

BAŐKENT ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU
TURİZM VE SEYAHAT HİZMETLERİ PROGRAMI
DERS TANIMLARI

ZORUNLU DERSLER

Ders Kodu ve Adı	T-U-K	AKTS
TUSE 101 GENEL İŐLETME	3-0-3	6
İŐletmecilik temel kavramları ve tarihsel süreç. İŐletme ekonomisi ile ilgili temel kavramlar. İŐletmelerde çevre, İŐletmelerin bölümlendirilmesi, İŐletmelerin amaçları, kuruluŐa ilişkin yatırım kararının oluşumu, kuruluş yerinin belirlenmesi, İŐletmelerin hukuksal yapısı, büyüklük ve kapasite kavramları, İŐletmelerde bütünleşme ve işbirlikleri. Yönetim düşüncesinin tarihsel gelişimi, yönetimde karar verme, plan ve planlama, motivasyon ve liderlik.		
TUSE 102 GENEL MUHASEBE	3-0-3	6
Muhasebenin temel kavramları. Genel kabul görmüş muhasebe ilkeleri. Tek Düzen Hesap Plânı. Muhasebe sürecinin işleyiŐi: günlük ve büyük defter kayıtları, aylık mizanlar, kesin mizan çizelgesi, bilanço ve gelir tablosu. Varlık hesaplarının işleyiŐi. Kayıt hatalarının düzeltilmesi.		
TUSE 103 GENEL TURİZM	3-0-3	6
Bu derste öğrencilerin, sonraki dönemlerde turizm ve otel İŞletmeciliği konusunda alacakları derslere temel oluşturacak, turizm sektörünün konuları ve sorunları ile ilgili genel bilgileri edinmeleri amaçlanmaktadır. Bu bağlamda, turizm ve turist kavramlarının tanımlanması, turizm çeŐitlerinin, turizmin gelişmesine etki eden unsurların, turizm sektörünün temel özellikleri, turizm arzı ve talebi, turistik ürün ve unsurları, Turizm ve turizm İŞletmelerinin 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.		
TUSE 104 TURİZM İŞLETMELERİNDE OTOMASYON	2-2-3	6
Opera programı ile otel departmanlarının otomasyon işlemleri, Konuk, şirket ve acente profilleri ve ilişkileri, Ön Büro, Odalar, Ön Kasa, Arka Büro İşlemleri, Giriş-Çıkış Ve Gece İşlemleri, Gün sonu, Yiyecek-içecek, Kat Hizmetleri, Mali ve idari işler, teknik servis, satış ve pazarlama, departmanları ile ilgili raporlama işlemleri.		
TUSE 105 TURİSTİK DESTİNASYONLAR	3-0-3	6
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.		
TUSE 108 TUR OPERATÖRLÜĞÜ VE SEYAHAT ACENTECİLİĞİ	3-0-3	6
Seyahat acentesinin kuruluşu, birimleri, işleyiŐi, yönetimi, ulaştırma şirketleri; tur operatörlüğü ve toptancılığı; araçlar; hizmetlerin koordinasyonu; risk yönetimi; tur geliŐtirme ve planlama teknikleri.		
TUSE 122 STAJ	0-0-0	5
30 iş gününden oluşan zorunlu yaz stajı.		
TUSE 202 REHBERLİK HİZMETLERİ	3-0-3	6
Mesleki sorunlar, çalışma koşulları, rehberlik etiği, mesleki bilgi ve becerilerin geliştirilmesi, tur programlarının uygulanması ve rehberleri mesleğe hazırlayıcı pratik bilgilerin verilmesi.		
TUSE 203 BİLETLEME OTOMASYONU	2-2-3	6
Amadeus Selling Platform ile temel kavramlar, imza girişleri ve çalışma alanları, PNR kaydı ve PNR üzerinde değişiklikler, koltuk rezervasyonları, fiyat hesaplama ve bilet maskesi oluşturmak.		
TUSE 204 TUR PLANLAMASI VE YÖNETİMİ	2-2-3	7
Tur Tasarımına Giriş, Tur Tasarlama Süreci, Tur Çeşitleri ve Özellikleri, Tur Talebinin Özellikleri, Turizm Talebini Etkileyen Faktörler, Paket Tur Talebi, Paket Tur Tasarımı ve Yönetimi, Turu Oluşturan Unsurların Tedarikçileri İle Yapılan Anlaşmalar, Tur Operasyonu, Tur Maliyetleri, Turun Fiyatlandırılması, Turların Pazarlanması.		
TUSE 207 ACENTE MUHASEBESİ	3-0-3	6
Muhasebe ile ilgili tablo ve tanımlar, Genel Muhasebe İşlemleri, Bilanço, Gelir Tablosu, Hesaplar, Yevmiye ve Büyük Defterler, Acente Muhasebesi İşlemleri, Seyahat Acentesi ve Tur Operatörleri Maliyet Hesapları		
TUSE 209 TURİZM MEVZUATI	3-0-3	6
Hukukun Tanımı, Hukukun Temel kaynakları, Turizm Hukuku Kavramı, Turizm Politikası Açısından Turizm Hukukunun Yeri Önemi ve Gelişimi. Turizm TeŐvik Kanunu. Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu. Seyahat Acentaları Yönetmeliği. Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği.		

SEÇMELİ DERSLER

Ders Kodu ve Adı	T-U-K	AKTS
TUSE 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.		
TUSE 151 ÖNBÜRO HİZMETLERİ	3-0-3	5
Giriş ve Tanımlar, Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması, Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Departmanı, Rezervasyon Çeşitleri ve İşlemleri, Danışma (Concierge) İşlemleri, Resepsiyon İşlemleri, Ön Kasa İşlemleri, Giriş İşlemleri (Uygulama Oteli), Çıkış İşlemleri (Uygulama Oteli), Önbüro Departmanında Çalışma Saatleri, Santral İşlemleri, Önbüro Departmanında Kullanılan Donanım ve Formlar, Önbüro Departmanının İç Organizasyonu ve Diğer Departmanlarla İlişkisi.		
TUSE 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.		
TUSE 153 TEMEL HUKUK	3-0-3	5
Sosyal düzen kuralları, hukuk kuralları, nitelikleri ve yaptırımları. Hukukun kaynakları ve bölümleri. Hukuki ilişkiler ve haklar. Hakların kazanılması, kaybedilmesi ve 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.		
TUSE 154 ETKİLİ VE GÜZEL KONUŞMA	3-0-3	5
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 ve konuşma ve okumaya katkıları.		
TUSE 155 TURİZM TERİMOLOJİSİ	3-0-3	5
Turizm sektöründe yer alan Konaklama, Seyahat ve Yeme-İçme işletmelerinde kullanılan teknik terimlerinin tanımı ve bu teknik terimlerin nerelerde kullanılacağına anlatılmasını kapsamaktadır.		
TUSE 156 KONGRE VE FUAR ORGANİZASYONU	3-0-3	5
Kongre ve Toplantı Turizminin Tanımı ve Kavramları, Kongre Turizminin Tarihsel Gelişimi, Kongre Turizminde Örgütlenmeler, Kongre Turizminin Turizm Açısından Önemi, Kongre Turizminin Ekonomik ve Sosyal Etkileri, Ulusal ve Uluslararası Kongre pazarı, Kongre Turizminde Arz ve Talep Konferans Merkezleri, Türkiye'de Kongre Pazarı, Türkiye'nin Kongre Turizminin Arz ve Talep Gelişimi, Kongre Pazarında Yeni Trendler, Fuarçılık ve Fuar Organizasyonu- Turizm ve Fuarçılık İlişkisi, Uluslararası Fuar Organizasyonları.		
TUSE 157 UYGARLIK TARİHİ	3-0-3	5
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.		
TUSE 158 HALKLA İLİŞKİLER	3-0-3	5
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.		
TUSE 159 TURİZM POLİTİKASI VE PLANLAMASI	3-0-3	5
Turizm Sistemi ve Turizm Pazarlaması ile İlgili Temel Kavramlar; Hizmetlerin Temel Özellikleri; Turizm İşletmeleri Pazarlama Çevresi Analizi; Turizmde Tüketici Davranışı; Turizmde Hedef Pazarların Seçimi; Turizm Ürünü, Turizm İşletmelerinde Fiyatlandırma; Turizmde Dağıtım Kanalları; Turizm İşletmelerinde Tutundurma; Pazarlama Faaliyetlerinin Uygulanması; Pazarlama Faaliyetlerinin Değerlendirilmesi.		
TUSE 160 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.		
TUSE 161 PAZARLAMA YÖNETİMİ	3-0-3	5
Pazarlamaya Giriş, Pazarlama Çevresi, Pazarlama Araştırması, Pazar Bölümleme, Hedefleme, Konumlandırma, Tüketici Davranışları, Tüketici Pazarları, Satın Alma Davranışı, Ürün ve Markalama Stratejileri, Fiyatlandırma, Tutundurma Stratejileri		
TUSE 162 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.		
TUSE 250 İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	3-0-3	5
İnsan kaynakları yönetimi ile ilgili temel kavramlar. İş analizleri ve iş tanımları. İnsan kaynakları planlaması, işe alma, seçme, yerleştirme. İş değerlendirme ve iş değerlendirme yöntemleri. Kariyer yönetimi, işgörenin eğitimi, geliştirilmesi. Ücret yönetimi ve ücretlendirme yöntemleri. Motivasyonun sağlanması, insan kaynakları yönetiminde disiplin, performans değerlemesi. İşgören-işveren ilişkileri. İşgören sağlığı ve iş güvenliği.		
TUSE 251 E-TİCARET	3-0-3	5
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.		
TUSE 252 TURİZM EKONOMİSİ	3-0-3	5
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, İşsizlik, Enflasyon ve Turizm, Turizmde Planlama ve Politikalar.		
TUSE 253 ARAŞTIRMA YÖNTEMLERİ	3-0-3	5
Bilimsel araştırmanın nitelikleri, türler ve yaklaşımlar; bilimsel etik ve aşırmaçılık; 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.		
TUSE 254 TURİZM İŞLETMELERİNDE MALİYET KONTROLÜ	3-0-3	5
Otelcilik Endüstrisi Gelişimi ve Kavramsal Bilgiler. Otel işletmelerinde Kuruluş ve Kuruluş Maliyeti Hesaplamaları. Yiyecek-İçecek Bölümü Maliyet Döngüsü. Yiyecek-İçecek Bölümü Maliyet Hesaplamaları. Yiyecek-İçecek Bölümü Satış Fiyatı ve Karlılık Hesaplamaları. Odalar Bölümü Döngüsü. Odalar Bölümü Maliyet Hesaplamaları. Odalar Bölümü Satış Fiyatı ve Karlılık Hesaplamaları. Otel İşletmelerinde Gelir Yönetimi. Otel İşletmelerinde Finansal Tablolar ve İlgili Hesaplamaları kapsayacak şekilde incelemek.		
TUSE 255 MESLEK ETİĞİ	3-0-3	5
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, popüler kültür ve etik, alan araştırmaları.		
TUSE 256 İŞLEMLER YÖNETİMİ	3-0-3	5
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.		
TUSE 257 İŞ VE SOSYAL GÜVENLİK HUKUKU	3-0-3	5
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.		
TUSE 258 TURİZM ULAŞTIRMASI	3-0-3	5
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.		

TUSE 259 MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	3-0-3	5
<p>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.</p>		
TUSE 260 İÇECEK TEKNOLOJİSİ VE BAR YÖNETİMİ	3-0-3	5
<p>İçki teknolojisine ve Bar Yönetimine Giriş ve Temel Prensipler, Alkollü ve Alkolsüz İçecekler Hakkında Genel Bilgiler, Alkol ve İçki Üretim Yöntemleri, Mayalanma Yoluyla Üretilen İçkiler, Damıtma Yoluyla Üretilen İçkiler, Şarap Üretimi, Çeşitleri ve Servisi, Kokteyl Yapım Sunum ve Çeşitleri, Bar Hakkında Genel Bilgiler ve Barın Tanıtımı, Bar İşletmeciliği ve Teknikleri, Bar Personelinin Özellikleri ve Görevleri, Bar Personelinin Özellikleri ve Görevleri, Barda Kullanılan Araç Gereçler ile Bunların Temizliği ve Bakımı, Barda Stok Kontrolü.</p>		
TUSE 261 YÖNETİM VE ORGANİZASYON	3-0-3	5
<p>Yönetimi ile İlgili Temel Kavramlar, Yönetim ve Organizasyon Kavramı, Yönetim Kuramlarının Gelişimi, Yönetim Süreçleri ve Fonksiyonları, Yönetim Süreçleri ve Fonksiyonları, İşletmelerinde İletişim, Zaman Yönetimi, Stres Yönetimi, Kriz Yönetimi, Çatışma ve Çatışma Yönetimi, Çağdaş Yönetim Yaklaşımları, Çağdaş Yönetim Yaklaşımları, Ekip Yönetimi.</p>		
TUSE 262 ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ	3-0-3	5
<p>Örgütsel Davranışın Tanımı, Örgüt Araştırmalarının Tarihçesi, Örgüt ve Birey, Değer, Tutumlar ve İş Tatmini, Kişilik ve Duygular, Algı ve Bireysel Karar Verme, Motivasyon, Grup, Örgütsel İletişim, Liderlik, Güç ve Politika, Örgütsel Değişim ve Stres Yönetimi, Örgütlerde Çatışma, Örgütsel Öğrenme, Örgütlerde Karar verme, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Örgütsel Bağlılık konuları.</p>		
TUSE 263 TURİZM VE ÇEVRE	3-0-3	5
<p>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 3-0-3 5 amaçlamaktadır.</p>		