

TRABZON ÜNİVERSİTESİ
TURİZM VE OTELCİLİK MESLEK YÜKSEKOKULU
OTEL, LOKANTA VE İKRAM HİZMETLERİ BÖLÜMÜ
TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ PROGRAMI
DERS İÇERİKLERİ (2019-2020)

1. SINIF I. YARIYIL

1- ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ - I (2+0+0) AKTS (2)

Temel kavramlar, Türk İnkılabı öncesinde Osmanlı Devletinin yaptığı ıslahatlar, Türk İnkılabının hazırlık dönemi, Türk İstiklal Savaşı.

2- TÜRK DİLİ - I (2+0+0) AKTS (2)

Dil, diller ve Türk dili, Dil bilgisi, sözcük ve cümle, Kelime türleri, Anlatımın düzeni ve biçimleri (Ana düşünce ve yardımcı düşünceler, konu ve konu türleri, açıklama, tartışma, betimleme, öyküleme), Düzgün ve etkili konuşmanın temel ilkeleri (Diksiyon).

3- KAT HİZMETLERİ (3+0+0) AKTS (4)

Kat Hizmetleri Bölümü, Organizasyon Şeması, Vücut bakımı, Vücut Bakımı Kontrolünde Dikkat Edilecek Yöntemler, Çalışma Çizelgesi, Departmanlara Verilen Bilgiler, Oda Durum Raporu, Eksik Kalan İşler, Pas Anahtarı, Unutulan Eşya, Oryantasyon, Motivasyon, Eğitim Konuları, İhtiyaca Uygun Eğitimi Tasarlama.

4- ÖNBÜRO HİZMETLERİ (3+0+0) AKTS (5)

Otel ve ön büro bölümünün organizasyon şemasını ve bu bölümde çalışanların görevleri ile diğer bölümler arasında fonksiyonel ilişkiler, Ön büro da kullanılan yabancı terimler, Önbüro da kullanılan evrakların içerik ve işlevleri, Otele giriş-çıkış ön muhasebe işlemleri, Problem çözme, bilgi verme, yönlendirme tekniklerini kavrayabilme ve olağan olmayan durumlarda sorumluluklar

5- YIYECEK - İÇECEK İŞLETMECİLİĞİ (2+2+0) AKTS (4)

Genel olarak işletme ve işletme yönetimi, yiyecek içecek işletmelerinde organizasyon yapısı, yiyecek ve içecek işletmelerinde mönü, yiyecek içecek işletmelerinde kuruluş çalışmaları ve araştırmaları, yiyecek içecek işletmelerinde kullanılan araç ve gereçler, yiyecek içecek işletmelerinde hijyen ve sanitasyon, yiyecek içecek işletmelerinde maliyet yönetimi, yiyecek içecek işletmelerinde kullanılan fiyatlandırma ve hesap tahsil yöntemleri, yiyecek içecek hizmetleri pazarlaması, yiyecek içecek işletmelerinde finans yönetimi, yiyecek içecek işletmelerinde insan kaynakları yönetimi, yiyecek içecek işletmelerinde servis yönetimi, bar-çeki bilgisi ve servisi, ziyafet ve büfe organizasyonları yönetimi.

6- BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ (1+2+0) AKTS (4)

İnternet ve İnternet Tarayıcısı, Elektronik Posta Yönetimi, Haber Grupları / Forumlar, Web Tabanlı Öğrenme, Kişisel Web Sitesi Hazırlama, Elektronik Ticaret, Kelime İşlemci Programında Özgeçmiş, İnternet Ve Kariyer, İş Görüşmesine Hazırlık, İşlem Tablosu, Formüller Ve Fonksiyonlar, Grafikler, Sunu Hazırlama, Tanıtıcı Materyal Hazırlama



7- GENEL MUHASEBE (3+0+0) AKTS (5)

Kısa vadeli yabancı kaynakları kaydetmek, Kısa vadeli yabancı kaynakları kaydetmek, Uzun vadeli yabancı kaynakları kaydetmek, Öz kaynakları kaydetmek, Gelir ve gider hesaplarını belirlemek, Gelir tablosu düzenlemek, Satışların maliyeti tablosunu düzenlemek, Nazım hesapları kaydetmek, Envanter işlemleri yapmak, Sektör bazlı örnek uygulama yapmak, Sektör bazlı örnek uygulama yapmak, Türk Muhasebe standartlarını sıralamak, Türk Muhasebe standartlarını sıralamak.

8- İNGİLİZCE - I (4+0+0) AKTS (4)

The verb be: statements and questions with contractions, The verb be: wh-questions, Demonstrative pronouns: this, that, these and those, The Simple Present with 'like', The Simple Present: statements and wh- questions, Can /Can't: statements and yes/no questions, The Present Continuous: statements and questions, There is and There are, Prepositions of Place, Count and Noncount Nouns, some and any, The verb be: past statements and questions, The Simple Past: statements and questions

1. SINIF II. YARIYIL

1- ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ-II (2+0+0) AKTS (2)

Temel kavramlar, Türk İnkılabı öncesinde Osmanlı Devletinin yaptığı ıslahatlar, Türk İnkılabının hazırlık dönemi, Türk İstiklal Savaşı.

2- TÜRK DİLİ -II (2+0+0) AKTS (2)

A.Dil, diller ve Türk dili, Dil bilgisi, sözcük ve cümle, Kelime türleri, Anlatımın düzeni ve biçimleri (Ana düşünce ve yardımcı düşünceler, konu ve konu türleri, açıklama, tartışma, betimleme, öyküleme), Düzgün ve etkili konuşmanın temel ilkeleri (Diksiyon).

3- KAT HİZMETLERİNDE TEMİZLİK İŞLEMLERİ (1+2+0) AKTS (5)

Kişisel Hazırlık, Hijyen ve Sanitasyon, Dezenfektanlar, Suların Dezenfektanı, Spa Merkezlerinin Dezenfektanı, Metal Yüzeyler, Ahşap Yüzeyler, Cam Yüzeyler, Diğer Yüzeyler, Tekstil Malzemeleri, Temizlik Araç Gereçleri, İş Güvenliği Önlemleri, Genel Alanlardaki Tekstil Malzemeleri, Temizlik Araç Gereçleri.

4- KONUK GİRİŞ-ÇIKIŞ İŞLEMLERİ (3+0+0) AKTS (4)

Modüller/İçerik/Konular, Konuk Giriş Öncesi Hazırlıklar, Gelecek Konuklar Listesi (Arrival List) Hazırlama, Münferit Konukların Oda Blokajı, Konuk Sicil Kartı (History Card) Tanımı, Grupların Girişinden Önce Yapılan Hazırlıklar, Özel Konukların Girişinden Önce Yapılan Hazırlıklar, Özel Oda Hazırlığı Ve İlgili Departmanlara Bilgi Verme, Konaklama Belgesini Doldurtma, Oda Foliosunun Kontrolü, Tesis Hakkında Bilgi Verme (Info), Konuklara Çevre Hakkında Bilgi Verme, Emanet Kasa İşlemleri, Konuğun Çıkış İşlemleri Öncesinde Yapılan Hazırlıklar, Hesap Kartı.



5- TURİZM İŞLETMECİLİĞİ (4+0+0) AKTS (4)

Temel işletmecilik ve turizm işletmeleri kavramları, turizm ve turist kavramları, turizmin gelişmesine etki eden unsurlar, Türkiye’de turizm, turizm sektörü, turizmin ekonomik, sosyal ve fiziksel çevre ilişkisi, destinasyon kavramı, destinasyon imajı ve destinasyon imajını oluşturma, destinasyon yönetimi, sürdürülebilirlik ve turizm, tur operatörlüğü ve seyahat acentacılığı, turizm pazarlaması, uluslararası turizm ve geleceğe yönelik eğilimler

6- KİŞİLERARASI İLETİŞİM (2+0+0) AKTS (4)

İletişim kavramı, iletişimin öğeleri ve iletişim süreci, iletişim kuramları, iletişim modelleri, kişilerarası ilişkiler ve iletişim, kişilerarası iletişimi etkileyen faktörler, sözlü ve sözsüz iletişim, beden dili, iletişimde konuşma ve dinleme, iletişimde empati ve çatışma, etkili iletişim becerileri ve duygusal zeka, ikna edici iletişim, iletişim engelleri, göstergeler, semboller ve renkler

7- İNGİLİZCE - II (4+0+0) AKTS (4)

The verb be: statements and questions with contractions, The verb be: wh-questions, Demonstrative pronouns: this, that, these and those, The Simple Present with ‘like’, The Simple Present: statements and wh- questions, Can /Can’t: statements and yes/no questions, The Present Continuous: statements and questions, There is and There are, Prepositions of Place, Count and Noncount Nouns, some and any, The verb be: past statements and questions, The Simple Past: statements and questions

8- DESTİNASYON YÖNETİMİ (3+0+0) AKTS (5)

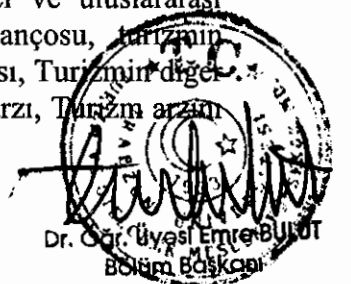
Destinasyon Tanımı ve Türleri, Turizm ve Destinasyon arasındaki ilişki, Destinasyon Çekim Unsurları, Destinasyon Yönetim Örgütleri, Destinasyon Pazarlaması, Destinasyon Pazarlama Unsurları Destinasyon İletişimi, Destinasyon yönetiminin toplum ve çevre üzerine etkileri.

9- ALTERNATİF TURİZM VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK (3+0+0) AKTS (5)

Alternatif Turizm ve Sürdürebilirlik Tanımı, Amacı, Kapsamı ve Çeşitleri Alternatif Turizm ve Gelişme Alanları, Turistik Ürün Çeşitlendirme, Türk Turizminde Turistik Ürün Çeşitlendirme Eko turizmi kapsamında (İnanç Turizmi, Kültür Turizmi, Doğa Turizmi, Yayla turizmi, Sağlık Turizmi, spor turizmi, gençlik turizmi, 3. Yaş turizmin önemi açıklanacak, Türkiye’nin Alternatif Turizmde Avantajları ve Dezavantajları ödev Uygulama ve Anlatım şeklinde işlenecektir. Ayrıca; seyahat acentelerinde mesleki bilgi ve becerilerin kazanılması amacıyla mesleki uygulamaların yapılması.

10- TURİZM EKONOMİSİ (3+0+0) AKTS (5)

Turizmin ekonomi ile ilişkilendirilmesi, turizmin ulusal, bölgesel ve uluslararası düzeyde oluşturduğu ekonomik etkiler, Dış Ticaret, Dış Turizm Bilançosu, turizmin ekonomik büyümeye, istihdama, kişi başına düşen gelire etkisinin anlaşılması, Turizmin diğer Sektörlere Etkisi, turizm talebi, Turizm talebini etkileyen faktörler, turizm arzı, Turizm arzını



etkileyen faktörler, turizm piyasasında dengenin oluşumu ve örnekleri, Turistik talebin tahminleme yöntemleri, Konaklama İşletmelerinin verileri, Diğer turizm işletmelerinin verileri, Dünya turizmi, Türkiye Turizmi, Turizm işletmelerinin verilerinin analizi.

2. SINIF III. YARIYIL

1- MESLEKİ DENEYİM - I (0+2+0) AKTS (3)

Mesleki Staj

2- MESLEKİ YABANCI DİL - I (4+0+0) AKTS (4)

Rezervasyonda kullanılan kısaltmalar ve terimler, Rezervasyon alma, Geliş şekillerine göre rezervasyon / Oda tiplerine göre rezervasyon / Pansiyon durumuna göre rezervasyon, Rezervasyon çeşitleri / Rezervasyon iptali / Rezervasyon teyidi, Check-in(giriş) listesi / Check-out(çıkış) listesi, Guest in house(otel konaklama listesi) listesi / Vip listesi İşletmede yürürlükte olan kayıp ve bulunmuş eşya prosedürü, Bölgedeki doğal güzellikler, Bölgedeki doğal güzellikler, Bölgedeki tarihi mekanlar, Bölgedeki tarihi mekanlar, Bölgedeki alışveriş merkezleri, Bölgenin ulaşım imkanları, Bölgedeki rekreasyon alanları, Bölgedeki rekreasyon alanları. Kat hizmetlerinde kullanılan malzemelerin isimleri, konuk istek ve şikayetleri

3- YİYECEK VE İÇECEK SERVİSİ (2+2+0) AKTS (4)

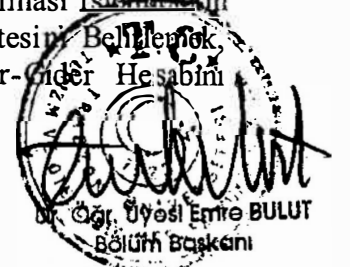
Yiyecek içecek servis dersinin tanımı, amacı hakkında genel bilgi, Turizm işletmelerinde ekonomik kavramlar ve amacı, Turizm işletmelerinin alt sektörleri, Yiyecek içecek ve servis hizmetlerinin kapsamı faaliyeti alanı ve işleyişi şekli, Yiyecek içecek işletmelerinin bugünkü durumun, Yiyecek ve içecek işletmelerinin esasları, Yiyecek içecek servisinde çalışan personelin görev ve sorumlukları, Yiyecek içecek servisinde kullanılan malzemeler ve özellikleri, Yiyecek içecek servisi hizmetlerini pazarlanması, Yiyecek içecek servisinde menü planlaması, Yiyecek içecek servis işletmelerinde satın alma ve tesellümü, Yiyecek içecek servis çeşitleri, Otel işletmelerinde en çok uygulanan servis çeşitleri (kahvaltı, öğlen, akşam ve banket uygulamalarında), Yiyecek içecek servis hizmetleri uygulamaları, Yiyecek içecek servis hizmetleri proje sunumları, Ayrıca; Otel işletmelerinde veya yiyecek içecek işletmelerinde (lokanta, sosyal tesisler vb.) Mesleki bilgi beceri alışkanlığı kazanmak amacıyla mesleki uygulamaların yapılması.

4- ÖN BÜRODA ODA İŞLEMLERİ (3+0+0) AKTS (3)

Housekeeper Raporu ile Oda Kontrolü Yapma, Vip Konuk, Konuk Taleplerini Yerine Getirme, Limitleri Belirleme, Sorunların Tespiti, Konuk folyolarındaki sorunların tespiti, Sorunlu konuk folyoları, Oda Tipleri, Oda Blokajı , Konuk Giriş Öncesi Hazırlıkları, Fazla Rezervasyon, Fazla Rezervasyon (Over Booking), Konuk Giriş Öncesi Hazırlıkları, Oteldeki Doluluk Oranı.

5- İŞLETME YÖNETİMİ (3+0+0) AKTS (3)

İşletmeye Giriş, İşletmecilik Tarihi, İşletmenin Çevresi, sınıflandırılması İşletmelerin hukuki yapıları İşletmenin Kuruluş Yerini Belirlemek, İş yerinin Kapasitesini Belirlemek, İşletmelerde büyüme olgusu, Yapılabilirlik Çalışmaları Tahmini Gelir-Gider Hesabını



Yapmak Yatırımın. Yönetim fonksiyonları ve işletme fonksiyonları(üretim, pazarlama, ar-ge, insan kaynakları, muhasebe finansman fonksiyonu)

6- İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU (3+0+0) AKTS (3)

İş Hukukunun temel kavramları, iş ve sosyal güvenlik hukukuna giriş, tarihi gelişimi, işçi, işveren vb. sosyal güvenlik hukukuna ilişkin düzenlemelere genel bakış, iş sözleşmesi ve türleri, işçi ve işveren borçları, çalışma süreleri, sözleşmenin sona ermesi, fesih, sosyal güvenlik hukukunda sigorta kolları

7- İLK YARDIM (3+0+0) AKTS (5)

İlk yardımın temel uygulamaları, Birinci ve ikinci değerlendirme, Yetişkinlerde temel yaşam desteği, Çocuklarda ve bebeklerde temel yaşam desteği, Solunum yolu tıkanıklığında ilk yardım, Dış ve iç kanamalar, Yara ve yara çeşitleri, Bölgesel yaralanmalarda, baş ve omurga kırıklarında ilk yardım, Üst ekstremitte kırık, çıkık ve burkulmalarında ilk yardım, Kalça ve alt ekstremitte kırık, çıkık ve burkulmalarında ilk yardım, Acil bakım gerektiren hastalıklarda ilk yardım, Zehirlenmeler, sıcak çarpması, yanık ve donmalar, yabancı cisim kaçmalarında ilk yardım, Acil taşıma teknikleri, Kısa mesafede hızlı taşıma teknikleri.

8- TURİZM FİNANSMANI (3+0+0) AKTS (5)

Bu dersin temel amacı, finansal sistemin işleyişi ve turizm sektörünün karşılaştığı finansal sorunlar ve çözüm önerileri hakkında bilgi edinmektir. Dersin içeriği finansal kavramlar, finansal sistem ve işleyişi, finansal kurumlar, finansal ürünler, finansal analiz, finansal planlama ve bütçeleme, çalışma sermayesi yönetimi, turizm sektörünün finansal sorunları ve çözüm önerileri, Turizm İşletmeleri için Finans Sağlama ve Etkin Kullanma Yöntemlerini Bilmek Yorumlamak.

9- TURİZMDE GÜNCEL SORUNLAR (3+0+0) AKTS (5)

Turizmin yerel halk üzerinde yarattığı sorunlar, Turizmin doğal çevre üzerinde yarattığı sorunlar, Turizmin kültürel çevre üzerine etkileri, Turizmde ekonomik sorunlar ve çözüm önerileri, Turizmde eğitim sorunu, Turizmde istihdam sorunu, Turizme ilişkin yasal düzenlemelerde yaşanan sorunlar ve eksiklikler, Bilgi iletişim teknolojileri ve sosyal medyanın turizm sektöründe kullanımı, Turistik ürün çeşitlendirme ve farklılaştırma sorunu, Turizmde destinasyon yönetimi, Uluslararası ekonomik krizlerin turizm sektörüne etkileri, Silahlı çatışma ve terör ortamlarının turizme etkileri, Kitle turizminin neden olduğu sorunlar, Sürdürülebilir turizm sorunları

10- TURİZM PAZARLAMASI (3+0+0) AKTS (5)

Genel olarak turizm pazarlaması Turizm pazarlamasına giriş, Pazarlama bilgi sistemi, Turizm pazarı-piyasası, Turistik ürün, Turistik ürünün fiyatlandırması, Turizmde dağıtım, Turistik ürünün tutundurulması, Turizm de tanıtma, Turizm pazarlama araştırması, Turizm pazarlama politikası, Uluslararası turizm pazarlaması kavramları ve bilgilerinin öğrenilmesini amaçlamaktadır.



2. SINIF IV. YARIYIL

1- MESLEKİ YABANCI DİL - II (4+0+0) AKTS (4)

Rezervasyon işlemleri, Giriş işlemleri / Çıkış işlemleri, Yiyecek-içecek işlemleri, Kat hizmetleri işlemleri, Animasyon hizmetleri, Transfer hizmetleri, Sağlık hizmetleri, Bölgedeki doğal güzellikler, Bölgedeki doğal güzellikler, Bölgedeki tarihi mekânlar, Bölgedeki tarihi mekânlar, Bölgedeki alış veriş merkezleri, Bölgenin ulaşım imkânları, Bölgedeki rekreasyon alanları, Bölgedeki rekreasyon alanları. Yiyecek içecek işletmeleri için rezervasyon alma, menü.

2- TURİZM MEVZUATI (2+0+0) AKTS (2)

Konuk İstek-Şikayet Formları, Konuk Şikâyet Formları, Konuk İstek Formları, Konuk Anketleri, Yüzde Hesaplamaları, Denetim, Oda Fiyatı Belirleme, TÜİK Verileri, Turizm Teşvik Kanunu, Fiyat Listeleri, Oda Maliyet Hesaplamaları, İstatistiki Bilgiler.

3- TURİZM COĞRAFYASI (3+0+0) AKTS (3)

Bölgeler coğrafyası, Türkiye'nin coğrafi bölgeleri, Türkiye şehirleri hakkında genel bilgiler, Türkiye'deki bütün şehirlerin turizm kaynakları, Dünya coğrafyası, Dünyadaki kıtalar hakkında bilgiler, her kıtadaki bazı ülkeler hakkında bilgiler, bazı dünya ülkelerinin turizm kaynakları

4- MUTFAK HİZMETLERİ (2+2+0) AKTS (4)

Mutfağın planlanması ve iş organizasyonu hakkında genel bilgi, Mutfakta hijyen, sanitasyon uygulamaları ve güvenlik önlemleri, Mutfakta ekipmanların işlevleri ve özellikleri, Teknik şartname ve standart tarife hazırlama, Mutfak uygulamalarında doğrama teknikleri ve lezzet vericiler, Pişirme teknikleri, Et suyu ve soslar, Uygulama; doğrama teknikleri ve pişirme yöntemleri Uygulama; Mutfaklarda kullanılan doğrama teknikleri ve temel pişirme yöntemleri Uygulama; Sebzelerden garnitür hazırlama ve saklama koşulları Uygulama; Beyaz et suyu, Kahverengi et suyu hazırlama. Uygulama; Temel ve türev sosların hazırlanması, Uygulama; Yiyecek üretimi (sos, garnitür, ana yemek) Ayrıca; Otel işletmelerinde veya yiyecek içecek işletmelerinde (lokanta, sosyal tesisler vb.) Mesleki bilgi beceri alışkanlığı kazanmak amacıyla mesleki uygulamaların yapılması.

5- OTELCİLİKTE OTOMASYON SİSTEMLERİ (2+4+0) AKTS (4)

Sistemle İlgili Bilgileri, Sisteme Giriş-Çıkış ve Değiştirme, Ön Büro İşlemleri, Odalar İşlemleri, Ön Kasa İşlemleri, Arka Büro İşlemleri, Raporlama İşlemleri, Giriş -Çıkış Ve Gece İşlemleri Dokümanları, Yiyecek İçecek Departmanı İle İlgili Dokümanlar, Kat Hizmetleri Departmanı İle İlgili Dokümanlar, Mali ve İdari İşler Departmanı İle İlgili Dokümanları Almak, Teknik Servis Departmanı İle İlgili Dokümanları Almak, Satış ve Pazarlama Departmanı İle İlgili Dokümanları Almak, Güvenlik Departmanı İle İlgili Dokümanları Almak.

6- MESLEKİ DENEYİM-II (0+2+0) AKTS (3)

Mesleki Staj



7- İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ (3+0+0) AKTS (5)

İnsan kaynakları yönetiminin ortaya çıkışı, iş analizi, İK planlama, İK temin ve seçimi, eğitim ve geliştirme, performans değerlendirme, iş değerlendirme ve ücret gibi İK fonksiyonları, insan kaynakları yönetiminin ortaya çıkışı, iş ve meslek kavramları, insan kaynakları yönetiminin davranışsal boyutu

8- MESLEK ETİĞİ (3+0+0) AKTS (5)

Etik tanımı, ahlaki gelişim süreci, etik kuralları, Etik sistemleri 1-Amaçlanan sonuç etiği 2-Kural etiği 3-Toplumsal sözleşme etiği 4-Kişisel etik-5-Sosyal yaşam etiği, Etik toplum ilişkisi Etik değerlere uygun davranışların sonuçları, Etik sorgulama Toplumsal yozlaşma ve nedenleri 1-Ekonomik yapıdan kaynaklanan nedenler 2-Sosyal yapıdan kaynaklanan nedenler,3-Bürokratik yapıdan kaynaklanan nedenler 4-Toplumsal yapıdan kaynaklanan nedenler 5-Tarihsel nedenler, Mesleki etik kavramı. Mesleki etik ilkeleri 1-Doğruluk 2-Yasallık 3-Yeterlilik4-Güvenirlilik 5-Mesleğ hayatında etik ve etik dışı konular 1-iş hayatındaki etik ilkeler 2-Yönetimde etik dışı davranışlar, Mesleki yozlaşma İş etiğinde uygun davranışların sonuçları, Farklı mesleklerdeki etik ilkeleri, Çalışanların etik profilleri, Etik liderlik, İş yerinde iş etiğine uygun ortamda çalışmak

9- REKREASYON YÖNETİMİ (3+0+0) AKTS (5)

Boş Zaman ve Rekreasyon: Kavram ve Özellikler, Boş Zaman ve Rekreasyon Endüstrisi, Rekreasyon ve Turizm İlişkisi, Rekreasyon Yönetim Fonksiyonları, Boş Zaman ve Rekreasyon Pazarlaması, Rekreasyonda İnsan Kaynakları, Rekreasyonda Etkinlik Yönetimi, Turizm Rekreasyon Hizmetlerinin Yönetimi

