



AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ DERS BİLGİ FORMU

Dersin Adı		Kat Hizmetleri							
Ders Kodu		TRZM107		Ders Düzeyi		Önlisans			
AKTS Kredi	3	İş Yüğü	78 (Saat)	Teori	3	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 İçeriği		Kat Hizmetleri Departmanı, Kat Hizmetleri Personeli, Kullanılan Formlar, Diğer Departmanlarla İlişkiler							
Staj Durum		Yok							
Öğretim Yöntemleri		Anlatım (Takrir), Tartışma							
Dersi Veren Öğretim Elemanı(ları)			Öğr. Gör. Nurcan YILMAZ						

Ölçme ve Değerlendirme Araçları

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

Ders Kitabı / Önerilen Kaynaklar

1	Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi - Prof. Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK
2	Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri ve Yönetimi- Yrd. Doç. Dr. Yaşar Yılmaz, Öğr. Elemanı Betül Yılmaz
3	Konaklama İşletmelerinde Çağdaş Kat Hizmetleri Yönetimi-Prof. Dr. Oya A. SEYMEN, Yrd. Doç.Dr. Barış ERDEM, Bil.Uzm.Melike GÜL

Hafta	Haftalara Göre Ders Konuları	
1	Teorik	Kat Hizmetlerine Giriş ve Departman Tanıtımı
2	Teorik	Kat Hizmetleri Organizasyon Şeması
3	Teorik	Kat Hizmetleri Departmanında İnsan Kaynakları
4	Teorik	Kat Hizmetleri Departmanında Planlama
5	Teorik	Kat Hizmetleri Departmanında Bilgi Akışı
6	Teorik	Kat Hizmetleri Departmanında Kontrol
7	Teorik	Kat Hizmetleri Departmanında Bütçeleme
8	Ara Sınav (Vize)	Ara Sınav
9	Teorik	Kat Hizmetleri Departmanında Kullanılan Malzemeler
10	Teorik	Kat Hizmetleri Departmanında Kullanılan Araç ve Gereçler
11	Teorik	Konuk Odası ve Temizliği
12	Teorik	Müşteri Odalarının Dekorasyonu ve Çiçek Tanzimi
13	Teorik	Kat Hizmetleri Departmanında Hijyen
14	Teorik	Kat Hizmetlerinde Genel Temizlik
15	Teorik	Kat Hizmetleri Departmanında Çamaşırhane Yönetimi
16	Teorik	Kat Hizmetleri Departmanında İşçi Sağlığı ve Güvenliği

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	3	56
Ara Sınav	1	10	1	11
Dönem Sonu Sınavı	1	10	1	11
Toplam İş Yüğü (Saat)				78
Yuvarla [Toplam İş Yüğü (saat) / 25*] = AKTS Kredisi				3

*25 saatlik iş yüğü 1 AKTS olarak kabul edilmektedir.



Dersin Öğrenme Çıktıları

1	Otel işletmelerinde kat hizmetleri departmanının rolünü açıklayabilmek.
2	Kat hizmetleri departmanının diğer departmanlarla ilişkisini kavrayabilmek.
3	Kat hizmetleri departmanında iş planlaması yapabilmek.
4	Konuk odası temizliği ve kontrolünü yapabilmek.
5	Kat hizmetleri departmanındaki müşteri güvenliği ve memnuniyeti ile ilgili konularda öneriler oluşturabilmek.

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 üretmek 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.

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

	ÖÇ1	ÖÇ2	ÖÇ3	ÖÇ4	ÖÇ5
PÇ1	5				3
PÇ2	3	4		3	4
PÇ3		5	5		3
PÇ4					3
PÇ5	1	1			
PÇ6	5	4	5	5	5
PÇ7	2				5
PÇ8	1		4		
PÇ11	1	1	1		5
PÇ12	2	2	2	3	3
PÇ13	3	2	4	4	4

