

Dersin Amacı

Dersin temel amacı; lisans düzeyinde turizm işletmeciliği ve otelcilik eğitimi alan öğrencileri, kat hizmetleri departmanındaki yönetsel konular yanında, bir kat hizmetleri yöneticisinin ihtiyacı olan çeşitli teknik bilgiler hakkında bilinçlendirmektir.

Dersin İçeriği

Ders kapsamında, kat hizmetleri departmanının tanımı ve organizasyonu, bu departmandaki insan kaynakları yönetimi, planlama, bilgi akışı ve kontrol süreçleri ele alınacaktır. Ayrıca, bütçeleme, departmanda kullanılan malzemeler, temizlik uygulamaları, müşteri odalarının dekorasyonu, hijyen ve güvenlik yönetimi konularına odaklanılacaktır. Bunun yanı sıra, çamaşırhane yönetimi ile ilgili temel prensipler ve operasyonel süreçler de incelenecektir.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

Casado, M. A. (2012). Housekeeping management (2nd ed.). John Wiley & Sons.

Jones, T. J. A. (2005). Professional management of housekeeping operations (4th ed.). John Wiley & Sons.

Akoğlan Kozak, M. (2023). Otel işletmelerinde kat hizmetleri yönetimi (12. baskı). Detay Yayıncılık.

Yılmaz, Y., & Yılmaz, B. (2014). Konaklama işletmelerinde kat hizmetleri ve yönetimi (2. baskı). Detay Yayıncılık.

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Teorik anlatımlar, vaka analizi, grup tartışmaları, pratik uygulamalar ve görsel materyallerle desteklenen interaktif öğretim yöntemlerini içermektedir.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Ders için önerilen diğer hususlar, öğrencilere alanla ilgili güncel literatür taramaları yapma, sektörel ziyaretler düzenleme ve öğretim sürecinde aktif katılım teşvik etme gibi uygulamalardır.

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Doç. Dr. Gaye Deniz

Dersin Verilişi

Kat hizmetleri dersi, öğrencilere kat hizmetleri departmanının yönetimi, organizasyonu ve operasyonel süreçleri hakkında teorik bilgi ve pratik beceriler kazandırmak amacıyla interaktif ve uygulamalı bir şekilde verilmektedir.

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Doç. Dr. Gaye Deniz

Program Çıktısı

- 1. Kat hizmetleri departmanında yönetsel konuları açıklayabilir.
- 2. Kat hizmetleri konusunda ihtiyaç duyulan teknik bilgiyi sergileyebilir.
- 3. Kat hizmetleri departmanının konaklama işletmeleri açısından önemini açıklayabilir
- 4. Kat hizmetleri departmanının farklı fonksiyonlarını benimseyebilir ve uygulama becerileri kazanabilir.

Haftalık İçerikler

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik	Uygulama
1	Akoğlan Kozak, M. (2023). Otel işletmelerinde kat hizmetleri yönetimi (12. baskı). Detay Yayıncılık (Sayfa 1-14). Fırtına, A. E. (1997). Otel işletmelerinde Kat Hizmetleri (Housekeeping) Departmanının rolü Ve önemi Ve Bir Araştırma (Master's thesis, Marmara Üniversitesi (Turkey)). Bakanlığı, M. E. (2007). Konaklama ve seyahat hizmetleri kat hizmetleri organizasyonu. Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi, Ankara.		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Kat Hizmetlerinin Tanımı ve Organizasyonu	
2	Akoğlan Kozak, M. (2023). Otel işletmelerinde kat hizmetleri yönetimi (12. baskı). Detay Yayıncılık (Sayfa 19-34). Erdem, B. (2004). Otel işletmelerinde insan kaynakları planlamasının yeri ve önemi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(11), 35-54. Çakı, O., Sezerel, H., & Geylan, A. (2020). Uluslararası Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi: Hilton Örneği. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 20(2), 339-360.		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Kat Hizmetleri Departmanında İnsan Kaynakları Yönetimi	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim	Teorik	Uygulama
			Metodları		
3	Akoğlan Kozak, M. (2023). Otel işletmelerinde kat hizmetleri yönetimi (12. baskı). Detay Yayıncılık (Sayfa 39-55).		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Kat Hizmetleri Departmanında Planlama	
4	Akoğlan Kozak, M. (2023). Otel işletmelerinde kat hizmetleri yönetimi (12. baskı). Detay Yayıncılık (Sayfa 57-77).		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Kat Hizmetleri Departmanında Bilgi Akışı	
5	Akoğlan Kozak, M. (2023). Otel işletmelerinde kat hizmetleri yönetimi (12. baskı). Detay Yayıncılık (Sayfa 85-99). Hınçal, S. (1996). Kat hizmetleri yönetiminde iş ve personel kontrolü. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 7(1), 104-108.		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Kat Hizmetleri Departmanında Kontrol	
6	Akoğlan Kozak, M. (2023). Otel işletmelerinde kat hizmetleri yönetimi (12. baskı). Detay Yayıncılık (Sayfa 101-108).		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Kat Hizmetleri Departmanında Bütçeleme	
7	Akoğlan Kozak, M. (2023). Otel işletmelerinde kat hizmetleri yönetimi (12. baskı). Detay Yayıncılık (Sayfa 109-129). Gül, E. (2007). Otel İşletmeleri Kat Hizmetleri Departmanında Malzeme Yönetim Sürecinin İyileştirilmesine Yönelik Bir Uygulama Çalışması (Master's thesis, Anadolu University (Turkey)).		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Kat Hizmetleri Departmanında Kullanılan Malzemeler	
8				Ara Sınav	
9	Akoğlan Kozak, M. (2023). Otel işletmelerinde kat hizmetleri yönetimi (12. baskı). Detay Yayıncılık (Sayfa 131-151).		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Kat Hizmetleri Departmanında Temizlik	Sektör Uygulaması

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim	Teorik	Uygulama
			Metodları		
10	Akoğlan Kozak, M. (2023). Otel işletmelerinde kat hizmetleri yönetimi (12. baskı). Detay Yayıncılık (Sayfa 155-161).		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Müşteri Odalarının Dekorasyonu	Sektör Uygulaması
11	Akoğlan Kozak, M. (2023). Otel işletmelerinde kat hizmetleri yönetimi (12. baskı). Detay Yayıncılık (Sayfa 165-179). Kozak, M. A. (1997). Kat Hizmetleri Departmanında Hijyenin Önemi. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 8(2), 32-37. Yıldız, E. (2001). Otel işletmelerinde kat hizmetleri personelinin hijyen kurallarına ilişkin davranışları (Master's thesis, Anadolu University (Turkey)).		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Kat Hizmetleri Departmanında Hijyen	Sektör Uygulaması
12	Akoğlan Kozak, M. (2023). Otel işletmelerinde kat hizmetleri yönetimi (12. baskı). Detay Yayıncılık (Sayfa 181-194). Tepeoğlu, E. (2023). Konaklama işletmelerinin kat hizmetleri biriminde çalışanların güvenlik iklimi algısı ile iş sağlığı ve güvenliği farkındalığı üzerine bir araştırma (Master's thesis, Balıkesir University (Turkey)).		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Kat Hizmetleri Departmanında Güvenlik	Sektör Uygulaması
13	Akoğlan Kozak, M. (2023). Otel işletmelerinde kat hizmetleri yönetimi (12. baskı). Detay Yayıncılık (Sayfa 197-232).		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Çamaşırhane Yönetimi	Sektör Uygulaması
14	Kozak, A. M., & Çiçek, D. (2005). Kat hizmetlerinde HACCP uygulaması üzerine bir model önerisi. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 16(1), 31-45. https://www.youtube.com/watch?v=mU8OHZpBL0w https://www.kariyer.net/pozisyonlar/kat+hizmetleri+gorevlisi/nedir		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Türkiye'den Kat Hizmetleri Uygulama Örnekleri	Sektör Uygulaması
15	ÇELTEK, E. (2023). Akıllı Otel: Uygulamalar ve Örnekler (Smart Hotel: Applications and Examples). Journal of Tourism & Gastronomy Studies, 11(4), 3687-3711. https://www.odipar.com/housekeeping.html		Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Dünyadan Kat Hizmetleri Uygulama Örnekleri	Sektör Uygulaması

İş Yükleri

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
Vize	1	1,00
Final	1	1,00
Uygulama / Pratik	1	8,00
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	14	1,00
Ara Sınav Hazırlık	5	5,00
Final Sınavı Hazırlık	5	6,00
Teorik Ders Anlatım	14	3,00

Değerlendirme

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Ara Sınav	20,00
Final	60,00
Uygulama / Pratik	20,00

P.Ç. 1	P.Ç. 2	P.Ç. 3	P.Ç. 4	P.Ç. 5	P.Ç. 6	P.Ç. 7	P.Ç. 8	P.Ç. 9	P.Ç. 10	P.Ç. 11	P.Ç. 12	P.Ç. 13	P.Ç. 14	P.Ç. 15	P.Ç. 16	P.Ç. 17	P.Ç. 18	P.Ç. 19	P.Ç. 20	P.Ç. 21	P.Ç. 22
Ö.Ç. 1																					
Ö.Ç. 2																					
Ö.Ç. 3																					
Ö.Ç. 4																					

Tablo :

- P.Ç. 1 :** Turizm sektörünün yapısı, işleyişi ve ülke kalkınmasındaki önemi konusunda bilgi sahibi olur.
- P.Ç. 2 :** Turizm işletmeciliği alanındaki ve yakın disiplinlerdeki kavramlar, kuramlar, ilkeler ve olgular ile ilgili kapsamlı ve sistemli bilgiye sahip olur
- P.Ç. 3 :** İngilizcede en az Avrupa Dil Portföyü B2 genel düzeyinde okuma, anlama, konuşma ve yazma becerileri gösterir.
- P.Ç. 4 :** İkinci bir yabancı dilde en az Avrupa Dil Portföyü B1 genel düzeyinde okuma, anlama, konuşma ve yazma becerileri gösterir.
- P.Ç. 5 :** Yazılı, sözlü ve sözsüz olarak etkili iletişim kurar ve sunum becerileri gösterir.
- P.Ç. 6 :** Bilgi ve verileri mesleki anlamda tanımlar, sentezler, analiz eder, yorumlar ve değerlendirir.
- P.Ç. 7 :** Sahip olduğu bilgiyi bilinen ve yeni sorunların çözümünde kullanır.
- P.Ç. 8 :** Toplumsal ve mesleki etik değerleri bilir, bunları eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirir ve uygun davranışları geliştirir.
- P.Ç. 9 :** Hem temel hem de alanıyla ilgili bilgi ve iletişim teknolojilerini ve yazılımlarını ileri düzeyde kullanır.
- P.Ç. 10 :** İşletme, iktisat, yönetim ve pazarlama alanlarındaki temel kavramlar, kuramlar, ilkeler ve olgular hakkında bilgi sahibi olur.
- P.Ç. 11 :** Turizm işletmelerini (otel işletmesi, seyahat işletmesi, yiyecek içecek işletmesi vb) etkin bir şekilde yönetebilecek yönetim teorilerini ve uygulamalarını bilir ve uygular.
- P.Ç. 12 :** Turizm alanı ve turizm işletmeciliği ile ilgili ulusal ve uluslararası hukuki düzenlemeleri ve mesleki standartları bilir ve uygular.
- P.Ç. 13 :** Başkalarıyla ve bağımsız olarak etkin bir şekilde çalışır.
- P.Ç. 14 :** Kendini kişisel ve mesleki anlamda sürekli geliştirir, kendi kendine öğrenme için sorumluluk alır ve bunu gösterir.
- P.Ç. 15 :** Kişisel bakıma, hijyene, giyime ve görünüme turizm işletmeciliğinin gerektirdiği şekilde özen gösterir.
- P.Ç. 16 :** Hizmet alanı ile ilgili fiziksel ortamı, araç gereçleri ve teknolojileri tanır, kullanır ve bakımını yaparak korur.
- P.Ç. 17 :** Farklı kültürleri tanır, anlar ve farklı kültürlerle iletişim kurar.
- P.Ç. 18 :** Atatürk ilkeleri ve inkılapları konusunda bilgiye sahip olur ve Cumhuriyet'in temel değerlerini benimser.
- P.Ç. 19 :** Dünya ve Türkiye kültür ve coğrafyası hakkında ayrıntılı bilgiye sahip olur ve bu bilgileri turizm arzı ve talebi açısından değerlendirir.
- P.Ç. 20 :** Turizm işletmelerinde hizmet verme süreçlerini bilir ve misafir memnuniyeti sağlayacak şekilde yerine getirir.
- P.Ç. 21 :** İlgi, yetenek, sosyal duyarlılık ve gönüllülük çerçevesinde kişisel değişime ve gelişime değer katan disiplinler arası alanlarda kendisini geliştirebilir.
- P.Ç. 22 :** Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarından (BM SKA) en az birini açıklar. BM SKA şunlardır: 1) yoksulluk, 2) açlık ,3) sağlıklı ve kaliteli yaşam, 4) nitelikli eğitim, 5) cinsiyet eşitliği, 6) temiz su ve sanitasyon, 7) erişilebilir temiz enerji, 8) insana yakışır iş ve ekonomik büyüme, 9) sanayi, yenilikçilik ve alt yapı, 10) eşitsizliklerin azaltımı, 11) sürdürülebilir şehirler ve topluluklar, 12) sorumlu tüketim ve üretim, 13) iklim eylemi, 14) sudaki yaşam, 15) karasal yaşam, 16) barış, adalet ve güçlü kurumlar, 17) amaçlar için ortak çaba
- Ö.Ç. 1 :** Kat hizmetleri departmanında yönetsel konuları açıklayabilir.
- Ö.Ç. 2 :** Kat hizmetleri konusunda ihtiyaç duyulan teknik bilgiyi sergileyebilir.
- Ö.Ç. 3 :** Kat hizmetleri departmanının konaklama işletmeleri açısından önemini açıklayabilir
- Ö.Ç. 4 :** Kat hizmetleri departmanının farklı fonksiyonlarını benimseyebilir ve uygulama becerileri kazanabilir.