

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

**ZORUNLU DERSLER**

| Ders Kodu ve Adı   | T-U-K  | AKTS |
|--|--------|------|
| <b>TURE 101 Genel Turizm</b>   |        |      |
| 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. | 3-0-3  | 5    |
| <b>TURE 102 Otel İşletmeciliği</b>   |        |      |
| 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.  | 3-0-3  | 3    |
| <b>TURE 103 Genel İşletme</b>  |        |      |
| 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.   | 3-0-3  | 5    |
| <b>TURE 104 Kat Hizmetleri</b>   |        |      |
| 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   | 2-2-3  | 5    |
| <b>TURE 105 Genel Muhasebe</b>   |        |      |
| 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.   | 3-0-3  | 5    |
| <b>TURE 106 Önbüro Hizmetleri</b>  |        |      |
| 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  | 2-2-3  | 5    |
| <b>TURE 107 Turizm Ekonomisi</b>   |        |      |
| Temel kavramlar, turizm talebi, turizm arzı, turizm arz ve talep esneklikleri, turizm piyasasında fiyatın belirlenmesi, turizmde tüketici davranışları, turizmde üretim ve firma davranışları, maliyet kavramları, piyasalar ve turizm (tam rekabet piyasası - monopol piyasası), piyasalar ve turizm (monopol rekabet piyasası - oligopol piyasası), ulusal gelir hesaplamaları ve turizm, yatırım, işsizlik, enflasyon ve turizm, turizmde planlama ve politika.   | 2-0-2  | 2    |
| <b>TURE 120 Staj</b>   |        |      |
| 30 iş gününden oluşan zorunlu yaz stajı.   | 0-40-0 | 1    |
| <b>TURE 201 Tur Operatörlüğü ve Seyahat Acenteciliđi</b>   |        |      |
| Seyahat acentesinin kuruluşu, birimleri, işleyişı, yönetimi, ulaştırma şirketleri; tur operatörlüğü ve toptancılığı; araçlar; hizmetlerin koordinasyonu; risk yönetimi; tur geliştirme ve planlama teknikleri.   | 3-0-3  | 5    |
| <b>TURE 202 Turizm ve Çevre</b>  |        |      |
| Ders kapsamında öncelikli olarak, küresel çevre sorunları, bu sorunların uluslararası boyutta ele alınış biçimi ve bu konuda çabalar ve yapılmış 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 anlayışlarının öğretilmesi ve turizm sektöründe çalışacak bireyler olarak neler yapabilecekleri konusunda çevre bilincinin ve davranışının kazandırılması amaçlanmaktadır.  | 3-0-3  | 5    |

|  |       |   |
|--|-------|---|
| <b>TURE 203 Yiyecek İçecek Üretim ve Servisi I</b>   |       |   |
| 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. Uluslar arası 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 | 2-4-4 | 8 |
| <b>TURE 204 Yiyecek İçecek Üretim ve Servisi II</b>  |       |   |
| Giriş ve dönem ile ilgili temel bilgiler. Yiyecek içecek endüstrisinin gelişimi, endüstriyel yiyecek üretiminin gelişimi. İçecekler ve içecek servisi, yiyecek içecek işletmelerinde satınalma 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 cafe servisleri, konuk ile ilişkiler ve şikayetlerle ilgilenme.  | 2-4-4 | 8 |
| <b>TURE 205 Turizm İşletmelerinde Maliyet Kontrolü</b>   |       |   |
| Ders kapsamı işleyişi ve değerlendirme hakkında genel bilgiler, otelcilik endüstrisi gelişimi ve kavramsal bilgiler, otel işletmelerinin yönetim, planlama ve organizasyon şekilleri, otel işletmelerinde maliyeti etkileyen faktörler, yiyecek-içecek bölümü maliyet döngüsü, yiyecek-içecek bölümü maliyet hesaplamaları, odalar bölümü döngüsü, odalar bölümü maliyet hesaplamaları, odalar bölümü maliyet hesaplamaları, odalar bölümü satış fiyatı ve karlılık hesaplamaları, odalar bölümü satış fiyatı ve karlılık hesaplamaları  | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 206 Turizm İşletmelerinde Otomasyon</b>  |       |   |
| 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   | 2-2-3 | 6 |
| <b>TURE 207 İnsan Kaynakları Yönetimi</b>  |       |   |
| 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   | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 208 Turizm Mevzuatı</b>  |       |   |
| 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.  | 2-0-2 | 3 |

## SEÇMELİ DERSLER

| Ders Kodu ve Adı   | T-U-K | AKTS |
|--|-------|------|
| <b>TURE 150 Toplam Kalite Yönetimi</b>   |       |      |
| 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.   | 2-0-2 | 3    |
| <b>TURE 151 İletişim</b>   |       |      |
| 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. | 2-0-2 | 3    |
| <b>TURE 152 İlk Yardım</b>   |       |      |
| 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   | 2-0-2 | 3    |

|   |       |   |
|---|-------|---|
| hastalıklarda ilk yardım, zehirlenmeler, sıcağın çarpması, yanık ve donmalar. Acil taşıma teknikleri.   |       |   |
| <b>TURE 153 Temel Hukuk</b>   |       |   |
| 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.  | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 154 Anadolu Kültür Tarihi</b>   |       |   |
| Anadolu'nun antik uygarlıklara girişi. 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.   | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 155 Etkili ve Güzel Konuşma I</b>   |       |   |
| Konuşma kavramı. Konuşma-dinleme becerisinde esas unsurlar. Diksiyon kavramı ve önemi. Ağzın kullanımı, sesin kullanımı, nefesin kullanımı. Türkçenin özellikleri. Ünlü harflerin kullanımı. Türkçede yanlış kullanılan sözcük ve deyimler. Söyleyiş, boğumlama, çözümleme ve deşifre. Vurgu, sözcük vurgusu, cümle vurgusu. Ulama, konuşma ve okumaya katkıları.   | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 156 Veri Tabanı Yönetimi</b>  |       |   |
| "Microsoft Access" programının tanıtımı, temel veritabanı kavramları, veritabanı oluşturma, tasarım görünümünde tablo oluşturma, alan özellikleri, birincil anahtar oluşturma, tablolar arasında ilişki oluşturma, "Excel" programında hazırlanmış veri tabanı dosyasını "Access" programına aktarma, sihirbazı kullanarak sorgu oluşturma, tasarım görünümünde sorgu oluşturma, sorgu türleri ile çalışmak (basit sorgu, parametre sorgusu, kayıt güncelleme sorgusu vb.). Sihirbazı kullanarak form oluşturma, tasarım görünümünde form oluşturma, araç kutusu, form sayfasına nesne ekleme, rapor oluşturma. | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 157 Turizm Terminolojisi</b>  |       |   |
| Turizm sektöründe yer alan Konaklama, Seyahat ve Yeme-İçme işletmelerinde kullanılan teknik terimlerinin tanımı ve bu teknik terimlerin nerelerde kullanılacağına anlatılmasını kapsamaktadır.  | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 158 Kongre ve Fuar Organizasyonu</b>  |       |   |
| 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.   | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 159 Grafik Tasarım</b>  |       |   |
| Görsel iletişim ve tasarım öğeleri, Grafik ve görsel tasarım kuralları, metin tasarımı, logo tasarımı, fontların topografisi, poster tasarımı, photoshop ve benzeri programlarda kullanılan efektler. Basılı, dijital veya web üzerinde gösterilen materyaller hazırlanırken dikkat edilmesi gereken noktalar.  | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 160 Halkla İlişkiler</b>  |       |   |
| 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.  | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 161 Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları</b>   |       |   |
| Sosyal davranış ve protokol kurallarının tarihsel gelişimi. Sosyal yaşama ve iş ortamına uyumda protokol kurallarını bilme ve uygulamanın önemi. Dış görünümün önemi ve giyim. Tanışma ve tanıştırılma. Hitaplar ve selamlaşma, karşılama ve uğurlama. Makamda davranış kuralları ve üstlerle ilişkiler. Telefonda protokol. Randevu protokolü, yazılı iletişimde protokol. İş görüşmeleri, toplantı protokolü. Resmi davetler, iş yemekleri, çiçek, hediye verme, gönderme teşekkür etme, araçlarda uygulanan protokol kuralları.  | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 162 Turizm Planlaması ve Politikası</b>   |       |   |
| Sosyal medyanın tarihi ve sosyal medyayı etkileyen ana etkenler. Teknolojinin yönedeşmesi, Web. 2.0 teknolojileri, sosyal ağlar, bloglar, wikiler, sanal gruplar, video paylaşımı, sosyal imleme siteleri. Sosyal medyanın kâr amacı güden ve gütmeyen kuruluşlar üzerindeki etkisi. Demokratikleşme ve küreselleşme eğilimleri. Pazarlama 2.0, Halkla İlişkiler 2.0. Mahremiyet ve güvenlikle ilgili kaygılar.   | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 163 Uygarlık Tarihi</b>   |       |   |
| 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  | 2-0-2 | 3 |

|   |       |   |
|---|-------|---|
| olan ilişkileri.  |       |   |
| <b>TURE 164 Yönetim ve Organizasyon</b>   |       |   |
| 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.  | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 165 Eko Turizm</b>  |       |   |
| Sürdürülebilir politika, planlama ve uygulama turizm sektörü, Sürdürülebilir turizm ve Alternatif turizm, Ekoturizm, Ekoturizmin tanımı ve amaçları, Ekoturizmin sosyal, ekonomik, kültürel ve çevresel etkileri, Sürdürülebilir ekoturizm için çözümler, Ekoresort ve ekoturistler, Çevre duyarlı konaklama işletmeleri ve ekoresortlar, Tur operatörleri ve seyahat acenteleri ve ekotur, Çevre koruma girişimleri ve turizm, Türkiye'de korunan alanlarda durum, Korunan alanlarda turizm.   | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 250 Yönetim Bilgi Sistemleri</b>  |       |   |
| Veri ve bilgi kavramları; sistem ve bilgi sistemi kavramları, çağdaş bilgi sistemi yaklaşımları. Yönetim bilgi sistemlerini işletme içindeki rolü ve önemi; yöneticinin karar verme fonksiyonunda bilgi sistemlerini önemi, YBS'nin işletme içindeki uygulama alanları; fırsat ve tehlikeler; elektronik iş yapma biçimleri, dijital işletme, e-devlet; e-ticaret; sanal işletmeler; bilgi sistemi geliştirme.  | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 251 Ticaret Hukuku</b>  |       |   |
| Ticaret Hukuku kavramı. Ticari işletme, tacir, ticaret unvanı, işletme adı, marka, ticaret sicili. Cari hesap, haksız rekabet, ticari mümessiller, vekiller. Ortaklık kavramı, adi, kolektif, komandit, anonim ve limited ortaklıklar ve ilgili hukuki işlemler. Kıymetli evraklar ve ilgili hukuki işlemler.   | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 252 E-Ticaret</b>   |       |   |
| 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.   | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 253 Turizm Çeşitleri</b>  |       |   |
| Ülkemizin turizm çeşitlerinin incelenmesi ve araştırılması. Turizm bölgeleri ve bu bölgelerin sosyal ve ekonomik yapıları; turizm çeşitlerinin ülke ekonomisine olan katkılarının incelenmesi.  | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 254 Araştırma Yöntem ve Teknikleri</b>  |       |   |
| Bilimsel araştırmanın nitelikleri, türler ve yaklaşımlar; bilimsel etik ve aşırı macilik; 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.  | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 255 Turistik Destinasyonlar</b>   |       |   |
| 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.  | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 256 Vergi Hukuku</b>  |       |   |
| Vergi Hukukunun konusu, kaynakları, verginin yer ve zaman bakımından uygulanması. Verginin tarafları (Vergi İdaresi- Mükellef). Vergiyi doğuran olay, verginin tarhi, tebliği ve tahsili. Vergi denetimi, vergi hukukunda süreler. Vergi alacağının korunması. Vergi uyumsuzlukları ve çözümü. Vergi suç ve cezaları. Türk Vergi Sistemi. Gelir üzerinden alınan vergiler (gelir vergisi, kurumlar vergisi). Harcamalar üzerinden alınan vergiler (katma değer vergisi, özel tüketim vergisi). Gümrük vergisi, damga vergisi. Banka muameleleri vergisi. Servet üzerinden alınan vergiler (motorlu taşıtlar, emlak, veraset ve intikal vergileri) | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 257 Meslek Etiği</b>  |       |   |
| 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-teleolojik etik. İletişim etiği ve modernleşme, popülere kültür ve etik, alan araştırmaları.  | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 258 İşlemler Yönetimi</b>   |       |   |
| İşlemler yönetimine giriş, üretim yönetimi ve ilgili kavramlar, sistem yaklaşımı ve süreci, üretim sistemleri, ürün tasarımı ve zamanlama, yatırımlara karar verme, kuruluş yeri seçimi, fabrika düzenleme, üretim yönetiminde planlama, üretim yönetiminde kontrol, toplam kalite yönetimi.  | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 259 İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku</b>  |       |   |
| İş hukukunda temel ilkeler, kaynaklar, kavramlar. İş sözleşmesinin tanımı, hukuki niteliği. İş sözleşmesinin türleri, iş hukukunda tarafların borçları. İş sözleşmesinin sona ermesi ve sonuçları. İhbar, kötü niyet ve kıdem tazminatları. Sendikalar. Toplu iş sözleşmesi, grev ve lokavt. Sosyal Güvenlik Hukuku. Sigorta türleri: işsizlik sigortası, bireysel emeklilik sigortası, genel sağlık sigortası.   | 2-0-2 | 3 |
| <b>TURE 260 Örgütsel Davranış</b>   |       |   |
| Örgütsel davranış kavramı, örgüt araştırmalarının tarihçesi. Örgüt ve birey, değer, tutumlar ve iş  | 2-0-2 | 3 |

---

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.

#### **TURE 261 Pazarlama Yönetimi**

Pazarlamaya Giriş, Pazarlama Çevresi, Pazarlama Araştırması, Pazar Bölümleme, Hedefleme, Konumlandırma, Tüketici Davranışları, Tüketici Pazarları, Satın Alma Davranışı, Ürün ve Markalama Stratejileri, Fiyatlandırma, Tutundurma Stratejileri

2-0-2 3

#### **TURE 262 Turizm Ulaştırması**

Turistik seyahatler, tarihi gelişimi, önemi. Turizmde ulaştırmanın önemi, fonksiyonları. Ulaştırma hizmetlerinin pazarlanması ve karşılaşılan sorunlar. Kara, hava, deniz ve demiryolu ulaşımlarının turizmdeki yeri ve önemi. Ulaştırma işletmeleri ile seyahat işletmeleri arasında koordinasyon ve yaşanan sorunlar ile çözüm önerileri.

2-0-2 3

#### **TURE 263 İçecek Teknolojisi ve Bar Yönetimi**

İçki teknolojisine ve bar yönetimine giriş ve temel prensipler, alkollü ve alkolsüz içecekler hakkında genel bilgiler, alkol ve içki üretim yöntemleri, mayalanma yoluyla üretilen içkiler, damıtma yoluyla üretilen içkiler, şarap üretimi, çeşitleri ve servisi, kokteyl yapım sunum ve çeşitleri, bar hakkında genel bilgiler ve barın tanıtımı, bar işletmeciliği ve teknikleri, bar personelinin özellikleri ve görevleri, bar personelinin özellikleri ve görevleri, barda kullanılan araç gereçler ile bunların temizliği ve bakımı, barda stok kontrolü.

2-0-2 3

#### **TURE 264 Görsel Sunum Hazırlama**

MS Power Point Programı ile slayt oluşturma, tablo ve grafik hazırlama, eylem düğmeleri, multimedya ile müzik, ses, video ekleme, görsel efektler, ProShow programı ile fotoğraf ve video gösterisi hazırlama. Görsel malzemelerin doğru kullanımı, etkili bir sunumun gerekleri.

2-0-2 3

#### **TURE 265 Müşteri İlişkileri Yönetimi**

Pazarlama kavramı. Müşteri ilişkileri yönetimi kavramı, amaçları, evreleri, başarı prensipleri ve faydaları. Müşteri tatmini, sadakati ve müşteri değeri kavramlarının analizi. Hizmet, hizmet pazarlaması ve müşteri hizmetleri kavramları. Müşteri ilişkileriyle ilgili kavramlar: doğrudan pazarlama, çağrı merkezleri, müşteri tutma ve kazanma süreci, teknoloji, reklam, halkla ilişkiler, kişisel satış ve fiyat. Müşteri ilişkileri yönetimi ölçüm yöntemlerinin irdelenmesi. Marka, marka değeri ve ağızdan ağıza pazarlama kavramları.

---