****

**YALOVA ÜNİVERSİTESİ**

**Yalova Meslek Yüksek Okulu**

**Otel Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü**

**Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı 2013-2014 I.Yarıyıl Ders İçerikleri**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ders Kodu** | **AİB101** | | | | |
| **Ders İsmi** | ATATÜRK İLK. VE İNK. TARİHİ - I | | | | |
|  | | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **0** | **3** |
| **Dersin İçeriği :**  Türkçe: İnkılâp, İhtilal, Reform Kavramları, 19. yy.ın Sonunda Osmanlı Devleti’nin Durumu, 1. Dünya  Savaşı ve Mondros Mütarekesi, İşgaller ve tepkiler, Mustafa Kemal Paşa’nın Samsun’a Çıkışı, Kongreler ve  Teşkilatlanma, Misak-ı Milli ve TBMM’nin açılışı, TBMM’ne Karşı Ayaklanmalar, Milli Cepheler, Mudanya ve  Lozan Antlaşmaları.  İngilizce: The concepts of transformation, revolution and reform; the condition of Ottoman Empire at the  end of 19th century; World War I and Mondros Armistice Agreement; Invasions and reactions to these  invasions; Mustafa Kemal’s arrival to Samsun; Conventions and organizational structure; National Pact  and the opening of TGNA (Turkish Grand National Assembly); riots against TGNA; National fronts;  Treaties of Mudanya and Lausanne. | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ders Kodu** | **TDB101** | | | | |
| **Ders İsmi** | TÜRK DİLİ - I | | | | |
|  | | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **0** | **3** |
| **Dersin İçeriği :**  **Türkçe: Temel dil bilgisi kuralları, Kelime çeşitleri, Zamanlar ve anlatım içinde zaman uygunluğu. Dünya**  **dil grupları. Türkçenin dünya dil grupları arasındaki yeri. Sözlü ve yazılı anlatım şekilleri. İmla, noktalama**  **ve yazım kuralları. Doğru cümle kurma, cümle çözümlemesi**  **İngilizce: The phonetic and morphologic structure of Turkish langauge the historical progress of Turkish**  **language, the techniques of making presentations and effective speaking, verbal and written literary**  **genres, punctuation Marks; presentation, poem, essay, composition, story, newspaper, magazine studies**  **and applications.** | | | | | |
| **Ders Kodu** | **YDB101** | | | | |
| **Ders İsmi** | YABANCI DİL - I | | | | |
|  | | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **0** | **3** |
| **Dersin İçeriği :**  **Türkçe: A1/1 seviyesinde dilbilgisi, sözcük bilgisi etkinlikleri, günlük İngilizce, okuma, dinleme, yazma**  **alıştırmaları.**  **İngilizce: Grammer at A1/1 level, volcabulary practices, reading, listening and reading practices for daily**  **English.** | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO103** | | | | |
| **Ders İsmi** | **Turizm Ekonomisi** | | | | |
|  | | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **3** | **0** | **3** | **4** |
| **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** | **4** |
| **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 in  Turkey, 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** |
| **3** | **0** | **3** | **4** |
| **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. Organizational  structure 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** |
| **3** | **0** | **3** | **3** |
| **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 social  and 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. | | | | | |
| **Ders Kodu** | **YTO151** | | | | |
| **Ders İsmi** | **TEMEL İLK YARDIM** | | | | |
|  | | **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. | | | | | |

**SEÇMELİ DERSLER**

| **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** | **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. | | | | | |

****

**YALOVA ÜNİVERSİTESİ**

**Yalova Meslek Yüksek Okulu**

**Otel Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü**

**Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı 2013-2014 II.Yarıyıl Ders İçerikleri**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ders Kodu** | **AİB102** | | | | |
| **Ders İsmi** | ATATÜRK İLK. VE İNK. TARİHİ – II | | | | |
|  | | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **0** | **3** |
| **Dersin İçeriği :**  Türkçe: Saltanatın kaldırılması, Cumhuriyetin ilanı, Halifeliğin kaldırılması, Cumhuriyet dönemi yeni hukuk  düzeni, eğitim alanındaki devrimler, kültür ve toplumsal alanda gerçekleşen devrimler, ekonomik alanda yapılan  devrimler gibi Siyasi, sosyal ve ekonomik devrimler ile 1923–1930 ve 1930 – 1938 yılları arasındaki Atatürk  dönemi dış politikası, Atatürk İlkeleri, Atatürk sonrası Türkiye, Atatürk ve Gençlik, Modern Türkiye´nin doğuşu ve  gelişim süreci içindeki olaylar, fikirler ve ilkeleri ele alır. Cumhuriyetin kökleşmesi için yapılan devrimler ve  batılılaşma çabaları, demokrasinin unsurlarını ve kaynaklarını ele alarak daha iyiye götürme çabası edinir.  İngilizce : Abolishment of sultanate, proclamation of the Republic, abolition of Caliphate, Republic era new law  order, revolutions in the field of education, revolutions in the cultural and social sphere, Political, social and economic revolutions such as revolutions and Atatürk between 1923-1930 and 1930-1938  era foreign policy, Ataturk's Principles, Turkey after Ataturk, Ataturk and Youth, and the birth of modern Turkey  deals with the events, ideas and principles in the development process. Revolutions made for the taking root of the Republic and Westernization efforts try to improve the elements and resources of democracy. | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ders Kodu** | **TDB102** | | | | |
| **Ders İsmi** | TÜRK DİLİ – II | | | | |
|  | | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **0** | **3** |
| **Dersin İçeriği :**  Türkçe: Kelime ve kelime grupları; cümle, cümleyi oluşturan birimler ve cümle çeşitleri, yazılı anlatımın  özellikleri, yazılı anlatımda plan, tema, bakış açısı, ana düşünce, yardımcı fikirler, paragraf, anlatım biçimleri;  resmî yazılar (tutanak, bildiri, rapor, iş mektupları); dil yanlışları (yazım kuralları ve noktalama işareti yanlışları:  anlatım bozuklukları, sese dayalı yanlışlar); duygu ağırlıklı yazılar (şiir); olay ağırlıklı yazılar (hikaye,  roman, tiyatro, gezi yazısı, anı); inceleme yazıları (röportaj, biyografi); düşünce yazıları (makale, fıkra, deneme,  eleştiri, günlük); sözlü anlatım türleri (panel, tartışma)  İngilizce: Word and word groups; sentence, units forming sentence and types of sentences, features of written  expression, plan in written expression, theme, point of view, main idea, auxiliary ideas, paragraph, forms of  expression; official writings (minutes, declarations, reports, business letters); language mistakes (spelling rules and  punctuation mistakes: expressions, mistakes based on sese); sentimental writing (poetry); event-driven writings  (story, novel, theater, travel writing, memoir); review articles (interview, biography); thought articles (article,  anecdote, essay, criticism, daily); types of oral expression (panel, discussion) | | | | | |
| **Ders Kodu** | **YDB102** | | | | |
| **Ders İsmi** | YABANCI DİL – II | | | | |
|  | | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **0** | **3** |
| **Dersin İçeriği :**  Türkçe: Dilbilgisi ve kelime öğretimi; temel okuma ve yazma dersleri, temel dinleme ve konuşma  uygulamalarından oluşmaktadır.  İngilizce: Grammar and vocabulary teaching; basic reading and writing lessons; basic listening and speaking  practices. | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** | | **YBY204** | | | | | | | | |
| **Ders İsmi** | | İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ | | | | | | | | |
|  | | | | **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. | | | | | | | | | | |
| **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. | | | | | | | | | | | |

**SEÇMELİ DERSLER**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO152** | | | | | | | | | |
| **Ders İsmi** | DOSYALAMA VE ARŞİVLEME | | | | | | | | | |
|  | | | **T** | | **U** | | **Kr** | | **ECTS** | |
| **2** | | **1** | | **2,5** | | **3** | |
| **Dersin İçeriği :**  **Türkçe :** Öğrencilere dersin amacına yönelik belge yönetimi, dosyalama ve arşivleme işlemleri konusunda beceri kazandrrmak. Kıymetli evrakları tanıma. Belge ve evrak hizmetlerinin Örgütlenme şekillerini tanıma . Dosyalama yöntemlerini tanıma. Arşiv ve arşiv hizmetlerini tanrna. Mikrofilm işlemlerini tanıma.  **İngilizce :** To provide students with skills in document management, filing and archiving procedures for the purpose of the course. Recognizing valuable documents. Recognition of the organization types of document and paper services. Recognition of filing methods. God of archive and archive services. Recognition of microfilm processes. | | | | | | | | | | |
| **Ders Kodu** | | **YTO154** | | | | | | | | | |
| **Ders İsmi** | | DEKORASYON HİZMETLERİ | | | | | | | | | |
|  | | | | **T** | | **U** | | **Kr** | | **ECTS** | |
| **2** | | **0** | | **2** | | **2** | |
| **Dersin İçeriği :**  **Türkçe :** Bu derste dekorasyon hizmetlerini yürütmek ile ilgili yeterliklerinin kazandırılması amaçlanmaktadır. İç mekan dekorasyon kontrolünü yapmak. Dış mekan dekorasyon kontrolünü yapmak.  **İngilizce :** In this course, it is aimed to gain the competencies related to carrying out decoration services. To control the interior decoration. Checking outdoor decoration. | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ders Kodu** | | **YTO156** | | | | | | | | | |
| **Ders İsmi** | | YİYECEK İÇECEK SERVİS BİL. I | | | | | | | | | |
|  | | | | **T** | | **U** | | **Kr** | | **ECTS** | |
|  | | | | **2** | | **2** | | **3** | | **4** | |
| Dersin İçeriği :  Türkçe: Yiyecek ve İçecek endüstrisi. Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon. Yiyecek ve  İçecek İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon. Yiyecek ve içecek işletmelerinde iş ve görev tanımları, beslenme  ve önemi, temel gıda bileşenleri, besin grupları ve beslenme grupları, yiyecek-içecek işletmeleri yöneticilerinin  dikkate alması gereken hususlar. Menü planlama. Yiyecek-içecek işletmelerinde satın alma, teslim alma, depolama  ve depolardan çıkışlar. Üretim. Sanitasyon ve güvenlik. Yiyecek-içecek hizmetlerinin pazarlanması. Yiyecek-içecek  işletmelerinde personel çalışma sistemleri. Ücret sistemleri, hesap alma sistemleri, yiyecek-içecek kontrolünde  kullanılan sistemler. Servis yüzdelerinin dağılımı. Yiyecek-içecek işletmelerinde kasiyer hasılat raporu düzenleme.  İngilizce : The aim of the course is to teach food – beverage service management. The development and  classification of food-beverage industry, Management function in food-beverage businesses, organizational  structure and its functioning, Nutrition: Its importance and scope, Menu planning: Its importance and classification  of menus, Buying in food-beverage businesses, delivery, warehousing. Production: Planning and food production  systems, Serving: : Its importance and saving techniques. Sanitation and safety, Marketing of food-beverage  services, Impact effect efforts in food-beverage business, Contemporary developments in food-beverage businesses. | | | | | | | | | | | |
| **Ders Kodu** | **YTO158** | | | | | | | | | |
| **Ders İsmi** | ENVANTER İŞLEMLERİ | | | | | | | | | |
|  | | | **T** | | **U** | | **Kr** | | **ECTS** | |
| **2** | | **0** | | **2** | | **2** | |
| **Dersin İçeriği :**  **Türkçe :** Otel işletmelerinde içerisinde bulunan her malzeme türünün ve ilgili bölümlere ait envanter kayıtlarının tutulmasına ilişkin yöntem ve usuller aktarılarak, malzeme takibi ve analizinin yapılabilmesine olanak tanıyan sistem öğretilir.  **İngilizce :** The methods and procedures for keeping the inventory records of each type of material and related departments in hotel enterprises are taught, and the system that allows material tracking and analysis is taught. | | | | | | | | | | |

****

**YALOVA ÜNİVERSİTESİ**

**Yalova Meslek Yüksek Okulu**

**Otel Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü**

**Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı 2013-2014 III.Yarıyıl Ders İçerikleri**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO 201** | | | | |
| **Ders İsmi** | **Turizm Pazarlaması** | | | | |
|  | | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **3** | **0** | **3** | **3** |
| **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** |
| **3** | **1** | **3,5** | **4** |
| **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** | | **YTO205** | | | | | | | | | | | | |
| **Ders İsmi** | | KONGRE VE SEMİNER ORG | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | **T** | | | **U** | | | **Kr** | | **ECTS** | |
|  | | | | | **3** | | | **0** | | | **3** | | **3** | |
| **Dersin İçeriği :**  **Türkçe :** Kongre tanımları ve tarihçesi, kongre ve turizm ilişkisi. Kongre turizmine ilişkin nitelik ve sınırlamalar. Teknolojik gelişmelerin kongre turizmine etkileri. Kongre ve toplantıların sınıflandırılması. Kongre ve turizmin gelişme nedenleri. Kongre turizminde örgütlenmeler. Kongre organizasyonu; kongre ülkesi ve şehir seçimi, zaman ve mekanının seçimi, sürenin belirlenmesi, katılımcı sayısı ve slogan, tanıtım faaliyetleri, personel ihtiyacı, doküman ihtiyacı. Kongre hizmetleri yönetimi. Uluslararası kongre pazarı ve Türkiye’nin durumu. Fuarcılık ve fuar organizasyonu; fuar kavramı ve tarihçesi, fuarın temel fonksiyonları, fuar türleri. Fuar organizasyonu; katılım kararı, katılım prosedürü, fuar organizasyonunun bütçelenmesi. Fuar organizasyonunda sunulan hizmetler. Stant yönetimi. Türkiye’de fuarların ve fuarcılığın gelişmesi. Fuar sektörünün geleceği ile ilgili projeksiyonlar. Turizm ve fuarcılık ilişkisi.  **İngilizce :** This course aims to describe the congress and fair management and of meeting tourism.  Conversations about Course plan and introduction, Basic concept, Benefits of congress tourism Meeting tourism and developing factors, Meeting markets, Meeting markets, Presentation activities Meeting marketing for hotels, Meeting marketing for travel agency, Meeting plan process Meeting organization , Meeting organization, Implementation | | | | | | | | | | | | | | |
| **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** | **YTO211** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Ders İsmi** | **İş Sağlığı ve Güvenliği** | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | **T** | | | **U** | | | **Kr** | | | | **ECTS** | | |
| **2** | | | **0** | | | **2** | | | | **2** | | |
| **Dersin İçeriği :**  **Türkçe:** İşçi sağlığı ve iş güvenliğinin tarihi gelişimi, genel bilgiler, iş güvenliği kavramı, iş kazalarının tanımı, nedenleri ve önleme yöntemleri, iş güvenliği çalışmalarının iş gücü verimliliği açısından önemi, iş güvenliği çalışmalarının ekonomik açıdan önemi, iş kazalarının oluşumu ve sınıflandırılması, tehlikeler ve tehlike çeşitleri, kaza araştırmalarında yöntem ve çözümler.  **İngilizce:** The historical development of occupational health and safety, general information, the concept of occupational safety, definition of occupational accidents, causes and prevention methods, importance of occupational safety studies in terms of labor productivity, economic importance of occupational safety studies, formation and classification of occupational accidents, hazards and types of hazards , methods and solutions in accident research | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Ders Kodu** | | | **YTO213** | | | | | | | | | | | | | | |
| **Ders İsmi** | | | **Turizm İşletmelerinde Maliyet Analizi** | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | **T** | | | **U** | | | **Kr** | | **ECTS** | | | |
| **3** | | | **0** | | | **3** | | **3** | | | |
| **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. | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**SEÇMELİ DERSLER**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ders** | **YTO253** | | | | |
| **Ders İsmi** | YİYECEK VE SERVİS BİL II | | | | |
|  | | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **2** | **3** | **4** |
| **Dersin İçeriği :**  Türkçe : Yiyecek ve İçecek endüstrisi. Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon. Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon. Yiyecek ve içecek işletmelerinde iş ve görev tanımları, beslenme ve önemi, temel gıda bileşenleri, besin grupları ve beslenme grupları, yiyecek-içecek işletmeleri yöneticilerinin dikkate alması gereken hususlar. Menü planlama. Yiyecek-içecek işletmelerinde satınalma, teslim alma, depolama ve depolardan çıkışlar. Üretim. Sanitasyon ve güvenlik. Yiyecek-içecek hizmetlerinin pazarlanması. Yiyecek-içecek işletmelerinde personel çalışma sistemleri. Ücret sistemleri, hesap alma sistemleri,  yiyecek-içecek kontrolünde kullanılan sistemler. Servis yüzdelerinin dağılımı. Yiyecek-içecek işletmelerinde kasiyer hasılat raporu düzenleme.  İngilizce : The aim of the course is to teach food – beverage service management. The development and classification of food-beverage industry, Management function in food-beverage businesses, organizational structure and its functioning, Nutrition: Its importance and scope, Menu planning: Its importance and classification of menus, Buying in food-beverage businesses, delivery, warehousing. Production: Planning and food production systems, Serving: : Its importance and saving techniques. Sanitation and safety, Marketing of food-beverage  services, Impact effect efforts in food-beverage business, Contemporary developments in food-beverage businesses. | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO255** | | | | |
| **Ders İsmi** | ÖNBÜRODA RAPORLAMA HİZ. | | | | |
|  | | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **2** | **3** |
| **Dersin İçeriği :**  **Türkçe:** Bu derste, ön büroda raporlama işlemlerini yürütmek ile ilgili yeterliklerin kazandırılması amaçlanmaktadır.  **İngilizce:**  In this course, it is aimed to gain competencies related to carrying out reporting procedures in the front office. | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO257** | | | | |
| **Ders İsmi** | KALİTE YÖN. SİSTEMLERİ | | | | |
|  | | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **2** | **3** |
| **Dersin İçeriği :**  **Türkçe:** Kalite yönetim sistemi modelleri, Stratejik yönetim. Stratejik yönetim. Yönetime katılma. Süreç yönetim sistemi. Kaynak yönetimi sistemi. Efqm mükemmellik modeli.  İngilizce:  Quality management system models, Strategic management. Strategic management. Don't participate in management. Process management system. Resource management system. Efqm excellence model. | | | | | |

****

**YALOVA ÜNİVERSİTESİ**

**Yalova Meslek Yüksek Okulu**

**Otel Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü**

**Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı 2013-2014 IV.Yarıyıl Ders İçerikleri**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO202** | | | | |
| **Ders İsmi** | **Odalar Bölümü Yönetimi** | | | | |
|  | | **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 Hiz.** | | | | |
|  | | **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:  Türkçe : 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.  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** | **YTO210** | | | | |
| **Ders İsmi** | ANADOLU UYGARLIKLARI | | | | |
|  | | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **2** | **0** | **2** | **2** |
| **Dersin İçeriği :**  **Türkçe :** Anadolu'nun Tarih Öncesi Çağları, Hititler, Geç Hititler, Urartular, Frigler, Lidya (Lydia ) Uygarlığı, İyonya ( İonia ) Uygarlığı, Karia ve Likya Uygarlığı, Helen Uygarlığı, Roma Çağı  Bizans İmparatorluğu Dönemi, Anadolu Selçuklu Devleti Dönemi ve Osmanlı İmparatorluğu Dönem.  **İngilizce :** Prehistoric Ages of Anatolia, Hittites, Late Hittites, Urartians, Phrygians, Lydian (Lydia) Civilization, Ionian (Ionian) Civilization, Carian and Lycian Civilization, Hellenistic Civilization, Roman Age Byzantine Empire Period, Anatolian Seljuk State Period and Ottoman Empire Period. | | | | | |
| **Ders Kodu** | **YTO212** | | | | |
| **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&#39;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 | | | | | |

**SEÇMELİ DERSLER**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO252** | | | | |
| **Ders İsmi** | **İşletme Yönetimi I** | | | | |
|  | | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
| **3** | **0** | **3** | **3** |
| **Dersin İçeriği :**  Türkçe: İşletme Yönetimi, Yönetim ve Örgüt Teorileri, İşletme Çeşitleri ve Büyüklüğü, İşletme ve Yönetim  Fonksiyonları ve İşletme Kuruluş Süreci Temel Faaliyetlerinden oluşmaktadır.  İngilizce: Topics covered in this course includes the economic concepts, scarcity and choice, consumer demand,  company supply and market equilibrium, elasticity, household behavior, consumer equilibrium, production and  costs, producer equilibrium, commodity markets, input markets, general equilibrium, income distribution. | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ders Kodu** | **YTO254** | | | | |
| **Ders İsmi** | **Müşteri İlişkileri Yönetimi** | | | | |
|  | | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** |
|  | | **3** | **0** | **3** | **3** |
| **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** | **YTO210** | | | | | |
| **Ders İsmi** | **Turizm İşletmelerinde Etik** | | | | | |
|  | | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** | |
| **2** | **0** | **2** | **3** | |
| **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** | **YTO258** | | | | | |
| **Ders İsmi** | **Turizm ve Çevre** | | | | | |
|  | | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** | |
| **2** | **0** | **2** | **3** | |
| **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** | **YTO260** | | | | | |
| **Ders İsmi** | ZİYAFET VE SERVİS YÖN. | | | | | |
|  | | **T** | **U** | **Kr** | **ECTS** | |
| **3** | **0** | **3** | **3** | |
| **Dersin İçeriği :**  Türkçe : : Ziyafet ve ikram hizmetlerinin tanımı ve önemi. Ziyafet ve ikram hizmetlerinin  uygulamaları. Ziyafet (Banket) ve ikram (Catering) hizmetlerinde yönetim şekli ve  fonksiyonları. Amaca uygun işletme tasarımı tüm malzemenin ekonomik kullanım teknikleri.  Ziyafetlerden beklenen faydanın sağlanması için yapılması gerekenler. Müşteri beklentilerine  uygun hizmeti sağlamak için gerekli yönetim şeklini belirlemeleri için ihtiyaç duyulacak  konuları,Müşterilerin zevk ve tercihleri hakkındaki bilgileri Bu zevk ve tercihlere uygun hizmeti  sağlayacak yönetim şekli. Yönetim fonksiyonlarını ve bu fonksiyonların işlevsel duruma  getirilmesi. Ziyafet ve ikram hizmetlerinin, satış ve pazarlaması. İşletmenin varlığını  sürdürebilmesi için ulaşılması gereken hedef ve potansiyel müşteri grubunu memnun edebilmek  için yapılması gerekenler. Ziyafet menüsü ve satış fiyatı. Ziyafet anlaşması ve ziyafet emrinin  hazırlanması. Ziyafet esnasında neler yapılmalıdır. Ziyafet Masa Şekilleri ve salon düzenlemesi.  İngilizce : Definition and importance of the banquet and catering services. Banquet and catering  services applications. Banquet (Banquet) and catering (catering) services and functions in the  regime. Purpose-designed for businesses of all economic use of materials techniques. To ensure  expected benefits from the banquet needs to be done. Necessary to ensure compliance with  customer expectations for service management will be necessary for them to determine the shape  issues, information about customers&#39; tastes and preferences, tastes and preferences, this will  provide the appropriate services to the regime. Management functions and functional status of  these functions to be brought. Banquet and catering services, sales and marketing. The survival  of the business to be able to reach the target group of potential customers to satisfy needs to be  done. Banquet menu, and selling price. Preparation of agreement and the banquet banquet  orders. What should be done during the banquet. Banquet Table shapes and arrangements of  rooms. | | | | | | |