



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Kat Hizmetleri ve Yönetimi							
Ders Kodu		KTO233		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	2	İş Yüğü	50 (Saat)	Teori	2	Uygulama	0	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Bu dersin amacı öğrencilere konaklama işletmelerindeki kat hizmetleri bölümünün görevleri, bölümün işleyişi ve prosedürleri ve bölümün müşterilerine etkili hizmet sunması için yapması gereken görevleri hakkında detaylı bilgi sunmaktır.							
Özet İçeriğı		Kat hizmetleri bölümü, organizasyon şeması, vücut bakım, vücut bakımı kontrolünde dikkat edilecek yöntemler, çalışma çizelgesi, departmanlara verilen bilgiler, oda durum raporu, eksik kalan işler, pas anahtarları, unutulmuş eşya, oryantasyon, motivasyon, eğitim konuları, ihtiyaca uygun eğitimi tasarlama							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), Gösterip Yaptırma, Örnek Olay							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)			Öğr. Gör. Burak GÜRSES						

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	70

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Ders Notları
---	--------------

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Konaklama işletmelerinde kat hizmetleri bölümünün rolü ve önemi
2	Teorik	Kat hizmetleri bölümünün örgüt yapısı ve işlevi
3	Teorik	Kat hizmetleri bölümünün diğer bölümlerle olan ilişkisi
4	Teorik	Kat hizmetleri bölümünde çalışan personelin genel özellikleri
5	Teorik	Kat hizmetleri yönetiminde temizlik kavramı, hijyen ve sanitasyon
6	Teorik	Oda temizliği
7	Teorik	Genel alan temizliği
8	Ara Sınav (Vize)	Ara sınav
9	Teorik	Kat hizmetlerinde hizmet kalitesinin sağlanması
10	Teorik	Kat hizmetleri faaliyetlerinde emniyet ve güvenlik
11	Teorik	Kat hizmetlerinde etkinlik ve verimliliğin hesaplanması
12	Teorik	Kat hizmetleri yönetiminde ekipman ve malzeme türleri
13	Teorik	Kat hizmetleri yönetiminde ekipman ve malzeme türleri
14	Teorik	Kat hizmetleri yönetiminde ekipman ve malzeme türleri
15	Teorik	Kat hizmetleri yönetiminde ekipman ve malzeme türleri
16	Dönem Sonu Sınavı (Final)	Final Sınavı

Dersin Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme Etkinlikleri Çerçevesinde İş Yüğü Hesabı (Ortalama Saat)

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	14	0	2	28
Ara Sınav	1	8	0	8
Dönem Sonu Sınavı	1	14	0	14
Toplam İş Yüğü (Saat)				50
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				2

*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.



Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Kat hizmetleri departmanının otelin diğer departmanları ile kurduğu iletişimin önemini açıklayabilmek için otel işletmelerinde kat hizmetleri departmanının rolünü açıklayabilmek.
2	Oda temizliğinde etkin işgücü ve materyal kullanımı prosedürlerini geliştirebilmek için kat hizmetleri departmanının oda temizliğine ilişkin görevlerini listeleyebilmek.
3	Kat hizmetleri departmanında planlama ve organizasyon açısından performans ölçüm standartlarının nasıl kullanıldığını açıklayabilmek için kat hizmetleri departmanının etkin yönetimi için gerekli olan yönetsel yeteneklerin neler olduğunu anlayabilmek.
4	Kat hizmetleri departmanının hijyen, emniyet ve güvenlik unsurları açısından değerlendirilmesini sağlamak için gerekli bilgileri kavrayabilmek.
5	Konaklama işletmelerinde müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi için kat hizmetleri bölümünün yürütmesi gereken kalite çalışmalarını anlayabilmek.

Program Çıktıları (Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı)

1	Bilimsel ve mesleki etik değerlere sahip olmak.
2	Analitik ve eleştirel düşünce yeteneği kazanmak
3	Yaşam boyu yeni bilgi ve beceriler kazanma gerekliliği bilincine sahip olmak
4	Turizm sektörü ile ilgili temel kavramları bilmek
5	Turizm ile doğal, kültürel ve sosyal çevre ilişkileri bilincine sahip olmak
6	Alanında güncel konular ve yapılan araştırmaları takip edebilecek ve iletişim kurabilecek düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olmak
7	İkinci bir yabancı dili orta düzeyde kullanabilmek
8	Ekip çalışması yapma becerisine sahip olmak
9	Alanında bilişim teknolojilerini iyi düzeyde kullanabilme becerisine sahip olmak
10	Alanında yönetsel bilgi birikimi ve beceriye sahip olmak
11	Turizm endüstrisinin gerektirdiği insan ilişkileri ve davranışları konusunda yetkin olmak
12	Alanındaki trendleri takip edebilmek
13	Konaklama işletmeciliği alanında girişimcilik ve işletme kuruluş işlemleri konularına hakim olmak
14	Mesleğinin gerektirdiği konularda bilgi ve beceri sahibi olmak
15	Konaklama işletmelerinde kullanılan donanım ve ekipman hakkında bilgi sahibi olmak ve kullanabilmek
16	Konaklama işletmelerindeki sorunları saptama, çözümüne yönelik kararlar alma ve uygulama becerisine sahip olmak

Program ve Öğrenme Çıktıları İlişkisi 1:Çok Düşük, 2:Düşük, 3:Orta, 4:Yüksek, 5:Çok Yüksek

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ4	4	4	3	4	4
PÇ8	2	3	3	3	3
PÇ10	3	3	4	4	4
PÇ11	4	3	3	3	4
PÇ14	5	5	5	5	5
PÇ15	5	5	5	5	5
PÇ16	4	5	5	5	5

