonları, Servis ve ikram organizasyonlarının satışı, pazarlaması ve bütçesi
<b>Dersin Amacı</b>	Hizmet sektöründe ikram ve servisin, anlam ve önemini kavrayabilme. Temel servis tekniklerini ve serviste kullanılan malzemelerini öğretme. El becerisi kazandırma. Mönü kavramı ve mönü çeşitleri ile mönü dizaynı, içeriği ve Mönü-İçecek ilişkisini kavrayabilme. İçecekleri tanıtmaya ve servis usullerini anlatma. Davetler ile ilgili detay bilgi sunma.
<b>Dersin Seviyesi</b>	Ön Lisans
<b>Dersin Öğretim Dili</b>	Türkçe
<b>Öğretim Yöntemi</b>	(X) Örgün ( ) Uzaktan ( ) Karma/Hibrit
<b>Dersi Yürüten Öğretim Elemanları</b>	Öğr. Gör. Dr. Ali DOĞANTEKİN
<b>Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i</b>	Bu dersin ön koşulu bulunmamaktadır.
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>	1. Servis araç ve gereçlerini bilir 2. Servis çeşitlerini bilir 3. Menü kavramını ve önemini bilir 4. Menü çeşitlerini ve kullanım amaçlarını bilir 5. İkram ve servis uygulamalarını bilir 6. Servis organizasyonu kurmayı bilir 7. Kurulan servis organizasyonunu çalıştırmayı ve denetlemeyi bilir 8. Uygulamada karşılaşılabilecek sorunları ve çözüm önerilerini bilir

**DERS İÇERİĞİ**

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Yiyecek İçecek İşletmeleri ve Organizasyon Yapıları	
2	Yiyecek İçecek Personelinin Görev ve Sorumlulukları	
3	Yiyecek İçecek İşletmelerinde Hijyen ve Sanitasyon	
4	Serviste Kullanılan Araç ve Gereçler	
5	Serviste Kullanılan Araç ve Gereçler 2	
6	Menü Kavramı ve Önemi	
7	Menü Çeşitleri	
8	Servis Kavramı ve Önemi	
9	Servis Usulleri	
10	Protokol Servis Kuralları	
11	Genel Bar Bilgisi	

12	İçki Teknolojisi	
13	Misafir İlişkileri ve Şikayetlerle İlgilenme	
14	Genel Tekrar	
15	Final Sınavı	

### Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Yılmaz, Y. Otel ve Yiyecek İçecek İşletmelerinde Ziyafet Organizasyonu ve Yönetimi. Detay Yayınları, Ankara, 2007
2. Koçak, N. Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi. Detay Yayıncılık, Ankara, 2003
3. Yılmaz, Y. Konaklama ve Ağırhama İşletmelerinde Servis Tekniği ve Yönetimi. Detay Yayınları, Ankara, 2006
4. Sevinç, N. Ziyafet ve İkram Yönetimi. Detay Yayınları, Ankara, 2006

### DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	2	%100
Uygulama		
Forum/ Tartışma Uygulaması		
Kısa sınav (Quiz)	3	%100
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	5	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam		%100

### DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yükü
Teori	14	2	28
Uygulama	14	1	14
Forum/ Tartışma Uygulaması			
Okuma	8	2	16
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	8	2	16
Materyal Tasarlama, Uygulama			
Rapor Hazırlama			
Sunu Hazırlama	2	10	20
Sunum	1	2	2
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	2	8	16
Diğer (Belirtiniz: Kısa sınava Hazırlık)	3	3	9
Diğer (Belirtiniz: Kısa sınav (Quiz))	3	1	3
Toplam İş Yükü			125
Toplam İş Yükü / 25 (s)			125/25
Dersin AKTS Kredisi			5,00 $\cong$ 5
Not: Dersin iş yükü tablosu öğretim elemanı tarafından ders özelinde belirlenecektir.			

### PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI KATKI DÜZEYLERİ

No	Program Öğrenme Çıktıları	1	2	3	4	5
----	---------------------------	---	---	---	---	---

1	Turizm ve otel İşletmeciliği ile ilgili temel kavramları tanımlar.				X	
2	Turizm ve otel İşletmeciliği alanındaki yasal düzenlemeler ve mesleki standartları bilir.				X	
3	Turizm ve otel İşletmelerinin etkilendiği iç ve dış çevresel faktörleri bilir.			X		
4	Otel işletmelerinde verilen konaklama, yeme içme ve diğer hizmetlerin nasıl organize edildiğini ve sunulduğunu bilir.					X
5	Pazarlama, reklamcılık, toplam kalite, girişimcilik, insan kaynakları yönetimi ve organizasyon, örgütsel davranış, kişilerarası iletişim konularında gerekli bilgilere sahiptir ve bunları iş yaşamında uygular.			X		
6	Alanı ile ilgili bilgisayar paket programlarını çalıştırır.					
7	Okulda ve staj çalışmalarında edindiği yabancı dil bilgisini sektörde kullanır.					
8	Edindiği teorik bilgi ve deneyimle, sektörde karşılaştığı sorunları analiz eder ve çözüm üretir.				X	
9	Turizm ve otel işletmelerinde yönetici yardımcılığı veya orta kademe yöneticilik konusunda nitelikli ara eleman olarak sorumluluğunu bilir.				X	
10	Turizm işletmelerini (otel işletmesi, seyahat işletmesi, yiyecek içecek işletmesi vb.) etkin bir şekilde yönetebilecek yönetim teorilerini ve uygulamalarını bilir ve uygular.				X	
11	İletişim gücü yüksektir ve ekip çalışmasına uyum sağlar.			X		
12	Kendini kişisel ve mesleki anlamda sürekli geliştirir, kendi kendine öğrenme için sorumluluk alır ve bunu gösterir.				X	
13	Birlikte çalıştığı arkadaşlarına yardım eder ve astlarını sürekli eğiterek gelişmelerini sağlar.				X	
14	Alanı ile ilgili konularda, ferdi veya grup olarak araştırma, geliştirme ve yürütme konularının önemini bilir.			X		
15	Ulusal ve etik değerlere bağlıdır, yaptığı çalışmalarda bu değerlere özen gösterir.				X	
16	Astları ve üstleriyle etkili ve sağlıklı iletişim kurar.			X		
17	Otel işletmelerinde yiyecek içecek departmanı altında yapılan menü planlama, gıda üretimi, mutfak hizmetleri yönetimi, servis hizmetleri, ziyafet organizasyonları uygulamaları bilir ve bu uygulamalarda aktif görev alır.					X
18	Rezervasyon alma, oda satışı, müşteri karşılama, hesap işleme, muhasebe ve kayıt işlemlerini bilir ve uygular.					
19	Kat hizmetleri yönetimi, oda ve genel alan temizliği, çamaşırhane yönetimi, temizlik ürünlerinin kullanımı ve denetimini bilir ve uygular.					
20	Satış pazarlama, kongre ve fuar organizasyonlarında ekip elemanı olarak takım çalışmasına katılır.					



**YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ SORGUN MESLEK YÜKSEKOKULU**  
**OTEL LOKANTA VE İKRAM HİZMETLERİ BÖLÜMÜ 2021 DERS ÖĞRETİM PLANI**

Dersin Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Dersin Türü (Z/S)	T+U+L (Saat/Hafta)	Kredi	AKTS	Eğitim Dili
TOI115	Otelcilik Otomasyon Sistemleri	I	Z	2+1+0	3	4	Türkçe

**DERS BİLGİLERİ**

<b>Dersin Katalog Tanımı (İçeriği)</b>	Konaklama işletmelerinde kullanılan otomasyon sistemleri hakkında genel bilgiler, Rezervasyon Menüsü, Front Desk Menüsü, Cashiering Menüsü, Rooms Management Menüsü, Diğer İşlemler – Raporlar, Gün Sonu İşlemleri, Alıştırmalar
<b>Dersin Amacı</b>	Bu dersin amacı konaklama işletmelerinde önbüro departmanı tarafından ağırlıklı olarak kullanılan elektra otomasyon programının öğrenciler tarafından aktif bir şekilde kullanılmasını sağlamaktır.
<b>Dersin Seviyesi</b>	Ön Lisans
<b>Dersin Öğretim Dili</b>	Türkçe
<b>Öğretim Yöntemi</b>	(X) Örgün ( ) Uzaktan ( ) Karma/Hibrit
<b>Dersi Yürüten Öğretim Elemanları</b>	Öğr. Gör. Dr. Ali DOĞANTEKİN
<b>Dersin Ön Koşulu Ders(ler)i</b>	Bu dersin ön koşulu bulunmamaktadır.
<b>Dersin Öğrenme Çıktıları</b>	1. Program üzerinde otelin nasıl kurulduğunu bilir. 2. Programda oda, departman ve pansiyon tanımlamayı bilir. 3. Program üzerinden rezervasyon alma ve giriş işlemlerini yapmayı bilir. 4. Misafir hesapları ile ilgili işlemleri bilir. 5. Acente kartı tanımlama ve aksiyon girme işlemlerini bilir. 6. Gün sonu raporlarını almayı bilir 7. Gün sonu işlemlerini bilir.

**DERS İÇERİĞİ**

Hafta	Teori	Uygulama/Laboratuvar
1	Konaklama işletmelerinde kullanılan otomasyon sistemleri hakkında genel bilgiler	
2	Sistem menüsü (otel kurulumu, depo, departman tanımlamaları)	
3	Sistem menüsü (oda, manzara, blok, yatak tipi tanımlamaları)	
4	Rezervasyon menüsü (yeni bekleme ve rezervasyon kaydı, toplu rezervasyon)	
5	Resepsiyon menüsü (check-in ve check out işlemleri, oda değişimi, boş oda ve blokaj)	
6	Resepsiyon menüsü (no-show listesi, iptal listesi)	
7	Resepsiyon menüsü (konaklayan ve ayrılan listesi) Odalar menüsü (oda listesi, room rack, blokaj, housekeeping raporu)	
8	Ön kasa menüsü (kasa defteri, döviz bozdurma, folyo kartları)	
9	Arka büro menüsü (faturalama, proforma fatura listesi)	

10	Arka büro menüsü (Acente kartları tanımlama, hesaplar)	
11	Arka büro menüsü (kredi kontrol listesi, departman gelir analizi)	
12	Arka büro menüsü (muhasabe günlük gelir toplamları, eski tarihli departman gelirleri)	
13	Yönetici raporları	
14	Genel Tekrar	
15	Final Sınavı	

### Dersin Öğrenme Kaynakları

1. Konaklama işletmelerinde önbüro (Prof. Dr. Kemal Kantarcı, İlhan Ekinci) Detay Yayıncılık Elektraweb.com

### DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Dönem İçi Çalışma Etkinlikleri	Sayısı	Katkısı
Ödev	2	%100
Uygulama		
Forum/ Tartışma Uygulaması		
Kısa sınav (Quiz)	3	%100
Dönemiçi Çalışmaların Yarıyıl Başarıya Oranı (%)	5	%40
Finalin Başarıya Oranı (%)	1	%60
Toplam		%100

### DERS İŞ YÜKÜ TABLOSU

Etkinlik	Toplam Hafta Sayısı	Süre (Haftalık Saat)	Toplam İş Yüğü
Teori	14	2	28
Uygulama	14	1	14
Forum/ Tartışma Uygulaması			
Okuma	3	1	3
İnternet Taraması, Kütüphane Çalışması	7	2	14
Materyal Tasarlama, Uygulama			
Rapor Hazırlama			
Sunu Hazırlama	2	5	10
Sunum	1	2	2
Final Sınavı	1	1	1
Final Sınavına Hazırlık	2	8	16
Diğer (Belirtiniz: Kısa sınava Hazırlık)	3	3	9
Diğer (Belirtiniz: Kısa sınav (Quiz))	3	1	3
Toplam İş Yüğü			100
Toplam İş Yüğü / 25 (s)			100/25
Dersin AKTS Kredisi			4,00 $\cong$ 4
Not: Dersin iş yükü tablosu öğretim elemanı tarafından ders özelinde belirlenecektir.			

### PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI KATKI DÜZEYLERİ

No	Program Öğrenme Çıktıları	1	2	3	4	5
1	Turizm ve otel İşletmeciliği ile ilgili temel kavramları tanımlar.					X



2	Turizm ve otel İşletmeciliği alanındaki yasal düzenlemeler ve mesleki standartları bilir.				X	
3	Turizm ve otel İşletmelerinin etkilendiği iç ve dış çevresel faktörleri bilir.			X		
4	Otel işletmelerinde verilen konaklama, yeme içme ve diğer hizmetlerin nasıl organize edildiğini ve sunulduğunu bilir.			X		
5	Pazarlama, reklamcılık, toplam kalite, girişimcilik, insan kaynakları yönetimi ve organizasyon, örgütsel davranış, kişilerarası iletişim konularında gerekli bilgilere sahiptir ve bunları iş yaşamında uygular.		X			
6	Alanı ile ilgili bilgisayar paket programlarını çalıştırır.					X
7	Okulda ve staj çalışmalarında edindiği yabancı dil bilgisini sektörde kullanır.				X	
8	Edindiği teorik bilgi ve deneyimle, sektörde karşılaştığı sorunları analiz eder ve çözüm üretir.			X		
9	Turizm ve otel işletmelerinde yönetici yardımcılığı veya orta kademe yöneticilik konusunda nitelikli ara eleman olarak sorumluluğunu bilir.		X			
10	Turizm işletmelerini (otel işletmesi, seyahat işletmesi, yiyecek içecek işletmesi vb.) etkin bir şekilde yönetebilecek yönetim teorilerini ve uygulamalarını bilir ve uygular.		X			
11	İletişim gücü yüksektir ve ekip çalışmasına uyum sağlar.		X			
12	Kendini kişisel ve mesleki anlamda sürekli geliştirir, kendi kendine öğrenme için sorumluluk alır ve bunu gösterir.			X		
13	Birlikte çalıştığı arkadaşlarına yardım eder ve astlarını sürekli eğiterek gelişmelerini sağlar.			X		
14	Alanı ile ilgili konularda, ferdi veya grup olarak araştırma, geliştirme ve yürütme konularının önemini bilir.			X		
15	Ulusal ve etik değerlere bağlıdır, yaptığı çalışmalarda bu değerlere özen gösterir.		X			
16	Astları ve üstleriyle etkili ve sağlıklı iletişim kurar.		X			
17	Otel işletmelerinde yiyecek içecek departmanı altında yapılan menü planlama, gıda üretimi, mutfak hizmetleri yönetimi, servis hizmetleri, ziyafet organizasyonları uygulamaları bilir ve bu uygulamalarda aktif görev alır.					
18	Rezervasyon alma, oda satışı, müşteri karşılama, hesap işleme, muhasebe ve kayıt işlemlerini bilir ve uygular.					X
19	Kat hizmetleri yönetimi, oda ve genel alan temizliği, çamaşırhane yönetimi, temizlik ürünlerinin kullanımı ve denetimini bilir ve uygular.					
20	Satış pazarlama, kongre ve fuar organizasyonlarında ekip elemanı olarak takım çalışmasına katılır.					