

STİ201 - SAĞLIK KURUMLARINDA KONAKLAMA HİZMETLERİ - Kozaklı Meslek Yüksekokulu - Yönetim ve Organizasyon Bölümü
Genel Bilgiler

Dersin Amacı

Dersin amacı öğrencilere sağlık kurumlarında hizmet alan hastaların memnuniyetini arttıracak konaklama hizmeti sunmanın içeriklerini öğretmektir

Dersin İçeriği

Bu ders; Giriş ,Hasta memnuniyeti,Tedavi hizmetleri kalitesi,Kat hizmet kalitesi, Beslenme, Barınma, Temizlik,Konfor,Isınma,Fiziksel koşullar ,Beslenme hizmetleri,Güvenlik hizmetleri,Tıbbi hizmetler ,Genel Değerlendirme; konularını içermektedir.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

Otel işletmeciliği, Meryem Akoğlu Kozak.

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretim Yöntemleri

Slayt, sunum, tartışma, ödev.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Bu dersin amacı; öğrencilerin otel işletmeciliğinin temel prensiplerini öğrenmelerini, konaklama işletmelerinin yönetim süreçlerini kavramalarını ve müşteri memnuniyetine yönelik hizmet anlayışını geliştirmelerini sağlamaktır. Ayrıca öğrencilerin ön büro, kat hizmetleri, yiyecek-içecek hizmetleri, rezervasyon, pazarlama ve işletme yönetimi konularında bilgi ve beceri kazanmaları hedeflenmektedir.

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Sevgi Balıkcıoğlu Dedeoğlu.

Dersin Verilişi

Ders yüz yüze eğitim yöntemiyle yürütülecek olup, ders anlatımı, soru-cevap, tartışma yöntemleri kullanılacaktır. Ayrıca anlatım sırasında görsel ve dijital materyallerden yararlanılacaktır.

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Sinan Göç Öğr. Gör. Ecem Tezgel Çoban

Program Çıktısı

1. Farkındalık kazanarak konaklama hizmetlerini açıklar.
2. Hastaların memnuniyet alanlarını ilişkilendirir
3. Kalitenin çeşitlerini açıklar

Haftalık İçerikler

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik	Uygulama
1	Anadolu Üniversitesi Ders Kitabı		slayt, sunum, anlatım.	Konaklama Hizmetleri Kavramı	
2			slayt, sunum, anlatım,	Sağlık İşletmelerinde Konaklama Hizmetleri ve Organizasyonu	
3	Anadolu Üniversitesi Ders Kitabı		Slayt, sunum,anlatım.	Sağlık İşletmelerinde Konaklama Süreci	
4	Anadolu Üniversitesi Ders Kitabı		Slayt, sunum,anlatım.	Konaklama Hizmetlerinde İletişim	
5	Anadolu Üniversitesi Ders Kitabı		Slayt, sunum,anlatım.	Müşteri/Hasta Hizmetleri	
6	Anadolu Üniversitesi Ders Kitabı		Slayt, sunum,anlatım.	Hasta Hakları	
7	Anadolu Üniversitesi Ders Kitabı		Slayt, sunum,anlatım.	Sağlık İşletmelerinde Temizlik	
8				VİZE SINAVI	
9	Anadolu Üniversitesi Ders Kitabı		Slayt, sunum,anlatım.	Sağlık İşletmelerinde Temizlik İşlemleri	
10	Anadolu Üniversitesi Ders Kitabı		Slayt, sunum,anlatım.	Hijyen ve Dezenfeksiyon	
11	Anadolu Üniversitesi Ders Kitabı		Slayt, sunum,anlatım.	Hastane Hijyeni	
12	Anadolu Üniversitesi Ders Kitabı		Slayt, sunum,anlatım.	Laundry Operations	
13	Anadolu Üniversitesi Ders Kitabı		Slayt, sunum,anlatım.	Sağlık İşletmelerinde Yararlanılan Kalite Sistemleri	
14	Anadolu Üniversitesi Ders Kitabı		Slayt, sunum,anlatım.	Örnek Uygulamalar	
15	anadolu üniversitesi ders kitabı		slayt, sunum, anlatım	Örnek Uygulamalar	

İş Yükleri

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
Vize	1	1,00
Final	1	1,00
Ara Sınav Hazırlık	1	3,00
Final Sınavı Hazırlık	1	3,00
Teorik Ders Anlatım	14	3,00
Derse Katılım	14	1,00
Diğer	13	2,00

Aktiviteler	Ağırlığı (%)
Ara Sınav	40,00
Final	60,00

Yönetim ve Organizasyon Bölümü / Sağlık Turizmi İşletmeciliği X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

	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	P.Ç. 23	P.Ç. 24	P.Ç. 25	P.Ç. 26	P.Ç. 27	P.Ç. 28	P.Ç. 29	P.Ç. 30	P.Ç. 31	P.Ç. 32	P.Ç. 33	P.Ç. 34	P.Ç. 35	P.Ç. 36	P.Ç. 37	P.Ç. 38
Ö.Ç. 1		5	5				2	5		5	5							5		5			5	5														
Ö.Ç. 2		4	5				3	5		5	5							5		5			5	5														
Ö.Ç. 3		5	5				3	5		5	5							5		5			5	5														

Tablo :

- P.Ç. 1 :** Kendi ana dilinde ve mesleğinin gerektirdiği yabancı dillerde sözlü ve yazılı teknik ifade yeteneğine sahiptir.
- P.Ç. 2 :** Temel bilimlere hâkim, analitik düşünce ile problemlere hızla çözümler üretir.
- P.Ç. 3 :** Sağlık turizmi işletmeciliği konusunda standartları belirler ve bu konudaki çıktıyı sürekli daha yükseklere taşır.
- P.Ç. 4 :** Hastaların, hastalıklarına uygun birimlere yönlendirilmesini sağlar.
- P.Ç. 5 :** Üst düzeyde akademik yeteneğe sahiptir.
- P.Ç. 6 :** Koordinasyon yeteneğine sahiptir.
- P.Ç. 7 :** Esnek düşünüp yenilik yapar.
- P.Ç. 8 :** İnsanlarla iyi iletişim kurabilen, hoşgörülü ve sabırlı bir insan haline gelir.
- P.Ç. 9 :** Kendini geliştirmeye istekli ve coşkulu olur.
- P.Ç. 10 :** Sağlık Turizmi İşletmeciliği meslek elemanları, Dünyadaki global değişimlere ayak uydurur.
- P.Ç. 11 :** Kazanmış olduğu bilgileri turizmin korunması, geliştirilmesi ve sürdürülmesinde etkili bir biçimde kullanır.
- P.Ç. 12 :** Bireysel çalışmalarda sorumluluk ve/veya yetki alabilir ve bunların gereğini yerine getirir.
- P.Ç. 13 :** Yaşam boyu öğrenme gereğini algılamış ve kendi kendine öğrenme yeteneğini kazanır.
- P.Ç. 14 :** Takım çalışması yapar.
- P.Ç. 15 :** Mesleki ve etik sorumluluklara sahip olma, yetki alabilme ve gereğini yerine getirebilme yeteneğine sahiptir.
- P.Ç. 16 :** Değişken koşullara uyum sağlayabilme beceri ve yetileri kazanır.
- P.Ç. 17 :** Sabırlı, özgüveni olan, kendisine ve çevresine saygılı, kolay ve etkili iletişim kurabilen ve mesleki gelişmeleri izleyecek dinamizmde sağlık turizmi meslek elemanları yetiştir.
- P.Ç. 18 :** Sağlık turizmi meslek elemanları, fiziksel fonksiyon ve sağlık statüsünde yaralanma, hastalık veya fonksiyon bozukluğundan kaynaklanan, bozukluk, özür ve değişiklikleri olan hastalara sağlık turizmiyle alakalı uygun yönlendirme ve bilgilendirmeleri yaparak en uygun tedaviyi almalarına yardımcıdır.
- P.Ç. 19 :** Ulusal veya uluslararası protokollerin imzalanmasında aracılık/yöneticilik yaparak modere eder.
- P.Ç. 20 :** Günümüzdeki popüler turizm çeşitlerinden olan sağlık turizminin en büyük destekçileri ve geliştiricileri olurlar.
- P.Ç. 21 :** Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihine ilişkin kavramlar hakkında bilgi sahibidir.
- P.Ç. 22 :** Turizm alanındaki temel kavramlar hakkında bilgi sahibidir.
- P.Ç. 23 :** Turizm alanının gerektirdiği düzeyde bilişim teknolojilerini kullanır.
- P.Ç. 24 :** Sağlık turizmi işletmeciliğini ilgilendiren konularda sosyal sorumluluk, etik değerler ve yasal dayanaklar hakkında bilgi sahibidir.
- P.Ç. 25 :** Sağlıklı yaşam ve sağlıklı beslenme konularında bilgi sahibidir.
- P.Ç. 26 :** Sağlıkla ilgili yeterli bilgiye sahiptir.
- P.Ç. 27 :** Temel anatomi ve fizyoloji kavramlarını bilir.
- P.Ç. 28 :** Uygulama işlemlerinde pratik yetenekler kazanır.
- P.Ç. 29 :** İnsan davranışlarını açıklayan gelişim ve kişilik kuramlarından faydalanır.
- P.Ç. 30 :** İnsan davranışının sosyal çevre ile etkileşimini temel boyutlarıyla açıklar.
- P.Ç. 31 :** İşletmelerin işlevlerini, birbirleriyle olan ilişkilerini ve bir bütün olarak işleyişini öğrenir.
- P.Ç. 32 :** İşletmecilik ile ilgili ortak terminoloji ve kavramları açıklar.
- P.Ç. 33 :** İşletmeyi iç ve dış çevresiyle birlikte var oluş nedenini analiz eder.
- P.Ç. 34 :** Ekonomik bir faaliyet olarak turizmin ekonomik rolünü öğrenir.
- P.Ç. 35 :** Turizm sektörünün yapısı, işleyişi ve ülke kalkınmasındaki önemi konusunda bilgi sahibidir.
- P.Ç. 36 :** Turizm planlaması ve turizm politikasının etkilerini yorumlar.
- P.Ç. 37 :** Turizm işletmeciliği alanındaki işletmeler ve organizasyon yapıları hakkında bilgi sahibidir.
- P.Ç. 38 :** Turizm ve seyahat olgusuyla ilgili temel kavramları tanımlar
- P.Ç. 39 :** Müşteri ilişkileri konusuna strateji oluşturur.
- P.Ç. 40 :** Müşteri ilişkilerinde müşteri bağlılığı ve kalitenin önemini öğrenir.
- P.Ç. 41 :** Kurumsal halkla ilişkiler için gerekli olan yazılı, sözlü, görsel ve işitsel teknikleri bilir ve uygular.

P.Ç. 42 : Çevre koruma ve iş güvenliği konularında yeterli bilgiye sahiptir.

P.Ç. 43 : Kullanılan otomasyon sistemlerini ve iletişim teknolojilerini kullanır.

P.Ç. 44 : Muhasebe ve vergi uygulamaları alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.

Ö.Ç. 1 : 1. Farkındalık kazanarak konaklama hizmetlerini açıklar.

Ö.Ç. 2 : 2. Hastaların memnuniyet alanlarını ilişkilendirir

Ö.Ç. 3 : 3. Kalitenin çeşitlerini açıklar