

Objectives of the Course

Understanding the importance of Housekeeping, one of the most important departments in hotel management, for the business and customer satisfaction.

Course Contents

The course includes the definition and organizational structure of the housekeeping department, planning, information flow, control, budgeting, cleaning, hygiene, decoration and security in the housekeeping department, as well as laundry management.

Recommended or Required Reading

1) ATATÜRK UNIVERSITY - FACULTY OF OPEN EDUCATION - Housekeeping Management - ISBN: 978-605-7894-08-3 - ATATÜRK UNIVERSITY FACULTY OF OPEN EDUCATION PUBLICATION - ERZURUM, 2019 2) HOUSEKEEPING MANAGEMENT IN HOTEL MANAGEMENT - DETAY PUBLISHING - PROF. DR. MERYEM AKOĞLAN KOZAK - 2023 - 12TH EDITION 3) HOUSEKEEPING MANAGEMENT AND MANAGEMENT IN ACCOMMODATION MANAGEMENT - ASSISTANT PROF. DR. YAŞAR YILMAZ - LECTURER BETÜL YILMAZ - 2ND EDITION - JULY 4) ANKUZE - HOUSEKEEPING MANAGEMENT

Planned Learning Activities and Teaching Methods

It will be taught theoretically in the class on the day and time specified in the program.

Recommended Optional Programme Components

Industry representatives who are experts in Tourism and Hotel Management and Kay Services will be invited to the course to provide information on current Housekeeping application techniques and systems.

Instructor's Assistants

Lecturer Dr. Serkan Zaro Lecturer Dr. Özlem Başer

Presentation Of Course

It will be given interactively in the classroom environment, both theoretically and practically in the field. Written resources such as the internet, books, etc. will be used.

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Kayhan Karakaya

Program Outcomes

1. Have Knowledge About The Location And Importance Of The Housekeeping Department.
2. Learn The Organizational Structure Of The Housekeeping Department.
3. Gains Competence In Human Resources Management In Housekeeping.
4. Have knowledge on how to plan housekeeping services.
5. Masters the Information Flow and Reporting in the Housekeeping Department.
6. Knows the tools, equipment and materials used in housekeeping.
7. Have knowledge about how cleaning is done in housekeeping services.
8. Learn how to clean rooms in housekeeping.
9. Learns How to Clean Surfaces and Floors in Housekeeping Services.
10. Have knowledge on how to manage laundry in the housekeeping department.
11. Learns how to perform Control in the Housekeeping Department.
12. Learn what Hygiene and Sanitation mean in Housekeeping.
13. Have knowledge about what Occupational Health and Safety means in Housekeeping Services.
14. Understands how to do decoration, gardening and flower arranging in housekeeping services.

Weekly Contents

Order	PreparationInfo	Laboratory TeachingMethods	Theoretical	Practise
1	15 pages of "Definition and Organization of the Housekeeping Department" will be studied from the edited lecture notes. Additionally, 19 pages of "The Place and Importance of the Housekeeping Department" will be studied from the Housekeeping Management Book.	Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	The Location and Importance of the Housekeeping Department	
2	15 pages of "Job Descriptions of Housekeeping Department Employees" will be studied from the edited lecture notes. Additionally, 19 pages of "Organizational Structure of the Housekeeping Department" will be studied from the Housekeeping Management Book.	Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Organizational Structure of the Housekeeping Department	

Order	Preparation Info	Laboratory Teaching Methods	Theoretical	Practise
3	18 pages of "Information Flow in the Housekeeping Department" will be studied from the edited lecture notes. 24 pages of "Human Resources Management in Housekeeping" will also be studied from the Housekeeping Management Book.	Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Human Resources Management in Housekeeping	
4	16 pages of "Information Flow within the Housekeeping Department" will be studied from the edited lecture notes. Additionally, 22 pages of "Planning in Housekeeping" will be studied from the Housekeeping Management Book.	Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Planning in Housekeeping	
5	12 pages of "Tools and Equipment Used in the Housekeeping Department and Their Importance" will be studied from the edited lecture notes. Additionally, 22 pages of "Information Flow and Reporting in the Housekeeping Department" will be studied from the Housekeeping Management Book.	Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Information Flow and Reporting in the Housekeeping Department	
6	We will study 11 pages of the topic "Determining Material Requirements" from the edited lecture notes. We will also study 17 pages of the topic "Tools, Equipment, and Materials Used in Housekeeping" from the Housekeeping Management Book.	Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Tools, Equipment and Materials Used in Housekeeping	
7	14 pages of "Creating a Business Plan" from the edited lecture notes will be studied. Additionally, 19 pages of "Cleaning in Housekeeping" from the Housekeeping Management Book will be studied.	Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Cleaning in Housekeeping	
8			VISA EXAM	
9	15 pages of "Guest Room Check-in Procedures" from the edited lecture notes will be studied. Additionally, 19 pages of "Room Cleaning in Housekeeping" from the Housekeeping Management Book will be studied.	Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Room Cleaning in Housekeeping	
10	22 pages of the topic "Surface and Floor Cleaning in Housekeeping" will be studied from the edited lecture notes. Additionally, 18 pages of the topic "Procedures to be Taken When a Guest is in the Room During Cleaning" from the Housekeeping Management Book will be studied.	Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Surface and Floor Cleaning in Housekeeping Services	
11	14 pages of the topic 'Room Cleaning (Making the Bed - and Garbage Collection' will be studied from the edited lecture notes. Also, 20 pages of the topic 'Laundry Management in the Housekeeping Department' from the Housekeeping Management Book will be studied.	Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Laundry Management in the Housekeeping Department	
12	16 pages of the topic "Characteristics of Tools Used in Bed Making" will be studied from the edited lecture notes. Also, 19 pages of the topic "Control in the Housekeeping Department" from the Housekeeping Management Book will be studied.	Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Control in the Housekeeping Department	
13	14 pages of "Garbage Collection" from the edited lecture notes will be studied. Also, 19 pages of "Hygiene and Sanitation in the Housekeeping Department" from the Housekeeping Management Book will be studied.	Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Hygiene and Sanitation in Housekeeping	

Order	PreparationInfo	Laboratory	TeachingMethods	Theoretical	Practise
14	21 pages of the topic "Room Cleaning II (Wet Floor Cleaning)" will be studied from the edited lecture notes. Also, 23 pages of the topic "Occupational Health and Safety in Housekeeping" from the Housekeeping Management Book will be studied.		Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Occupational Health and Safety in Housekeeping	
15	22 pages of the topic "Types of Cleaning" will be studied from the edited lecture notes. Also, 21 pages of the topic "Decoration, Gardening, and Flower Arrangement in Housekeeping" from the Housekeeping Management Book will be studied.		Theoretical explanation, reinforcement of the subject with interactive question-answer method	Decoration, Gardening and Flower Arrangement in Housekeeping Services	

Workload

Activities	Number	PLEASE SELECT TWO DISTINCT LANGUAGES
Vize	1	1,00
Final	1	1,00
Ara Sınav Hazırlık	7	1,00
Final Sınavı Hazırlık	7	1,00
Derse Katılım	14	1,00
Ödev	10	2,00
Teorik Ders Anlatım	14	2,00
Araştırma Sunumu	10	2,00
Tartışmalı Ders	14	1,00

Assesments

Activities	Weight (%)
Ara Sınav	40,00
Final	60,00

Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü / TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ X Learning Outcome Relation

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

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

Table :

- P.O. 1 :** Turizm ve otel işletmeciliği ile ilgili temel kavramları tanımlar.
- P.O. 2 :** Turizm ve otel işletmeciliği alanındaki yasal düzenlemeler ve mesleki standartları bilir.
- P.O. 3 :** Turizm ve otel işletmelerinin etkilendiği iç ve dış çevresel faktörleri bilir.
- P.O. 4 :** Otel işletmelerinde verilen konaklama, yeme içme ve diğer hizmetlerin nasıl organize edildiğini ve sunulduğunu bilir.
- P.O. 5 :** En az bir yabancı dili, Avrupa Dil Portföyü A2 düzeyinde bilir.
- P.O. 6 :** Okulda ve staj çalışmalarında edindiği teorik ve pratik bilgileri sektörde rahatlıkla uygular.
- P.O. 7 :** Turizm ve otel işletmelerinde kullanılan bilgisayar otomasyon sistemlerinin nasıl çalıştığını bilir ve bu sistemleri kullanır.
- P.O. 8 :** Okulda ve staj çalışmalarında edindiği yabancı dil bilgisini sektörde kullanır.
- P.O. 9 :** Edindiği teorik ve pratik deneyimle, sektörde karşılaştığı sorunları analiz eder ve çözüm üretir.
- P.O. 10 :** İletişim gücü yüksektir ve ekip çalışmasına uyum sağlar.
- P.O. 11 :** Astları ve üstleriyle etkili ve sağlıklı iletişim kurar.
- P.O. 12 :** İş yoğunluğu, stres ve baskı altında çalışabilme yeteneğine sahiptir.
- P.O. 13 :** Otel işletmelerinde yiyecek içecek departmanı altında yapılan menü planlama, gıda üretimi, mutfak hizmetleri yönetimi, servis hizmetleri, ziyafet organizasyonları uygulamaları bilir ve bu uygulamalarda aktif görev alır.
- P.O. 14 :** Rezervasyon alma, oda satışı, müşteri karşılama, hesap işleme, muhasebe ve kayıt işlemlerini bilir ve uygular.
- P.O. 15 :** Satış pazarlama, kongre ve fuar organizasyonlarında ekip elemanı olarak takım çalışmasına katılır.
- P.O. 16 :** Kat hizmetleri yönetimi, oda ve genel alan temizliği, çamaşırhane yönetimi, temizlik ürünlerinin kullanımı ve denetimini bilir ve uygular.
- P.O. 17 :** Birlikte çalıştığı arkadaşlarına yardım eder ve astlarını sürekli eğiterek gelişmelerini sağlar.
- P.O. 18 :** Üstlerine karşı saygılıdır ve onlardan aldığı görevleri eksiksiz yerine getirerek, kriz anlarında kendi çözümünü kendisi üretir.
- P.O. 19 :** Görevi ile ilgili rapor hazırlar ve üstlerine sunar.
- P.O. 20 :** Olağandışı durumlarda kendi görevi dışında kalan görevleri de yerine getirerek çalışma arkadaşlarına yardım eder.
- P.O. 21 :** Ulusal ve etik değerlere bağlıdır, yaptığı çalışmalarda bu değerlere özen gösterir.
- P.O. 22 :** Mesleği ile ilgili yenilikleri sürekli takip eder ve kendini sürekli geliştirir.
- L.O. 1 :** Kat Hizmetleri Departmanının Yeri ve Önemi Hakkında Bilgi Sahibi Olur.
- L.O. 2 :** Kat Hizmetleri Departmanının Organizasyon Yapısını Öğrenir.
- L.O. 3 :** Kat Hizmetlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Konusunda Yeterlilik Kazanır.
- L.O. 4 :** Kat Hizmetlerinde Planlamanın Nasıl Yapılacağı Hususunda Bilgi Sahibi Olur.
- L.O. 5 :** Kat Hizmetleri Departmanında Bilgi Akışı ve Raporlama konusuna hakim olur.
- L.O. 6 :** Kat Hizmetlerinde Kullanılan Araç-Gereç ve Malzemelerin Neler Olduğunu Bilir.
- L.O. 7 :** Kat Hizmetlerinde Temizlik Nasıl Yapılır Konusunda Bilgi Sahibi Olur.
- L.O. 8 :** Kat Hizmetlerinde Oda Temizliğinin Nasıl Yapılması Gerektiğini Öğrenir.
- L.O. 9 :** Kat Hizmetlerinde Yüzey ve Zemin Temizliğinin Nasıl Yapılacağını Öğrenir.
- L.O. 10 :** Kat Hizmetleri Departmanında Çamaşırhane Yönetiminin Nasıl Yapılacağı Konusunda Bilgi Sahibi Olur.
- L.O. 11 :** Kat Hizmetleri Departmanında Kontrolün nasıl yapılacağını öğrenir.

- L.O. 12 :** Kat Hizmetlerinde Hijyen ve Sanitasyonun ne anlama geleceğini öğrenir.
- L.O. 13 :** Kat Hizmetlerinde İş Sağlığı ve Güvenliğinin ne anlama geleceği konusunda bilgi sahibi olur.
- L.O. 14 :** Kat Hizmetlerinde Dekorasyon, Bahçe ve Çiçek Düzenlemenin nasıl yapılacağını kavrar.

OTEL, LOKANTA VE İKRAM HİZMETLERİ BÖLÜMÜ / TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ X Learning Outcome Relation

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

Table :

- P.O. 1 :** Turizm ve otel işletmeciliği ile ilgili temel kavramları tanımlar.
- P.O. 2 :** Turizm ve otel işletmeciliği alanındaki yasal düzenlemeler ve mesleki standartları bilir.
- P.O. 3 :** Turizm ve otel işletmelerinin etkilendiği iç ve dış çevresel faktörleri bilir.
- P.O. 4 :** Otel işletmelerinde verilen konaklama, yeme içme ve diğer hizmetlerin nasıl organize edildiğini ve sunulduğunu bilir.
- P.O. 5 :** Okulda ve staj çalışmalarında edindiği teorik ve pratik bilgileri sektörde rahatlıkla uygular.
- P.O. 6 :** Turizm ve otel işletmelerinde kullanılan bilgisayar otomasyon sistemlerinin nasıl çalıştığını bilir ve bu sistemleri kullanır.
- P.O. 7 :** Okulda ve staj çalışmalarında edindiği yabancı dil bilgisini sektörde kullanır.
- P.O. 8 :** Edindiği teorik ve pratik deneyimle, sektörde karşılaştığı sorunları analiz eder ve çözüm üretir.
- P.O. 9 :** İletişim gücü yüksektir ve ekip çalışmasına uyum sağlar.
- P.O. 10 :** Astları ve üstleriyle etkili ve sağlıklı iletişim kurar.
- P.O. 11 :** İş yoğunluğu, stres ve baskı altında çalışabilme yeteneğine sahiptir.
- P.O. 12 :** Otel işletmelerinde yiyecek içecek departmanı altında yapılan menü planlama, gıda üretimi, mutfak hizmetleri yönetimi, servis hizmetleri, ziyafet organizasyonları uygulamaları bilir ve bu uygulamalarda aktif görev alır.
- P.O. 13 :** Rezervasyon alma, oda satışı, müşteri karşılama, hesap işleme, muhasebe ve kayıt işlemlerini bilir ve uygular.
- P.O. 14 :** Satış pazarlama, kongre ve fuar organizasyonlarında ekip elemanı olarak takım çalışmasına katılır.
- P.O. 15 :** Kat hizmetleri yönetimi, oda ve genel alan temizliği, çamaşırhane yönetimi, temizlik ürünlerinin kullanımı ve denetimini bilir ve uygular.
- P.O. 16 :** Birlikte çalıştığı arkadaşlarına yardım eder ve astlarını sürekli eğiterek gelişmelerini sağlar.
- P.O. 17 :** Üstlerine karşı saygılıdır ve onlardan aldığı görevleri eksiksiz yerine getirerek, kriz anlarında kendi çözümünü kendisi üretir.

- P.O. 18 :** Görevi ile ilgili rapor hazırlar ve üstlerine sunar.
- P.O. 19 :** Olağandışı durumlarda kendi görevi dışında kalan görevleri de yerine getirerek çalışma arkadaşlarına yardım eder.
- P.O. 20 :** Ulusal ve etik değerlere bağlıdır, yaptığı çalışmalarda bu değerlere özen gösterir.
- P.O. 21 :** Mesleği ile ilgili yenilikleri sürekli takip eder ve kendini sürekli geliştirir.
- L.O. 1 :** Kat Hizmetleri Departmanının Yeri ve Önemi Hakkında Bilgi Sahibi Olur.
- L.O. 2 :** Kat Hizmetleri Departmanının Organizasyon Yapısını Öğrenir.
- L.O. 3 :** Kat Hizmetlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Konusunda Yeterlilik Kazanır.
- L.O. 4 :** Kat Hizmetlerinde Planlamanın Nasıl Yapılacağı Hususunda Bilgi Sahibi Olur.
- L.O. 5 :** Kat Hizmetleri Departmanında Bilgi Akışı ve Raporlama konusuna hakim olur.
- L.O. 6 :** Kat Hizmetlerinde Kullanılan Araç-Gereç ve Malzemelerin Neler Olduğunu Bilir.
- L.O. 7 :** Kat Hizmetlerinde Temizlik Nasıl Yapılır Konusunda Bilgi Sahibi Olur.
- L.O. 8 :** Kat Hizmetlerinde Oda Temizliğinin Nasıl Yapılması Gerektiğini Öğrenir.
- L.O. 9 :** Kat Hizmetlerinde Yüzey ve Zemin Temizliğinin Nasıl Yapılacağını Öğrenir.
- L.O. 10 :** Kat Hizmetleri Departmanında Çamaşırhane Yönetiminin Nasıl Yapılacağı Konusunda Bilgi Sahibi Olur.
- L.O. 11 :** Kat Hizmetleri Departmanında Kontrolün nasıl yapılacağını öğrenir.
- L.O. 12 :** Kat Hizmetlerinde Hijyen ve Sanitasyonun ne anlama geleceğini öğrenir.
- L.O. 13 :** Kat Hizmetlerinde İş Sağlığı ve Güvenliğinin ne anlama geleceği konusunda bilgi sahibi olur.
- L.O. 14 :** Kat Hizmetlerinde Dekorasyon, Bahçe ve Çiçek Düzenlemenin nasıl yapılacağını kavrar.