



BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
UYGULAMALI BİLİMLER FAKÜLTESİ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ
(2025 - 2026) Ders Bilgi Formu



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Kat Hizmetleri ve Yönetimi	TRZ208	4	2 + 1	4,0	Zorunlu
Birim Bölüm	Turizm İşletmeciliği - Lisans (Yüz yüze, örgün.)				
Amaç	Konaklama işletmesinin temizliği, düzeni ve bakımı ile ilgili işleri yapan kat hizmetleri departmanı ile ilgili olarak öğrencilere, mesleki bilgi ve beceri kazandırılması amaçlanmaktadır.				
Ders İçeriği	Konaklama işletmelerinde yer alan kat hizmetleri bölümünün tüm faaliyetlerinin ve temizlik türlerinin ele alınması.				
Ders Kaynakları	Meryem Akoğlan Kozak, 2016, Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi, Detay Yayıncılık				

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	Ara sınav
8	Kat Hizmetleri Departmanında Kullanılan Malzemeler
9	Temizlik Türleri
10	Çeşitli Yüzeylerin Temizliği
11	Kat Hizmetleri Departmanında Hijyen
12	Kat Hizmetleri Departmanında Güvenlik Ve Müşteri Odalarının Dekorasyonu
13	Çamaşırhane Yönetimi

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotlar	Süresi (Saat)	Sayısı
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	2	14
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme	Gösterim	2	5
Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme, eleştirel düşünme, soru geliştirme	Tartışmalı Ders	3	7
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim, eleştirel düşünme, soru geliştirme, yönetsel beceriler, takım çalışması	Grup Çalışması	1	1
Ara Sınav 1		7	1
Final		10	1
Ders İş Yüğü:		77	
AKTS (Ders İş Yüğü / 25.5):		3,02	

Program Çıktıları	
1	Yabancı dilde temel düzeyde okuma, anlama, konuşma ve yazma becerileri göstererek meslektaşları ve misafirlerle iletişim kurar.
2	Farklı kültürlerden insanlarla etkili iletişim kurar.
3	Araştırma yaparak proje önerisi üretir.
4	Alanıyla ilgili edindiği teorik ve pratik deneyimle; bilgiye ulaşma, analiz, sentez ve yorumlama, sorunlara çözüm üretme süreçlerini yönetir.
5	Alanıyla ilgili bilgi ve iletişim teknolojilerini, yazılımları ve araç-gereçleri kullanır.
6	Alanı ile ilgili ulusal ve uluslararası hukuki düzenlemeleri, mesleki standartları ve etik ilkeleri temel düzeyde anlatır.
7	Yaşam boyu öğrenme bilinciyle kişisel ve mesleki donanımını sürekli geliştirir.
8	Turizm sektörünün gerektirdiği kişisel bakım (temizlik, giyim, görünüm), hijyen ve sanitasyon kurallarını uygular.
9	Turizm alanındaki başlıca kuramları, olguları, kavramları ve ilkeleri anlatır.
10	Sorumluluk alarak ekip halinde veya bağımsız olarak çalıştığını gösterir.
11	Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarından (BMSKA) en az birini açıklar.
12	Turizm işletmeciliği ile ilgili kavramları, kuramları, ilkeleri ve olguları kapsamlı olarak açıklar.
13	Turizm sektörünün yapısını, işleyişini ve ülke kalkınmasındaki önemini ana hatlarıyla belirtir.
14	Dünyadaki ve Türkiye'deki turistik değerleri turizm arz ve talebi açısından değerlendirir.
15	Yönetim alanındaki kuramları ve uygulamaları turizm işletmelerini (otel işletmesi, seyahat işletmesi, yiyecek içecek işletmesi vb.) etkin bir şekilde yönetmek için kullanır.
16	Türkiye ve dünya ekonomisi ile turizmdeki gelişmeleri izleyerek geleceğe ilişkin tahminde bulunur.
17	Turizm işletmelerinde hizmet süreçlerini konuk memnuniyetini sağlayacak şekilde yönetir.

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	PÇ 15	PÇ 16	PÇ 17
Kat hizmetlerinin konaklama işletmeleri için önemini anlar.	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	-	-	-
Kat hizmetlerinde kullanılan temizlik malzemelerini tanımlar.	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	-	-	-
Kat hizmetlerinin personel işlerini ve örgüt içindeki yerini kavrar.	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	-	-	-
Oda dekorasyonu hakkında bilgi sahibi olur.	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	-	-	-
Çeşitli temizlik türleri hakkında bilgi sahibi olur.	5	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	4	5	-	-	-
Ortalama Değer	5	3,8	4,2	4,8	4,2	5	4,2	4,6	3,6	4	4,8	4,4	4,2	4,2	-	-	-

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/410122>