



| Ders Adı | Kodu | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S |
|-------------------------|--|---------|----------|------|---------|
| Kat Hizmetleri Yönetimi | TUR203 | 3 | 2 + 1 | 4,0 | Zorunlu |
| Birim Bölüm | Turizm ve Otel İşletmeciliği - Ön Lisans (Yüz yüze, örgün, sözlü, tartışmalı ders.) | | | | |
| Amaç | Konaklama işletmelerinde kat hizmetleri bölümünün işleyişi hakkında temel ve teknik bilgiler vermektir. | | | | |
| Ders İçeriği | Konaklama işletmelerinde yer alan kat hizmetleri bölümünün tüm faaliyetlerinin ve temizlik türlerinin ele alınması. | | | | |
| Ders Veren | Öğr. Gör. Emine SADIÇ | | | | |
| Ders Kaynakları | Meryem Akoğlan Kozak, 2023, Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi, Detay Yayıncılık, Oya Aytemiz Seymen, Barış Erdem, Melike (Karagöz) Gül, 2017, Konaklama İşletmelerinde Çağdaş Kat Hizmetleri Yönetimi (Örnek Kat Hizmetleri Otomasyon Modülü), Detay Yayıncılık, İnternet kaynakları | | | | |

| Hafta | Konu |
|-------|---|
| 1 | Kat Hizmetlerinin Tanımı, Önemi Ve Sorumluluk Alanları |
| 2 | Kat Hizmetleri Departmanının Otel Organizasyonu İçindeki Yeri |
| 3 | Kat Hizmetleri Departmanında Personel İşleri |
| 4 | Kat Hizmetleri Departmanında Planlama |
| 5 | Kat Hizmetleri Departmanında Bilgi Akışı |
| 6 | Kat Hizmetleri Departmanında Bütçeleme Ve Kontrol |
| 7 | Kat Hizmetleri Departmanında Kullanılan Malzemeler |
| 8 | Kat Hizmetleri Departmanında Temizlik |
| 9 | Kat Hizmetleri Departmanında Temizlik |
| 10 | Kat Hizmetleri Departmanında Güvenlik |
| 11 | Müşteri Odalarının Dekorasyonu |
| 12 | Kat Hizmetleri Departmanında Hijyen |
| 13 | Çamaşırhane Yönetimi |
| 14 | Genel Tekrar |

| Ders İş Yüğü | Çalışma Türü / Öğretim Metotları | Süresi (Saat) | Sayısı |
|---|----------------------------------|---------------|--------|
| Dinleme ve anlamlandırma | Ders | 4 | 14 |
| Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim | Sınıf Dışı Çalışma | 1 | 14 |
| Gözlem/durumları işleme, Bilişim, yönetsel beceriler, takım çalışması | Laboratuvar | 1 | 14 |
| Ara Sınav 1 | | 4 | 1 |
| Final | | 4 | 1 |
| Ders İş Yüğü: | | 92 | |
| AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5): | | 3,61 | |

| Program Çıktıları | |
|-------------------|---|
| 1 | Turizm sektörü hakkında genel bilgi sahibi olmak; turizm sektörü ile ilgili ulusal ve uluslararası temel kavramları öğrenir. |
| 2 | Otel işletmelerinin temel faaliyet konularıyla ilgili bilgi ve beceriye sahip olur. |
| 3 | Seyahat acenteciliği, tur operatörlüğü, turizm coğrafyası, muhasebe, rekreasyon gibi konularda genel bilgiye sahip olur. |
| 4 | Yiyecek-içecek, servis, menü planlama, ön büro işlemleri (rezervasyon alma, oda satışı, müşteri karşılama vb.), kat hizmetleri ile ilgili işlemler (odaların temizlik ve düzeni vb.) konularında bilgi sahibi olur. |
| 5 | Turizmde yönetim ve pazarlama konularında genel bilgiye sahip olur. |
| 6 | Turizm ve otel işletmeciliği alanındaki yasal düzenlemeleri ve mesleki standartları bilir. |
| 7 | Birlikte çalıştığı bireylerin mesleki bilgi ve becerilerini geliştirmesine katkı sağlar ve performanslarını adil biçimde değerlendirir. |
| 8 | Alanının gerektirdiği temel düzeyde bilgisayar yazılım ve donanımlarını kullanabilme becerisi kazanır. |
| 9 | Turizm sektöründe yeterli olabilecek derecede en az bir yabancı dil bilir. |
| 10 | Turizm sektöründeki sorunları tanımlayabilir, analiz edebilir ve çözüm önerileri geliştirebilir. |
| 11 | Turizm hizmetlerini gerçekleştirirken müşterilerle etkin iletişim kurabilme yeteneğine sahip olur. |
| 12 | Kamu ve özel sektör kuruluşlarındaki alanı ile ilgili süreçleri yerinde inceleyerek uygulama becerisi kazanır. |
| 13 | Mesleki etik, sosyal sorumluluk ve çevre bilincine sahip olur. |
| 14 | Turizm ve otel işletmeciliği ile ilgili konularda edindiği bilgi ve becerileri sürekli geliştirir ve turizm alanıyla ilgili yenilik ve gelişmeleri takip eder. |

Ders Öğrenme Çıktısı - Program Çıktıları (1 -5 Puan Aralığı)

| Ders Öğrenme Çıktısı | PÇ 1 | PÇ 2 | PÇ 3 | PÇ 4 | PÇ 5 | PÇ 6 | PÇ 7 | PÇ 8 | PÇ 9 | PÇ 10 | PÇ 11 | PÇ 12 | PÇ 13 | PÇ 14 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Kat hizmetleri bölümünü ve görevlerini tanımlayabilir. | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| Kat hizmetlerinin konaklama işletmeleri için önemini anlar. | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| Kat hizmetleri departmanının diğer departmanlarla ilişkisini açıklar. | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| Kat hizmetlerinde kullanılan temizlik malzemelerini tanıır. | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| Kat hizmetlerinde hijyen ve güvenliğin önemini kavrayabilir. | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| Ortalama Değer | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1,2 | 3 |

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/378226>