



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Yiyecek İçecek Servisi I							
Ders Kodu		TRZM105		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	4	İş Yüğü	98 (Saat)	Teori	2	Uygulama	1	Laboratuvar	0
Dersin Amacı		Öğrenci bu ders ile servis kapanış işlemleri, rezervasyon sistemi oluşturma, servis öncesi işlemler, kasa işlemleri, salon yerleşimi modüllerini alacaktır.							
Özet İçeriği		Mönü, Servis Usulleri, Konuk Rezervasyonları, Ziyafet organizasyonu, Yiyecek İçecek Maliyetleri							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), Gösterip Yaptırma, Bireysel Çalışma							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)									

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

Araç	Adet	Oran (%)
Ara Sınav (Vize)	1	40
Dönem Sonu Sınavı (Final)	1	60

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Yiyecek ve İçecek Servisi – Alptekin Sökmen
2	Servis Tekniğı ve Yönetimi – Yaşar Yılmaz
3	Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi – Nilüfer Koçak

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Restaurant Salonlarını Düzenlemek
2	Teorik	Barların Servis Alanlarını Düzenlemek
3	Teorik	Ziyafet ve Konferans Salonlarını Düzenlemek
4	Teorik	Oda servisi ofislerini düzenlemek
5	Teorik	Teknik donanımları kontrol etmek Rezervasyon alma işlemini gerçekleştirmek
6	Teorik	Rezervasyon dağılımını kontrol etmek ve ilgili departmanlara iletmek, Salonların hazırlık kontrolünü yapmak
7	Teorik	Servis öncesi Meeting yapmak Konukları karşılamak/yerleştirmek
8	Teorik	Menü kartını sunmak/takip etmek Sipariş alınmasını sağlamak
9	Teorik	Önerili satış yapılmasını sağlamak Konuk memnuniyetini sormak
10	Teorik	Servis akışını Düzenlemek/takip etmek Hesabı tahsil etmek/takip etmek Konukları uğurlamak
11	Teorik	Adisyon açmak Hesap tahsili ve Fatura kesmek Kapanış raporlarını almak ve ilgili birimlere iletmek
12	Teorik	Adisyonların açılıp açılmadığının kontrolünü yapmak Adisyonlara ilave ürün girişini takibini yapmak
13	Teorik	Ödeme işlemlerinin takibini yapmak Kapanış görev dağılımı yapmak
14	Teorik	Malzeme ve ekipmanlarının stoklarını sağlamak Son kontrolleri yapmak

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

Etkinlik	Adet	Ön Hazırlık	Etkinlik Süresi	Toplam İş Yüğü
Kuramsal Ders	14	1	2	42
Uygulamalı Ders	14	1	1	28
Ödev	1	5	1	6
Ara Sınav	1	10	1	11



Dönem Sonu Sınavı	1	10	1	11
Toplam İş Yüğü (Saat)				98
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				4
*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.				

Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Salonların yerleşimini planlamak
2	Rezervasyon sistemini oluşturmak
3	Servis öncesi işlemleri yürütmek
4	Servis sırasında yapılan işlemleri yürütmek
5	Kasa işlemlerini yapmak
6	Kasa işlemlerinin takibini yapmak
7	Servis kapanış işlemlerinin yapılmasını sağlamak

Program Çıktıları (Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı)

1	Turizm İşletmeciliği kavramını iyi bilmek ve ekonomi, muhasebe, finans, yönetim, pazarlama, insan kaynakları alanlarını turizm sektörüne uyarlamak.
2	Turizm sektörüne ve turizmin alt endüstrisini oluşturan konaklama, yiyecek içecek, seyahat, ulaştırma, eğlence ve diğer işletmelerine vakıf olmak.
3	Turizm sektörünün alt endüstrilerinin koordinasyonu ve entegrasyonu konusunda bilgi sahibi olmak. Otelin departmanları arasındaki iletişimi ve koordinasyonu kavramak.
4	Turizm sektöründeki gelişmeleri takip ederek bu gelişmeler özelinde kendini yenilemek.
5	Turizm sektörünün yapısı ve işleyişi ile ilgili mevzuatı bilmek. Turizm işletmeleri ve turizm türleri ile ilgili yasal düzenlemeler hakkında bilgi sahibi olmak.
6	Konaklama işletmeleri ile ilgili ayrıntılı bilgi sahibi olmak ve otelcilik ile ilgili temel alanları (ön büro, kat hizmetleri, yiyecek içecek hizmetleri, eğlence hizmetleri) öğrenmek.
7	Konuklarla yazılı ve sözlü iletişim kurabilmek ve ikna gücüne sahip olmak. Satış ve pazarlama konusunda bilgi sahibi olmak ve ikna kabiliyetine sahip olmak.
8	Temel bilgisayar bilgisine ve ilgili programları kullanma becerisine sahip olmak. Otelcilik endüstrisinde kullanılan yazılımlar ile ilgili bilgi sahibi olmak.
9	Atatürk ilke ve inkılaplarını öğrenmek tarih ve coğrafya hakkında bilgi sahibi olmak. Türkiye ve dünya turizm coğrafyası ile ilgili yeterli bilgi düzeyine sahip olmak.
10	Yeterli düzeyde İngilizce (okuma, yazma, anlama ve konuşma) bilgisine sahip olmak. Konuklarla İngilizce (yazılı ve sözlü) iletişim kurabilmek.
11	İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili ayrıntılı bilgi sahibi olmak. İş sağlığı ve güvenliği kapsamında belirlenen mevzuatı iyi bilmek ve gelişmeleri takip etmek.
12	İşletme ya da konuklarla ilgili sorunların çözümüne ilişkin fikirler üreterek bunları uygulayabilmek.
13	Çalıştığı işletmeyi benimsemek, sorumluluklarını yerine getirmek ve takım çalışmasına yatkın olmak. Çalıştığı departmanın gereklerini yerine getirmek. Turizm işletmelerinin hiyerarşik düzenine uygun hareket etmek.

