

Genel Bilgiler

Dersin Amacı

Yiyecek-içecek servisi ile ilgili temel bilgileri vermek ve servis konusunda çalışma hayatında gerekli olacak becerileri kazandırmak.

Dersin İçeriği

Servis kavramı ve servisin önemi, servis personeli, servis araç-gereçleri, servise hazırlık, servisle ilgili kurallar, servis teknikleri, bar ve içki servisi

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

Yörükoğlu,İlknur; M.Altuğ Yörükoğlu; 2007; Konaklama-Ağırlama İşletmelerinde Servis Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara. Sökmen, Alptekin, 2008; Servis Tekniği ve Uygulamaları, Detay Yayıncılık, Ankara.

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Ders, teorik sunumlar, sınıf içi tartışmalar, vaka analizleri, rol yapma çalışmaları ve uygulama temelli ödevlerle yürütülecektir. Öğrencilerin aktif katılımı teşvik edilerek teorik bilginin pratikte uygulanabilirliği sağlanacaktır.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Ders kapsamında, otel uygulamalarıyla işbirliği yapılarak saha gezileri, konuk konuşmacılar ve sektör deneyimlerine dayalı seminerler önerilmektedir. Bu etkinlikler, öğrencilerin teorik bilgilerini sektörel uygulamalarla pekiştirmelerine katkı sağlayacaktır.

Dersin Verilişi

Ders, yüz yüze öğretim yöntemiyle gerçekleştirilecek olup, ders materyalleri dijital platformlar üzerinden de desteklenecektir. Öğrencilerin derse düzenli katılımı ve uygulamalı etkinliklere aktif olarak dahil olmaları beklenmektedir.

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Doç. Dr. Şule Ardiç Yetiş

Program Çıktısı

1. Yiyecek içecek servisi konusundaki teknik bilgileri kavrar.
2. Yiyecek içecek servisi becerilerine sahip olur ve uygulayabilir.
3. Servis personeli ve görevlerini kavrar.
4. Barın tanımı ve bar çeşitlerini, bar personelini ve görevlerini kavrar.

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik	Uygulama
1	Yörükoğlu, İlknur; M. Altuğ Yörükoğlu; 2007; Konaklama-Ağırlama İşletmelerinde Servis Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara.	Servisin tanımı, önemi ve servis yerleri	Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Servisin tanımı, önemi ve servis yerleri	
2	Yörükoğlu, İlknur; M. Altuğ Yörükoğlu; 2007; Konaklama-Ağırlama İşletmelerinde Servis Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara.	Servis personeli ve görevleri	Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Servis personeli ve görevleri	
3	Yörükoğlu, İlknur; M. Altuğ Yörükoğlu; 2007; Konaklama-Ağırlama İşletmelerinde Servis Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara.	Serviste kullanılan araç-gereç ve malzemeler	Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Serviste kullanılan araç-gereç ve malzemeler	
4	Sökmen, Alptekin, 2008; Servis Tekniği ve Uygulamaları, Detay Yayıncılık, Ankara.	Servise hazırlık (Mise en place)	Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Servise hazırlık (Mise en place)	
5	Sökmen, Alptekin, 2008; Servis Tekniği ve Uygulamaları, Detay Yayıncılık, Ankara.	Servis usulleri	Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Servis usulleri	
6	Yörükoğlu, İlknur; M. Altuğ Yörükoğlu; 2007; Konaklama-Ağırlama İşletmelerinde Servis Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara.	Konuğa servis ve servisle ilgili kurallar	Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Konuğa servis ve servisle ilgili kurallar	
7	Sökmen, Alptekin, 2008; Servis Tekniği ve Uygulamaları, Detay Yayıncılık, Ankara.	Kahvaltı servisi	Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Kahvaltı servisi	
8				Ara Sınav	
9	Yörükoğlu, İlknur; M. Altuğ Yörükoğlu; 2007; Konaklama-Ağırlama İşletmelerinde Servis Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara.	Oda servisi	Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Oda servisi	
10	Yörükoğlu, İlknur; M. Altuğ Yörükoğlu; 2007; Konaklama-Ağırlama İşletmelerinde Servis Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara.	Bazı özel yemeklerin servisi	Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Bazı özel yemeklerin servisi	
11	Yörükoğlu, İlknur; M. Altuğ Yörükoğlu; 2007; Konaklama-Ağırlama İşletmelerinde Servis Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara.	Barın tanımı, bar çeşitleri	Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Barın tanımı, bar çeşitleri	
12	Yörükoğlu, İlknur; M. Altuğ Yörükoğlu; 2007; Konaklama-Ağırlama İşletmelerinde Servis Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara.	Bar personeli ve görevleri	Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Bar personeli ve görevleri	
13	Yörükoğlu, İlknur; M. Altuğ Yörükoğlu; 2007; Konaklama-Ağırlama İşletmelerinde Servis Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara.	Bar araç-gereçleri	Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Bar araç-gereçleri	
14	Yörükoğlu, İlknur; M. Altuğ Yörükoğlu; 2007; Konaklama-Ağırlama İşletmelerinde Servis Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara.	İçecek çeşitleri	Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	İçecek çeşitleri	
15	Yörükoğlu, İlknur; M. Altuğ Yörükoğlu; 2007; Konaklama-Ağırlama İşletmelerinde Servis Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara.	Şaraplar ve kokteyller, şarap servisi	Anlatım Yöntemi Uygulamalı Eğitim Örnek Olay Yöntemi Soru-Cevap Yöntemi Değerlendirme ve Geri Bildirim	Şaraplar ve kokteyller, şarap servisi	
16				Dönem Sonu Sınavı	

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
Vize	1	1,00
Uygulama / Pratik	1	8,00
Derse Katılım	14	4,00
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	10	4,00
Ara Sınav Hazırlık	2	3,00
Final Sınavı Hazırlık	4	2,00
Final	1	1,00

Değerlendirme

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Ara Sınav	20,00
Final	60,00
Atölye	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	3	5	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	1
Ö.Ç. 2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	5	5	1	1	1	5	1	1
Ö.Ç. 3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	5	2	2	2	3	2	2	5	2	
Ö.Ç. 4	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	3	3	3	3	2	3	3	5	3	

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 alanyla 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 :** Yiyecek içecek servisi konusundaki teknik bilgileri kavrar.
- Ö.Ç. 2 :** Yiyecek içecek servisi becerilerine sahip olur ve uygulayabilir.
- Ö.Ç. 3 :** Servis personeli ve görevlerini kavrar.
- Ö.Ç. 4 :** Barın tanımı ve bar çeşitlerini, bar personelini ve görevlerini kavrar.