

İĞDIR ÜNİVERSİTESİ
İĞDIR MESLEK YÜKSEKOKULU
OTEL,LOKANTA VE İKRAM HİZMETLERİ BÖLÜMÜ
TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ PROGRAMI
DERS İÇERİKLERİ

1.SINIF 1. YARIYIL

ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ – I

İnkılap ve Benzeri Kavramlar, Osmanlı Devletinin Gerileme Sebepleri,Osmanlı Devleti'nde Yenileşme Faaliyetleri, II. Mahmut Döneminde yapılan yenilikler, 19.yy'da Osmanlı Devletinin Siyasi Durumu ve Parçalanması ,Tanzimat Dönemi, Meşrutiyet Dönemi, Meşrutiyet Dönemi 9.yy'ın.yarisında Osmanlı Devletinde Fikir Hareketleri, Trablusgarp ve 1.- 2. Balkan Savaşları, I.Dünya savaşı Sebep ve sonuçları, M.Kemal Paşa, Erzurum ve Sivas Kongresi Misak-ı Milli ve TBMM'nin açılması

TÜRK DİLİ – I

Kaynak, kitap ve dersin tanıtımı, Dil nedir? Dilin özellikleri nelerdir? Dil-Kültür İlişkisi, Türk Dilinin tarihi gelişimi, Türk Dilinin tarihi gelişimi Dil türleri. Yeryüzündeki diller ve Türkçenin Dünya dilleri arasındaki yeri Ses bilgisi, Ses olayları ve Türkçenin ses özellikleri, Ekler ve çeşitleri Ekler ve çeşitleri Sözcük türleri, Cümlelerin öğeleri Cümle çeşitleri

YABANCI DİL – I

Simple Present ,Tense Present Continious Tense Future Tenses ,Present Tenselerin Karşılaştırılması. Simple Past Tense Past Continious Tense,Past Tenselerin Karşılaştırılması Present Perfect Tense. Past Perfect Tense Zamanlar Hakkında Test Çözümleri. Modal yardımcıları ve benzerleri. Etgen, Edilgen ve Ettirgen Yapılar. Ad eylemler ve mastarlar Sıfatlar Zarflar

ÖNBÜRO HİZMETLERİ

Önbüro hizmetleri Vücut bakımında dikkat edilecek hususlar Üniforma kontrolünde dikkat edilecek hususlar. Çalışma çizelgesi ve dağılımı yapılırken dikkat edilecek hususlar Önbüro Departmanında Konukları Karşılıyarak Bagajlarını Taşıma ve Araçlarını Park Etme Önbüro Departmanında Kullanılan Donanımlar. ve Formlar Önbüro Departmanı ile Kat Hizmetleri Departmanı Arasındaki İlişki Önbüro Departmanı ile Yiyecek İçecek Departmanı Arasındaki İlişkiler Önbüro Departmanı ile Mali ve İdari İşler Departmanı Arasındaki İlişki Önbüro Departmanı ile Teknik Servis Departmanı Arasındaki İlişki "Önbüro Departmanı ile Satış Pazarlama Departmanı Arasındaki İlişki Ön büro- Yiyecek İçecek Hizmetleri Departmanları Arasındaki Koordinasyonu Sağlayan Raporlar ve Formlar Önbüro Departmanı ile Güvenlik Departmanı Arasındaki İlişki Ön büro-Teknik Servis Departmanları Arasındaki Koordinasyonu Sağlayan Raporlar ve formlar

KAT HİZMETLERİ

Kat Hizmetleri Bölümü Organizasyon Şeması Vücut bakım Vücut Bakımı Kontrolünde Dikkat Edilecek. Yöntemler Çalışma Çizelgesi Departmanlara Verilen Bilgiler Oda Durum Raporu Eksik Kalan İşler Pas Anahtarı Unutulan Eşya Oryantasyon Motivasyon Eğitim Konuları. İhtiyaca Uygun Eğitimi Tasarlama

GENEL TURİZM

Turizm ve Turist Kavramı Turizm ve Turist Kavramı Turizmin İşlevleri Turizmin İşlevleri Turizm Endüstrisi Turizm Endüstrisi Seyahat Formaliteleri Turizm ve Havayolu Ulaştırması Turizm ve Karayolu Ulaştırması Turizm ve Karayolu Ulaştırması Turizm ve Denizyolu Turizm ve Denizyolu Turizm ve Demiryolu Ulaşımı Turizm ve Demiryolu Ulaşımı

GENEL MUHASEBE

Muhasebe kavramı, temel muhasebe ilkeleri Muhasebede kullanılan defter ve belgeler, muhasebecilik mesleği. Bilanço kavramı ve düzenlenmesi. Envanter kavramı ve açılış kaydının düzenlenmesi. Hesap kavramı, Muhasebe süreci Mizan kavramı, genel geçici mizan ve kesin mizan, Mizan kavramı, genel geçici mizan ve kesin mizan, Mizan kavramı, genel geçici mizan ve kesin mizan, Hazır değerlerin yevmiye ve büyük defter kayıtları. hazır değerlerin yevmiye ve büyük defter kayıtları. Menkul kıymetlerin yevmiye ve büyük defter kayıtları Ticari ve diğer alacakların yevmiye ve büyük defter kayıtları KDV uygulaması ve muhasebe kayıtları Stokların yevmiye ve büyük defter kayıtları Ticari malla ilgili kayıt yöntemleri, stok değerlendirme yöntemleri Diğer dönen varlıkların yevmiye ve büyük defter kayıtları

TEMEL BİLGİSAYAR BİLGİSİ

İşletim sistemleri tarihçesi Windows işletim sisteminin kurulumu ve donanım ayarları Masaüstü ayarları ve simgeleri kullanımı ve ayarları Denetim Masası Öğeleri kullanımı ve ayarları Ofis Yazılımlarına giriş Kelime işlem programı-Word Dosya ve Biçimlendirme İşlemleri Tablo İşlemleri Hesap tablosu yazılımı-Excel Formüller, Fonksiyonlar Grafik İşlemleri, Veri Analizi Sunum Programı- Powerpoint Çalışma Alanı, Slayt İşlemleri, Tasarım Slayt Nesneleri, Gösteri Ayarları

1.SINIF 1. YARIYIL SEÇMELİ DERSLER

KONUKLA İLETİŞİM

Telefonla İletişim Faks ile İletişim E-posta İnternette Sesli Ve Görüntülü İletişim Sözlü İletişim Yazılı İletişim Beden Dili Konuğun Konaklama Tesis İçerisinde Karşılaşabileceği Olağan Dışı Durumlar ve Çözümleri Konuğun Konaklama Tesis Dışında Karşılaşabileceği Olağan Dışı Durumlar ve Çözümleri Müdahale Edilmesi Mümkün Olmayan Durumlar Konuk Tipleri ve Davranışları Konuk Şikayetleri Konuk İsteklerinin, Şikayetlerinin Alınması Konuk İsteklerinin, Şikayetlerinin İstatistik Verilerini Oluşturma

MENÜ PLANLAMA

Menü ön hazırlıkları Yapılması Yemekleri reçeteleri oluşturmak İçecek menüleri oluşturmak İçecek menüleri oluşturmak İçecek menüleri oluşturmak. Özel menüler oluşturmak. Porsiyon maliyetlerini hesaplamak Porsiyon maliyetlerini hesaplamak Satış fiyatını oluşturmak. Ön hazırlıkları yapmak Menü kartlarını hazırlamak Menü kartlarını hazırlamak Menü kartlarını hazırlamak Menü kartlarını hazırlamak

TURİZM COĞRAFYASI – I

Akdeniz Bölgesi fiziki coğrafyası. Akdeniz Bölgesinin tarihi ve doğal güzellikleri. Ege Bölgesi fiziki coğrafyası. Ege Bölgesinin tarihi ve doğal güzellikleri. Marmara Bölgesinin fiziki coğrafyası. Marmara Bölgesinin tarihi ve doğal güzellikleri. Karadeniz Bölgesi fiziki coğrafyası. Karadeniz Bölgesinin tarihi ve doğal güzellikleri

ÇAMAŞIRHANE KONTROLÜ

Yıkama İşlemlerinin Önemi Çamaşır Gruplandırma ve Markalama Leke Tespiti, Yıkama Araç Gereçlerini. Hazırlama Adisyon Açma ve Kontrol Etme Ütüleme Tanımı ve Önemi Tadilatın Önemi, Araç Gereçleri Leke ve Kumaş Tespiti Leke Çıkarma İlaçları Kuru Temizlemenin Önemi Kuru Temizleme Araç Gereçleri İlaçların Kullanımında Dikkat Edilecek Noktalar Çamaşır Deposunun Genel Özellikleri Depo Temizleme ve Depolama Teknikleri Stok Kartları

PAZARLAMA İLKELERİ

İşletmenin mevcut pazarlama anlayışını analiz etmek, İşletme ve pazarın durumuna göre pazarlama anlayışını belirlemek, Kontrol edilemeyen değişkenleri belirlemek. Kontrol edilebilen değişkenleri belirlemek. Pazar bölümlerini değerlendirmek. Uygun bölümlerin hedef pazar olarak saptanmasına katkı sağlamak. Ürünün farklılaştırılmasına yardımcı olmak. Ürünün konumlandırılmasına yardımcı olmak. Ürünün yaşam dönemlerini saptayarak tedbirler almak, Fiyatın belirlenmesine yardımcı olmak. Fiyatın uyarlanmasını sağlamak. Fiyat değiştirme stratejilerine önerilerde bulunmak. Pazarlama kanallarını belirlemek

TEMEL HUKUK

Hukuk Kavramı Hukuk Kurallarının Özelliği Kamu Hukukunun Dalları Özel Hukukun Dalları Hukukun Kaynakları Hakkın Tanımı ve Türleri Hakkın Kazanılması, Kaybedilmesi, Kullanılması Kişi, Kişi Türleri ve Gerçek Kişilerin Ehliyeti Kişiliğin Korunması ve Tüzel Kişilik Borç ilişkisi, Sorumluluk, Borcun kaynakları Sözleşmelerde Şekil ve Uygunsuzluk Temsil Borcun ifası Yargı

EKONOMİ

İktisadın kapsamı ve metodu Kıtık, Tercih ve Üretim Olanakları Eğrisi Talep eğrisi, bireysel ve piyasa talebi Talep eğrisinde kaymalar Talep esnekliği Arz eğrisi, bireysel ve piyasa arzı Arz eğrisinde kaymalar Arz, talep ve esneklik uygulamaları Arz, talep ve esneklik uygulamaları Üretim maliyetleri Piyasa dengesi Tam rekabet piyasası Tekel Piyasası Diğer eksik rekabet piyasaları

1.SINIF 2.YARIYIL

ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ – II

Kuva-yı Milliye ve Cephele Düzenli Ordunun kurulması ve Batı Cephesi Sakarya Savaşı ve sonuçları Başkumandanlık Meydan Muharebesi ve sonuçları Mudanya Konferansı ve Lozan Konferansı Saltanatın Kaldırılması. Türkiye Cumhuriyeti Devletinin kuruluşu. Çok partili döneme geçiş denemeleri ve sonuçları. Cumhuriyete karşı çıkan isyanlar ve sonuçları. İnkılap hareketleri. Atatürk İlkeleri

TÜRK DİLİ – II

Dilin tanımı, özellikleri, dil-kültür ilişkisi ve dilin kültür taşıyıcılık özelliği.Konuşma ve yazı dili. Türk dilinin bugüne kadar ki tarihi gelişimi ve Türklerin kullandığı alfabeler. Türk dili, Türk edebiyatı ve Türk kültürü ile ilgili bir eserin okunarak incelenmesi.Yazı kuralları. Bazı ek ve edatların yazılışı. Özel adların, sayıların, alıntı kelimelerin yazılışı.Büyük ve küçük harflerin kullanıldığı yerler. Yazı kuralları. Noktalama işaretleri, noktalama işaretlerinin bir dil için önemi. Bu işaretlerin örnek cümleler üzerinde uygulanması. Anlamları yönünden sözcükler. Sözcüklerde anlam özellikleri. Sözcüklerde anlam ilişkileri,anlam değişimleri. Somutlaştırma. Cümlenin anlamı ve yorumu. Haber cümleleri,soru cümleleri ve ünlem cümleleri. Cümlenin anlamı ve yorumu. Haber cümleleri,soru cümleleri ve ünlem cümleleri.1Paragraf. Paragrafta temel düşünce, paragraf çeşitleri, paragrafın içeriği, paragrafta yardımcı fikirler. Resmi yazışmalar. Dilekçe, tutanak, rapor, iş mektubu, bildiri. Bu türlerle ilgili uygulama çalışması. Cümlenin öğeleri. Düzgün bir cümle kurmada cümle öğelerinin doğru şekilde kullanılması. Anlatım bozuklukları. Sözcük düzeyinde anlatım bozuklukları.Örnek metinler üzerinde uygulama çalışması. Cümle düzeyinde anlatım bozuklukları.Çeşitli basın ve yayın organlarından derlenmiş cümle düzeyinde anlatım bozukluklarına örnekler.

YABANCI DİL – II

"Relative (Adjective) Clauses Noun Clauses If Clauses Unless clauses If Clauses type 2,3 Unless clauses Temel kelime oluşturma ve geliştirme teknikleri. Temel kelime oluşturma ve geliştirme teknikleri. Test Çözümü Ara Sınav Paragraf okuma ve anlama teknikleri Paragraf okuma ve anlama teknikleri Alanlarında çeviri yapabilme yeteneğinin kazandırılması Alanlarında çeviri yapabilme yeteneğinin kazandırılması Alanlarında çeviri

KONUK GİRİŞ-ÇIKIŞ İŞLEMLERİ

Konuk Giriş Öncesi Hazırlıklar Gelecek Konuklar Listesi (Arrival List)Hazırlama. Münferit Konukların Oda Blokajı Konuk Sicil Kartı (History Card) Tanımı. Grupların Girişinden Önce Yapılan Hazırlıklar Özel Konukların Girişinden Önce Yapılan Hazırlıklar. Özel Oda Hazırlığı Ve İlgili Departmanlara Bilgi Verme Konaklama Belgesini Doldurtma Oda Foliosunun Kontrolü Tesis Hakkında Bilgi Verme (İnfo) Konuklara Çevre Hakkında Bilgi Verme Emanet Kasa İşlemleri Konuğun Çıkış İşlemleri Öncesinde Yapılan Hazırlıklar Hesap Kartı

ÖN BÜRODA ODA İŞLEMLERİ

Housekeeper Raporu ile Oda Kontrolü Yapma Vip Konuk Konuk Taleplerini Yerine Getirme Limitleri Belirleme Sorunların Tespiti Konuk folyolarındaki sorunların tespiti Sorunlu konuk folyoları Oda Tipleri Oda Blokajı Konuk Giriş Öncesi Hazırlıkları Fazla Rezervasyon Fazla Rezervasyon (Over Booking) Konuk Giriş Öncesi Hazırlıkları Oteldeki Doluluk Oranı

KAT HİZMETLERİNDE TEMİZLİK İŞLEMLERİ

Kişisel Hazırlık Hijyen ve Sanitasyon Dezenfektanlar Suların Dezenfektanı . Spa Merkezlerinin Dezenfektanı. Metal Yüzeyler Ahşap Yüzeyler Cam Yüzeyler Diğer Yüzeyler. Tekstil Malzemeleri Temizlik Araç Gereçleri. İş Güvenliği Önlemleri Genel Alanlardaki

GENEL ALAN KONTROLÜ

Lobi Temizliğinin Önemi Restoran ve Bar Temizliğinin Önemi Salon Temizliğinin Önemi Salon Temizliğine Uygun Temizlik Yöntem Ve Teknikleri İş Güvenliği Tedbirleri Tuvalet Temizliğinin Önemi İş Güvenliği Tedbirleri Asansör Ve Merdiven Temizliğinin önemi Diğer Alanların Temizliğinin Önemi Kullanılan Araç ve Gereçler Yönetim Odaları Temizliğinin Önemi Yönetim Odaları Temizliğine Uygun Temizlik Yöntem Ve Teknikleri Personelin Sosyal Alanlarının Temizliğinin Önemi Personelin Sosyal Alanlarının Temizliği

TURİZM PAZARLAMASI

Genel olarak pazarlama Turizm pazarlamasına giriş Pazarlama bilgi sistemi Turizm pazarı-piyasası Turistik ürün, Turistik ürünün fiyatlandırması Turizmde dağıtım. Turistik ürünün tutundurulması Turizm de tanıtma. Turizm pazarlama araştırması. Turizm pazarlama politikası. Uluslararası turizm pazarlaması

1.SINIF 2. YARIYIL SEÇMELİ DERSLER

GENEL İŞLETME

İşletme ve İşlemecilik Kavramları Modern işletmecilik evrimleri İşletme teşebbüs ve yönetici kavramları. İşletme fonksiyonları ve görevleri Yönetim ve yönetici kavramları Yönetim ve yönetici kavramları Çeşitli kapasite kavramları İşletmelerde kuruluş yerinin belirlenmesi Bir yatırım projelerinin safhaları İşletmelerde hukuki organizasyon Komuta kurmay ve fonksiyonel yetki ilişkileri İşletme yönetiminde yönetim süreci aşamaları İnsan Kaynakları Pazarlama Kavramı Finansal yönetim

TURİZM EKONOMİSİ

Dış Ticaret Dış Turizm Bilançosu Turizmin Döviz Etkisi Turizmin Gelir Etkisi Turizmin İstihdama Etkisi Turizmin Sektörlere Etkisi Turizmin ekonomiye etkisi Turizm talebini etkileyen faktörler Turistik talebin tahminleme yöntemleri Konaklama İşletmelerinin verileri Diğer turizm işletmelerinin verileri Dünya turizmi Türkiye Turizmi Turizm işletmelerinin verilerinin analizi

ENVANTER İŞLEMLERİ

Oda Malzeme Sayımının Önemi Oda Malzemeleri Raporlama ve Analiz İşlemleri Kat Ofisi Malzeme Sayımının Önemi Kat Ofisi Malzemeleri Çamaşırhane Malzemeleri Sayımının Önemi Çamaşırhane Malzemeleri Genel Alan Malzeme Sayımının Önemi Genel Alan Malzemeleri Malzeme Sayımlarının Listelenmesi Sayımda Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar Envanter Bilgileri Listeleme Eksikleri Raporlama

SATIŞ YÖNETİMİ

Potansiyel müşteriler için kaynakları araştırmak ve müşterileri listelemek Listelenen müşterilerin özelliklerini tespit etmek Satış öncesi hazırlık yapmak Satış sürecini gerçekleştirmek Satış sürecinde krizi yönetmek Satış sonrası hizmetleri takip etmek Satış sonrası hizmetleri takip etmek Satış birimi ile ilgili birimler arasındaki koordinasyonu sağlamak Doğrudan satış yapmak. Dolaylı satış yapmak Satışların mevcut durum analizini yapmak Birimin güçlü ve zayıf yönlerini tespit etmek Pazarın fırsat ve tehditlerini tahmin etmek Uzun vadeli stratejik amaç ve hedefler tespit etmek Satış tahmini yapmak için gerekli veriler toplamak. Satışları tahmin etmek. Satış kotolarını belirlemek. Satışla ilgili ticari ve finansal belgeleri yönetmek Birim bütçesinin hazırlanmasına ve uygulanmasına katkı sağlamak. Satış elemanı sayısını belirlemek Satış elemanının niteliğini belirlemek Satış elemanının temin edilmesine katkıda bulunmak Bölümleri oluşturmak Uygun örgüt yapısını seçip yetki ve sorumlulukları belirlemek Bölge özelliklerini belirlemek Bölgeye uygun rotayı oluşturmak Satış ekibinin koordinasyonunu sağlamak Satış elemanlarını denetlemek

ZİYAFET SERVİS YÖNETİMİ

Menü oluşturmak Talepleri kabul etmek Ziyafet sözleşmesi yapılmasını sağlamak. Örnek sunum (Demo) hazırlamak Ücreti tahsil edilmesini sağlamak Salon yerleşim planını yapmak Ziyafete göre personel organizasyonu yapmak Kullanılacak Ekipman, araç ve gereçleri temin etmek Yiyecek servisi yapmak İçecek servisi yapmak Catering çalışma planı yapmak/kontrol etmek Cateringde kullanılacak ekipman, araç-gereç ve ürünleri Cateringde Çalışacak Elemanları temin etmek Catering operasyonunu Yönetmek Gereçleri temizlemek/ Depolamak temin etmek Catering de kullanılan ekipman, Araç ve Teknik donanımı organize etmek Sunum ve Animasyon hizmetlerini organize etmek Lojistik hizmetlerini organize etmek Ödeme planını yapmak İçecek servisi yapmak Uygun müzik grubunu organize etmek Talepleri değerlendirmek/yardımcı olmak Yiyecek servisi yapmak İçecek servisi yapmak

BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİSİ

İnternet Ve İnternet Tarayıcısı Elektronik Posta Yönetimi Haber Grupları / Forumlar Web Tabanlı Öğrenme Kişisel Web Sitesi Hazırlama Elektronik Ticaret Kelime İşlemci Programında Özgeçmiş İnternet Ve Kariyer İş Görüşmesine Hazırlık İşlem Tablosu Formüller Ve Fonksiyonlar Grafikler Sunu Hazırlama Tanıtıcı Materyal Hazırlama

ÇEVRE KORUMA

Çevre Yönetmelik Bilgisi. Yönetmelik Bilgisi. Risk Analizi. Atık Depolama . Kişisel Korunma Önlemleri. Uluslararası Sağlık ve Güvenlik İkazları, İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetmeliği

2.SINIF 3.YARIYIL

MESLEKİ YABANCI DİL-I

Rezervasyonda kullanılan kısaltmalar ve terimler Rezervasyon alma Geliş şekillerine göre rezervasyon / Oda tiplerine göre rezervasyon / Pansiyon durumuna göre rezervasyon Rezervasyon çeşitleri / Rezervasyon iptali /Rezervasyon teyidi Check-in(giriş) listesi / Check-out(çıkış) listesi Guest in house(otel konaklama listesi) listesi /Vip listesi İşletmede yürürlükte olan kayıp ve bulunmuş eşya prosedürü Bölgedeki doğal güzellikler

ÖN BÜRODA VARDİYA İŞLEMLERİ

Devri Personel Hesapları Kontrol listesi ve kontrol listesinin özellikleri Eksik-Tamamlanacak İşlerin Devri Eksik İşler Kontrol Listesinin Özellikleri kasa devir işlemleri kasa devir işlemleri Hesaplarla raporları karşılaştırma. Ön Kasa İşlemleri Nakit Hesapları Gün Sonu İşlem Kontrolü Konaklama Belgesi Hesapların Muhasebeye

KAT KONTROLÜ

Konuk Odasına Giriş Kuralı Kayıp Ve Bulunmuş Eşya Prosedürü Odada Kullanılan Malzemeler Arıza Talep Formu Oda Temizliğinde Kontrol Edilecek Alanlar Banyo Kontrolü Banyo Temizliğinde Kontrol Edilecek Alanlar Kat Ofislerinin Temizlik Kontrolü Kat Ofisi Temizliğinde Kontrol Edilecek Alanlar Koridor Kontrolü Önbüro Kat Hizmetleri İlişkisi Kullanılan Formlar Teknik Servis Kat Hizmetleri İlişkisi Kullanılan Formlar

YİYECEK İÇECEK SERVİSİ-I

Restaurant Salonlarını Düzenlemek Barların Servis Alanlarını Düzenlemek. Ziyafet ve Konferans Salonlarını Düzenlemek Oda servisi ofislerini düzenlemek. Teknik donanımları kontrol etmek Rezervasyon alma işlemini gerçekleştirmek. Rezervasyon dağılımını kontrol etmek ve ilgili departmanlara iletmek Salonların hazırlık kontrolünü yapmak. Servis öncesi Meeting yapmak Konukları karşılamak/yerleştirmek. Menü kartını sunmak/takip etmek Sipariş alınmasını sağlamak. Önerili satış yapılmasını sağlamak Konuk memnuniyetini sormak.Servis akışını Düzenlemek/takip etmek Hesabı tahsil etmek/takip etmek Konukları uğurlamak. Adisyon açmak Hesap tahsili ve Fatura kesmek Kapanış raporlarını almak ve ilgili birimlere iletmek. Adisyonların açılıp açılmadığının kontrolünü yapmak. Adisyonlara ilave ürün girişini takibini yapmak. Ödeme işlemlerinin takibini yapmak. Kapanış görev dağılımı Yapmak. Malzeme ve ekipmanlarının stoklarını sağlamak Son kontrolleri yapmak.

ÖN BÜRODA RAPORLAMA İŞLEMLERİ

Finansal Raporları Kontrol Etme Raporlar İstatistik Kalan Konuk Raporlama İşlemlerini Kontrol Etme. Rezervasyon Raporlama İşlemlerini Kontrol Etme. İstatistik Finansal Raporları Kontrol Etme Kalan Konuk Raporlama İşlemlerini Kontrol Etme Oda satış politikası Vip prosedürü Rezevasyon Raporlama İşlemlerini Kontrol Etme Raporları Analiz yapma

OTEL İŞLETMECİLİĞİ

Turizm Yatırım ve İşletmelerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik. Mülkiyet Bakımından Sınıflandırılması Büyük Otel İşletmeleri Kuruluş yeri faktörleri Değişik tip otellerin kuruluş yerlerinin seçimi ile ilgili spesifik faktörler Otel işletmelerinde kuruluş yeri ile ilgili maliyet hesaplamaları Giderlerin saptanması, Gelirlerin saptanması Odaların Sınıflandırılması Organizasyon tanım, Organizasyon yapılırken göz önünde tutulacak hususlar. Organizasyonun faydaları Uygun organizasyon biçiminin seçimi Otel organizasyon tipleri Otellerde temel bölümler Finansmanın tanımı, varlıkların sağlanması

2.SINIF 3. YARIYIL SEÇMELİ DERSLER

KALİTE GÜVENCESİ VE STANDARTLARI

Kalite Kavramı Standart ve Standardizasyon Standartın üretim ve hizmet sektöründe önemi Yönetim Kalitesi ve standartlar Çevre standartları Kalite Yönetim sistemi modelleri ve stratejik yönetim Stratejik yönetim Süreç yönetim sistemi Kaynak yönetim Sistemi Üretimde kalite kontrolü Muayene ve Örneklem Toplam Kalite Yönetimi İstatistiksel Dağılımlar

TUR OPERATÖRLÜĞÜ VE SEYAHAT ACENTECİLİĞİ

Tur operatörlüğü. Paket Tur tüketim Aşaması ve Tur operatörü-Karşılıyıcı. Acente-Otel anlaşmaları Seyahat Acenteleri. Seyahat Acentelerinin Turizm Endüstrisindeki Diğer Kuruluşlarla İlişkisi Seyahat Acentelerinin Turizm Endüstrisindeki Diğer Kuruluşlarla İlişkisi Acente operasyon organizasyonları hazırlıkları Seyahat Acentelerinin Turizm Endüstrisindeki Diğer Kuruluşlarla İlişkisi

MESLEK ETİĞİ

Etik ve ahlak kavramlarını incelemek. Etik sistemlerini incelemek. Ahlakın oluşumunda rol oynayan faktörleri incelemek. Meslek etiğini incelemek. Mesleki yozlaşma ve meslek hayatında etik dışı davranışların sonuçlarını incelemek. Sosyal sorumluluk kavramını incelemek

OTELCİLİK OTOMASYON SİSTEMLERİ

Sistemle İlgili Bilgileri Sisteme Giriş-Çıkış ve Değiştirme Ön Büro İşlemleri Odalar İşlemleri Ön Kasa İşlemleri Arka Büro İşlemleri Raporlama İşlemleri Giriş –Çıkış Ve Gece İşlemleri Dokümanları Yiyecek İçecek Departmanı İle İlgili Dokümanlar Kat Hizmetleri Departmanı İle İlgili Dokümanlar Mali ve İdari İşler Departmanı İle İlgili Dokümanları Almak Teknik Servis Departmanı İle İlgili Dokümanları Almak Satış ve Pazarlama Departmanı İle İlgili Dokümanları Almak Güvenlik Departmanı İle İlgili Dokümanları Almak

İŞ ORGANİZASYONU

iş ve zaman etüdü Servis operasyonlarının organizasyonu Servis operasyonlarında personele Kalite yönetim sürecinde rehberlik edilmesi Bar ile işbirliği Mutfakla işbirliği Housekeeper (kat hizmetleri)ile işbirliği Önbüro ile işbirliği Sağlık kulübü ile işbirliği Banketle işbirliği Satış pazarlama işbirliği Muhasebe ile işbirliği Güvenlik ile işbirliği Teknik servis ile işbirliği İş yükünü belirleme İşgören ihtiyacını belirleme Adaylarla görüşme yapma Ekstra çalışan eleman ihtiyacını belirleme Yasal hakla Sosyal haklar

MALİYET MUHASEBESİ

Maliyet Muhasebesine Giriş, kavram ve tanımlar. İlk Madde ve Malzeme Maliyetleri İşçilik Maliyetleri Genel Üretim Maliyetleri Maliyet Dağıtımları -Birinci ve İkinci Dağıtım Faaliyete Dayalı Maliyetleme ve Birleşik Maliyet Dağıtımını Sipariş Maliyeti Sistemi Safha Maliyeti Sisteminde Mamul Maliyetinin Hesaplanması -Tek Safhalı- Safha Maliyeti Sisteminde Mamul Maliyetinin Hesaplanması -Çok Safhalı- Üretim Kayıplarının Saptanması ve Muhasebeleştirilmesi Maliyet-Hacim-Kâr Analizi Planlama ve Kontrol Aracı Olarak Bütçeler Maliyetlerin Kontrolü ve Standart Maliyetler Yoluyla Sapma Analizi Maliyetlerin Kontrolü ve Standart Maliyetler Yoluyla Sapma Analizi

İŞARET DİLİ

Türkçe işaret dili (TİD)in tanımı, El ve parmak şekilleri, Ellerin vücuda göre konumu, Mimiklerin fonksiyonu, Tek ve çift el kullanım, İşaretlerin Türkçeye ilişkisi, İşareti anlamlandırma, Özgün anlatım biçimi, El-beden uyumu Yüz ifadesi-mesaj uyumu, İşaret diliyle sözlü dili beraber kullanma, Dudak hareketlerini abartmama , Selamlaşma Hal hatır sorma, TİD kullanarak işitme engelli bireyle iletişim kurma, Duygu ve düşünceleri aktarma, Karşı tarafı anlama

İŞLETME YÖNETİMİ – I

Mikro ekonomik Verileri Takip Etmek Makroekonomik Göstergeleri Analiz Etmek Pazardaki Boşlukları Tespit Etmek Yatırım Alternatiflerini Değerlendirerek En Uygun Olanını Seçmek Yapılabilirlik Çalışmalarını Yürütmek İşletmenin Çevresini Tanımak Talep Analizi ve Tahmini Yapmak İşletmenin Kuruluş Yerini Belirlemek. İşletmenin Hukuksal Yapısını Belirlemek. İş yerinin Kapasitesini Belirlemek Toplam Yatırım Maliyetini Belirleyerek Finansmanını Sağlamak Tahmini Gelir-Gider Hesabını Yapmak Tahmini Gelir-Gider Hesabını Yapmak İş yeri ve Üretim Planı Yapmak . Yatırımın Kurulum İşlemlerini Yürütmek Uygun yapıyı oluşturup iş yerini açmak

2.SINIF 4.YARIYIL

MESLEKİ YABANCI DİL-II

Rezervasyon işlemleri Giriş işlemleri / Çıkış işlemleri Yiyecek-içecek işlemleri Kat hizmetleri işlemleri Animasyon hizmetleri Transfer hizmetleri Sağlık hizmetleri Bölgedeki doğal güzellikler Bölgedeki doğal güzellikler Bölgedeki doğal güzellikler Bölgedeki tarihi mekanlar Bölgedeki alış veriş merkezleri Bölgedeki ulaşım imkanları Bölgedeki rekreasyon alanları

DEKORASYON HİZMETLERİ

Dekorasyon Dekorasyonu Etkileyen Faktörler Çiçek Düzenleme Çiçek Düzenlemesinde Dikkat Edilecek Hususlar Konuk Katlarında Dekorasyon Hizmetleri Dekorasyon Kararı Almayı Etkileyen Faktörler Dekorasyon Kontrolü Yapılacak Alanlar Dekorasyon Kontrolü Yapılacak Alanlar Bahçe ve Çevre Dekorasyon Hizmetleri Bahçe ve Çevre Dekorasyon Hizmetleri Kapsamında Kontrol Edilecek Alanlar Havuz ve Plaj Dekorasyon Hizmetleri Tanımı ve Önemi Havuz ve Plaj Dekorasyon Hizmetleri Kapsamında Kontrol Edilecek Alanlar Havuz,plaj ve Bahçe çevresi

BARDA SERVİSİ

İçecekleri Sıcak hazırlamak/ hazırlatmak Soğuk içecekleri hazırlamak/ hazırlatmak. Yüksek Alkollü içecekleri hazırlatmak Düşük Alkollü içecekleri hazırlatmak. Apatiflerin servisini yaptırmak Likörlerin ve hazmettirici içeceklerin servisini yaptırmak kokteyllerin Alkolsüz hazırlanmasının sağlamak kokteyllerin Alkolsüz hazırlanmasının sağlamak Alkollü kokteyllerin hazırlanmasının sağlamak Alkollü kokteyllerin hazırlanmasının sağlamak İçeceklerle birlikte servis edilecek yiyeceklerin standartlarını oluşturmak Apatif yiyecekler, meyve ve tatlıların servis edilmesini sağlamak Ürün Talep formunu düzenlemek. Yeni kokteyl reçetesi hazırlamak/tadıma sunmak. Hazırlanan kokteyl reçetelerini fotoğraflamak Kasa kapanışı yapmak Bar temizliği ve stoklama işlemlerini yapmak/yaptırmak Kokteyl reçetesinin maliyetini

ODA SERVİSİ

İş analizi yapmak-İş görev tanımlarını yapmak Prosedüre uygun telefonla konuşmayı sağlamak-Siparişlerin marş edilmesini sağlamak/takip etmek Oda servisi personelini planlamak-Siparişe uygun araç gereç seçimi yapmak yaptırmak Siparişe göre mice an place yapmak yaptırmak- Prosedüre uygun odaya giriş yapılmasını sağlamak Odaya servis yapmak yaptırmak Konuk karşılama, kayıt ve bilgi alma işlemlerini yapmak House- keeping işlemlerini yapmak-Konuğa eşlik (Eskort) işlemlerini yapmak Prosedüre uygun odaya Mini bar menüsünü oluşturmak Ürün çeşitliliğini korumak-Son kullanma tarihini takip etmek. Mini bar hesap tahsilatını organize/kontrol etmek-Mini bar temizliğini takip etmek Mini barın teknik ekipman takibini yapmak Mini bar depo stoklarını takip etmek Boşları toplamak toplatmak kontrollerini yapmak Yiyecek içecek ve servis işlemleri

2.SINIF 4. YARIYIL SEÇMELİ DERSLER

YİYECEK İÇECEK SERVİSİ-II

Kahvaltı servis metotlarını belirlemek/ uygulamak. Restorantın uygulanacak servis metotlarını belirlemek/uygulamak. Bardaki servis metotlarını belirlemek/uygulamak Banketin servis şeklini belirlemek/uygulamak. Kuveri Kahvaltı hazırlatmak Kahvaltı büfesini hazırlatmak. Kahvaltı çeşitlerinin servisini yaptırtmak kahvaltı servisi kapanış işlemlerini yapmak araç-gereçlerini hazırlatmak Özelliklerine göre sos hazırlatmak. Sos servisini yaptırtmak/takip etmek. Sos başlangıçların servisini yaptırtmak, takip etmek. Sıcak başlangıçların servisini yaptırtmak, takip etmek. Hamur işlerinin Soğuk servisini yaptırtmak/takip etmek Salataların servisini yaptırtmak, takip etmek. Ana yemeklerin servisini yaptırtmak/takip etmek. Tatlıların/meyvelerin servisini yaptırtmak, takip etmek. Peynirlerin servisini yaptırtmak/takip etmek Konuk hakkında bilgi almak Peynirlerin servisini yaptırtmak/takip etmek Konuk hakkında bilgi almak Personeli bilgilendirmek ve görevlendirmek Konuğu karşılamak. Personeli bilgilendirmek ve görevlendirmek Konuğu karşılamak

TURİZM MEVZUATI

Konuk İstek-Şikâyet Formları Konuk Şikâyet Formları Konuk istek formları Konuk anketler Yüzde hesaplamaları Polis defteri Denetim Oda fiyatı belirleme Belirleme kriterleri Tuik verileri Turizm teşvik kanunu 2.Bölüm Fiyat listeleri Oda maliyet hesaplamaları İstatistiki bilgiler

DOSYALAMA VE ARŞİVLEME

Dosya Planı, Dosyalama Sistemleri, Dosyalama Sırtlık Ayraç Sırtlık ve Ayraçları Dosyaya Yerleştirme. Belge Kaydı. Belgelerin İlgili Birimlere İletilmesi. Giden Belge Kaydı Zarflama Yöntemleri Zarf Çeşitleri Giden Belgeleri Gönderme Yöntemleri

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

İnsan kaynakları yönetimine giriş ve ekonomik yaklaşım İş analizi ve is dizaynı İnsan kaynakları planlaması Personel temini ve seçimi Personel temini ve seçimi Eğitim ve geliştirme Performans değerlendirme Kariyer planlama Ücret yönetimi İş değerlendirme İş gören sağlığı ve güvenliği Çalışanların is ortamına uyumu İşçi işveren ilişkileri Uluslar arası İnsan kaynakları yönetimi

İŞÇİ SAĞLIĞI VE İŞ GÜVENLİĞİ

İlkyardım eğitimi İlk yardım malzemeleri İlk yardım malzemeleri Kişisel emniyet sağlama Çalışanların emniyetini sağlama İş ortamı güvenliği sağlama

ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ

Araştırma Konularını Seçme Kaynak Araştırması Yapma Araştırma Sonuçlarını Değerlendirme Araştırma Sonuçlarını Rapor Hâline Dönüştürme. Sunuma Hazırlık Yapma . Sunumu Yapma

İŞLETME YÖNETİMİ – II

Planlama Yapmak, Örgütlenme Yapmak Yönelmek ve Koordinasyonu sağlamak Denetim Yapmak İş Analizi Yapılmasını Sağlamak İnsan Kaynaklarını Planlamak İşgören Adayı Bulmak İşgöreni Seçme Alıştırma(Oryantasyon) Eğitimi Vermek İş gören Performansını Değerleme İşgören Performansını Değerleme İşgörenin Eğitilmesini Sağlamak Kariyer Planlaması Yapmak İş Değerleme Ücretlendirmek Üretimi Planlamak Üretimin Gerçekleşebilmesi için Örgütlenme Yapmak Üretimin Gerçekleşebilmesi için Örgütlenme Yapmak Kapasite ve Stok Planlaması. Hedef Pazarı Belirlemek Ürün Geliştirme Fiyatlandırma Politikalarını Belirlemek Tutundurma Politikalarını Belirlemek Tutundurma Politikalarını Belirlemek Dağıtım Politikalarını Belirlemek Müşteri İlişkilerini Yönetmek Gelir ve Gider Hesaplarını Yönetmek Borç ve Alacakları Yönetmek Varlıkları Yönetmek Varlıkları Yönetmek Kaynakları Yönetmek

KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ

Kalite Kavramı. Standart ve Standardizasyon. Standardın üretim ve hizmet sektöründe önemi Yönetim Kalitesi ve standartlar Çevre standartları. Kalite Yönetim sistemi modelleri. Kalite Yönetim sistemi modelleri ve stratejik yönetim. Yönetime katılma. Süreç yönetim sistemi Kaynak yönetim Sistemi Efgm mükemmellik Modeli