



## ESOGU Turizm Fakültesi Ders Bilgi Formu

DÖNEM	Bahar
-------	-------

DERSİN KODU		DERSİN ADI	Kat Hizmetleri Yönetimi
-------------	--	------------	-------------------------

YARIYIL	HAFTALIK DERS SAATİ			DERSİN			
	Teori	Uygulam	Laboratuva	Kredi	AKTS	TÜRÜ	DİLİ
IV	2	0	0	3	5	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		1
II. Ara Sınav			
Kısa Sınav			
Ödev			
Proje			
Rapor			
Diğer (.....)			
YARIYIL SONU SINAVI		1	60

### VARSA ÖNERİLEN ÖNKOŞUL(LAR)

DERSİN KISA İÇERİĞİ	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.
---------------------	---

DERSİN AMAÇLARI	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	Ders doğrudan meslek eğitimi ile ilgilidir.
---	---

DERSİN ÖĞRENİM ÇIKTILARI	<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</li></ul>
--------------------------	---

	oluşturabilme.
<b>TEMEL DERS KİTABI</b>	Akođlan, M. (2005). Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi, Detay Yayıncılık: Ankara.
<b>YARDIMCI KAYNAKLAR</b>	Sezgin, O. M. (1994). Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi, Gazi Kitabevi, Ankara.
<b>DERSTE GEREKLİ ARAÇ VE GEREÇLER</b>	

<b>DERSİN HAFTALIK PLANI</b>	
<b>HAFTA</b>	<b>KONULAR</b>
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	Kat hizmetleri bölümünde kontrol.
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

<b>No</b>	<b>Program Çıktısı</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	Turizm işletmeciliği ve otelcilik alanı ile ilgili temel kavramları ve bilgileri anlamak	X		
2	Turizm sektöründe kurulacak yeni bir işletmenin yatırım aşamasıyla ilgili becerileri elde etmek			X
3	Turizm sektöründe faaliyet gösterecek/gösteren bir işletmeyi yönetebilmek		X	
4	Turizm işletmelerinde yönetimin yerel, ulusal ve uluslararası boyutlarını kavramak			X
5	Turizm işletmeciliği alanındaki kavramları, fikirleri ve verileri, bilimsel yöntemlerle değerlendirmek			X
6	Turizmin sektörünün gerektirdiđi düzeyde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanabilmek		X	
7	Turizm işletmeciliği alanındaki talep koşullarına bağlı sürekli dalgalanma ile baş edebilecek düzeyde sektörel şartları tanımak		X	
8	Turizm işletmeciliği ve otelciliğin özel bir alanında (önbüro, kat hizmetleri, satış ve pazarlama, vb) uzmanlaşmak	X		
9	Turizm işletmeciliği ve otelcilik alanında bilimsel araştırma bilgi ve yeteneğine sahip olmak			X
10	Turizm sektörü ile ilgili eğilimleri anlama ve yorumlama becerisine sahip olmak		X	
11	Turizm sektörünün toplumu etkileyen boyutlarında (doğal ve kültürel çevrenin korunması gibi) yeterli bilgi ve bilince sahip olmak,			X
12	Turizm sektöründeki güncel sorunların kaynağını eleştirel düşünceyle belirleyebilmek		X	
13	Sektörel anlamda Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurma becerisine sahip olmak,			X
14	En az iki yabancı dilde sözlü ve yazılı iletişim becerilerine sahip olmak,			X
15	Turizm işletmelerindeki kişilerle (işletme yöneticileri, müşteriler, çalışanlar) empati kurarak aktif iletişimde bulunabilmek.	X		

1: Az. 2: Kısmen katkısı var. 3: Tam katkısı var.

**Dersin Öğretim Üyesi:**