



Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	AKTS	Z / S
Yiyecek İçecek Servisi	TUR252	3	2 + 1	4,0	Seçmeli
Birim Bölüm	Turizm ve Otel İşletmeciliği - Ön Lisans (yüz yüze)				
Amaç	Öğrencinin meslek hayatında ihtiyaç duyacağı temel servis ve sunum bilgisini edinmesi.				
Ders İçeriği	Servis usullerini, yaygın kullanılan sunum tekniklerinin öğretilmesi. Yiyecek içecek hizmetlerine tarihsel bakış ,Yiyecek içecek endüstrisi, Yiyecek içecek hizmetlerinde profesyonellik, Personel nitelikleri, Beceri ve bilgi, Müşteri ilişkileri,Servise ön hazırlık, Yiyecek içecek servis ekipmanları, Endüstride farklı servis uygulamaları, Klasik servis usulleri, Yemek servisi, Bar ve içecek servisi, Serviste yöneticinin rolü, Sofrada görgü				
Ders Veren	Öğr. Gör. Ahmet KARAGÖZ				
Ders Kaynakları	Axler, Bruce H. 1990. Food and beverage service / Bruce H. Axler, Carol A. Litrides. New York : Wiley., Sökmen, A. (2011). Yiyecek ve İçecek Servisi. Detay Yayıncılık				

Hafta	Konu
1	Servis ve bar hakkında genel bilgi
2	Yiyecek ve içecek bölümü, organizasyon yapısı
3	Servis personelinin nitelikleri, görev ve sorumlulukları
4	Servis departmanında kullanılan malzemeler ve bakımları I
5	Servis departmanında kullanılan malzemeler ve bakımları II
6	Servise Hazırlık/Ön Hazırlık (Mise en Place)
7	Yiyecek ve içecek işletmelerinde hijyen, sanitasyon
8	Servis usulleri
9	Servis alanlarında güvenlik
10	Menü
11	Servisin Tanımı, Önemi ve Servis Türleri
12	Temel Mutfak Bilgileri
13	İçecek bilgisi ve servisleri
14	Konuk ilişkileri ve şikâyetler ile ilgilenme

Ders İş Yüğü	Çalışma Türü / Öğretim Metotları	Süresi (Saat)	Sayısı
Gözlem/durumları işleme, Bilişim, yönetsel beceriler, takım çalışması	Laboratuvar	1	14
Araştırma – yaşam boyu öğrenme, yazma, okuma, Bilişim	Sınıf Dışı Çalışma	2	14
Dinleme ve anlamlandırma	Ders	3	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
Yiyecek-içecek bölümü personelinin sahip olması gereken özellikleri ve sorumlulukları açıklar.	5	5	1	5	1	1	1	1	-	1	1	1	4	4
Yiyecek ve içecek hijyeni ve sanitasyonu hakkında edinim	5	3	1	5	5	5	5	2	-	1	3	3	4	3
Yiyecek içecek servisi yönetimi konusunda bilgi sahibi olur ve bir restoranda servis hizmetlerini yönetebilir	1	1	1	5	5	4	3	3	0	1	1	5	5	5
Servis kavramını tanıma ve servis metotlarını uygulama edinimi	2	2	1	5	5	5	5	5	-	5	5	5	5	5
Yiyecek-içecek sektörüne ilişkin kavramları tanımlar.	5	4	2	5	1	1	1	1	-	1	1	1	5	5

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgisetir/331572>