



| Ders Adı                   | Kodu  | Yarıyıl | T+U Saat | AKTS | Z / S   |
|----------------------------|---|---------|----------|------|---------|
| Kat Hizmetleri ve Yönetimi | TRZ208  | 4       | 2 + 1    | 3,0  | 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 Veren                 | Öğr. Gör. Dr. Samet KARAHAN   |         |          |      |         |
| 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 Metotları | Süresi (Saat) | Sayı |
|--|----------------------------------|---------------|------|
| 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                 | Turizm alanındaki en güncel bilgileri içeren ders kitapları, uygulama araç ve gereçleri ve diğer bilimsel kaynaklarla desteklenen ileri düzeyde bilgi ve kavrayışa sahip olur.   |
| 2                 | Turizm alanındaki kavramları, fikirleri ve verileri bilimsel yöntemlerle değerlendirir, karmaşık problem ve konuları belirler, tartışır, analiz eder ve sonuçları kullanır.  |
| 3                 | Turizm ve otelcilik alanındaki uygulamalarda karşılaşılabileceği öngörülemeyen sorunlarda bilgi ile becerilerini kullanarak ve sorumluluk alarak kanıtlara dayalı çözümler üretir.   |
| 4                 | Turizm alanıyla ilgili bir çalışmayı belirli bir süreç içerisinde bireysel ve/veya ekip üyesi olarak planlar ve yönetir.   |
| 5                 | Turizm ile ilgili sektörlerde sorumluluğu altında çalışanların mesleki gelişimine yönelik etkinlikleri planlayıp yönetir, hissedarları ve paydaşları eğitir.   |
| 6                 | Eleştirel düşünme, alternatif çözüm üretme, sorunlara yaklaşım yollarının zayıf ve güçlü yönlerini tanımlama, akıl yürütme ve farklı kaynaklardan edindiği bilgiyi analiz etme becerisine sahip olur.                                |
| 7                 | Anadilde yazılı ve sözlü iletişim yeterliliğine sahip olup doğru ve etkili konuşabilme, ikna gücü yüksek, bilgileri ve düşünceleri başkalarının anlayabileceği şekilde iletebilme, yorumlama ve eleştirebilme yeteneğini geliştirir. |
| 8                 | Alanındaki gelişmeleri izleyerek meslektaşları ile iletişim kurabilmek için en az bir yabancı dili yeterli düzeyde anlar.  |
| 9                 | Turizm alanının gerektirdiği düzeyde bilgisayar yazılımı ve donanımı bilgisine sahip olarak bilişim teknolojilerini etkili bir şekilde kullanır.   |
| 10                | Turizm alanı ile ilgili sayısal ve istatistiksel araştırma becerisini, analitik düşünme ve sonuçları yorumlayabilme, stratejik yaklaşım geliştirebilme yeteneğini geliştirir.  |
| 11                | Turizm alanı ile ilgili mevzuatı, temel değerleri ve ilkeleri izleyerek doğal çevrenin korunma konularında yürütücü düzeyde yeterli bilgiye sahip olur.  |
| 12                | Sorumluluğundaki kişilerle ilgili ilgi, istek ve ihtiyaçlarını bilerek ülkenin ve yakın çevrenin sosyo-kültürel ve ekonomik özelliklerini tanıyarak öğretme ve öğrenme süreçlerini planlar, uygular ve yönetir.                      |
| 13                | Sürekli gelişim için öz değerlendirme yaparak yeni bilgi ve fikirlerle girişimlerde bulunur, kendisini ve kurumunu sürekli geliştirir.   |
| 14                | Turizm İşletmeciliği bölümü mezunu olarak, turizm işletmelerinde mesleki gelişime yönelik etkinlikler planlar ve yürütür.  |

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

| Ders Öğrenme Çıktısı   | PÇ1 | PÇ2 | PÇ3 | PÇ4 | PÇ5 | PÇ6 | PÇ7 | PÇ8 | PÇ9 | PÇ10 | PÇ11 | PÇ12 | PÇ13 | PÇ14 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|
| 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 tanıır           | 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    |

<https://ebs.bilecik.edu.tr/pdf/dersbilgigetir/349042>