

BAŐKENT ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU
TURİZM VE OTEL İŐLETMECİLİĐİ PROGRAMI
DERS TANIMLARI

ZORUNLU DERSLER

Ders Kodu ve Adı	T-U-K	AKTS
TRZM 101 GENEL TURİZM	3-0-3	6
Bu derste öğrencilerin, sonraki dönemlerde turizm ve otel işletmeciliği konusunda alacakları derslere temel oluşturacak, turizm sektörünün konuları ve sorunları ile ilgili genel bilgileri edinmeleri amaçlanmaktadır. Bu bağlamda, turizm ve turist kavramlarının tanımlanması, turizm çeşitlerinin, turizmin gelişmesine etki eden unsurların, turizm sektörünün temel özellikleri, turizm arzı ve talebi, turistik ürün ve unsurları, Turizm ve turizm işletmelerinin sınıflandırılması, turizmin ekonomik, sosyal ve fiziksel çevre ile ilişkisi, uluslararası turizm ve turizmde geleceğe yönelik eğilimler, Türkiye turizminin sorunları ve beklentiler konusunda bilgi verilmesi ve sonuçta turizm konusunda genel bir boyutta değerlendirme yapabilme yeteneğinin kazandırılması amaçlanmaktadır.		
TRZM 102 OTEL İŐLETMECİLİĐİ	3-0-3	5
Otelcilik endüstrisi gelişimi ve kavramsal bilgiler, otel işletmelerinin yönetim, planlama ve organizasyon şekilleri, otel işletmelerinde yönetim ve organizasyon, otel işletmelerinin organizasyon yapısını ve pozisyonlar arasındaki ilişkileri kavrayabilme, ön büro departmanı, yiyecek ve içecek bölümü, insan kaynakları bölümü, kat hizmetleri departmanı, satış ve pazarlama bölümü, muhasebe bölümü, destek bölümler ve/veya departmanlar.		
TRZM 103 GENEL İŞLETME	3-0-3	6
İşletmecilik temel kavramları ve tarihsel süreç. İşletme ekonomisi ile ilgili temel kavramlar. İşletmelerde çevre, işletmelerin bölümlendirilmesi, işletmelerin amaçları, kuruluğa ilişkin yatırım kararının oluşumu, kuruluş yerinin belirlenmesi, işletmelerin hukuksal yapısı, büyüklük ve kapasite kavramları, işletmelerde bütünleşme ve işbirlikleri. Yönetim düşüncesinin tarihsel gelişimi, yönetimde karar verme, plan ve planlama, motivasyon ve liderlik.		
TRZM 104 KAT HİZMETLERİ	2-2-3	6
Kat hizmetleri yönetimine giriş ve temel prensipler, kat hizmetleri departmanının organizasyon yapısı ve personelin görevleri, temizlik metotları, kullanılan malzemeler ve gereçler, kat hizmetlerinde hijyen, güvenlik ve iş güvenliği, kat hizmetlerinde yönetim fonksiyonlarının işleyişı, kat hizmetlerinde bilgi akışı, koordinasyon ve kullanılan raporlar, elektrikli temizlik araçları ve kullanımı, konuk odalarının temizlenmesi, yatak yapımı, banyoların temizlenmesi, genel alanların temizlenmesi ve periyodik temizlik, çamaşırhane hizmetleri		
TRZM 105 GENEL MUHASEBE	3-0-3	6
Muhasebenin temel kavramları. Genel kabul görmüş Muhasebe İlkeleri; Bilanço, Gelir Tablosu, Mizan, Günlük ve Büyük Defter kayıtları; muhasebe sürecinin işleyişı, Tek Düzen Hesap Plânı; varlık ve kaynak hesaplarının işleyişı, kayıt hatalarının düzeltilmesi.		
TRZM 106 ÖNBÜRO HİZMETLERİ	2-2-3	6
Konaklama işletmelerinde ön büro departmanı hakkında genel bilgiler, tanımlar, rezervasyon işlemleri, rezervasyon işlemleri, rezervasyon işlemleri, giriş işlemleri, giriş işlemleri, giriş işlemleri, çıkış işlemleri, çıkış işlemleri, çıkış işlemleri, çıkış işlemleri, ön büro hizmetleri ve işletme içi iletişim		
TRZM 120 STAJ	0-40-0	1
30 iş gününden oluşan zorunlu yaz stajı.		
TRZM 201 YİYECEK İÇECEK ÜRETİMİ VE SERVİSİ I	2-4-4	8
Yiyecek içecek üretimi ve servisine giriş ve temel prensipler. Mutfak ve servis personeli ile ilgili temel bilgiler. Yiyecek içecek işletmelerinde hijyen, güvenlik ve ilk yardım, servis alanlarında hijyen, güvenlik ve ilk yardım. Yiyecek içecek işletmelerinde yönetim ve organizasyon. Mutfak ve servis departmanında kullanılan fiziki alan ve malzeme bilgisi. Mutfak ve servis hizmetleri ile ilgili temel bilgiler ve uluslararası mutfak literatürü, temel servis teknikleri ve taşıma usulleri. Uluslararası mutfaklarda uygulanan kesme, doğrama yöntemleri ile temel pişirme teknikleri, servis öncesi hazırlıklar. Uygulama mutfağında temel et sularının tanıtılması ve beyaz et suyunun hazırlığı, üretimi ve muhafazası, mönüler ve mönü planlaması. Uygulama mutfağında balık ve tavuk et suyunun hazırlığı, üretimi ve muhafazası. Konuğa servis uygulamaları. Uygulama mutfağında temel kahverengi et suyunun hazırlığı, üretimi ve muhafazası.		
TRZM 202 YİYECEK İÇECEK ÜRETİMİ VE SERVİSİ II	2-4-4	8
Giriş ve dönem ile ilgili temel bilgiler. Yiyecek içecek endüstrisinin gelişimi, endüstriyel yiyecek üretiminin gelişimi. İçecekler ve içecek servisi, yiyecek içecek işletmelerinde satın alma teknikleri. İçecekler ve içecek servisi, depolama, uzun ve kısa süreli muhafaza, mutfağın fiziksel yapısı, uluslararası mutfak mönü ve servis uygulaması, mutfak ve servis konularında uygulama otelinde sektör uygulaması, kahvaltı, oda ve kafe servisleri, konuk ile ilişkiler ve şikayetlerle ilgilenme.		

TRZM 203 TUR OPERATÖRLÜĞÜ VE SEYAHAT ACENTECİLİĞİ	3-0-3	5
Seyahat acentesinin kuruluşu, birimleri, işleyişi, yönetimi, ulaştırma şirketleri; tur operatörlüğü ve toptancılığı; araçlar; hizmetlerin koordinasyonu; risk yönetimi; tur geliştirme ve planlama teknikleri.		
TRZM 204 KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE BİLGİSAYAR İŞLETİM SİSTEMLERİ	2-2-3	5
Opera programı ile otel departmanlarının otomasyon işlemleri, konuk, şirket ve acente profilleri ve ilişkileri, ön büro, odalar, ön kasa, arka büro işlemleri, giriş-çıkış ve gece işlemleri, gün sonu, yiyecek-içecek, kat hizmetleri, mali ve idari işler, teknik servis, satış ve pazarlama, departmanları ile ilgili raporlama işlemleri		
TRZM 205 İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	3-0-3	5
İnsan kaynakları yönetimine giriş ve temel kavramlar, iş analizleri ve iş tanımları, insan kaynakları planlaması, iş gören işe alma, seçme, yerleştirme, iş değerlendirme ve iş değerlendirme yöntemleri, iş görenin eğitimi, geliştirilmesi, kariyer yönetimi, ücret yönetimi ve ücretlendirme yöntemleri, iş gören motivasyonunun sağlanması, insan kaynakları yönetiminde disiplin, performans değerlendirme, iş gören işveren ilişkileri, iş gören sağlığı ve iş güvenliği		
TRZM 206 TURİZM MEVZUATI	3-0-3	5
Hukukun tanımı, hukukun temel kaynakları, turizm hukuku kavramı, turizm politikası açısından turizm hukukunun yeri önemi ve gelişimi. Turizm teşvik kanunu. Seyahat acentaları ve seyahat acentaları birliği kanunu. Seyahat acentaları yönetmeliği. Profesyonel turist rehberliği yönetmeliği. Kültür ve tabiat varlıklarını koruma kanunu. Turizm tesislerinin belgelendirilmesine ve niteliklerine ilişkin yönetmelik.		

SEÇMELİ DERSLER

Ders Kodu ve Adı	T-U-K	AKTS
TRZM 150 TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ	3-0-3	5
Kalite kavramı, toplam kalitenin unsurları, iç ve dış müşteri kavramları, müşteri odaklılık, tedarikçi ilişkileri, çalışanların katılımı, liderlik, süreç yaklaşımı, sürekli iyileştirme, karar vermede gerçekçi yaklaşım, yönetimde sistem yaklaşımı, kalite sistemlerinin incelenmesi.		
TRZM 151 İLETİŞİM	3-0-3	5
İletişimi oluşturan temel öğeler ve işlevleri, Lasswell ve Shannon Weaver modeli, iletişimin yapısal ve bağlamsal özellikleri sözlü, sözsüz, yazılı ve görsel iletişim; kişinin kendisiyle iletişimi; kişilerarası iletişim; gruplar ve grup iletişimi; örgüt ve örgütsel iletişim; kitle iletişimi; uluslararası iletişim; kamusal iletişim, Gündem Koyma, Bilgi Gediği ve Suskunluk Sarmalı teorileri.		
TRZM 152 İLK YARDIM	3-0-3	5
İlk yardımın temel uygulamaları. Yetişkinlere, çocuklara ve bebeklere temel yaşam desteği sağlanması. Solunum yolu tıkanıklıklarında ilk yardım, dış ve iç kanamalar, yaralar, bölgesel yaralanmalarda, baş ve omurga kırıklarında ilk yardım, kırık, çıkık ve burkulmalarda ilk yardım, acil bakım gerektiren hastalıklarda ilk yardım, zehirlenmeler, sıcak çarpması, yanık ve donmalar. Acil taşıma teknikleri		
TRZM 153 TEMEL HUKUK	3-0-3	5
Sosyal düzen kuralları, hukuk kurallarının tanımı, nitelikleri ve yaptırımları. Hukukun kaynakları ve bölümleri. Hukuki ilişkiler ve haklar. Hakların kazanılması ve kaybedilmesi. Hakların korunması. Özel hukukun bölümleri, Medeni Hukuk (Kişi ve Aile Hukuku). Miras hukukunun genel hükümleri. Borçlar Hukuku (Sözleşmeler, haksız fiiller, sebepsiz zenginleşme). Ticaret Hukukunun genel hükümleri. Kamu Hukukunun Bölümleri (Anayasa Hukuku). Ceza Hukukunda Genel Kavramlar. Vergi Hukukunda Genel Kavramlar. Türk Yargı Sistemi.		
TRZM 154 ANADOLU KÜLTÜR TARİHİ	3-0-3	5
Anadolu'nun antik uygarlıklara giriş. İnsanlığın sosyal gelişimi için önemli olan ilk tapınaklardan, tarımın kökenlerine, şehirlerin ortaya çıkışı, madenlerin ve uluslararası ticaretin geniş kullanımı. Yerleşik bir organizasyon içinde antik Anadolu'da mimari, din, ekonomi, ticaret ve sanatsal yaklaşımlar.. İÖ 7.binden başlayarak. İS 400 yılına kadar tarih öncesi ve Protohistorik süreçler içinde Anadolu'yu, Hititler, Urartular, Frigler, Lidyalılar Asur Ticaret Kolonileri, Hellenistik ve Roma dönemini kapsayacak şekilde incelemek.		
TRZM 155 MENÜ PLANLAMA	3-0-3	5
Menü tanımı, menü planlama ve temel kavramlar. Menü çeşitleri, menü planlama ve hazırlama ilkeleri. Yemek kalorisini hesaplama. Yaşam dönemlerine göre menü planlama. Menü kartı hazırlama. Çeşitli menü türlerini hazırlama uygulamaları		
TRZM 156 OTEL İŞLETMELERİNDE GELİR YÖNETİMİ	3-0-3	5
Gelir yönetimi kavramı ve gelişimi. Gelir yönetimi modelleri. Maliyet, hacim, kar analizi. Gelir yönetimi sisteminin kurulma aşamaları. Gelir yönetimi sisteminin kurulmasında yönetimin rolü. Gelir yönetimi sisteminin kurulmasında planlama. Gelir yönetimi sisteminin kurulmasında talep ve rakip analizi. Gelir yönetimi sisteminin kurulmasında pazar bölümlenme, düşük ve yüksek talep uygulamaları. Gelir		

<p>yönetimi sisteminin kurulmasında rezervasyon değişimlerinin izlenmesi ve değerlendirme. Gelir yönetimi sisteminin kurulmasında müşteri kaynaklı engeller. Gelir yönetimi sisteminin kurulmasında organizasyon kaynaklı engeller. Gelir yönetimi sistemine ilişkin güncel gelişme ve uygulamalar</p>	3-0-3	5
<p>TRZM 157 UYGARLIK TARİHİ</p> <p>Tarih öncesi dönemlerden günümüze kadar geçen sürede dünya üzerinde başlamış ve gelişmiş, yayılım göstermiş uygarlıkların başlıca kültürel, sosyal, ekonomik ve politik eğilimleri. Avrupa uygarlığının ortaya çıkışı. Afrika, Asya ve Amerika uygarlıklarının geniş bir perspektif içinde birbirleriyle olan ilişkileri.</p>	3-0-3	5
<p>TRZM 158 HALKLA İLİŞKİLER</p> <p>Tarihsel yer ve zaman içerisinde Halkla İlişkiler'in tanımı, Halkla İlişkilerin reklam, propaganda ve pazarlama gibi diğer alanlardan farkı, Grunig ve Hunt'ın dört Halkla İlişkiler modeli, hedef kitle tanımı ve halkla ilişkiler kampanyaları, medya ile ilişkiler, kriz yönetimi, şirket kimliği, şirket imajı ve Halkla İlişkiler'de etik konuları.</p>	3-0-3	5
<p>TRZM 159 KONGRE VE FUAR ORGANİZASYONU</p> <p>Kongre ve fuarların gelişimi, Türkiye ve dünya istatistikleri, Türkiye'nin kongre potansiyeli, ulusal ve uluslararası kongre kuruluşları, kongre bütçesi, kongre organizasyonları ve yönetiminin öğretilmesi, kongre turizminin sürdürülebilir turizme katkıları ve öneminin incelenmesi.</p>	3-0-3	5
<p>TRZM 160 TURİZM POLİTİKASI VE PLANLAMASI</p> <p>Plan ve politika ile ilgili kavramlar ve turizm politikası. Turizm şura kararları ve Türkiye Turizm Stratejisi 2023. Kültür Ve Turizm Bakanlığı teşkilat ve işleyişi. Turizm sektörünün makro planlaması ve bölgesel örnekler. Turistik talep planlaması. Turistik arz planlaması. Tanıtma ve talep oluşturma ile ilgili faaliyetlerin planlaması. Ulaştırma sistemleri ile ilgili faaliyetlerin planlaması. Sektörel insan kaynakları planlaması. Sürdürülebilir turizm politikaları. Türk turizm planlamasında yaşanan kronik uygulama sorunları. Ulaştırma sistemleri ile ilgili faaliyetlerin planlaması.</p>	3-0-3	5
<p>TRZM 161 TURİZM EKONOMİSİ</p> <p>Turizm arzı, talebi, arz ve talep esneklikleri. Turizm piyasasında fiyatın belirlenmesi. Turizmde tüketici davranışları. Turizmde üretim ve firma davranışları. Maliyet Kavramları. Piyasalar ve turizm (Tam rekabet, monopol, monopollü rekabet, oligopol). Ulusal gelir hesaplamaları ve turizm. Yatırım, işsizlik, enflasyon ve turizm. Turizmde planlama ve politika.</p>	3-0-3	5
<p>TRZM 162 YÖNETİM VE ORGANİZASYON</p> <p>Bilimsel düşünce. Yönetim organizasyon ile ilgili kavramlar. Karar verme süreci, yöneticilik, planlama, organizasyon. Klasik yönetim organizasyon teorisi, neo-klasik organizasyon teorisi, sistem yaklaşımı, durumsallık yaklaşımı. Proje yönetimi ve matriks organizasyonlar, post modern kavramlar yaklaşımlar, yönetimde iletişim, otorite, güç ve etkileme.</p>	3-0-3	5
<p>TRZM 250 E-TİCARET</p> <p>İnternetin tarihçesi, e-nesil, dijital ekonomi, e-ticaret türleri, e-pazarlama, e-posta ile pazarlama, internet-BIT kullanımı, e-devlet, e-kalite, e-suçlar; e-ticaretle ilgili güncel konular.</p>	3-0-3	5
<p>TRZM 251 TURİZM ÇEŞİTLERİ</p> <p>Ülkemizin turizm çeşitlerinin incelenmesi ve araştırılması. Turizm bölgeleri ve bu bölgelerin sosyal ve ekonomik yapıları; turizm çeşitlerinin ülke ekonomisine olan katkılarının incelenmesi.</p>	3-0-3	5
<p>TRZM 252 ARAŞTIRMA YÖNTEMLERİ</p> <p>Bilimsel araştırmanın nitelikleri, türler ve yaklaşımlar; bilimsel etik ve aşırı macılık; araştırma süreci, problemi tanımlama, literatür taraması, hipotez oluşturma; araştırmanın amacı, önemi, varsayımları, sınırlılıkları, örnekleme yöntemleri; verilerin toplanması, ölçme, analiz, bulguların yorumlanması; raporlaştırma, makalenin fiziksel yapısı, kaynak gösterme.</p>	3-0-3	5
<p>TRZM 253 TURİSTİK DESTİNASYONLAR</p> <p>Türkiye'de güncel ve gelişmekte olan doğal güzellik, antik kültürler ve turistik yerler ve onların değerlerinin artırılması için yapılması planlanan aktiviteler bu ders kapsamında verilecektir. Yurtiçindeki önemli destinasyonlar ve bunların sosyal/ kültürel özellikleri. Kültürel ve çevresel olaylar ve Türkiye'de seyahati etkileyen konular. Türkiye'de mevcut ve yeni destinasyonların belirlenmesi.</p>	3-0-3	5
<p>TRZM 254 ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ</p> <p>Örgütsel davranış kavramı, örgüt araştırmalarının tarihçesi. Örgüt ve birey, değer, tutumlar ve iş tatmini. Kişilik ve duygular, algı ve bireysel karar verme, motivasyon. Grup, örgütsel iletişim, liderlik, güç ve politika. Örgütsel değişim ve stres yönetimi, örgütlerde çatışma, örgütsel öğrenme. Örgütlerde karar verme. Örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel bağlılık konuları</p>	3-0-3	5
<p>TRZM 255 MESLEK ETİĞİ</p> <p>Etik ve ahlak kavramları, toplumsal kurallar, toplumsal normlar, değerler, hukuk ve ahlak arasındaki ilişki, etik ilkeleri, meslek etiği, etik kuramları tarihçesine bakış, farklı yaklaşımlar: deontolojik-</p>	3-0-3	5
<p>TRZM 256 GÖRSEL SUNUM HAZIRLAMA</p> <p>MS Power Point Programı ile slayt oluşturma, tablo ve grafik hazırlama, eylem düğmeleri,</p>	3-0-3	5

multimedya ile m¼zik, ses, video ekleme, g¼rsel efektler, ProShow programı ile fotoğraf ve video g¼sterisi hazırlama. G¼rsel malzemelerin doğru kullanımı, etkili bir sunumun gerekleri.		
TRZM 257 İŐ VE SOSYAL G¼VENLİK HUKUKU	3-0-3	5
İŐ hukukunda temel ilkeler, kaynaklar, kavramlar. İŐ s¼zleşmesinin tanımı, hukuki niteliği. İŐ s¼zleşmesinin t¼rleri, İŐ hukukunda tarafların borçları. İŐ s¼zleşmesinin sona ermesi ve sonuçları. İhbar, k¼t¼ niyet ve kıdem tazminatları. Sendikalar, toplu İŐ s¼zleşmesi, grev ve lokavt. Sosyal g¼venlik hukuku. Sigorta t¼rleri: işsizlik sigortası, bireysel emeklilik sigortası, genel sağlık sigortası.		
TRZM 258 İÇECEK TEKNOLOJİŐİ VE BAR Y¼NETİMİ	3-0-3	5
İçki teknolojisine ve bar y¼netimine giriş ve temel prensipler, alkoll¼ ve alkols¼z içecekler hakkında genel bilgiler. Alkol ve içki üretim teknikleri. Mayalama ve damıtma yöntemleriyle üretilen içkiler. Şarap üretimi, çeşitleri ve servisi. Kokteyl çeşitleri, yapım ve sunumları. Bar hakkında genel bilgiler. Bar işletmeciliği, bar personeli ve görevleri. Barın temizliği ve barda stok kontrol¼.		
TRZM 259 MİSAFİR İLİŞKİLERİ Y¼NETİMİ	3-0-3	5
Pazarlama kavramı. M¼Őteri ilişkileri y¼netimi kavramı, amaçları, evreleri, başarı prensipleri ve faydaları. M¼Őteri tatmini, sadakati ve m¼Őteri değeri kavramlarının analizi. Hizmet, hizmet pazarlaması ve m¼Őteri hizmetleri kavramları. M¼Őteri ilişkileriyle ilgili kavramlar. Marka, marka değeri ve ağızdan ağıza pazarlama kavramları.		
TRZM 260 PAZARLAMA Y¼NETİMİ	3-0-3	5
Pazarlamaya giriş, pazarlama çevresi, pazarlama araŐtırması, pazar b¼l¼mlenme, hedefleme, konumlandırma, t¼keticici davranışları, t¼keticici pazarları, satın alma davranışı, ¼r¼n ve markalama stratejileri, fiyatlandırma, tutundurma stratejileri.		
TRZM 261 TURİZM İŐİŐTEMLERİNDE MALİYET KONTROL¼	3-0-3	5
Ders kapsamı işleyişi ve değerlendirme hakkında genel bilgiler, otelcilik end¼strisi gelişimi ve kavramsal bilgiler, otel işlemlerinin y¼netim, planlama ve organizasyon şekilleri, otel işlemlerinde maliyeti etkileyen fakt¼rler, yiyecek-içecek b¼l¼m¼ maliyet d¼ng¼s¼, yiyecek-içecek b¼l¼m¼ maliyet hesaplamaları, odalar b¼l¼m¼ d¼ng¼s¼, odalar b¼l¼m¼ maliyet hesaplamaları, odalar b¼l¼m¼ maliyet hesaplamaları, odalar b¼l¼m¼ satış fiyatı ve karlılık hesaplamaları, odalar b¼l¼m¼ satış fiyatı ve karlılık hesaplamaları.		
TRZM 262 TURİZM VE ÇEVRE	3-0-3	5
Ders kapsamında öncelikli olarak, küresel çevre sorunları, bu sorunların uluslararası boyutta ele alınıŐ biçimi ve bu konuda çabalar ve yapılmıŐ anlaşmalar hakkında bilgi sahibi olunması sağlanacaktır. İkinci aşamada, çevre sorunlarının turizm sektöründeki boyutu, turizmin olumsuz sosyal, ekonomik ve çevresel etkilerinin farkına varılması, sürdürülebilir kalkınma bağlamında sürdürülebilir turizmin ve eko turizm gibi çevreye duyarlı turizm anlayıŐlarının öğretilmesi ve turizm sektöründe çalıŐacak bireyler olarak neler yapabilecekleri konusunda çevre bilincinin ve davranıŐının kazandırılması amaçlanmaktadır.		
