

YALOVA MESLEK YÜKSEKOKULU
OTEL, LOKANTA VE İKRAM HİZMETLERİ BÖLÜMÜ
DERS İÇERİKLERİ

I.YARIYIL

BİLGİSAYAR-I

Bilgi Teknolojisinin Temel Kavramları.(Kişisel bir bilgisayarın fiziksel yapısı ve Bilgi Teknolojisinin veri saklanması, hafıza, toplumdaki bilgisayar bazlı yazılım uygulamaları bağlamını ve bilgisayarlı bilgi ağlarının kullanımları gibi temel kavramlar. Windows İşletim Sistemi Bilgisayarı Kullanmak ve Dosyaları Yönetmek Bilgisayarı çalıştırmak ve İşletim sisteminin temel öğeleri. Temel Ağ kavramları. İnternet uygulamaları. E-mail kullanımı Bilgisayar ağlarında güvenlik Kelime İşlemcisi (Word Programı)

TURİZM EKONOMİSİ DERS İÇERİĞİ

Turizm Ekonomisi ve Turizm Ekonomisi ile ilgili temel kavramlar. Turizm Sektörü, sektörün oluşumu ve özellikleri. Turizm Arzı: Arzın tanımı ve özellikleri, Arz esnekliği , tanımı ve ölçülmesi. Turizm Talebi: Talebin tanımı ve özellikleri, Talebin fiyat ve gelir esnekliği tanımı ve ölçülmesi. Turizmde Piyasada Fiyat Oluşumu: Arz ve talep dengesi. Turizm Sektöründe Piyasa Türleri. Turizmin Genel Ekonomi Üzerine Etkileri. Turizmin Devlet Gelir ve Giderlerine Etkisi, Para Operasyonlarının Turizme Etkileri.

BESLENME İLKELERİ VE MENÜ PLANLAMASI DERS İÇERİĞİ

Gastronomi.Yiyecek ve İçecek İşletmelerinin Tanım. Amaçları. Özellikleri. Türleri. Otelin Servis Bölümleri. Restoran İşletmeleri. Menü Kavramı. Menü Listesi. Menü Planlaması. Menü Planlamasında Piyasa Araştırması. Pazar Araştırmasında Analiz Alanları. Menü Türleri. Menü Kartları. Menüde Ekstra Bilginin Sunumu. Ürün Testinin Açıklanması. Menü Psikolojisi. Menü Değerlendirmesi. Menü Satışı ve Pazarlama Çabaları.Yiyecek İçecek İşletmelerinde Pazarlama Planlaması. Kaliteli Servis İçin Çalışanın Eğitimi. Müşteri Konforu ve Konforlu Yemek. Menü Yorgunluğu (Menü Eskimesi). Satış Listesi Öz Geçmiş. Menü ve Müşteri Memnuniyeti ilişkisi. Standartlaşmış Yemek Tarifesi (Standart Reçeteler). Menü Fiyatlandırması. Beslenme İle İlgili Tanım ve Kavramlar. Besin Öğeleri.Yeterli ve Dengeli Beslenme. Yetersiz ve Dengesiz Beslenmenin Zararları. Besin öğelerinin gruplandırılması.

GENEL TURİZM DERS İÇERİĞİ

Turizm kavramı ve turizmin tarihi gelişimi. Turizmin fonksiyonları. kavrayabilme. Türkiye’de Turizm Piyasası. Turizmin gelişmesini sağlayan hareketler. Turizmin sınıflandırılması. Turizm teşekküllerinin hukuki bakımdan sınıflandırılması. Turizmde ulaştırma ve haberleşme. Doğal ve kültürel zenginliklerin turizm bakımından değerlendirilmesi. Turizm Politikası. Türkiye’deki turizm politikası.

ÖNBÜRO İŞLEMLERİ DERS İÇERİĞİ

Konaklama işletmelerinde önbüronun tanımı, yeri ve önemi. Önbüro departmanının organizasyon yapısı. Önbüro departmanının hizmet bölümleri. Önbüro departmanının başlıca görevleri. Önbüro departmanındaki personelin genel özellikleri. Önbüro departmanındaki personelin görev tanımları. Önbüroda kullanılan yabancı kelimelerin Türkçe karşılıkları. Önbüronun kendi iç bölümleriyle ilişkisi. Diğer departmanlarla ilişkileri. Konaklama

işletmelerinde müşterilerin karşılanması, yerleştirilmesi ve ayrılması ile ilgili işlemler. Konaklama işletmelerinde müşteri döngüsü ve önbüroda örnek müşteri giriş çıkış işlemleri. Gruplarla ilgili önbüro personelinin bilmesi gereken hususlar. Önbüroda grup giriş- çıkış işlemleri. Problem çözme, bilgi verme ve yönlendirmeye ilgili teknikler. Olağan olmayan durumlarda önbüro personelinin davranışları.

İLETİŞİM DERS İÇERİĞİ

İletişim kavramı ve önemi, iletişimin tanımı ve anlamı, özellikleri, süreci, öğeleri. İletişim sürecinin işleyişi. İletişim türleri. Düzeylerine göre iletişim. İletişim engelleri. Sözlü iletişim. Etkin dinleme, etkin konuşma. Yazılı iletişim. İş yaşamında ve toplumsal alanda karşılaşılan yazışma türleri. Etkili yazı yazma teknikleri. Sözsüz iletişim. Beden dili. Görsel iletişim. Örgütsel iletişim. Örgüt kavramı ve kuramı. Örgüt kültürü. Örgütsel iletişimin önemi ve amacı. Örgütsel iletişim kanalları. Örgüt dışı ve örgüt içi iletişim. Örgüt içi iletişim etkinliğinin artırılması. İş yaşamında iletişim. İş ve toplumsal iletişim arasındaki farklar. Çatışmayı engelleme yolları. Çatışmayı çözme becerisi. Telefonla iletişim. Telefonla konuşma becerisi. Telefonda sorun çözme. Etkili iletişim. İkna edici iletişim. Empati. Tutum kavramı ve tanımı. İkna süreci.

TİCARİ MATEMATİK DERS İÇERİĞİ

Oran ve orantı hesaplamaları. Yüzde hesaplamaları. Alış ve maliyet hesapları. Satış ve kar hesaplamaları. Karışım ve bileşim hesaplamaları. Çeşitli hesaplama yöntemleriyle ortalama fiyat hesaplaması. Alternatif bileşim hesaplamaları. Alaşım hesaplamaları. Ayar ve kırat hesaplamaları. Basit faiz hesaplamaları. Bileşik faiz hesaplamaları. Efektif faiz oranı hesaplamaları. Bileşik faiz hesaplamalarında ana para, süre ya da faiz oranının parçalara bölünmesi durumlarında ortaya çıkan hesaplama farklılıkları. Basit iskonto hesaplamaları. Bileşik iskonto hesaplamaları. Senet ve kapitallerin değişmesi ve taksitli alışveriş hesaplamaları.

GIDA TEKNOLOJİSİ DERS İÇERİĞİ

Mutfak Araç ve Gereçleri. Mutfak Personelinin Tanınması ve Görevlerinin Öğrenilmesi. Mutfakta Tehlike ve kazalar. Depoların ve depolama araçlarının temizliği. İşyeri temizliğinde kullanılan araç – gereçler. İşyerinin temizliğinde kullanılan temizlik maddeleri. Kişisel Temizlik ve Sağlık. Gıda Maddeleri Temizliği – Sağlığı ve Gıda maddeleri Zehirlenmeleri. Gıda maddelerinin Beslenme Değerine Göre Ayrımı. Gıda maddelerinin guruplandırılması. Gıda maddelerin özellikleri ve % olarak ortalama dağılımı. Sebzeler. Etler. Çorbalar, Yumurta (Yumurtanım Özellikleri ve Yemekleri). Soslar, Ön yemekler, Tahıllar, Hamur işleri ve Tatlılar. Soğuk ve sıcak soslar. Mezeler, ön yemek salatalar. Et ön yemekleri, füme balık. Sıcak sebze ön yemekleri. Tahıllar ve tahıllardan elde edilen ürünler. Hamur işleri. Tatlılar.

II. YARIYIL

BİLGİSAYAR-II

Hesap Çizelgeleri (Excel) Excel programının açılması, kapatılması, yeni çalışma kitabı oluşturulması, kaydedilmesi, var olan dosyaların açılması ve düzenlenip tekrar kaydedilme Veri girişi yapılması İmla Kontrolü Arama ve değiştirme Ekleme Veri girişi yapılan hücrelerin seçilmesi düzenlenmesi. Hücrelerin yönetimi Sayfaların düzenlenmesi ve yazdırılması. Formüller Verilerin işlenmesi Şemalar ve Grafikler Detaylı yardım kullanımı Sunum (PowerPoint) Powerpoint programının açılması ve temel ayarlarının yapılması. Yeni dosya oluşturma ve mevcut dosyaları açıp düzenleme ve kaydetme. Yeni bir sunum oluşturmaya başlama. Mevcut sunum dosyasına yeni slaytlar ekleme. Slayt üzerine yeni nesnelere ekleme ve eklenmiş olan metin kutusu ve nesnelere resimler üzerinde düzenlemeler yapma. Slayt

üzerindeki veya sunum dosyasındaki nesnelere yönelik taşıma, kopyalama, silme vb. gibi işlemleri yapma. Sunuma yeni slaytlar ekleme ve var olan slaytı veya slaytları taşıma, kopyalama veya silme vb. gibi Slayt Gösterisine başlama ve sunum esnasında dikkat edilecek konular.

GENEL MUHASEBE DERS İÇERİĞİ

Muhasebe kavramı. Muhasebe tanımı ve konusu. Muhasebe çeşitleri. Muhasebe ilkeleri. Muhasebe süreci. Resmi defterler. Defter tutma sistemi. Temel muhasebe eşitliği ve bilanço. Muhasebe ile ilgili temel kavramlar. Hesap kavramı, yevmiye maddesi, nizam ve yardımcı hesaplar. Tek düzen hesap planı hakkında genel bilgiler. Bilanço- aktif hesapların incelenmesi. Hazır değerler. Menkul kıymetler. Ticari alacaklar ve diğer alacakların incelenmesi. Stokların incelenmesi. KDV ve uygulamaları. Ticari mal hareketlerinin izlenmesinde kullanılan yöntemler. Aralıklı envanter yöntemi. Devamlı envanter yöntemi ve örnek çözümler. Duran varlıklar ile işlemlerin muhasebeleştirilmesi. Bilanço pasif hesaplarının incelenmesi. Kısa ve uzun vadeli yabancı kaynaklar. Öz kaynaklar. Gelir tablosu ve örnek çözümler. Örnek çözümler ve uygulama.

OTEL İŞLETMECİLİĞİ DERS İÇERİĞİ

Turizm endüstrisi ve konaklama endüstrisinin tanımı ve özellikleri. Konaklama işletmelerinin sınıflandırılması. Konaklama işletmelerinde kuruluş yeri. Otel işletmelerinde yatırım. Yatırımlarda yapılabirlik incelemeleri. Yatırım projelerinin değerlendirilmesi. Otel işletmelerinde finansman. Finansman gereksinimi ve türleri, finansman yöntemleri. Otelcilik alanında kullanılan finansman yöntemleri. Kamu kesimi tarafından sağlanan kolaylıklar ve krediler. Otel işletmelerinde verimlilik. Otel işletmelerinde yönetim. Otel işletmelerinde örgütsel yapı ve işleyişi. Örgütsel etkinlik ilkeleri. Otel işletmelerinin organizasyonu; önbüro departmanı, yiyecek-içecek departmanı, kat hizmetleri departmanı, otel destek departmanları.

MUTFAK HİZMETLERİ YÖNETİMİ DERS İÇERİĞİ

Mutfak ve Organizasyon, Yönetim ve Yönetici Kavramı. Mutfak Yönetimi ve Verimlilik. Mutfak Yönetimi: Mutfağın Diğer Departmanlarla Olan İlişkileri, Organizasyon ve Görev Tanımları. Mutfak Planlaması. Mutfağın Fiziksel Özelliğinin Planlaması. Mutfak Malzemelerinin Planlanması. Satın alma. Depolama ve Tesellüm. Mutfakta Temizlik, Sağlık Ve Hijyen. Araç Gereç Temizliği ve Sağlık. Gıda Temizliği ve sağlığı. Kirlenme Türleri Ve Kaynakları, Gıda Zehirlenmesi ve Sağlık. Mönü Kavramı; Tanımı, Tarihsel Gelişimi Bir İletişim Aracı Olarak Mönüler, Mönü Listesi. Mönü Planlaması. Mönü Türleri. Standartlaşmış Yemek Tarifesi (Standart Reçeteler) Pişirme Yöntemleri. Yemek Yemeyi Etkileyen Etmenler, Açlık, İştah, Cazibe.

ÖNBÜRO YÖNETİMİ DERS İÇERİĞİ

Önbüro yönetiminin fonksiyonları, planlama fonksiyonu “satılabilecek tahmini oda sayısı, bütçeleme”. Önbüro yönetiminde organize etme, yönlendirme, koordinasyon, denetim (İstatistik ve raporlar). Önbüronun kendi iç bölümleriyle ve diğer departmanlarla ilişkileri. Konaklama işletmelerinde önbüro donanımları ve çalışma saatleri, önbüro ekipmanları, resepsiyon evrakları. Üniformalı hizmetler, resepsiyon, arka ofis, ön kasa çalışma saatleri, yapılan işlemler ve tutulan kayıtlar. Otel güvenlik sistemleri. Rezervasyon konusu. Oda doluluğu ile ilgili tahminleme (forecast) teknikleri. Oda satışları, oda satışlarında iletişim süreci, müşteri ve oda çeşitleri. Oda satış teknikleri, bir oda satışının temel safhaları, oda satışlarında özel

durumlar ve çözüm yolları. Müşteri hesapları, çeşitleri ve özellikleri, indirim türleri, ödeme şekilleri, dikkat edilmesi gereken noktalar ve hesap ödeme araçları.

YİYECEK-İÇECEK HİZMETLERİ YÖNETİMİ DERS İÇERİĞİ

Yiyecek ve İçecek endüstrisi. Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon. Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon. Yiyecek ve içecek işletmelerinde iş ve görev tanımları, beslenme ve önemi, temel gıda bileşenleri, besin grupları ve beslenme grupları, yiyecek-içecek işletmeleri yöneticilerinin dikkate alması gereken hususlar. Menü planlama. Yiyecek-içecek işletmelerinde satınalma, teslim alma, depolama ve depolardan çıkışlar. Üretim. Sanitasyon ve güvenlik. Yiyecek-içecek hizmetlerinin pazarlanması. Yiyecek-içecek işletmelerinde personel çalışma sistemleri. Ücret sistemleri, hesap alma sistemleri, yiyecek-içecek kontrolünde kullanılan sistemler. Servis yüzdelilerinin dağılımı. Yiyecek-içecek işletmelerinde kasiyer hasılat raporu düzenleme.

TURİZM MEVZUATI DERS İÇERİĞİ

Turizm Hukuku ve mevzuatı ile ilgili kavramlar ve gelişim özellikleri. Turizm Hukuku ve mevzuatı ile ilgili kavramlar tanımı ve özellikleri. Turizmdeki hukuki örgütlenme. Turizmi doğrudan ve dolaylı ilgilendiren hukuksal düzenlemeler. Turizm işletmelerinin Bakanlık'la, birbirleriyle ve müşterileriyle ilişkileri hakkındaki yönetmelik hükümleri. Turizmle ilgili diğer yasalardaki düzenlemeler.

SEYAHAT ACENTACILIĞI DERS İÇERİĞİ

Seyahatle İlgili Temel Kavramlar.Seyahat Acentası Çeşitleri. Incoming-Outgoing acentalarının yakından incelenmesi.Seyahat Acentasının Görevleri. Seyahat acentasının tüketici üzerindeki rolü.Türkiyede'ki Seyahat Acentacılığı. Seyahat acentası kullanımı. Seyahat Acentalarının Grupları İtibariyle Özellikleri. Seyahat acentaları ile konaklama işletmeleri ilişkileri. TÜRSAB. Seyahat acentaları ve seyahat acentaları birliği konumu. Seyahat Acentalarının Faaliyetleri. Bilet işlemleri-Uluslar arası yolcu biletlerinin özellikleri. Havayolu biletçiliğinde BSP sistemleri. Bilet hazırlama rezervasyon işlemleri – Tarifeler. Tur Operatörlüğünün İşlevleri. Tur operatörü ile seyahat acentası arasındaki farklar. Tur operatörlerinin fonksiyonları. Tur operatörleri sınıflandırması.Paket Tur. Paket Tur Üretimi.Paket Tur Maliyet Hesaplaması.Otellerin Seyahat Acentalarıyla ve Tur Operatörleriyle İlişkileri.Seyahat İşletmelerinde Yönetim Özellikleri. Seyahat İşletmelerinde Pazarlama.

III. YARIYIL

ZORUNLU DERSLER

TURİZM PAZARLAMASI DERS İÇERİĞİ

Pazarlama kavramı, tarihsel gelişimi, amaçları, pazarlama anlayışı. Turizm pazarlaması, özellikleri, hedefleri, fonksiyonları, tüketici-turist davranışları ve özellikleri. Turizm pazarı, pazar bölümlendirme (segmentasyon), turizmde hedef pazar seçimi. Turizm pazarlama karması unsurları: Ürün, fiyatlandırma, dağıtım ve tutundurma. Turistik ürün. Turistik ürün fiyatlandırması. Fiyatlama yöntemleri. Turizmde dağıtım sistemi; seyahat acentaları (perakendeciler), tur operatörleri (toptancılar). Turizm işletmelerinde tutundurma, ve tutundurmanın işlevleri. Tutundurma yöntemleri. Turizm pazarlama araştırması ve pazarlama bilgi sistemleri. Turizm pazarlama stratejileri. Turizm pazarlamasında yönetim ve organizasyon. Uluslararası turizm pazarlaması.

TURİZM İŞLETMELERİNDE MALİYET ANALİZİ DERS İÇERİĞİ

Turizm endüstrisinin temel özellikleri ve turistik ürün. Gelişen turizm endüstrisinde otel muhasebesinin özellikler. Turizm işletmelerinde muhasebe ve maliyet kavramları. Turizm işletmelerinde maliyet çeşitleri ve uygulama örnekleri. Turizm muhasebesi kapsamında maliyet unsurları ve işleyişi. Karma maliyetler, ayırım yöntemleri ve uygulama teknikleri. Ayırım yöntemlerinde çözümlü örnek uygulama. İşletmelerde sezonluk (üç / altı aylık veya yıllık) maliyet tablosu düzenleme. İşletmelerde sezonluk (üç / altı aylık veya yıllık) satış hasılatı tablosu düzenleme ve analiz uygulaması. Turizm işletmelerinde bütçe düzenleme ve maliyet analizine katkısı. Maliyet ve kara geçiş analizi. Örnek turizm işletmesinde bir dönemlik maliyet, hasılat bilgileri ile maliyet/hasılat tablosu oluşturma ve maliyet analizinin raporlanması.

MESLEKİ YABANCI DİL - I DERS İÇERİĞİ

Taking phone calls. Giving information. Taking reservations, Apologizing; Receiving guests; Polite requests and responses; Instructions; Mixing a cocktail. Asking for information; Restaurant – taking orders for aperitifs and starters Asking for explaining; Restaurant – taking orders for main courses Presenting information; Asking and comparing; advising guests on wines. Dealing with requests; replying to requests for items in restaurants. Describing food dishes.

GIDA VE PERSONEL HİJYENİ DERS İÇERİĞİ

Hijyenin tanımı ve önemi, sanitasyonun tanımı ve önemi, toplu beslenme sistemlerinde hijyenin önemi, toplu beslenme sistemlerinde hijyen ve sanitasyon ilişkisi. Endüstriyel kirlenme ve evrensel kirlenme. Besinlerin bozulma nedenleri. Mikroorganizmaların bulunduğu yerler miktarları, besinlerle mikroorganizma kaynaklı hastalıkların çoğalma nedenleri. Besinlerin satın alınmasında, hazırlamada ve pişirmede, depolanmasında, servis edilmesinde hijyen. Dünya Sağlık Teşkilatı'nın Kuralları. Hastalıklardan korunmak için dikkat edilmesi gereken kurallar. Besinlerin dondurularak saklanması sırasında oluşan önemli mikroorganizmalar. Personel hijyeni ve eğitimi. Ağız, burun, saçlar, dışkı ve giysiler, eller ve hijyenik el yıkama, el bakımı. Personelden kaynaklanan bulaşma yolları. Besinlerde hijyen yönünden sakınılması gereken davranışlar. Mutfak ve araç – gereç hijyeni.

SEÇMELİ DERSLER

KONGRE VE FUAR YÖNETİMİ DERS İÇERİĞİ

Kongre tanımları ve tarihçesi, kongre ve turizm ilişkisi. Kongre turizmine ilişkin nitelik ve sınırlamalar. Teknolojik gelişmelerin kongre turizmine etkileri. Kongre ve toplantıların sınıflandırılması. Kongre ve turizmin gelişme nedenleri. Kongre turizminde örgütlenmeler. Kongre organizasyonu; kongre ülkesi ve şehir seçimi, zaman ve mekanın seçimi, sürenin belirlenmesi, katılımcı sayısı ve slogan, tanıtım faaliyetleri, personel ihtiyacı, doküman ihtiyacı. Kongre hizmetleri yönetimi. Uluslararası kongre pazarı ve Türkiye'nin durumu. Fuarlılık ve fuar organizasyonu; fuar kavramı ve tarihçesi, fuarın temel fonksiyonları, fuar türleri. Fuar organizasyonu; katılım kararı, katılım prosedürü, fuar organizasyonunun bütçelenmesi. Fuar organizasyonunda sunulan hizmetler. Stant yönetimi. Türkiye'de fuarların ve fuarlılığın gelişmesi. Fuar sektörünün geleceği ile ilgili projeksiyonlar. Turizm ve fuarlılık ilişkisi.

KONAKLAMA İŞLETMELERİ MUHASEBESİ DERS İÇERİĞİ

Konaklama İşletmeleri ve Muhasebe Sistemi. Konaklama İşletmelerinde Muhasebe departmanı. Konaklama İşletmelerinde Muhasebe ve Diğer Departman İlişkileri. Muhasebe departmanının ilgilendiği işlemler. Gelirlerin ve Tahsilatların Muhasebeleştirilmesi. Malzeme Giderlerinin ve Ödemelerin Muhasebeleştirilmesi. İşçilik Giderlerinin Muhasebeleştirilmesi. Duran Varlıklarla İlgili İşlemlerin Muhasebeleştirilmesi. Yabancı Kaynak Kullanımı ve Muhasebeleştirilmesi. Mali Raporlar. Kuruluş ve Sermaye Değişikliği İşlemlerinin Muhasebeleştirilmesi. Şahıs Şirketleri ve Sermaye Şirketlerinde Kuruluş İşlemleri ve Sermaye. Değişikliklerinin Muhasebeleştirilmesi. Kar-Zarar Dağıtım ve Muhasebeleştirilmesi. Şahıs ve Sermaye Şirketlerinde K/Z Dağıtım İşlemleri

YİYECEK İÇECEK İŞLETMECİLİĞİ – I DERS İÇERİĞİ

Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerin önemi sınıfları ve işletmeye açılma şartları. Yiyecek içecek sektörünün önemli işletmeleri olan restoran ve barları. Yiyecek içecek hizmeti veren işletmeler. Bu işletmelerin sınıflandırılmalarını ve işletmeye açılışları. Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerin kuruluş yeri, yatırım maliyetleri, finansmanı ve rantabilite hesapları. Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerin verimli çalışabilmeleri ve varlıklarını sürdürüp ulusal ekonomiye katkılarını sürekli kılacak konular. Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerin açılabilmesi için gerekli maliyet hesapları Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerde karlılığının sağlanması. Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerin yönetimi ve yönetim fonksiyonları. Müşterilerin zevk ve tercihleri hakkında bilgileri bulma yöntemleri. Yiyecek içecek hizmetlerinin pazarlanması. Yiyecek içecek kontrolü. Servis ve Sanitasyon. Yiyecek ve içeceklerin hazırlanması.

ZİYAFET VE İKRAM HİZMETLERİ YÖNETİMİ DERS İÇERİĞİ

Ziyafet ve ikram hizmetlerinin tanımı ve önemi. Ziyafet ve ikram hizmetlerinin uygulamaları. Ziyafet (Banket) ve ikram (Catering) hizmetlerinde yönetim şekli ve fonksiyonları. Amaca uygun işletme tasarımı tüm malzemenin ekonomik kullanım teknikleri. Ziyafetlerden beklenen faydanın sağlanması için yapılması gerekenler. Müşteri beklentilerine uygun hizmeti sağlamak için gerekli yönetim şeklini belirlemeleri için ihtiyaç duyulacak konuları, Müşterilerin zevk ve tercihleri hakkındaki bilgileri Bu zevk ve tercihlere uygun hizmeti sağlayacak yönetim şekli. Yönetim fonksiyonlarını ve bu fonksiyonların işlevsel duruma getirilmesi. Ziyafet ve ikram hizmetlerinin, satış ve pazarlaması. İşletmenin varlığını sürdürebilmesi için ulaşılmaması gereken hedef ve potansiyel müşteri grubunu memnun edebilmek için yapılması gerekenler. Ziyafet menüsü ve satış fiyatı. Ziyafet anlaşması ve ziyafet emrinin hazırlanması. Ziyafet esnasında neler yapılmalıdır. Ziyafet Masa Şekilleri ve salon düzenlemesi.

ENDÜSTRİYEL YİYECEK ÜRETİMİ-I DERS İÇERİĞİ

Yemek pişirme sanatı ve tarihsel gelişimi. Uluslararası ve Türk mutfağı hakkında genel bilgi. Yiyecek hazırlamada kullanılan malzemeler. Yiyecek üretiminde kullanılan araçlar. Doğrama şekilleri. Yemek üretim sistemleri. Yiyecek pişirme ilkeleri. Yiyecek pişirme yöntemleri. Yiyecek üretimine göre yapılan pişirme yöntemi. Kuru, sulu ve diğer pişirme yöntemleri. Et suları. Sebze suyu. Çorbalar. Soslar. Kırmızı ve beyaz etler. Sebze ve meyveler. Soğuk ve sıcak mezeler. Tatlı ve tuzlu su ürünleri. Pilav ve eriştelere. Hamur işleri ve tatlılar. Yiyecek süsleme ve sunumu. Açık büfe süslemesi. Garnitür hazırlama.

KAT HİZMETLERİ YÖNETİMİ-I DERS İÇERİĞİ

İşletmedeki hizmet kalite standartlarının saptanması ile ilgili bilgiler. Kat hizmetlerinde sorumluluk alanları temizlik ve bakım programlarının oluşturulması. İşgücü verimlilik standartlarının oluşumu için gerekli ekipman ve malzemenin tür ve miktarının saptanması. Tesisin açılış öncesi planlaması ile ilgili işletme çeşidine göre sektörde veri toplama. Organizasyon aşamasında: İş kotalarını belirleme kriterleri. İş kotalarının ve gerekli personel sayısının hesaplanması. Tesisin açılış öncesi organizasyonu ile ilgili işletme çeşitliliğine göre sektörde veri toplama. Koordinasyon aşamasında: Kat hizmetlerinde ofis düzeni. Kat hizmetlerinde vardiyalar arası devir-teslim. Kat hizmetlerinde kullanılan basılı formlar. İşletme içi ve dışı destek işgücü birimleri.

ÖZEL İLGI TURİZMİ DERS İÇERİĞİ

Özel ilgi turizmi ile ilgili temel kavramlar ve özellikler. Özel ilgi grupları , Özel ilgi gruplarının tanınması. Özel ilgi turlarına katılan grupların özellikleri. Özel ilgi gruplarının faaliyet alanları. Özel ilgi turizm türleri. Özel ilgi turizm türlerini grupları.,Sportif, kültürel ve çevreci-doğa özel ilgi turizm türlerini açıklar. Özel ilgi turizm türlerini sınıflandırılması, Yayla, Hiking ,Trekking, Discovering, Dağ Bisikleti:, Yamaç paraşütü, Rafting:, Diving, Özel ilgi turizmüne giren turizm faaliyetlerini içeren bir turun hazırlanması, Özel ilgi turizmüne giren turizm faaliyetlerini içeren bir turun hazırlanması.

IV. YARIYIL

ÖNBÜRO VE KAT HİZMETLERİ DALI ZORUNLU DERSLER

ODALAR BÖLÜMÜ YÖNETİMİ DERS İÇERİĞİ

Odalar bölümü yönetimi ve örgütlenmesi, “Önbüro” “Rezervasyon” “Kat Hizmetleri”. Otel işletmelerinde odalar bölümü yönetiminde fiyatlamamanın rolü ve önemi. Oda fiyatının belirlenmesinde kullanılan yöntemler. Fiyatlandırma hedefleri. Otel işletmelerinde gelir yönetimi sisteminin işletilmesinde bilgi teknolojisi kavramı ve türleri. Bilgi teknolojisi ve turizm talebi. Otel işletmelerinde gelir yönetimi sisteminin kurulması aşamaları. Otel işletmelerinde gelir yönetimi uygulamalarında karşılaşılabilecek sorunlar ve çözüm önerileri.

KAT HİZMETLERİ YÖNETİMİ-II DERS İÇERİĞİ

Kat hizmetlerinde tesisin faaliyete geçiş dönemindeki ve faaliyet sürecinde devam eden iş gücü kaynağı yaratma. Tesisin faaliyete geçiş dönemindeki ve faaliyet sürecinde devam eden eğitim işlevleri. Tesisin faaliyet sürecindeyken kat hizmetlerinde işin kontrolü ve işgücü denetimi ile ilgili yönetsel işlevlerle ilgili bilgiler. Kat hizmetlerinde çalışma performansının dönemsel olarak değerlendirilmesi ile ilgili yönetsel işlevler.

ÖNBÜRO –KAT HİZMETLERİ OTOMASYONU DERS İÇERİĞİ

Önbüro otomasyon programının farklı temel yapıları ve özellikleri. Programların kendilerine ait işletim yöntemleri ve kullanılan teknikleri. Önbüro bölümünde kullanılan bilgisayar programlarının kullanımı. Kat hizmetleri bölümünde kullanılan bilgisayar programlarının kullanımı. Rezervasyon işlemleri otele giriş ve çıkış işlemlerinin yapılması, ön muhasebe işlemlerinin yapılması, gece rapor işlemleri, odalar durumuyla ilgili işlemleri, ön büro otomasyon programları, kat hizmetleri otomasyon programları.

MESLEKİ YABANCI DİL - II DERS İÇERİĞİ

Dealing with complaints (1). Describing jobs and workplaces. Explaining and instructing. Taking an order on the phone. Asking for clarification. Dealing with phoned request. Giving directions indoors. Giving directions outside. Offering help and advise. Dealing with complaints (2) Paying bills. Payment requeries. Farewells. Answering personal questions.

YİYECEK-İÇECEK VE MUTFAK DALI ZORUNLU DERSLER

YİYECEK İÇECEK MALİYET KONTROLÜ DERS İÇERİĞİ

Yiyecek içecek endüstrisi. Otel işletmelerinde yiyecek içecek birimleri. Mönü bilgisi. Klasik ve modern mönü kavramı. Mönü planlaması. Mönü çeşitleri ve fonksiyonları. Mönü fiyatlama. Yiyecek içecek kontrolünün önemi, kapsamı. Operasyonel kontrol aşamaları. Satın alma fonksiyonu. Tesellüm kontrolü. Depolama kontrolü. Stok yönetimi. Depodan mal çıkarma. İmalat kontrol fonksiyonu. Geleneksel yiyecek hizmet sistemi. Standart reçeteler. İçecek maliyet kontrol süreci. Sipariş verme. Teslim alma. Depodan mal çıkarma. İçecek üretim kontrolü. Yiyecek-içecek üretim ve satış raporlarının hazırlanması. Faaliyet raporlarının istatistiki olarak analizi ve gerekli bilgi ve raporların sunuma hazır hale getirilmesi.

YİYECEK İÇECEK İŞLETMECİLİĞİ - II DERS İÇERİĞİ

Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerin önemi, sınıfları ve işletmeye açılma şartları. Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerin kuruluş yeri, yatırım maliyetleri, finansmanı ve rantabilite hesapları. Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerin verimli çalışabilmeleri ve varlıklarını sürdürüp ulusal ekonomiye katkılarını sürekli kılacak konular. Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerin yönetimi ve yönetim fonksiyonları. Müşteri beklentilerine uygun hizmeti sağlamak için gerekli yönetim şekli. Müşterilerin zevk ve tercihleri hakkındaki bilgileri bulma yöntemleri. Bu zevk ve tercihlere uygun hizmeti sağlayacak yönetim şekli. Yiyecek içecek hizmetlerinin pazarlanması. Yiyecek içecek kontrolü. Servis ve Sanitasyon. Yiyecek ve içeceklerin hazırlanması.

YİYECEK İÇECEK HİZMETLERİ OTOMASYONU DERS İÇERİĞİ

Otel otomasyonları hakkında temel bilgiler: Teknolojik temel bilgiler, otel otomasyonu, otomasyon kullanımının avantajları. Yiyecek-içecek hizmet işletmelerinde bilgisayar ve bilgisayar destekli hizmetleri tanıma: Yiyecek-içecek hizmet işletmelerinde bilgisayar ve bilgisayar destekli hizmetlerin neler olduğunu tanıyabilme, bu hizmetlerin işletmeye katkılarını kavrayabilme; yönetim planlamasında bilgisayar kullanımını açıklar. Üretim planlamasında bilgisayar kullanımını açıklar. Satış planlamasında bilgisayar kullanımını açıklar. Bilgisayar ortamında Sentez Paket Programından uygulama.

IV. YARIYIL ORTAK SEÇMELİ DERSLER

GİRİŞİMCİLİK DERS İÇERİĞİ

Girişimcilik kavramı ve önemi, girişimcilik çeşitleri, girişimcilik fonksiyonları. Türkiye'de girişimcilik ve önemi. İş fikirleri üretmenin önemi, girişimcilikte planlama (yapılabilirlik araştırması). Girişimciliğe başlamak için yapılması gerekenler. İş planı içerisinde yönetim, yönetim ve yöneticilik, girişimcilerde bulunması gereken yöneticilik özellikleri. İş planı

içerisinde üretim, üretim teknikleri, iş planı içerisinde kapasite, iş planı içerisinde stok kontrolü. İş planı içerisinde pazarlama, İş planı içerisinde satış ve pazarlama, iş planı içerisinde fiyatlandırma, iş planı içerisinde tutundurma. İş planı içerisinde finansman, finansman teknikleri, finansman sağlayan kuruluşlar, risk sermayesi ve önemi. İş planı içerisinde insan kaynakları, personel kaynakları, ücret yönetimi, kariyer yönetimi. Türkiye’de girişimcilik sorunları ve çözüm yolları. Gelecekte girişimcilik.

TURİZM İŞLETMELERİNDE ETİK DERS İÇERİĞİ

Etik kavramının kuramsal temelleri. Etik davranışın toplumsal etkenleri; kültür, değerler, normlar, görgü kuralları. Amaçlanan sonuç etiği. Kural etiği. Etik sisteminde toplumsal sözleşme. Etik sisteminde kişisel etik. Yönetimde etik. Mesleki etik işlevi. Örgütsel etik işlevi. Ödev sunumu ve uygulama örnekleri. Uygulama örnekleri.

MOBİLYA VE ODA DİZAYNI DERS İÇERİĞİ

Konaklama işletmelerinde bölüm ve teknik özelliklerine göre ürünün birim ölçüleriyle ilgili bilgiler. Konaklama işletmelerinde bölüm ve teknik yapıya uygun yerleşim planı ile ilgili bilgiler. Plan incelemesinde, yerleşim planı ile kullanım projesinin uygunluğu konusunda mimari yönlendirme ile ilgili bilgiler. Hizmet standartlarına en uygun ürün katalog bilgisi. Yönetimsel demografik kararlar çerçevesinde renk, ışık , yansıma dikkate alınarak demografik estetik. Satın alma stratejisiyle doğru orantılı marka imajını konaklama işletmelerine has renk-desen –dizaynın oluşumu. Bu aşamaları uygulama.

ENDÜSTRİYEL YİYECEK ÜRETİMİ-II DERS İÇERİĞİ

Toplu beslenme yapılan kurum ve kuruluşların tanımı, özellikleri. Toplu beslenme yapılan kurumların tanımı. Toplu beslenme yapılan kurumların özellikleri. Toplu beslenme yapılan kurumlara yiyecek servisi ve planlama servis örgütü. Toplu beslenme üretiminde ve servisinde yiyecek reçetelerinin standartlaştırılması ve değerlendirilmesi. Standart yemek tariflerinin tanımı. Standart yemek tariflerinin hazırlanması ve uygulanması. Toplu beslenme hizmetlerinde yemek dağıtım yöntemleri. Yemek servisinin önemi. Kurum ve kuruluşlarda uygulanan servis yöntemleri. Toplu beslenme servislerinde sanitasyon. Gıda servislerinde sanitasyon ve uygulanması.

TURİZM VE ÇEVRE DERS İÇERİĞİ

Çevre politikasının ekolojik temelleri, çevre sistem dengesi ve temel ilkeler, sistem, ekosistem, ekosistemin özellikleri, ekosistemde ekolojik döngüler, orman ekosistemi. Biyolojik zenginlik ve doğal denge. Ekolojik kriz ve sonuçları. Ekolojik krizin ekonomik ve siyasal sonuçları. Türkiye’de çevre sorunları, Türkiye’nin enerji durumu. Turizm ve çevre, turizmin çevre üzerindeki olumlu ve olumsuz etkileri. Türk turizminin karşılaştığı çevre sorunları. Sürdürülebilir kalkınma, sürdürülebilir kalkınmayı Türkiye açısından değerlendirme. Sürdürülebilir kalkınma ve turizm. Çevre etki değerlendirmesi (ÇED). Çevresel etki değerlendirmesi yaklaşımı, ÇED kavramının ana özellikleri. ÇED aşamaları. Ekolojik turizme ilişkin genel bir değerlendirme.

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE FİNANSAL YÖNETİM DERS İÇERİĞİ

Finansal yönetimle ilgili temel kavramlar. Mali analiz. Bilanço, gelir tablosu kalemlerinin içerikleri. Analiz yapılmadan bilançoların analize uygun hale getirilmesi, hesap detaylarının irdelenmesi ve önemi, oranlar yöntemi. Faaliyet oranları. Nakit bütçesi. Finansman

kaynakları. Piyasa kavramı. Mali piyasa unsurları, para ve sermaye piyasaları. Sermaye piyasası araçları, Diğer menkul kıymetler.

İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU DERS İÇERİĞİ

İş Hukukunun Hukuk dalı içindeki yeri ve temel kavramlar; işçi kavramı, işveren kavramı, işveren vekili, işyeri. İş Hukukunun uygulaması; örgütsel, alan. İş sözleşmesi; tanımı, unsurları, hukuki yapısı, özellikleri ve türleri. İş sözleşmesinin kurulması, iş sözleşmesinden doğan borçlar. İşin düzenlenmesi; çalışma süreleri, dinlenme süreleri. Ücret, işçi sağlığı ve iş güvenliği. İş sözleşmesini sona erdiren durumlar; fesih dışı sona erme, fesih yoluyla sona erme. Sona ermenin hukuki sonuçları. Sendika hakkı ile ilgili temel kavramlar, toplu iş sözleşmesi hakkı ve kavramı, grev ve lokavt hakkı. Türk Sosyal Güvenlik Sistemi, Türk Sosyal Güvenlik Sisteminin kurumsal yapısı. Sosyal Sigortalar Kurumunun kapsamı, uygulama alanı, finansmanı. İş kazası ve meslek hastalıkları sigortası, hastalık sigortası, analık sigortası, işsizlik sigortası. Yaşlılık sigortası, malullük sigortası, ölüm sigortası.

ULAŞTIRMA HİZMETLERİ VE BİLET SATIŞI DERS İÇERİĞİ

Seyahat işletmeleri organizasyonu; idari ve mali işler bölümü, işletme yönetimi. Ulaşım/ biletleme hakkında genel açıklama. IATA ve uyguladığı hava yolu sistemleri; BSP sistemi (The Bank Settlement Plan), tarifeler (Tarifeli seferler, özel indirimli seferler, Apex (Excursion) Biletler. Bilet çeşitleri; genel biletleme kuralları, IATA'nın koyduğu kurallar, biletin bölümleri, havayolu kodları, havaalanı kodları, ülke ve şehir kodları. Satış belirleyicileri; satış ve biletin düzenlendiği yere göre isimlendirilmesi, bilet düzenleme, bağlantılı bilet ücreti. MPM, TPM hesaplamaları, uçuş sınıflarının sahip olduğu serbest bagaj hakkı. Mil kontrolü hesaplamaları. Ücret kontrolü hesaplamaları, mil sistemi sonucu hesaplamaları. Mil artımı hesaplamaları. BHC (Back Haul Check) hesaplamaları. Mil indirimi. Via noktası. Eşdeğer ücret; ücret hesaplama kutusu (Fare calculation), eşdeğer ücret (Equivalent Fore Box), toplam ücret hesaplaması (Total Box), ücret ve fiyatlandırma.

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ DERS İÇERİĞİ

İnsan kaynakları yönetiminin tanımı ve önemi, personel yönetiminden insan kaynakları yönetimine geçiş süreci, insan kaynakları temel ilkeleri, insan kaynakları planlaması süreci ve analiz yöntemleri, iş analizi süreci, iş analizi yöntemleri, iş tanımları, işgören bulma ve seçme süreci, eğitim amaç ve ilkeleri, eğitim ihtiyaç analizi, planlaması, uygulanması, ölçme ve değerlendirme yöntemleri, performans değerlendirme süreci ve kullanılan yöntemler, iş değerlemesi, ücret yönetimi, endüstri ilişkileri ve Türkiye'de sendikacılık, işçi sağlığı ve iş güvenliği, iş kazalarının önlenmesi, bürokratik işlemler, personel disiplinini sağlama çalışmaları ve insan kaynakları bilgi sistemi.