



**ESOGU Turizm Fakültesi**  
**Turizm İşletmeciliği Bölümü Ders Bilgi Formu**

<b>DÖNEM</b>	Bahar
--------------	-------

<b>DERSİN KODU</b>	261114012	<b>DERSİN ADI</b>	Kat Hizmetleri Yönetimi
--------------------	-----------	-------------------	-------------------------

YARIYIL	HAFTALIK DERS SAATI			DERSİN			
	Teorik	Uygulama	Laboratuvar	Kredisi	AKTS	TÜRÜ	DİLİ
IV	1	2	0	2	3	ZORUNLU (X) SEÇMELİ ( )	Türkçe

**DERSİN KATEGORİSİ**

Destek Dersleri	Temel Mesleki Dersler	Uzmanlık / Alan Dersleri	Beşerî, İletişim ve Yönetim Becerileri Dersleri	Aktarılabılır Beceri Dersleri
	X			

**DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ**

YARIYIL İÇİ	Faaliyet türü	Sayı	%
	I. Ara Sınav		
II. Ara Sınav			
Kısa Sınav			
Ödev			
Proje			
Rapor			
Diğer (.....)			
<b>YARIYIL SONU SINAVI</b>			60

**VARSA ÖNERİLEN ÖNKOŞUL(LAR)**

<b>DERSİN KISA İÇERİĞİ</b>	Temel kavramlar, kat hizmetleri departmanında insan kaynakları, iş programları, departmanlar arası bilgi akışı, iş kontrolü, materyal kontrolü, performans kontrolü, kat hizmetleri departman bütçesinin hazırlanması, kat hizmetleri bütçesinin kontrolü, konuk odalarında kullanılan eşyalar, temizlik türleri, konuk odalarının temizlenmesi, konuk odalarının dekorasyonu, kat hizmetleri bölümünde hijyen.
----------------------------	---

<b>DERSİN AMAÇLARI</b>	Konaklama işletmeleri hakkında temel bilgiler vermek, kat hizmetleri bölümünün organizasyon modelleri kurma yeteneğini kazandırmak. Otel çalışanlarının verimli ve yüksek performansta çalışmalarını sağlamada işgören yönetimi konusunda temel bilgiler vermek, kat hizmetleri bölümünün işleyişi hakkında temel ve teknik bilgiler vermek, konuk odaları, genel mahaller ve genel temizlik hakkında temel bilgi vermek, otel dekorasyonu hakkında temel bilgiler vermek.
------------------------	--

**DERSİN MESLEK EĞİTİMİNİ SAĞLAMAYA YÖNELİK KATKISI**

<b>DERSİN ÖĞRENİM ÇIKTILARI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Otel dekorasyonu hakkında bilgi sahibi olmak,</li><li>• Konuk ve personel kullanım alanlarının hijyenik olması hakkında bilgi sahibi olmak.</li><li>• Otel odaları ve genel mahallerin temizliği hakkında bilgi sahibi olmak</li><li>• Kat hizmetleri yönetimi, organizasyonu ve örgüt yapısını oluşturabilme.</li></ul>
---------------------------------	--

**TEMEL DERS KİTABI**

	Akoğlan, M. (2005). Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi, Ankara: Detay Yayıncılık.
--	--

**YARDIMCI KAYNAKLAR**

	Sezgin, O. M. (1994). Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi, Ankara.
--	---

**DERSTE GEREKLİ ARAÇ VE GEREÇLER**

--	--

DERSİN HAFTALIK PLANI	
HAFTA	İŞLENEN KONULAR
1	Temel kavramlar
2	Kat hizmetleri bölümünün organizasyonu,
3	Kat hizmetleri bölümünde insan kaynakları,
4	Kat hizmetleri bölümünde planlama,
5	Kat hizmetleri bölümünde bilgi akışı,
6	Kat hizmetleri bölümünde kontrol,
7	Ara sınav
8	Kat hizmetleri bölümünde bütçeleme,
9	Kat hizmetleri bölümünde kullanılan malzemeler,
10	Kat hizmetleri bölümünde temizlik,
11	Konuk odalarının temizlenmesi,
12	Genel mahallerin temizliği ve haşaratla mücadele,
13	Konuk odalarının dekorasyonu,
14	Kat hizmetleri bölümünde hijyen,
15,16	Final Sınavı

NO	PROGRAM ÇIKTISI	3	2	1
1	Turizm işletmeciliği alanı ile ilgili temel kavramları ve bilgileri anlamak,		X	
2	Turizm işletmeciliği ile ilgili konularda diğer insanları bilgilendirmek,			X
3	Turizm sektöründe kurulacak yeni bir işletmenin yatırım aşamasıyla ilgili becerileri elde etmek,		X	
4	Turizm sektöründe faaliyet gösterecek/gösteren bir işletmeyi yönetebilmek,,		X	
5	Turizm işletmelerinde yönetimin yerel, ulusal ve uluslararası boyutlarını kavramak,		X	
6	Bir turizm işletmesinin iç ve dış çevresini analiz edebilecek araçları kullanabilmek,			X
7	Turizm işletmelerinde karşılaşılabilecek öngörülemeyen karmaşık durumlarda sorumluluk olarak çözüm üretebilmek,			X
8	Atatürk ilke ve inkılapları ile ilgili bilgi ve bilince sahip olmak,			X
9	Turizm işletmeciliği alanındaki kavramları, fikirleri ve verileri, bilimsel yöntemlerle değerlendirmek,			X
10	Turizmin sektörünün gerektirdiği düzeyde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanabilmek,			X
11	Turizm işletmeciliği alanındaki talep koşullarına bağlı sürekli dalgalanma ile baş edebilecek düzeyde sektörel şartları tanımak,			X
12	Turizm işletmeciliği özel bir alanında (önbüro, kat hizmetleri, satış ve pazarlama, vb) uzmanlaşmak,	X		
13	Makro ölçekteki turizm plan ve politikalarını kavramak,			X
14	Turizm işletmeciliği alanında bilimsel araştırma bilgi ve yeteneğine sahip olmak,			X
15	Turizm sektörü ile ilgili eğilimleri anlama ve yorumlama becerisine sahip olmak,			X
16	Turizm sektörünün toplumu etkileyen boyutlarında (doğal ve kültürel çevrenin korunması gibi) yeterli bilgi ve bilince sahip olmak,			X
17	Turizm sektöründeki güncel sorunların kaynağını eleştirel düşünceyle belirleyebilmek,			X
18	Sektörel anlamda Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurma becerisine sahip olmak,			X
19	En az iki yabancı dilde sözlü ve yazılı iletişim becerilerine sahip olmak,			X
20	Turizm işletmelerindeki kişilerle (işletme yöneticileri, müşteriler, çalışanlar) empati kurarak aktif iletişimde bulunabilmek			X
21	Turizm işletmelerinde yönetimin stratejik, taktiksel ve operasyonel boyutlarını kavramak,			X

1:Hiç Katkısı Yok. 2:Kısmen Katkısı Var. 3:Tam Katkısı Var.

**Dersin Öğretim Üyesi:**

**İmza:**

**Tarih:**