

MUĞLA ÜNİVERSİTESİ  
MARMARİS TURİZM MESLEK YÜKSEKOKULU  
OTEL, LOKANTA VE İKRAM HİZMETLERİ BÖLÜMÜ  
TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ PROGRAMI  
DERS İÇERİKLERİ

I.SINIF I. YARIYIL

TDB 1801 TÜRK DİLİ I

Dilin tanımı, önemi ve özellikleri; Dillerin doğuşu; yeryüzündeki diller ve sınıflandırılması; Dil-düşünce-kültür ilişkisi; Türkçenin dünya dilleri arasındaki yeri; Türk dilinin tarihî dönemleri, günümüzdeki yayılma alanları; Türkçe'deki seslerin özellikleri, sınıflandırılması ve çeşitli ses olayları; Türkçe'deki kök ve eklerin işlevleri; Yazım kuralları, noktalama işaretleri ve uygulanmaları ile ilgili çalışmalar oluşturur.

YDB 1801 İNGİLİZCE-I / YDB 1803ALMANCA –I / YDB 1805 FRANSIYZCA –I

Proficiency Exam, Subject Pronouns- The Verb “to be” – Indefinite Article A/An,Have got- Can, Plurals- this/ these- that/ those- some/ any- a/ an- Prep. of place, Subject/ Object Personal Pronouns- Possessives/, The Possessive Case who/ whose-The imperative-Present Simple, Adverbs of Frequency, Prepositions of Time; at, on, in, Questions- Irregular Plurals,VISA, Present Continuous, Present Simple,Plurals – Countable / Uncountable Nouns-How much / How many – A few / A little -- Some / any, Revision for the Final Examination.

BİP 1801 BİLGİ ve İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ I

Bilgisayarın tanıtımı, bellek ve bellek çeşitleri, virüs ve anti virüs programları, bilgisayarın donanımı ve yazılımı ile ilgili temel kavramlar.

TOİ 1001 ÖN BÜRO HİZMETLERİ

Önbüronun oteldeki yeri, önemi ve amaçları, önbürodaki organizasyon, önbüro personelinin görevi ve özellikleri, önbüronun diğer departmanlarla ilişkisi, konaklama işletmelerinde oda ve yatak tipleri, ön büro sistemler; manuel, mekanik ve bilgisayar rezervasyon, rezervasyon ofisinin görevleri, rezervasyonda kullanılan formlar, donanımlar, rezervasyon formlarında kullanılan kısaltmalar ve



semboller, rezervasyon durum analizleri, rezervasyon iptal değişiklikleri ile ilgili işlemler, resepsiyonun önemi, resepsiyonda kullanılan formlar ve donanımlar.

#### TOİ 1003 KAT HİZMETLERİ

İşletmedeki hizmet kalite standartlarının saptanması ile ilgili bilgiler. Kat hizmetlerinde sorumluluk alanları temizlik ve bakım programlarının oluşturulması. İşgücü verimlilik standartlarının oluşumu için gerekli ekipman ve malzemenin tür ve miktarının saptanması. Tesisin açılış öncesi planlaması ile ilgili işletme çeşidine göre sektörde veri toplama. Organizasyon aşamasında: İş kotalarını belirleme kriterleri, İş kotalarının ve gerekli personel sayısının hesaplanması. Tesisin açılış öncesi organizasyonu ile ilgili işletme çeşitliliğine göre sektörde veri toplama. Koordinasyon aşamasında: Kat hizmetlerinde ofis düzeni. Kat hizmetlerinde vardiyalar arası devir-teslim. Kat hizmetlerinde kullanılan basılı formlar. İşletme içi ve dışı destek işgücü birimleri.

#### TOİ 1005 GENEL TURİZM

Turizm sektörünün önemi, sosyal, psikolojik, ekonomik ve politik olayların bu sektöre katkıları, doğal ve kültürel varlıkların korunması ve turizme kazandırılması, otel işletmelerinin sınıflandırılması ve turizm çeşitlerini, Türkiye’de turizm endüstrisinin yapısını kapsamaktadır.

#### TOİ 1007 YİYECEK-İÇECEK SERVİSİ I

Dışarıda yemek yeme olgusu, yiyecek içecek işletmeleri ve özellikleri, yiyecek içecek servisinin organizasyonu, yiyecek içecek servisinin ilkeleri, yiyecek içecek servisinde kullanılan araçlar, yiyecek içecek servisinde hazırlık çalışmaları, yiyecek içecek servis yöntemleri,

#### TOİ 1009 OTEL İŞLETMECİLİĞİ

Otel işletmeleri, otel işletmelerinde örgütlenme, hizmetler ve standartlar, ön büro rezervasyon, müşteri ilişkileri, yiyecek ve içecek planlaması, kat hizmetleri, teknik ve yardımcı hizmetleri, otel personelinin işlevleri, otelin finansal yapısı ile konuların incelenmesi

#### MUH 2805 GENEL MUHASEBE



Muhasebenin temel kavramları ve genel kabul görmüş muhasebe ilkeleri, işletme ve muhasebe, bilanço ve gelir tablosu, mali nitelikteki işlemler ve bilanço üzerinde izlenmesi, muhasebe kayıt belgeleri, muhasebe süreci, hazır değerler ve menkul kıymetler, ticari alacaklar, stoklar, duran varlıklar.

#### İŞY 2817 TEMEL HUKUK

Hukuk kavramı, hukuk kurallarının niteliği ve hukuk sistemi, hukuk tanımı ve türleri, hakkın tanımı ve türleri, hakkın kullanılması ve korunması, şahıs, şahıs türleri.

#### TOİ 2009 TURİZM COĞRAFYASI

Türkiye'nin doğal güzellikleri, su kaynaklarına bağlı doğal güzellikler, şelaleler, yeraltı suları, kıyılar ve doğal kumsallar, yapısal özelliklere bağlı doğal güzellikler, mağaralar, dağlar, yaylalar, doğal bitki örtüsü, milli parklar, coğrafi bölgelerin ekonomik etkileri.

#### RTV 2801 İLETİŞİM

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.

#### PZR 2813 SATIŞ YÖNETİMİ

İşletme problemleri ile ilgili uygulamalar kapsamında satış yönetimi ile ilgili temel kavramlar stratejik satış planlaması ve bütçelenmesi, kişisel satış, satışta etik kavramlar, satış hedefleri ve tahminlemesi, satış programının uygulanması

I.SINIF II. YARIYIL



## TDB 1802 TÜRK DİLİ II

Sözcük ve anlamı, anlamları yönünden sözcükler, sözcüklerin gerçek, yan ve mecaz anlamları, deyimler, ikilemeler, terimler, Dil yanlışları (sözcüğün yapısı ve anlamıyla ilgili yanlışlar), Türk dilinin cümle yapısı, cümle öğeleri, cümle çözümlemeleri. ,Dil yanlışları (özne, tümleç ve yüklem eksikliğinden kaynaklanan yanlışlar). ,Yazılı anlatım türleri: a) Olay yazıları (öykü, roman örnekleri) b) Düşünce yazıları (makale, deneme, fıkra örnekleri) c) Duygu yazıları (şiir örnekleri),Tebliğ, tutanak, rapor örnekleri, Dilekçe, iş mektubu ve özgeçmiş örnekleri, Tartışma ve çeşitleri (Gençlik sorunları, sevgi ve hoşgörünün önemi, ülkemizde eğitim öğretim, medyanın etkileri, insan hakları, çevre sorunları, çağdaşlaşma, laiklik, demokrasi, düşünce özgürlüğü vb. konularda tartışma yapıp sözlü kompozisyon yanlışları düzeltilecek).

## YDB 1802 İNGİLİZCE- II / YDB 1804 ALMANCA – II/ YDB 1806 FRANSIZCA

Prepositions of Place, Was/Were – Had-Could, Past Simple – Linking Words, A / An / The –Will, Prepositions of Movement, Adjectives and Adverbs – Quite / Very / Too, Revision for the Visa, VISA, Comparisons, Be Going to- Will- Present Continuous, It Will Be / There Will Be, Should / Shouldn't, Can / Can't / Could / Couldn't, Present Perfect Tense, Revision for the Final ExaminationBook: Enterprise Grammar 1 / Virginia Evans / Jenny Dooley / Express Publishing

## BİP 1802 BİLGİ ve İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ II

PC'lerde iletişim sistemleri hakkında genel bilgiler (DOS 6.22 işletim sistemi, DOS 6.22 sisteminin iç ve dış komutları, Windows' 95/98/2000 veya XP Vista işletim sistemi ve komutları) İnternet hakkında genel bilgiler.

## TOİ 1002 TURİZM EKONOMİSİ

Turizmin ekonomi ile olan ilişkisi, boş zamanın ve tasarrufun nasıl kullanılacağına ilişkin ekonomik bir karar ile başlayan ve yatırım, tüketim, dış satım, istihdam ve kamu gelirleri gibi ekonomik yönleri bulunan bir sosyo ekonomik olayların incelenmesini kapsar.

## TOİ 1004 KAT HİZMETLERİNDE TEMİZLİK İŞLEMLERİ

Temizlik ve Temizlik İşletmeciliği Kavramı, Temizlik Hizmetleri İşletmelerinde Planlama, Temizlik Hizmetleri İşletmelerinde Organizasyon, Temizlik Hizmetleri İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi,



Temizlik Hizmetleri İşletmelerinde İletişim, Temizlik Hizmetleri İşletmelerinde Pazarlama, Temizlik Hizmetleri İşletmelerinde Maliyet Kontrolü, Temizlik Hizmetlerinde Kalite, Temizlik Hizmetlerinde Kullanılan Malzemeler, Çeşitli Alanların Temizliği, Temizlik İşletmelerinde Destek Hizmetler, Temizlik Hizmetlerinin Otel İmajına Katkısı

#### TOİ 1008 YİYECEK-İÇECEK SERVİSİ II

Flambeler-Et suları hazırlığı-Konsomeler-Konuğun masasında hazırlanan yemekler-Ziyafet servisi- Alkollü ve alkolsüz kokteyl hazırlama-şarap servisi.

#### TOİ 1010 KONUK GİRİŞ-ÇIKIŞ İŞLEMLERİ

Konuk giriş çıkış işlemleri, check in- check out esnasında yapılması gereken işlemler öğretilmektedir.

#### MUH 2810 MALİYET MUHASEBESİ

Maliyet Muhasebesi ile İlgili Temel Kavramlar ve Maliyetlerin Sınıflandırılması; Maliyet Unsurları: Direkt ilk madde ve malzeme maliyetleri, Direkt işçilik maliyetleri, Genel üretim maliyetleri; Maliyet Yerleri ve Maliyet Dağıtım Yöntemleri: Basit, Kademeli ve Matematiksel dağıtım Yöntemleri; Maliyet Sistemleri: Sipariş maliyeti sistemi, Safha maliyeti sistemi, Karma maliyet sistemleri; Fireler ve Bozuk Mamullerin Maliyetlerinin Belirlenmesi ve Muhasebeleştirilmesi.

#### TOİ 1498 MESLEK STAJI (15 İŞGÜNÜ)

Öğrencinin ticaret, üretim ve hizmet gibi ilgili sektörlerde yapacağı pratik ve uygulamalı eğitimidir. Öğrencilerin; iş yerlerindeki eğitim, uygulama ve stajları, Yükseköğretim Kurulunun belirlediği esas ve usuller çerçevesinde yapılır. Mesleki konularda eğitim ve uygulama yaptırılarak iş tecrübesi kazanımı amaçlanmaktadır. İş yerinden gelen değerlendirme formları incelenerek, staj komisyonu tarafından değerlendirme yapılır.

#### TOİ 2506 TURİZM MEVZUATI

Genel turizm içerisinde turizm mevzuatının yeri ve önemi, turizm hukuku ile olan ilgisi, geliştirilen turizm teşvik yasası (2634 sayılı kanun) , seyahat acenteleri birliği yasası (1618 sayılı kanun), turizm mevzuatında getirilen teşvik, yönetmelik, tebliğ ve kararnameleri kapsar.

#### THS 2804 ANADOLU UYGARLIKLARI



Dünyanın yaşı, bitki, havyan ve insanın ortaya çıkışı. Anadolu uygarlıkları, Anadolu, Anadolu'nun yerleşim Düzeni ve uygarlıklar, Anadolu tarihi çağlar ve ilk uygarlıklar (Asur ticaret kolonileri çağı, Hititler, Urartular). Mitolojik Truva savaşı ve Truva antik kenti, Ege göçleri (lon, Aiol ve Dor yerleşmeleri), Frigler, Lidyalılar, Persler, Helenistik çağ, Makedonyalılar, Roma uygarlığı, Bizans Uygarlığı, Selçuk Uygarlığı, Osmanlı Uygarlığı, Mitoz ve mitoloji, yunan mitolojisi, Anadolu'nun antik bölge ve kentleri, dünyanın yedi harikası, Anadolu'nun yetiştirdiği ünlü düşün ve bilim adamları

#### TOİ 2510 KONUKLA İLETİŞİM

Bu derste konukla iletişimi sağlamak ile ilgili yeterliklerinin kazandırılması amaçlanmaktadır. Öğrenciler iletişim araçlarını kullanmak, etkili iletişim kurmak, olağan dışı durumlara göre davranmak ve konuklarla iletişimi sağlamak bilgi ve becerilerini kazanacaklardır.

#### PZR 2811 PAZARLAMA İLKELERİ

Pazarlamanın konusu, kapsamı ve gelişimi. Pazarlamayı etkileyen çevresel faktörler. Pazar bölümlendirme. Pazar araştırması. Tüketici davranışı. Endüstriyel alıcı davranışı. Pazarlama bileşenleri: Ürün, fiyat, dağıtım, tutundurma.

#### TOİ 2505 ODA SERVİSİ

Odalar bölümü yönetimi ve örgütlenmesi, "Önbüro" "Rezervasyon" "Kat Hizmetleri". Otel işletmelerinde odalar bölümü yönetiminde fiyatlamamanın 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.

#### II. SINIF III. YARIYIL

#### ATB 1802 ATATÜRK İLKELERİ VE İNK. TARİHİ I



Kavramlar, tanımlar, ders yöntemleri ve kaynakların tanımı, Sanayi Devrimi ve Fransız Devrimi, Osmanlı Devleti'nin Dağılışı (XIX. Yüzyıl) ,Tanzimat ve Islahat Fermanı, I. ve II. Meşrutiyet, Trablusgarp ve Balkan Savaşları, I. Dünya Savaşı, Mondros Ateşkes Antlaşması, Wilson İlkeleri, Paris Konferansı, M. Kemal'in Samsun'a Çıkışı ve Anadolu'daki Durum ,Amasya Genelgesi, Ulusal Kongreler, Mebusan Meclisinin Açılışı ,TBMM'nin Kuruluşu ve İç İsyanlar ,Teşkilat-ı Esasi Kanunu, Düzenli Ordunun Kuruluşu ,I. İnönü, II. İnönü, Kütahya-Eskişehir, Sakarya Meydan Muharebesi ve Büyük Taarruz ,Kurtuluş Savaşı sırasındaki antlaşmalar, Lozan Antlaşması ,Saltanatın Kaldırılması

#### TOİ 2001 MESLEKİ YABANCI DİL I(İNGİLİZCE)

Mesleki ve teknik anlamda projelerini betimleyebileceklerdir.

#### TOİ 2003 MESLEKİ YABANCI DİL I(ALMANCA)

Mesleki ve teknik anlamda projelerini betimleyebileceklerdir.

#### TOİ 2005 ÖN BÜRODA ODA İŞLEMLERİ

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

#### TOİ 2007 MENÜ PLANLAMA

Öğrencilerin besin öğeleri, besin grupları, insan metabolizması, besin ihtiyacı ve beslenme düzenleri, yiyecek – içecek işletmelerinin beslenme işlevleri, öğün hazırlama, mönü kavramı ve mönü planlama sürecini öğrenmeleri dersin amacıdır.

#### TOİ 2503 DEKORASYON HİZMETLERİ

Dekorasyon, Dekorasyonu etkileyen faktörler, Çiçek düzenleme, Çiçek düzenlemesinde dikkat edilecek hususlar, Konuk katlarında dekorasyon hizmetleri, Dekorasyon kararı almayı etkileyen faktörler, Dekorasyon kontrolü yapılacak alanlar, Bahçe ve çevre dekorasyon hizmetleri, Bahçe ve



çevre dekorasyon hizmetleri kapsamında kontrol edilecek alanlar, Havuz ve plaj dekorasyon hizmetleri, Havuz ve plaj dekorasyon hizmetleri kapsamında kontrol edilecek alanlar, Havuz çevresi, Plaj ve barlar.

#### TOİ 2507 OTELCİLİK OTOMASYON SİSTEMLERİ

Sistemle ilgili bilgiler, Sisteme giriş-çıkış ve değiştirme, Ön Büro işlemleri, Odalar işlemleri, Ön Kasa işlemleri, Arka Büro işlemleri, Raporlama işlemleri, Giriş-Çıkış ve gece işlemleri dokümanları, Yiyecek İçecek Departmanı ile ilgili dokümanlar, Kat Hizmetleri Departmanı ile ilgili dokümanlar, Mali ve İdari İşler Departmanı ile ilgili dokümanları almak, Teknik Servis Departmanı ile ilgili dokümanları almak, Satış ve Pazarlama Departmanı ile ilgili dokümanları almak, Güvenlik Departmanı ile ilgili dokümanları almak

#### PZR 2809 TURİZM PAZARLAMASI

Turizm pazarının özellikleri; turizm arz ve talebini oluşturan etmenler; mallar ve hizmetlerin özellikleri ve birbirinden farkı; turizm talebini etkileyen faktörler; pazarlama karması; turizmde pazar segmentasyonu; turizm ürününün oluşturulması; fiyat; pazarlama stratejisi ve uygulanan taktikler; turizmde dağıtım kanalları.

#### YDB 2801 2. YABANCI DİL I(İNGİLİZCE)/ YDB 2803 2. YABANCI DİL I(ALMANCA)/ YDB 2805 2. YABANCI DİL I(RUSÇA)

İkinci yabancı dil temel bilgisi ve mesleğinde temel düzeyde mesleki işlemleri yapma yeterlikleri kazandırmak, temel yabancı dil bilgisini kurallarını öğretmek ve konaklama hizmetleri işlemlerini yapmak dersin amaçlarıdır.

#### İŞY 2805 ARAŞTIRMA YÖNTEM VE TEKNİKLERİ

Araştırma konularını seçme, Kaynak araştırması yapma, Araştırma sonuçlarını değerlendirme, Araştırma sonuçlarını rapor hâline dönüştürme, Sunuma hazırlık yapma, Sunumu yapma.

aktarılır.

#### TOİ 1006 TUR OPE. VE SEYAHAT ACENTECİLİĞİ





Turların oluşturulmasında gerekli koşullar, destinasyon seçimi, destinasyon seçiminde dikkate alınan faktörler, tur maliyetlerinin hesaplanması, turun gerçekleşmesi, tanıtma faaliyetlerinin önemi, tur yönetimi. tur dosyasının hazırlanması, tur yönetmeliği

## İŞY 2813 İŞLETME YÖNETİMİ I

İşletme ve Yönetimin Temel Kavramları, Amaçları ve Çevre ile İlişkileri, İşletmelerin Sınıflandırılması, İşletmelerin kuruluş çalışmaları, büyüklüğü ve kapasitesi, İşletme fonksiyonları, Organizasyonların işleyişi

## TOİ 2501 ÇAMAŞIRHANE KONTROLÜ

Çamaşır yıkama, gruplandırma, markalama hakkında genel bilgiler, çamaşırhane, kuru temizleme ünitelerinin kontrolü, depolama teknikleri, stok kartları.

## TOİ 2511 İŞ GÜVENLİĞİ VE İŞÇİ SAĞLIĞI

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

## AŞÇ 2801 ZİYAFET MUTFAĞI

Bu derste; yiyecekleri hazırlayıp, çeşitli servis şekillerine göre gruplara veya bireysel olarak sunuma hazır hale getirilmesi ile ilgili bilgi verilmektedir.

## İŞY 2808 KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ

Kalite kavramı ve tarifler. Kalitenin önemi. Kalitenin boyutları ve standardizasyon. Kalitenin gelişimi, insan kaynakları yönetimi, Taylor ve Mc. Groger yönetim sistemi. İmalat kontrol, kalite kontrol, tasarım kalitesi. Sıfır hata yaklaşımı. Kalite güvence sistemi, firma çapında kalite kontrol. Kaizen , kalite çemberleri. Toplam kalite yönetim anlayışı, toplam kalite yönetim faaliyetleri. (5 S, 5 Gen, 3MU, 5 Neden, JIT, Puko, Balık kılçığı, 5N1K Pareto analizi, PUKÖ, Bengchmarking) Toplan kalite yönetim anlayışında müşteri ve çalışanlar, yönetim ve kalite, gelişim, katılımçılık ve motivasyon. Kalite



güvencesi, ISO9000 Kalite Yönetim Sistemi. ISO9001 Kalite Yönetim Belgesi, kapsamı, hazırlanışı, uygulanışı ve el kitabı. ISO14000 Çevre Yönetim Sistemi- ISO14001 Çevre Yönetim Sistemi Belgesi, ISO

#### SGP 2801 İLK YARDIM

Tanım, Ana ilkeler ve hedefler, Kanamalar, Kalp durması, Yanıklar, Zehirlenmeler, Kırık ve çıkıklar, Burkulma gibi durumlarda yapılacak ilk yardım hizmetleri.

#### İŞY 2815 EKONOMİ

Ekonomiye giriş, ekonomik düşünceler, ekonomi biliminin tanımı ve diğer bilimlerle ilgisi, Ekonomik sistemler, nüfus meseleleri ve ekonomik büyüme, Fiyat mekanizmasının işleyişi, arz-talep kanunları ve ekonomik karar birimleri, Üretim , üretim maliyetleri ve üretim faktörleri, tabiat, emek, sermaye, Teşebbüs ve türleri, İşgücü ve işsizlik sorunları, uluslar arası iş gücü akımları, Bankalar ve para, enflasyon, deflasyon ve devalüasyon, Yabancı sermaye, çok uluslu şirketler, Ticaret borsaları, Elektronik ticaret.

#### II. SINIF II. DÖNEM

#### ATB 1802 ATATÜRK İLKELERİ VE İNK. TARİHİ II

Siyasi alanda yapılan devrimler ,Siyasi partiler ve çok partili siyasi hayata geçiş denemeleri ,Hukuk alanında yapılan devrimler,Toplumsal yaşayışın düzenlenmesi ,Ekonomik alanda yapılan yenilikler ,1923-1938 Döneminde Türk dış politikası ,Atatürk sonrası Türk dış politikası ,Türk Devriminin İlkeleri-Cumhuriyetçilik ,Halkçılık ,Laiklik ,Devrimcilik, Devletçilik-Bütünleyici ilkeler.

#### TOİ 2002 MESLEKİ YABANCI DİL II(İNGİLİZCE)/TOİ 2004 MESLEKİ YABANCI DİL II(ALMANCA)

Öğrencilere turizm endüstrisine yönelik mesleki İngilizce terimlerinin ve kalıplarının öğretilmesi

#### TOİ 2006 BARDA SERVİS



Bu dersle öğrencilere; barda alkolsüz içecek servisi yapılmasını sağlamak, barda alkollü içecek servisi yapılmasını sağlamak, kokteyllerin hazırlanmasını sağlamak, barda servis edilen yiyecekleri hazırlamak, bar kapanış işlemleri yapmak ve yeni kokteyl reçeteleri tasarlamak yeterliliği kazandıracaktır.

#### TOİ 2008 ÖN BÜRODA RAPORLAMA İŞL.

Finansal raporları kontrol etme, Raporlar, İstatistik, Kalan konuk raporlama işlemlerini kontrol etme, Rezervasyon raporlama işlemlerini kontrol etme, Finansal raporları kontrol etme, Oda satış politikası, VIP prosedürü, Raporlar, Analiz yapma

#### TOİ 2514 KAT KONTROLÜ

Konuk odasına giriş kuralı, Kayıp ve bulunmuş eşya prosedürü, Odada kullanılan malzemeler, Arıza talep formu, Oda temizliğinde kontrol edilecek alanlar, Banyo kontrolü, Banyo temizliğinde kontrol edilecek alanlar, Kat ofislerinin temizlik kontrolü, Kat ofisi temizliğinde kontrol edilecek alanlar, Koridor kontrolü, Ön Büro-Kat Hizmetleri ilişkisi, Kullanılan formlar, Teknik servis-Kat Hizmetleri ilişkisi, Kullanılan formlar.

#### İŞY 2803 İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

İnsan Kaynakları yönetiminin tanımı, kapsamı, organizasyon yapısı içindeki yeri ve önemi, personel yönetimi, insan kaynakları yönetiminin temelini oluşturan işlevler; iş analizleri ve iş dizaynı, insan kaynakları planlaması, insan kaynakları temin süreci, performans değerlendirme sistemi, ücret kavramı; ücret sistemleri, iş değerlendirme, iş güvenliği ve işgören sağlığı, yöneticinin özellikleri; çalışma ilkeleri, kurum kültürü ve insan kaynaklarındaki yeni oluşumlar işlenmektedir.

#### TOİ 1498 MESLEK STAJI (15 İŞ GÜNÜ)

Öğrencinin ticaret, üretim ve hizmet gibi ilgili sektörlerde yapacağı pratik ve uygulamalı eğitimidir. Toplam 30 iş gününü kapsamaktadır. Öğrencilerin; iş yerlerindeki eğitim, uygulama ve stajları, Yükseköğretim Kurulunun belirlediği esas ve usuller çerçevesinde yapılır. Mesleki konularda eğitim ve uygulama yaptırılarak iş tecrübesi kazanımı amaçlanmaktadır. İş yerinden gelen değerlendirme formları incelenerek, staj komisyonu tarafından değerlendirme yapılır.

YDB 2802 2. YABANCI DİL I(İNGİLİZCE)/ YDB 2804 2. YABANCI DİL I(ALMANCA)/ YDB 2806 2. YABANCI DİL I(RUSÇA)



Öğrencilerin güz yarıyılında gördükleri ikinci yabancı dilin temel uygulamalarının ardından daha ileri düzeyde gramer, kelime bilgisi ve uygulamada yer alan pratik unsurları öğrenmeleri amaçlanmaktadır.

#### TOİ 2504 ÖN BÜRODA VARDİYA İŞLEMLERİ

Bu derste önbüroda vardiya devir işlemlerini yürütme ile ilgili yeterliklerinin kazandırılması ile ilgili teorik bilgiler aktarılacaktır.

#### TOİ 2514 İŞ ORGANİZASYONU

Servis operasyonların da iş ve zaman etüdü yapmak Departmanlar arası işbirliğini sağlamak Personel alımını sağlamak Personelin haklarını takip etmek

#### İŞY 2814 İŞLETME YÖNETİMİ II

Temel yönetim fonksiyonlarının ayrı ayrı ele alınarak incelenmesi, planlama, organizasyon uygulama, koordinasyon ve kontrol fonksiyonları ile ilgili başlıca kavram, teknik ve yaklaşımlar bu alanlarda karşılaşılan uygulama sorunları çağdaş yönetim ve uygulamaları.

#### TOİ 2502 ZİYAFET SERVİSİ VE YÖNETİMİ

Otel işletmelerinde ziyafet organizasyonu ve yönetimi, otel işletmelerindeki ziyafet faaliyetlerinin yönetiminde koordinasyon ve denetim işlevleri, büfe - kokteyl ve toplantı organizasyonu, ziyafet organizasyonlarında yiyecek üretim sürecinin kontrolü işgücü panlaması-maliyet ve satışların analizi, otel ve yiyecek içecek işletmelerinde ziyafet organizasyonlarının pazarlanması ve ziyafet bütçesi, protokol kuraları

#### TOİ 2512 MESLEK ETİĞİ

Etik ve ahlak kavramlarını incelemek, Ahlakın oluşumunda rol oynayan faktörleri incelemek, Mesleki yozlaşma ve meslek hayatında etik dışı davranışların sonuçlarını incelemek



## TOİ 2516 GENEL ALANLAR KONTROLÜ

Bu derste konaklamada genel alan kontrolünü yapma yeterliklerinin kazandırılması amacıyla teorik bilgiler aktarılacaktır.

## MUH 2812 ENVANTER İŞLEMLERİ

Envanter işlemleri envanter değerlendirme dönen varlıklar duran varlıklar gelir ve gider hesapları temel mali tabloların düzenlenmesi bilanço ve gelir tablosu

## PZR 2804 MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

Müşteri ilişkilerini Geliştirme: Müşteri ilişkileri kavramı ve özellikleri; Müşteri ilişkilerinin Yeni Boyutları: Satış ve pazarlamada toplam kalite yönetimi, Müşteri için değer yaratma; Müşterilerle İletişim: İletişim modeli ve öğeleri, Müşterilerle iletişim biçimleri; Müşteri Hizmeti: Müşteri hizmet kalitesi ve sistemi; Müşteriyi Kazanma ve Tutma; Müşteri ilişkilerinin Ölçülmesi: Fokus grup görüşmeleri, Danışma panelleri, Kritik olay tekniği, Müşteri ilişkileri anketi, Kıyaslama; Örgütsel Kültür ve Değişim: Müşteri odaklı kültürün yaratılması, Kültür değişimindeki engeller, Müşteri odaklı değişim yönetimi

## SGP 2804 ÇEVRE KORUMA

Çevre Yönetiminin Fizikokimyasal Süreçleri, Hava ve Su Kirlenmesinin Denetlenmesi ve Atık Proseslerinin Fiziksel Ve Kimyasal Prensiplerinin Analizi, Proses Dinamiği, Sedimentasyon, Koagülasyon, Fıfırasyon, Adsorbsiyon, Oksidasyon; Pestisitler , Hava Kirlenmesi , Radyoaktif Kirlenmeler, Su Kirlenmesi; Katı Atıkların Atılması Türkiye'nin Çevre Sorunları.

## TOİ 2798 MESLEK STAJI (30 İŞ GÜNÜ)

Öğrencinin ticaret, üretim ve hizmet gibi ilgili sektörlerde yapacağı pratik ve uygulamalı eğitimidir. Toplam 30 iş gününü kapsamaktadır. Öğrencilerin; iş yerlerindeki eğitim, uygulama ve stajları, Yükseköğretim Kurulunun belirlediği esas ve usuller çerçevesinde yapılır. Mesleki konularda eğitim ve



uygulama yaptırılarak iş tecrübesi kazanımı amaçlanmaktadır. İş yerinden gelen değerlendirme formları incelenerek, staj komisyonu tarafından değerlendirme yapılır.

