

Dersin Amacı

Otel işletmeciliğinde en önemli departmanlarından birisi olan Kat Hizmetlerinin işletme için ve müşteri memnuniyeti için öneminin kavranması.

Dersin İçeriği

Kat hizmetleri departmanının tanımı ve organizasyon yapısı, kat hizmetleri departmanında planlama, bilgi akışı, kontrol, bütçeleme, temizlik, hijyen, dekorasyon ve güvenlik konuları ile birlikte çamaşırhane yönetimi konularını içermektedir.

Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

1) ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ - AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ - Kat Hizmetleri Yönetimi - ISBN: 978-605-7894-08-3- ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ YAYINI - ERZURUM, 2019 2) OTEL İŞLETMELERİNDE KAT HİZMETLERİ YÖNETİMİ - DETAY YAYINCILIK - PROF.DR. MERYEM AKOĞLAN KOZAK - 2023 - 12.BASKI 3) KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE KAT HİZMETLERİ VE YÖNETİMİ -YRD.DOÇ.DR. YAŞAR YILMAZ - ÖĞR.GÖR. BETÜL YILMAZ - 2. BASKI - TEMMUZ 4) ANKUZE - KAT HİZMETLERİ YÖNETİMİ

Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Programda belirlenen gün saat ve sınıfta teorik olarak işlenecektir.

Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Sektör temsilcilerinden Turizm ve Otel İşletmeciliği, Kay Hizmetleri konusunda uzmanlaşmış kişilerin derse davet edilerek güncel Kat Hizmetleri uygulama teknikleri ve sistemleri konusunda bilgi aktarmaları sağlanacaktır.

Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğr. Gör. Dr. Serkan Zaro Öğr. Gör. Dr. Özlem Başer

Dersin Verilişi

Sınıf ortamında Teorik ve sahada uygulamalı olarak interaktif şekilde verilecektir. internet, kitap vb yazılı kaynaklar kullanılacaktır.

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Kayhan Karakaya

Program Çıktısı

1. Kat Hizmetleri Departmanının Yeri ve Önemi Hakkında Bilgi Sahibi Olur.
2. Kat Hizmetleri Departmanının Organizasyon Yapısını Öğrenir.
3. Kat Hizmetlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Konusunda Yeterlilik Kazanır.
4. Kat Hizmetlerinde Planlamanın Nasıl Yapılacağı Hususunda Bilgi Sahibi Olur.
5. Kat Hizmetleri Departmanında Bilgi Akışı ve Raporlama konusuna hakim olur.
6. Kat Hizmetlerinde Kullanılan Araç-Gereç ve Malzemelerin Neler Olduğunu Bilir.
7. Kat Hizmetlerinde Temizlik Nasıl Yapılır Konusunda Bilgi Sahibi Olur.
8. Kat Hizmetlerinde Oda Temizliğinin Nasıl Yapılması Gerektiğini Öğrenir.
9. Kat Hizmetlerinde Yüzey ve Zemin Temizliğinin Nasıl Yapılacağını Öğrenir.
10. Kat Hizmetleri Departmanında Çamaşırhane Yönetiminin Nasıl Yapılacağı Konusunda Bilgi Sahibi Olur.
11. Kat Hizmetleri Departmanında Kontrolün nasıl yapılacağını öğrenir.
12. Kat Hizmetlerinde Hijyen ve Sanitasyonun ne anlama geleceğini öğrenir.
13. Kat Hizmetlerinde İş Sağlığı ve Güvenliğinin ne anlama geleceği konusunda bilgi sahibi olur.
14. Kat Hizmetlerinde Dekorasyon, Bahçe ve Çiçek Düzenlemenin nasıl yapılacağını kavrar.

Haftalık İçerikler

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Laboratuvar	Öğretim Metodları	Teorik	Uygulama
1	Düzenlenmiş ders notlarından 'Kat Hizmetleri Departmanının Tanımı ve Organizasyonu' konusunun 15 sayfasına çalışılacak. Ayrıca Kat Hizmetleri Yönetimi Kitabından 'Kat Hizmetleri Departmanının Yeri ve Önemi' konusunun 19 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konunun pekiştirilmesi	Kat Hizmetleri Departmanının Yeri ve Önemi	
2	Düzenlenmiş ders notlarından 'Kat Hizmetleri Departmanında Çalışanların Görev Tanımları' konusunun 15 sayfasına çalışılacak. Ayrıca Kat Hizmetleri Yönetimi Kitabından 'Kat Hizmetleri Departmanının Organizasyon Yapısı' konusunun 19 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konunun pekiştirilmesi	Kat Hizmetleri Departmanının Organizasyon Yapısı	
3	Düzenlenmiş ders notlarından 'Kat Hizmetleri Departmanında Bilgi Akışı' konusunun 18 sayfasına çalışılacak. Ayrıca Kat Hizmetleri Yönetimi Kitabından 'Kat Hizmetlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi' konusunun 24 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konunun pekiştirilmesi	Kat Hizmetlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi	

Sıra	Hazırlık Bilgileri	Öğretim		Uygulama
		Laboratuvar	Metodları	
4	Düzenlenmiş ders notlarından 'Kat Hizmetleri Departman İçi Bilgi Akışı' konusunun 16 sayfasına çalışılacak. Ayrıca Kat Hizmetleri Yönetimi Kitabından 'Kat Hizmetlerinde Planlama' konusunun 22 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konunun pekiştirilmesi	Kat Hizmetlerinde Planlama
5	Düzenlenmiş ders notlarından 'Kat Hizmetleri Departmanda Kullanılan Araç Gereçler ve Önemi' konusunun 12 sayfasına çalışılacak. Ayrıca Kat Hizmetleri Yönetimi Kitabından 'Kat Hizmetleri Departmanında Bilgi Akışı ve Raporlama' konusunun 22 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konunun pekiştirilmesi	Kat Hizmetleri Departmanında Bilgi Akışı ve Raporlama
6	Düzenlenmiş ders notlarından 'Malzeme İhtiyaçlarını Belirleme' konusunun 11 sayfasına çalışılacak. Ayrıca Kat Hizmetleri Yönetimi Kitabından 'Kat Hizmetlerinde Kullanılan Araç-Gereç ve Malzemeler' konusunun 17 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konunun pekiştirilmesi	Kat Hizmetlerinde Kullanılan Araç-Gereç ve Malzemeler
7	Düzenlenmiş ders notlarından 'İş Planının Oluşturulması' konusunun 14 sayfasına çalışılacak. Ayrıca Kat Hizmetleri Yönetimi Kitabından 'Kat Hizmetlerinde Temizlik' konusunun 19 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konunun pekiştirilmesi	Kat Hizmetlerinde Temizlik
8				VİZE SINAVI
9	Düzenlenmiş ders notlarından 'Konuk Odasına Giriş İşlemleri' konusunun 15 sayfasına çalışılacak. Ayrıca Kat Hizmetleri Yönetimi Kitabından 'Kat Hizmetlerinde Oda Temizliği' konusunun 19 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konunun pekiştirilmesi	Kat Hizmetlerinde Oda Temizliği
10	Düzenlenmiş ders notlarından Kat Hizmetlerinde Yüzey ve Zemin Temizliği ' konusunun 22 sayfasına çalışılacak. Ayrıca Kat Hizmetleri Yönetimi Kitabından 'Konuğun Temizlik Sırasında Odada Olduğu Durumlarda Yapılacak İşlemler' konusunun 18 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konunun pekiştirilmesi	Kat Hizmetlerinde Yüzey ve Zemin Temizliği
11	Düzenlenmiş ders notlarından 'Oda Temizleme (Yatak Yapma - ve Çöp Toplama' konusunun 14 sayfasına çalışılacak. Ayrıca Kat Hizmetleri Yönetimi Kitabından 'Kat Hizmetleri Departmanında Çamaşırhane Yönetimi' konusunun 20 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konunun pekiştirilmesi	Kat Hizmetleri Departmanında Çamaşırhane Yönetimi
12	Düzenlenmiş ders notlarından 'Yatak Yapımında Kullanılan Araçların Özellikleri' konusunun 16 sayfasına çalışılacak. Ayrıca Kat Hizmetleri Yönetimi Kitabından 'Kat Hizmetleri Departmanında Kontrol' konusunun 19 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konunun pekiştirilmesi	Kat Hizmetleri Departmanında Kontrol
13	Düzenlenmiş ders notlarından 'Çöp Toplama' konusunun 14 sayfasına çalışılacak. Ayrıca Kat Hizmetleri Yönetimi Kitabından 'Kat Hizmetleri Departmanında Hijyen ve Sanitasyon' konusunun 19 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konunun pekiştirilmesi	Kat Hizmetlerinde Hijyen ve Sanitasyon
14	Düzenlenmiş ders notlarından 'Oda Temizliği II (Islak Zemin Temizliği) ' konusunun 21 sayfasına çalışılacak. Ayrıca Kat Hizmetleri Yönetimi Kitabından 'Kat Hizmetlerinde İş Sağlığı ve Güvenliği' konusunun 23 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konunun pekiştirilmesi	Kat Hizmetlerinde İş Sağlığı ve Güvenliği
15	Düzenlenmiş ders notlarından 'Temizlik Türleri' konusunun 22 sayfasına çalışılacak. Ayrıca Kat Hizmetleri Yönetimi Kitabından Kat Hizmetlerinde Dekorasyon, Bahçe ve Çiçek Düzenleme' konusunun 21 sayfasına çalışılacak.		Teorik anlatım, interaktif soru-cevap yöntemi ile konunun pekiştirilmesi	Kat Hizmetlerinde Dekorasyon, Bahçe ve Çiçek Düzenleme

Aktiviteler	Sayısı	Süresi (saat)
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

Değerlendirme

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

Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü / TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ 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
Ö.Ç. 1	1			1					1							1						
Ö.Ç. 2	1	1		1						1	1					1				1		
Ö.Ç. 3	1		1			1				1	1						1	1	1			
Ö.Ç. 4			1	1		1										1				1		1
Ö.Ç. 5		1		1			1		1					1		1			1			
Ö.Ç. 6						1	1									1						1
Ö.Ç. 7		1		1		1										1						
Ö.Ç. 8		1		1		1										1						1
Ö.Ç. 9		1		1		1										1						1
Ö.Ç. 10	1	1		1		1										1						
Ö.Ç. 11	1	1					1		1	1	1					1	1	1	1	1		1
Ö.Ç. 12		1											1			1						
Ö.Ç. 13		1																			1	1
Ö.Ç. 14	1	1	1																			

Tablo :

P.Ç. 1 : Turizm ve otel işletmeciliği ile ilgili temel kavramları tanımlar.

P.Ç. 2 : Turizm ve otel işletmeciliği alanındaki yasal düzenlemeler ve mesleki standartları bilir.

P.Ç. 3 : Turizm ve otel işletmelerinin etkilendiği iç ve dış çevresel faktörleri bilir.

P.Ç. 4 : Otel işletmelerinde verilen konaklama, yeme içme ve diğer hizmetlerin nasıl organize edildiğini ve sunulduğunu bilir.

P.Ç. 5 : En az bir yabancı dili, Avrupa Dil Portföyü A2 düzeyinde bilir.

P.Ç. 6 : Okulda ve staj çalışmalarında edindiği teorik ve pratik bilgileri sektörde rahatlıkla uygular.

- OTEL, LOKANTA VE İKRAM HİZMETLERİ BÖLÜMÜ / TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

[illegible]

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
Ö.Ç. 9																				
Ö.Ç. 10																				
Ö.Ç. 11																				
Ö.Ç. 12																				
Ö.Ç. 13																				
Ö.Ç. 14																				

Tablo :

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

- Ö.Ç. 8 :** Kat Hizmetlerinde Oda Temizliğinin Nasıl Yapılması Gerekliğini Öğrenir.
- Ö.Ç. 9 :** Kat Hizmetlerinde Yüzey ve Zemin Temizliğinin Nasıl Yapılacağını Öğrenir.
- Ö.Ç. 10 :** Kat Hizmetleri Departmanında Çamaşırhane Yönetiminin Nasıl Yapılacağı Konusunda Bilgi Sahibi Olur.
- Ö.Ç. 11 :** Kat Hizmetleri Departmanında Kontrolün nasıl yapılacağını öğrenir.
- Ö.Ç. 12 :** Kat Hizmetlerinde Hijyen ve Sanitasyonun ne anlama geleceğini öğrenir.
- Ö.Ç. 13 :** Kat Hizmetlerinde İş Sağlığı ve Güvenliğinin ne anlama geleceği konusunda bilgi sahibi olur.
- Ö.Ç. 14 :** Kat Hizmetlerinde Dekorasyon, Bahçe ve Çiçek Düzenlemenin nasıl yapılacağını kavrar.