****

**YALOVA ÜNİVERSİTESİ**

 **Yalova Meslek Yüksek Okulu**

**Otel Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü**

**Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı 2012-2013 I.Yarıyıl Ders İçerikleri**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO103** |
| **Ders İsmi** | **Turizm Ekonomisi** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **3** | **0** | **3** | **3** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Turizm Ekonomisi ve Turizm Ekonomisi ile ilgili temel kavramlar. Turizm Sektörü, sektörün oluşumu ve özellikleri. Turizm Arzı: Arzın tanımı ve özellikleri, Arz esnekliği , tanımı ve ölçülmesi. Turizm Talebi: Talebin tanımı ve özellikleri, Talebin fiyat ve gelir esnekliği tanımı ve ölçülmesi. Turizmde Piyasada Fiyat Oluşumu: Arz ve talep dengesi. Turizm Sektöründe Piyasa Türleri. Turizmin Genel Ekonomi Üzerine Etkileri. Turizmin Devlet Gelir ve Giderlerine Etkisi, Para Operasyonlarının Turizme Etkileri.  **İngilizce :** Basic concept of tourism economy. Tourism sector, industry’s formation, features. Tourism supply: definition and properties, the flexibility of supply. Tourism demand: definition and properties of demand, price and income elasticity of demand. Price formation in industry. Supply demand balance. Impacts of tourism on general economy. |
| **Ders Kodu** | **YTO105** |
| **Ders İsmi** | **Mesleki Matematik**  |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **2** | **3** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Oran ve orantı hesaplamaları.Yüzde hesaplamaları. Alış ve maliyet hesapları. Satış ve kar hesaplamaları. Karışım ve bileşim hesaplamaları. Çeşitli hesaplama yöntemleriyle ortalama fiyat hesaplaması. Alternatif bileşim hesaplamaları. Alaşım hesaplamaları. Ayar ve kırat hesaplamaları. Basit faiz hesaplamaları. Bileşik faiz hesaplamaları. Efektif faiz oranı hesaplamaları. Bileşik faiz hesaplamalarında ana para, süre ya da faiz oranının parçalara bölünmesi durumlarında ortaya çıkan hesaplama farklılıkları. Basit iskonto hesaplamaları. Bileşik iskonto hesaplamaları. Senet ve kapitallerin değişmesi ve taksitli alışveriş hesaplamaları. **İngilizce** : Ratio and proportion calculations. Percentage calculations. Buying and cost calculations. Sales and profits calculations. Mixture and composition calculation. Average price calculations. Alternative composition calculations. Alloy calculations. Gold standards and carat calculation. Basic interest calculations. Compound interest calculation. Effective interest rate calculations. Principal amount in compound interest calculations. Simple discounting calculations. Compound discounting calculations. Changing Commercial paper (note) and capital calculations. Installment purchases calculations. |
| **Ders Kodu** | **YTO107** |
| **Ders İsmi** | **Genel Turizm** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **3** | **0** | **3** | **3** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Turizm kavramı ve turizmin tarihi gelişimi. Turizmin fonksiyonları. kavrayabilme. Türkiye’de Turizm Piyasası. Turizmin gelişmesini sağlayan hareketler. Turizmin sınıflandırılması. Turizm teşekküllerinin hukuki bakımdan sınıflandırılması. Turizmde ulaştırma ve haberleşme. Doğal ve kültürel zenginliklerin turizm bakımından değerlendirilmesi. Turizm Politikası. Türkiye’deki turizm politikası. **İngilizce :** Tourism concepts and historical development of tourism. Function of tourism, tourism market inTurkey, Factors effecting the development of tourism. Classification of tourism. Transport and communication in tourism. Evaluation of natural and cultural richness in terms of tourism. Politics of tourism in Turkey. |
| **Ders Kodu** | **YTO109** |
| **Ders İsmi** | **Önbüro Hizmetleri** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **2** | **3** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Konaklama işletmelerinde önbüronun tanımı, yeri ve önemi. Önbüro departmanının organizasyon yapısı. Önbüro departmanının hizmet bölümleri. Önbüro departmanının başlıca görevleri. Önbüro departmanındaki personelin genel özellikleri. Önbüro departmanındaki personelin görev tanımları. Önbüroda kullanılan yabancı kelimelerin Türkçe karşılıkları. Önbüronun kendi iç bölümleriyle ilişkisi. Diğer departmanlarla ilişkileri. Konaklama işletmelerinde müşterilerin karşılanması, yerleştirilmesi ve ayrılması ile ilgili işlemler. Konaklama işletmelerinde müşteri döngüsü ve önbüroda örnek müşteri giriş çıkış işlemleri. Gruplarla ilgili önbüro personelinin bilmesi gereken hususlar. Önbüroda grup giriş- çıkış işlemleri. Problem çözme, bilgi verme ve yönlendirmeyle ilgili teknikler. Olağan olmayan durumlarda önbüro personelinin davranışları. **İngilizce :** Definition of front office in business accommodation, the place and importance. Organizationalstructure of the front office department. Service parts of front office . Main tasks of the front office department. Front desk staff in the department's overall properties. The job descriptions of staff of front office. Turkish equivalents of foreign words which are used in the front office. Relations with other departments. Receiving, placing customer and separation-related actions. Customer cycle in accommodation business. Enter and exit procedures in front office. Personel should know about groups. Techniques on problem solving, informing and routing. Staff behavior\_on\_unusual\_cases. |
| **Ders Kodu** | **YTO111** |
| **Ders İsmi** | **Konukla İletişim** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **2** | **2** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** İletişim kavramı ve önemi, iletişimin tanımı ve anlamı, özellikleri, süreci, öğeleri. İletişim sürecinin işleyişi. İletişim türleri. Düzeylerine göre iletişim. İletişim engelleri. Sözlü iletişim. Etkin dinleme, etkin konuşma. Yazılı iletişim. İş yaşamında ve toplumsal alanda karşılaşılan yazışma türleri. Etkili yazı yazma teknikleri. Sözsüz iletişim. Beden dili. Görsel iletişim. Örgütsel iletişim. Örgüt kavramı ve kuramları. Örgüt kültürü. Örgütsel iletişimin önemi ve amacı. Örgütsel iletişim kanalları. Örgüt dışı ve örgüt içi iletişim. Örgüt içi iletişim etkinliğinin artırılması. İş yaşamında iletişim. İş ve toplumsal iletişim arasındaki farklar. Çatışmayı engelleme yolları. Çatışmayı çözme becerisi. Telefonla iletişim. Telefonla konuşma becerisi. Telefonda sorun çözme. Etkili iletişim. İkna edici iletişim. Empati. Tutum kavramı ve tanımı. İkna süreci. **İngilizce :** Concept and importance of communication. Definition, properties and meaning of communication. Communication process operation. Types of communication. Communications barriers. Oral communication. Body language. Visual communication. Organizational communication. Concept of organization. Organizational culture. Aim and importance of organizational communication. Organizational communication channels. Increasing effectiveness communication within organization. Communication in working life. Difference between socialand working life communication. Ways to prevent conflict. Conflict-solving skills. Telecommunication.Speaking skills with telephone. Solving problem on telephone. Efective communication. Persuasive communication. Empathy. Persuasion process. |
|  |  |
|  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |

**Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı 2012-2013 II.Yarıyıl Ders İçerikleri**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO102** |
| **Ders İsmi** | **Konuk Giriş Çıkış İşlemleri** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **1** | **2,5** | **4** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Önbüro yönetiminin fonksiyonları, planlama fonksiyonu “satılabilecek tahmini oda sayısı, bütçeleme”. Önbüro yönetiminde organize etme, yöneltme, koordinasyon, denetim (İstatistik ve raporlar). Önbüronun kendi iç bölümleriyle ve diğer departmanlarla ilişkileri. Konaklama işletmelerinde önbüro donanımları ve çalışma saatleri, önbüro ekipmanları, resepsiyon evrakları. Üniformalı hizmetler, resepsiyon, arka ofis, ön kasa çalışma saatleri, yapılan işlemler ve tutulan kayıtlar. Otel güvenlik sistemleri. Rezervasyon konusu. Oda doluluğu ile ilgili tahminleme (forecast) teknikleri. Oda satışları, oda satışlarında iletişim süreci, müşteri ve oda çeşitleri. Oda satış teknikleri, bir oda satışının temel safhaları, oda satışlarında özel durumlar ve çözüm yolları. Müşteri hesapları, çeşitleri ve özellikleri, indirim türleri, ödeme şekilleri, dikkat edilmesi gereken noktalar ve hesap ödeme araçları. **İngilizce :** Front Office Management includes theoretical and practical knowledge on principals of front office management, and also on actors, processes and operations, department, starting from planning to overall operations. Organizational structures of hotel and front office- Creating and managing labor force: Principles of management - Education programs and orientation concepts which are used in front office - Performance rating Documents which are used in front office and their contents and functions - Working rules and discipline, Operational method in front office - Customer safety, Management and controlling process in front office – Quality control system, Reservation operations - Controlling labor force, Relations between front Office and other departments - Work control, Safety and cleanliness principles in front office - Communication and documents, Managing and controlling night services – Decoration, Managing and controlling uniformed services - hygiene and safety |
| **Ders Kodu** | **YTO 104** |
| **Ders İsmi** | **Acente Muhasebesi (Genel Muhasebe)** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **3** | **0** | **3** | **3** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Muhasebe kavramı. Muhasebe tanımı ve konusu. Muhasebe çeşitleri. Muhasebe ilkeleri. Muhasebe süreci. Resmi defterler. Defter tutma sistemi. Temel muhasebe eşitliği ve bilanço. Muhasebe ile ilgili temel kavramlar. Hesap kavramı, yevmiye maddesi, nizam ve yardımcı hesaplar. Tek düzen hesap planı hakkında genel bilgiler. Bilanço- aktif hesapların incelenmesi. Hazır değerler. Menkul kıymetler. Ticari alacaklar ve diğer alacakların incelenmesi. Stokların incelenmesi. KDV ve uygulamaları. Ticari mal hareketlerinin izlenmesinde kullanılan yöntemler. Aralıklı envanter yöntemi. Devamlı envanter yöntemi ve örnek çözümler. Duran varlıklar ile işlemlerin muhasebeleştirilmesi. Bilanço pasif hesaplarının incelenmesi. Kısa ve uzun vadeli yabancı kaynaklar. Öz kaynaklar. Gelir tablosu ve örnek çözümler. Örnek çözümler ve uygulama.**İngilizce :** This course covers the conceptual, theoretical and practical knowledge on accounting that are inside and outside of professional life. The aim is to provide student a practical ability to handle issues concerning accounting. Accounting concept. Accounting definition and subject. Accounting types. Accounting principles. Accounting process. Picture books. Bookkeeping system. Basic accounting equation and balance sheet. Basic accounting concepts. The concept of accounts, journal article, and help regulate accounts. General information about the uniform chart of accounts. Balance Sheet-active accounts investigation. Ready-values. Securities. Trade receivables and other receivables investigation. Examination of stock. VAT and applications. Commercial goods movement monitoring methods used. Intermittent inventory method. Permanent inventory method and sample solutions. ccounting for fixed assets and operations. Balance sheet liabilities Examination of accounts. Short-and long-term foreign sources. Own resources. Income Statement and sample solutions. Sample solutions and applications. |
| **Ders Kodu** | **YTO106** |
| **Ders İsmi** | **Otel İşletmeciliği** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **3** | **0** | **3** | **4** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Turizm endüstrisi ve konaklama endüstrisinin tanımı ve özellikleri. Konaklama işletmelerinin sınıflandırılması. Konaklama işletmelerinde kuruluş yeri. Otel işletmelerinde yatırım. Yatırımlarda yapılabilirlik incelemeleri. Yatırım projelerinin değerlendirilmesi. Otel işletmelerinde finansman. Finansman gereksinimi ve türleri, finansman yöntemleri. Otelcilik alanında kullanılan finansman yöntemleri. Kamu kesimi tarafından sağlanan kolaylıklar ve krediler. Otel işletmelerinde verimlilik. Otel işletmelerinde yönetim. Otel işletmelerinde örgütsel yapı ve işleyişi. Örgütsel etkinlik ilkeleri. Otel işletmelerinin organizasyonu; önbüro departmanı, yiyecek-içecek departmanı, kat hizmetleri departmanı, otel destek departmanları. **İngilizce** : The course aims to give information about the hotel management and to explain hotel function. Tourism industry and hospitality industry, the definition and properties. Availability enterprises classification. Accommodation in the organization in business. Investment in the hotel business. Investment feasibility studies. Evaluation of investment projects. Hotels in business finance. And types of financing needs, financing methods. Hospitality methods used in the field of finance. Amenities provided by the public sector and loans. Efficiency in the hotel business. Hotels in business management. Hotels in management organizational structure and functioning. Organizational effectiveness principles. Organization of the\_hotel\_business; Reception department, food and beverage department, housekeeping department, hotel support departments. Management in hotel, human resources management, marketing, accounting, purchasing and front office in a hotel, Introduction to Hotel Sector, Management, Human Resources Management, Marketing, Accounting, Purchasing, Housekeeping, Food and Beverage, Support Services in Hotel, New Trends in Hotel |
|  |  |
|  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |
| **Ders Kodu** | **YTO110** |
| **Ders İsmi** | **Tur Operatörlüğü Seyahat Acenteciliği** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **2** | **3** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Seyahatle İlgili Temel Kavramlar.Seyahat Acentası Çeşitleri. Incoming-Outgoing acentalarının yakından incelenmesi.Seyahat Acentasının Görevleri. Seyahat acentasının tüketici üzerindeki rolü.Türkiyede’ki Seyahat Acentacılığı. Seyahat acentası kullanımı. Seyahat Acentalarının Grupları İtibariyle Özellikleri. Seyahat acentaları ile konaklama işletmeleri ilişkileri. TÜRSAB. Seyahat acentaları ve seyahat acentaları birliği konumu. Seyahat Acentalarının Faaliyetleri. Bilet işlemleri-Uluslar arası yolcu biletlerinin özellikleri. Havayolu biletçiliğinde BSP sistemleri. Bilet hazırlama rezervasyon işlemleri – Tarifeler. Tur Operatörlüğünün İşlevleri. Tur operatörü ile seyahat acentası arasındaki farklar. Tur operatörlerinin fonksiyonları. Tur operatörleri sınıflandırması.Paket Tur. Paket Tur Üretimi.Paket Tur Maliyet Hesaplaması.Otellerin Seyahat Acentalarıyla ve Tur Operatörleriyle İlişkileri.Seyahat İşletmelerinde Yönetim Özellikleri.  Seyahat İşletmelerinde Pazarlama.**İngilizce :** This course includes the fundamentals of travel agency and tour operation, their relations with hotel businesses and also introduces travel businesses, The development of travel agencies, The definition of travel agency; the types, functions and roles of travel agencies, Activities of travel agencies I. Activities of travel agencies II, The definition of tour operation, Packet tour and its production. The relations between tour operators and hotels, The functions and qualities of management in travel businesses, Personnel management, qualities and issues in travel businesses, Travel marketing processes, Distribution policies in travel businesses, Sales in travel businesses. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO154** |
| **Ders İsmi** | **İnsan Kaynakları Yönetimi** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
|  | **2** | **0** | **2** | **3** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** İnsan kaynakları yönetiminin tanımı ve önemi, personel yönetiminden insan kaynakları yönetimine geçiş süreci, insan kaynakları temel ilkeleri, insan kaynakları planlaması süreci ve analiz yöntemleri, iş analizi süreci, iş analizi yöntemleri, iş tanımları, işgören bulma ve seçme süreci, eğitim amaç ve ilkeleri, eğitim ihtiyaç analizi, planlaması, uygulanması, ölçme ve değerleme yöntemleri, performans değerleme süreci ve kullanılan yöntemler, iş değerlemesi, ücret yönetimi, endüstri ilişkileri ve Türkiye’de sendikacılık, işçi sağlığı ve iş güvenliği, iş kazalarının önlenmesi, bürokratik işlemler, personel disiplinini sağlama çalışmaları ve insan kaynakları bilgi sistemi.**İngilizce :** Course includes human resources management subjects. These subjects are; HRM concept, importance of HRM, organization, HR planning, personnel select and recruitment, training, performance appraisal, health and safety, discipline: Human Resources Concept and It's importance, Human Resources Management Concept and It's Importance, Human Resources Management Basic Principles, Planning of Human Resources Management, Employee Recruiting and Selection Evaluating Employee Performance, Payment Management, Training and Development, Visa Career Management, Incentive and Benefit Administration, Job Accident and Employee Health Social Responsibility and Ethics, Employee Rights and Labor Unions. |
|  |  |
|  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |

**Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı 2012-2013 III.Yarıyıl Ders İçerikleri**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO 201** |
| **Ders İsmi** | **Turizm Pazarlaması** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **3** | **0** | **3** | **4** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Pazarlama kavramı, tarihsel gelişimi, amaçları, pazarlama anlayışı. Turizm pazarlaması, özellikleri, hedefleri, fonksiyonları, tüketici-turist davranışları ve özellikleri. Turizm pazarı, pazar bölümlendirme (segmantasyon), turizmde hedef pazar seçimi. Turizm pazarlama karması unsurları: Ürün, fiyatlandırma, dağıtım ve tutundurma. Turistik ürün. Turistik ürün fiyatlandırması. Fiyatlama yöntemleri. Turizmde dağıtım sistemi; seyahat acentaları (perakendeciler), tur operatörleri (toptancılar). Turizm işletmelerinde tutundurma, ve tutundurmanın işlevleri. Tutundurma yöntemleri. Turizm pazarlama araştırması ve pazarlama bilgi sistemleri. Turizm pazarlama stratejileri. Turizm pazarlamasında yönetim ve organizasyon. Uluslararası turizm pazarlaması.**İngilizce :** The purpose of this course is to give general information about the principles of marketing together with emphasizing importance of marketing for Touristic Enterprises. General content of the course includes marketing techniques management of touristic products: Introduction to Marketing, Service Marketing, Introduction to Tourism Marketing, Tourism Marketing Planning, Information Management in Marketing, Tourism Market, Tourism Market, Price, Distribution, Advertising and Promotion, People, Physical Indications, General Evaluation of the Term |
| **Ders Kodu** | **YTO203** |
| **Ders İsmi** | **Mesleki Yabancı Dil l**  |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **2** | **3** | **5** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Taking phone calls. Giving information. Taking reservations, Apologizing; Receiving guests; Polite requests and responses; Instructions; Mixing a coctail. Asking for information; Restaurant – taking orders for aperitifs and starters Asking for explaining; Restaurant – taking orders for main courses Presenting information; Asking and comparing; advising guests on wines. Dealing with requests; replying to requests for items in restaurants. Describing food dishes.**İngilizce :** Taking phone calls. Giving information. Taking reservations, Apologizing; Receiving guests; Polite requests and responses; Instructions; Mixing a cocktail. Asking for information; Restaurant – taking orders for aperitifs and starters Asking for explaining; Restaurant – taking orders for main courses Presenting information; Asking and comparing; advising guests on wines. Dealing with requests; replying to requests for items in restaurants. Describing food dishes. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO207** |
| **Ders İsmi** | **Turizm Coğrafyası** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **3** | **0** | **3** | **3** |
| **Dersin İçeriği :**Coğrafya ve Temel Kavramları, Rekreasyon ve Turizmin Coğrafya ile İlişkisi, Coğrafi Değerlerin Rekreasyon Alanlarının ve Turistik Destinasyonların Gelişiminde Kullanımı, Bölgelerin ve İllerin Rekreasyon Faaliyetleri ve Turizm Açısından SWOT Analizi, Bölgelerin ve İllerin Rekreatif ve Turizm Arz Envanterinin Yapılması, Bölgelerin ve İllerin Rekreatif ve Turizm Ürün Çeşitlendirme Stratejileri, Anadolu’nun Antik Bölgeleri ve Antik Kentleri, Anadolu’nun Antik Bölgeleri ve Antik Kentleri, Marmara Bölgesinin Rekreatif Alanları ve Turizm Coğrafyası, Ege Bölgesinin Rekreatif Alanları ve Turizm Coğrafyası, Akdeniz Bölgesinin Rekreatif Alanları ve Turizm Coğrafyası, İç Anadolu Bölgesinin Rekreatif Alanları ve Turizm Coğrafyası, Doğu Anadolu Bölgesinin Rekreatif Alanları ve Turizm Coğrafyası, Güney Doğu Anadolu Bölgesinin Rekreatif Alanları ve Turizm Coğrafyası, Karadeniz Bölgesinin Rekreatif Alanları ve Turizm Coğrafyası, Örnek Olay Analizi |
| **Ders Kodu** | **YTO209** |
| **Ders İsmi** | **Hijyen ve Sanitasyon** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **2** | **2** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Hijyenin tanımı ve önemi, sanitasyonun tanımı ve önemi, toplu beslenme sistemlerinde hijyenin önemi, toplu beslenme sistemlerinde hijyen ve sanitasyon ilişkisi. Endüstriyel kirlenme ve evrensel kirlenme. Besinlerin bozulma nedenleri. Mikroorganizmaların bulunduğu yerler miktarları, besinlerle mikroorganizma kaynaklı hastalıkların çoğalma nedenleri. Besinlerin satın alınmasında, hazırlamada ve pişirmede, depolanmasında, servis edilmesinde hijyen. Dünya Sağlık Teşkilatı’nın Kuralları. Hastalıklardan korunmak için dikkat edilmesi gereken kurallar. Besinlerin dondurularak saklanması sırasında oluşan önemli mikroorganizmalar. Personel hijyeni ve eğitimi. Ağız, burun, saçlar, dışkı ve giysiler, eller ve hijyenik el yıkama, el bakımı. Personelden kaynaklanan bulaşma yolları. Besinlerde hijyen yönünden sakınılması gereken davranışlar. Mutfak ve araç – gereç hijyeni.  **İngilizce :** Definition and importance of hygiene, sanitation and the importance of definitions, mass feding systems, the importance of hygiene, public hygiene and sanitation in the relationship between nutrition system. Industrial pollution and global pollution. Causes deterioration of nutrients. Amounts of microorganisms are located, multiplication of food-borne diseases caused by microorganisms in. Of nutrients in the purchase, in the preparation and for cooking, storage, served hygiene. World Health Organization Guidelines. Attention should be paid to disease prevention rules. Occur during freeze-storage of nutrients important microorganisms. Personal hygiene and education. Mouth, nose, hair, feces and clothes, hands and hygienic hand washing, hand care. Tract infection caused by staff. Foods should be avoided in terms of hygiene behavior. Kitchen and tools - supplies hygiene. |
| **Ders Kodu** | **YTO213** |
| **Ders İsmi** | **Turizm işletmelerinde maliyet analizi** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **3** | **0** | **3** | **4** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Turizm endüstrisinin temel özellikleri ve turistik ürün. Gelişen turizm endüstrisinde otel muhasebesinin özellikler. Turizm işletmelerinde muhasebe ve maliyet kavramları. Turizm işletmelerinde maliyet çeşitleri ve uygulama örnekleri. Turizm muhasebesi kapsamında maliyet unsurları ve işleyişi. Karma maliyetler, ayırım yöntemleri ve uygulama teknikleri. Ayırım yöntemlerinde çözümlü örnek uygulama. İşletmelerde sezonluk (üç / altı aylık veya yıllık) maliyet tablosu düzenleme. İşletmelerde sezonluk (üç / altı aylık veya yıllık) satış hasılatı tablosu düzenleme ve analiz uygulaması. Turizm işletmelerinde bütçe düzenleme ve maliyet analizine katkısı. Maliyet ve kara geçiş analizi. Örnek turizm işletmesinde bir dönemlik maliyet, hasılat bilgileri ile maliyet/hasılat tablosu oluşturma ve maliyet analizinin raporlanması.**İngilizce :** The main features of the tourism industry and tourist products. Developing tourism industry, hotel accounting features. Tourism enterprises and cost accounting concepts. Tourism business practices in the types and costs. Tourism in the context of accounting elements and operation costs. Mixed costs, discrimination methods and application techniques. Separation methods solving application examples. In enterprises seasonal (three / six monthly or annual) cost table arrangements. In enterprises seasonal (three / six monthly or annual) sales proceeds table editing and analysis application. Tourism enterprises are contributing to the budget arrangements and cost analysis. Transition costs and land analysis. Example of an era in tourism business cost, revenue information and cost / revenue generation and cost analysis reporting table. |
| **Ders Kodu** | **YTO213** |
| **Ders İsmi** | **Kat Hizmetleri Temizlik İşlemleri** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **1** | **1** | **2** | **3** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Kat hizmetlerinde tesisin faaliyete geçiş dönemindeki ve faaliyet sürecinde devam eden iş gücü kaynağı yaratma. Tesisin faaliyete geçiş dönemindeki ve faaliyet sürecinde devam eden eğitim işlevleri. Tesisin faaliyet sürecindeyken kat hizmetlerinde işin kontrolü ve işgücü denetimi ile ilgili yönetsel işlevlerle ilgili bilgiler. Kat hizmetlerinde çalışma performansının dönemsel olarak değerlendirilmesi ile ilgili yönetsel işlevler.**İngilizce** : Housekeeping services and activities in the plant's activities during the transition period, continuing source of labor to create. Activities and operations of the facility during the transition period, continuing education functions. Business process services operations of the facility at the floor control and labor-related administrative functions related to control information. Housekeeping services related to work performance evaluation of the periodic administrative functions.  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO251** |
| **Ders İsmi** | **Kongre ve Seminer Organizasyonu** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **2** | **3** |

**Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı 2012-2013 IV. YARIYIL Ders içerikleri**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO108** |
| **Ders İsmi** | **Turizm Mevzuatı** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **2** | **2** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Turizm Hukuku ve mevzuatı ile ilgili kavramlar ve gelişim özellikleri. Turizm Hukuku ve mevzuatı ile ilgili kavramlar tanımı ve özellikleri. Turizmdeki hukuki örgütlenme. Turizmi doğrudan ve dolaylı ilgilendiren hukuksal düzenlemeler. Turizm işletmelerinin Bakanlık’la, birbirleriyle ve müşterileriyle ilişkileri hakkındaki yönetmelik hükümleri. Turizmle ilgili diğer yasalardaki düzenlemeler.**İngilizce** : In this course we aim to teach laws and the source of laws. Comprehending the main ideas and the basic rules of the tourism autocracy and today's world, Terms of law and types, Source about tourism and terms, national tourism, international tourism foundations, Faith tourism, Yachting tourism, Sport tourism, Thermal tourism, Natural tourism, National tourism investment, touristic investment legalities Receiving responsibilities in tourism law, legal definitions about employing foreign staff and artists in touristic places, Legalities in touristic investment and governmental Project, Environment law, Forest law Sea law, Travel agencies and their cooperation laws, Legalities of travel agencies, Professional tourist legalities, The law of touristic tour package and their legalities, Documentations of touristic places and their legalities, costumer legalities and their righting law, Laws of commercial groups. Legal rules of protective nature, Passport law, General Statistics Records. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO202** |
| **Ders İsmi** | **Önbüroda oda işlemleri** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **2** | **3** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Odalar bölümü yönetimi ve örgütlenmesi, “Önbüro” “Rezervasyon” “Kat Hizmetleri”. Otel işletmelerinde odalar bölümü yönetiminde fiyatlamanın rolü ve önemi. Oda fiyatının belirlenmesinde kullanılan yöntemler. Fiyatlandırma hedefleri. Otel işletmelerinde gelir yönetimi sisteminin işletilmesinde bilgi teknolojisi kavramı ve türleri. Bilgi teknolojisi ve turizm talebi. Otel işletmelerinde gelir yönetimi sisteminin kurulması aşamaları. Otel işletmelerinde gelir yönetimi uygulamalarında karşılaşılabilecek sorunlar ve çözüm önerileri.**İngilizce :** Rooms division management and organization, "Front Office" "Reservations" Housekeeping ". Rooms in the hotel business in the management section and the importance of the role of prices. Methods used in the determination of the room. Pricing objectives. Hotel revenue management system in enterprises of information technology concepts and types of work. Information technology and tourism demand. Hotel revenue management system in the establishment of business stages. Revenue management applications that can be encountered in the hotel business problems and solutions. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO204** |
| **Ders İsmi** | **Kat Hizmetleri** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **1** | **2,5** | **3** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Kat hizmetlerinde tesisin faaliyete geçiş dönemindeki ve faaliyet sürecinde devam eden iş gücü kaynağı yaratma. Tesisin faaliyete geçiş dönemindeki ve faaliyet sürecinde devam eden eğitim işlevleri. Tesisin faaliyet sürecindeyken kat hizmetlerinde işin kontrolü ve işgücü denetimi ile ilgili yönetsel işlevlerle ilgili bilgiler. Kat hizmetlerinde çalışma performansının dönemsel olarak değerlendirilmesi ile ilgili yönetsel işlevler.**İngilizce** : Housekeeping services and activities in the plant's activities during the transition period, continuing source of labor to create. Activities and operations of the facility during the transition period, continuing education functions. Business process services operations of the facility at the floor control and labor-related administrative functions related to control information. Housekeeping services related to work performance evaluation of the periodic administrative functions.  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO206** |
| **Ders İsmi** | **Otelcilik Otomasyon Sis.** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **2** | **3** | **4** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Önbüro otomasyon programının farklı temel yapıları ve özellikleri. Programların kendilerine ait işletim yöntemleri ve kullanılan teknikleri. Önbüro bölümünde kullanılan bilgisayar programlarının kullanımı. Kat hizmetleri bölümünde kullanılan bilgisayar programlarının kullanımı. Rezervasyon işlemleri otele giriş ve çıkış işlemlerinin yapılması, ön muhasebe işlemlerinin yapılması, gece rapor işlemleri, odalar durumuyla ilgili işlemleri, ön büro otomasyon programları, kat hizmetleri otomasyon programları. **İngilizce :** Pre Course Requirements: Front Office and Housekeeping Operations Information, Computer Literacy, and Foreign Language Information, Front Office Systems in Accommodation. Computerized Accommodation Management System, Foreign Terms used in Computer System. Basic Procedures in Computer Automation System, Reservation Procedures, Cashier procedures in computer system, Accounting procedures in Computer System, Check-in procedures in computer system, Room management procedures in computer system, Housekeeping Procedures in computer system, Night Audit Procedures in computer system, Check-out Procedures in computer system Sample Front Office Module. |
| **Ders Kodu** | **YTO208** |
| **Ders İsmi** | **Mesleki Yabancı Dil ll** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **3** | **1** | **3,5** | **4** |
| **Dersin İçeriği :****İngilizce :** Dealing with complaints (1). Describing jobs and workplaces. Explaining and instructing. Taking an order on the phone. Asking for clarification. Dealing with phoned request. Giving directions indoors. Giving directions outside. Offering help and advise. Dealing with complaints (2) Paying bills. Payment reqeries. Farewells. Answering personal questions.  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO10** |
| **Ders İsmi** | **Anadolu Uygarlıkları** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **3** | **0** | **3** | **3** |
| **Dersin İçeriği :**Coğrafya ve Temel Kavramları, Rekreasyon ve Turizmin Coğrafya ile İlişkisi, Coğrafi Değerlerin Rekreasyon Alanlarının ve Turistik Destinasyonların Gelişiminde Kullanımı, Bölgelerin ve İllerin Rekreasyon Faaliyetleri ve Turizm Açısından SWOT Analizi, Bölgelerin ve İllerin Rekreatif ve Turizm Arz Envanterinin Yapılması, Bölgelerin ve İllerin Rekreatif ve Turizm Ürün Çeşitlendirme Stratejileri, Anadolu’nun Antik Bölgeleri ve Antik Kentleri, Anadolu’nun Antik Bölgeleri ve Antik Kentleri, Marmara Bölgesinin Rekreatif Alanları ve Turizm Coğrafyası, Ege Bölgesinin Rekreatif Alanları ve Turizm Coğrafyası, Akdeniz Bölgesinin Rekreatif Alanları ve Turizm Coğrafyası, İç Anadolu Bölgesinin Rekreatif Alanları ve Turizm Coğrafyası, Doğu Anadolu Bölgesinin Rekreatif Alanları ve Turizm Coğrafyası, Güney Doğu Anadolu Bölgesinin Rekreatif Alanları ve Turizm Coğrafyası, Karadeniz Bölgesinin Rekreatif Alanları ve Turizm Coğrafyası, Örnek Olay Analizi |

**Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı 2012-2013 I. YARIYIL SEÇMELİ Ders içerikleri**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO155** |
| **Ders İsmi** | **Mönü Planlama** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
|  | **2** | **1** | **2,5** | **3** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Gastronomi.Yiyecek ve İçecek İşletmelerinin Tanım. Amaçları. Özellikleri. Türleri. Otelin Servis Bölümleri. Restoran İşletmeleri. Mönü Kavramı. Mönü Listesi. Mönü Planlaması. Mönü Planlamasında Piyasa Araştırması. Pazar Araştırmasında Analiz Alanları. Mönü Türleri. Mönü Kartları.  Mönüde Ekstra Bilginin Sunumu. Ürün Testinin Açıklanması. Mönü Psikolojisi. Mönü Değerlendirmesi. Mönü Satışı ve Pazarlama Çabaları.Yiyecek İçecek İşletmelerinde Pazarlama Planlaması. Kaliteli Servis İçin Çalışanın Eğitimi. Müşteri Konforu ve Konforlu Yemek. Menü Yorgunluğu (Menü Eskimesi). Satış Listesi Öz Geçmişi. Mönü ve Müşteri Memnuniyeti İlişkisi. Standartlaşmış Yemek Tarifesi (Standart Reçeteler). Menü Fiyatlandırması. Beslenme İle İlgili Tanım ve Kavramlar. Besin Öğeleri.Yeterli ve Dengeli Beslenme. Yetersiz ve Dengesiz Beslenmenin Zararları. Besin öğelerinin gruplandırılması.  **İngilizce :** Gastronomy. Definition of food and beverage business. Aims. Features. Types. Service department of hotel. Restaurant operations. The concepts of menu. menu list. Menu planning. Market research for menu planning. Analysis fields in market research. Types of menu. Evaluation of menu. Menu sales and marketing efforts. Staff training for quality services. Menu ageing. Relationship between menu and customer satisfaction. Food rescriptions. Menu pricing. Basic concepts of nutrition. Nutrients. Adequate and balanced nutrition. Inadequate and unbalanced nutrition. Grouping of nutrients. |

| **Ders Kodu** | **YTO153** |
| --- | --- |
| **Ders İsmi** | **TEMEL HUKUK** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **2** | **3** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** TEMEL Hukuk ve mevzuatı ile ilgili kavramlar ve gelişim özellikleri. Turizm Hukuku ve mevzuatı ile ilgili kavramlar tanımı ve özellikleri. Turizmdeki hukuki örgütlenme. Turizmi doğrudan ve dolaylı ilgilendiren hukuksal düzenlemeler. Turizm işletmelerinin Bakanlık’la, birbirleriyle ve müşterileriyle ilişkileri hakkındaki yönetmelik hükümleri. Turizmle ilgili diğer yasalardaki düzenlemeler.**İngilizce** : In this course we aim to teach laws and the source of laws. Comprehending the main ideas and the basic rules of the tourism autocracy and today's world, Terms of law and types, Source about tourism and terms, national tourism, international tourism foundations, Faith tourism, Yachting tourism, Sport tourism, Thermal tourism, Natural tourism, National tourism investment, touristic investment legalities Receiving responsibilities in tourism law, legal definitions about employing foreign staff and artists in touristic places, Legalities in touristic investment and governmental Project, Environment law, Forest law Sea law, Travel agencies and their cooperation laws, Legalities of travel agencies, Professional tourist legalities, The law of touristic tour package and their legalities, Documentations of touristic places and their legalities, costumer legalities and their righting law, Laws of commercial groups. Legal rules of protective nature, Passport law, General Statistics Records. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YAŞ 157** |
| **Ders İsmi** | **İlk Yardım** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **2** | **6** |
| **Dersin İçeriği:****Türkçe:** Genel İlkyardım Bilgileri, İnsan Vücudunun Yapı Ve İşlevleri, Olay Yerinin Ve Hasta/Yaralının Değerlendirilmesi, Temel Yaşam Desteği, Kanamalar, Yaralanmalar, Kırık, Çıkık Ve Burkulmalar, Yanıklar Donma, Zehirlenmeler, Hayvan Ve İnsan Isırmaları, Yabancı Cisim Kaçması, Boğulmalar, Yaralının Kaza Yerinden Çıkarılması Ve Taşınması, Diğer Acil Durumlar.**İngilizce:** Introduction to medical terminology, basic structure of words, Latin pronunciation and emphasis, prefixes - suffixes, types of terms, planes and systems of the body, cardiovascular system, respiratory system, digestive system, urogenital system, nervous system medical terms, drug science, disease classification and analgesia related terms. |

**Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı 2012-2013 II.Yarıyıl SEÇMELİ Ders İçerikleri**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ders Kodu** | YTO120 |
| **Ders İsmi** | Dekorasyon Hizmetleri |
|  | **T** | **U** | **Kr** | ECTS |
| **2** | **0** | **2** | 2 |
| Dekorasyonun tanımı, dekorasyonun önemi,dekorasyon renklerinin kullanımı, mobilyaların düzenlenmesi , çiçeklerin düzenlenmesi, tesis özelliklerine uygun olarak mekanı ve araç gereç-mobilyaları düzenlemekv.b |
| **Ders** Kodu | YTO124 |
| **Ders İsmi** | **Envanter İşlemleri** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Dönem sonu işlemleri, muhasebede değerleme,dönen varlıkların envanter işlemleri,maddi duran varlıkların envanter işlemleri.İngilizce: End of period transactions, valuation in accounting, inventory transactions of current assets, inventory transactions of tangible fixed assets. |
| **Ders Kodu** | **YTO118** |
| **Ders İsmi** | **DOSYALAMA VE ARŞİVLEME** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **2** | **3** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Önbüro otomasyon programının farklı temel yapıları ve özellikleri. Programların kendilerine ait işletim yöntemleri ve kullanılan teknikleri. Önbüro bölümünde kullanılan bilgisayar programlarının kullanımı. Kat hizmetleri bölümünde kullanılan bilgisayar programlarının kullanımı. Rezervasyon işlemleri otele giriş ve çıkış işlemlerinin yapılması, ön muhasebe işlemlerinin yapılması, gece rapor işlemleri, odalar durumuyla ilgili işlemleri, ön büro otomasyon programları, kat hizmetleri otomasyon programları. **İngilizce :** Pre Course Requirements: Front Office and Housekeeping Operations Information, Computer Literacy, and Foreign Language Information, Front Office Systems in Accommodation. Computerized Accommodation Management System, Foreign Terms used in Computer System. Basic Procedures in Computer Automation System, Reservation Procedures, Cashier procedures in computer system, Accounting procedures in Computer System, Check-in procedures in computer system, Room management procedures in computer system, Housekeeping Procedures in computer system, Night Audit Procedures in computer system, Check-out Procedures in computer system Sample Front Office Module. |
|  |  |
|  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO154** |
| **Ders İsmi** | **Yiyecek İçecek Servis Bilgisi**  |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
|  | **2** | **2** | **3** | **5** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerin önemi sınıfları ve işletmeye açılma şartları. Yiyecek içecek sektörünün önemli işletmeleri olan restoran ve barları. Yiyecek içecek hizmeti veren işletmeler. Bu işletmelerin sınıflandırılmalarını ve işletmeye açılışları. Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerin kuruluş yeri, yatırım maliyetleri, finansmanı ve rantabilite hesapları. Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerin verimli çalışabilmeleri ve varlıklarını sürdürüp ulusal ekonomiye katkılarını sürekli kılacak konular. Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerin açılabilmesi için gerekli maliyet hesapları Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerde karlılığının sağlanması. Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerin yönetimi ve yönetim fonksiyonları. Müşterilerin zevk ve tercihleri hakkında bilgileri bulma yöntemleri. Yiyecek içecek hizmetlerinin pazarlanması. Yiyecek içecek kontrolü. Servis ve Sanitasyon. Yiyecek ve içeceklerinhazırlanması.  **İngilizce :** The primary objective of the class to help practicing student understand the complexities of controlling the primary resources-products(F&B), labor and revenue in F&B operations. It also, emphasis on cost reduction, quality and service optimization. |

**Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı 2012-2013 IV.Yarıyıl SEÇMELİ Ders İçerikleri** |
| **Ders Kodu** | **YTO254** |
| **Ders İsmi** | **TURİZM İŞLETMELERİNDE ETİK** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **2** | **2** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Etik kavramının kuramsal temelleri. Etik davranışın toplumsal etkenleri; kültür, değerler, normlar, görgü kuralları. Amaçlanan sonuç etiği. Kural etiği. Etik sisteminde toplumsal sözleşme. Etik sisteminde kişisel etik. Yönetimde etik. Mesleki etik işlevi. Örgütsel etik işlevi. Ödev sunumu ve uygulama örnekleri. Uygulama örnekleri.**İngilizce :** Theoretical foundations of ethics. Ethical behavior, social factors, culture, values, norms, etiquette. Intended results ethics. Ethics rules. Ethical system of social contract. Ethics in the personal ethical system. Ethics in management. Professional ethics function. Organizational ethics function. Paper presentation and application examples. Application examples. |
| **Ders Kodu** | **YTO256** |
| **Ders İsmi** | **TURİZM E ÇEVRE** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **2** | **2** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Çevre politikasının ekolojik temelleri, çevre sistem dengesi ve temel ilkeler, sistem, ekosistem, ekosistemin özellikleri, ekosistemde ekolojik döngüler, orman ekosistemi. Biyolojik zenginlik ve doğal denge. Ekolojik kriz ve sonuçları. Ekolojik krizin ekonomik ve siyasal sonuçları. Türkiye’de çevre sorunları, Türkiye’nin enerji durumu. Turizm ve çevre, turizmin çevre üzerindeki olumlu ve olumsuz etkileri. Türk turizminin karşılaştığı çevre sorunları. Sürdürülebilir kalkınma, sürdürülebilir kalkınmayı Türkiye açısından değerlendirme. Sürdürülebilir kalkınma ve turizm. Çevre etki değerlendirmesi (ÇED). Çevresel etki değerlendirmesi yaklaşımı, ÇED kavramının ana özellikleri. ÇED aşamaları. Ekolojik turizme ilişkin genel bir değerlendirme. **İngilizce :** This course aims to describe the tourism and environment, Conversations about Course plan and introduction, Basic concept, Environment Value and pollution, Relationship of tourism with environment, Relationship of tourism with environment, Influences of tourism, Influences of tourism Sustainable tourism policy and environment, Sustainable tourism in hospitality sector, Sustainable tourism in travel, Sustainable tourism in travel, Case study. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YMV150** |
| **Ders İsmi** | **İşletme Yönetimi** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
|  | **3** | **0** | **3** | **4** |
| **Dersin İçeriği :**Müşteri İlişkileri Kavramı ve önemi, Müşteri İlişkileri Yönetiminin gelişimi, Müşteri İlişkileri Yönetiminin bileşenleri, Müşterilerle İletişim, Müşteri Hizmeti ve Hizmet Kalitesi, Müşteri tatmini ve sadakati, Müşteri kazanma ve elde tutma, Müşteri ilişkileri yönetimi süreci, Müşteri bilgisini toplama ve analiz etme, Müşteri ilişkileri uygulamaları, Müşteri şikayet yönetimi, Müşteri ilişkilerinin ölçülmesi. |
| **Ders Kodu** | **YPZ152** |
| **Ders İsmi** | **Müşteri İlişkileri Yönetimi** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
|  | **3** | **0** | **3** | **4** |
| **Dersin İçeriği :**Müşteri İlişkileri Kavramı ve önemi, Müşteri İlişkileri Yönetiminin gelişimi, Müşteri İlişkileri Yönetiminin bileşenleri, Müşterilerle İletişim, Müşteri Hizmeti ve Hizmet Kalitesi, Müşteri tatmini ve sadakati, Müşteri kazanma ve elde tutma, Müşteri ilişkileri yönetimi süreci, Müşteri bilgisini toplama ve analiz etme, Müşteri ilişkileri uygulamaları, Müşteri şikayet yönetimi, Müşteri ilişkilerinin ölçülmesi.**İNGİLİZCE:** Concept and importance of Customer Relations, Development of Customer Relationship Management, Components of Customer Relationship Management, Communication with Customers, Customer Service and Service Quality, Customer satisfaction and loyalty, Customer acquisition and retention, Customer relationship management process, Collecting and analyzing customer information, Customer relations applications, customer complaint management, measurement of customer relations. |

**Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı 2012-2013 III.Yarıyıl SEÇMELİ Ders İçerikleri**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO215** |
| **Ders İsmi** | **II.YABANCIDİL I** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **4** | **0** | **4** | **4** |
| **Dersin İçeriği :****İngilizce :** Dealing with complaints (1). Describing jobs and workplaces. Explaining and instructing. Taking an order on the phone. Asking for clarification. Dealing with phoned request. Giving directions indoors. Giving directions outside. Offering help and advise. Dealing with complaints (2) Paying bills. Payment reqeries. Farewells. Answering personal questions.  |
|  |
|  |
|  |
| **Ders Kodu** | **YTO253** |
| **Ders İsmi** | **Yiyecek İçecek Servis Bilgisi II** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
|  | **2** | **2** | **3** | **5** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerin önemi sınıfları ve işletmeye açılma şartları. Yiyecek içecek sektörünün önemli işletmeleri olan restoran ve barları. Yiyecek içecek hizmeti veren işletmeler. Bu işletmelerin sınıflandırılmalarını ve işletmeye açılışları. Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerin kuruluş yeri, yatırım maliyetleri, finansmanı ve rantabilite hesapları. Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerin verimli çalışabilmeleri ve varlıklarını sürdürüp ulusal ekonomiye katkılarını sürekli kılacak konular. Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerin açılabilmesi için gerekli maliyet hesapları Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerde karlılığının sağlanması. Yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerin yönetimi ve yönetim fonksiyonları. Müşterilerin zevk ve tercihleri hakkında bilgileri bulma yöntemleri. Yiyecek içecek hizmetlerinin pazarlanması. Yiyecek içecek kontrolü. Servis ve Sanitasyon. Yiyecek ve içeceklerinhazırlanması.  **İngilizce :** The primary objective of the class to help practicing student understand the complexities of controlling the primary resources-products(F&B), labor and revenue in F&B operations. It also, emphasis on cost reduction, quality and service optimization. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO255** |
| **Ders İsmi** | **ÖNBÜRO RAPORLAMA HİZMETLERİ** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **2** | **2** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Odalar bölümü yönetimi ve örgütlenmesi, “Önbüro” “Rezervasyon” “Kat Hizmetleri”. Otel işletmelerinde odalar bölümü yönetiminde fiyatlamanın rolü ve önemi. Oda fiyatının belirlenmesinde kullanılan yöntemler. Fiyatlandırma hedefleri. Otel işletmelerinde gelir yönetimi sisteminin işletilmesinde bilgi teknolojisi kavramı ve türleri. Bilgi teknolojisi ve turizm talebi. Otel işletmelerinde gelir yönetimi sisteminin kurulması aşamaları. Otel işletmelerinde gelir yönetimi uygulamalarında karşılaşılabilecek sorunlar ve çözüm önerileri.**İngilizce :** Rooms division management and organization, "Front Office" "Reservations" Housekeeping ". Rooms in the hotel business in the management section and the importance of the role of prices. Methods used in the determination of the room. Pricing objectives. Hotel revenue management system in enterprises of information technology concepts and types of work. Information technology and tourism demand. Hotel revenue management system in the establishment of business stages. Revenue management applications that can be encountered in the hotel business problems and solutions. |
| **Ders**  | **YBY152** |
| **Ders İsmi** | **KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ** |
|  | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **3** | **0** | **3** | **4** |
| **Dersin İçeriği :****Türkçe :** Girişimcilik kavramı ve önemi, girişimcilik çeşitleri, girişimcilik fonksiyonları. Türkiye’de girişimcilik ve önemi. İş fikirleri üretmenin önemi, girişimcilikte planlama (yapılabilirlik araştırması). Girişimciliğe başlamak için yapılması gerekenler. İş planı içerisinde yönetim, yönetim ve yöneticilik, girişimcilerde bulunması gereken yöneticilik özellikleri. İş planı içerisinde üretim, üretim teknikleri, iş planı içerisinde kapasite, iş planı içerisinde stok kontrolü. İş planı içerisinde pazarlama, İş planı içerisinde satış ve pazarlama, iş planı içerisinde fiyatlandırma, iş planı içerisinde tutundurma. İş planı içerisinde finansman, finansman teknikleri, finansman sağlayan kuruluşlar, risk sermayesi ve önemi. İş planı içerisinde insan kaynakları, personel kaynakları, ücret yönetimi, kariyer yönetimi. Türkiye’de girişimcilik sorunları ve çözüm yolları. Gelecekte girişimcilik.**İngilizce :** This course aims to introduce the basic concepts relating to entrepreneurship and small business: The Concept of Management, Entrepreneurship: The Concept of Entrepreneurship, Entrepreneurship and Economy, Why do the people want to be entrepreneurs? Characteristics of Successful Entrepreneurs Entrepreneurship Motivations, Entrepreneurship Career, Entrepreneurial Decision Making The Concept of Small Business, The Types of Small Business, Having A Small Business Advantages and Disadvantages of Small Business, Managing Small Business, Entrepreneurship Process, Finding New Ideas and Source of New Ideas, Methods of Creating New Ideas, Creative Methods in Business Plan, Sources Needed For Starting up a New Business, Tactics: Franchising, etc. Managing Enterprise: Growing Business, Managing Enterprise: Entrepreneurial and Managerial Decision Making |