Ders İzlencesi

Ders Kodu - Ders Adı	**TRZ307 - Otel İşletmelerinde Destek Hizmetleri**
Ders Türü	V.Yarıyıl
Teori + Uygulama	3+0
AKTS	**4.0**
Ders Dili	Türkçe
Ders Türü	Mesleki Seçmeli Dersler
Öğretim Elemanları	ÖĞR. GÖR. DR. UFUK ÇEVİK

Dersin Veriliş Biçimi	yüz yüze
Önkoşullar	ön koşul bulunmamaktadır
Önerilen Dersler	yok
Önerilen Kaynaklar	TRZ203U kitabı yeterli
Staj & Uygulama	yok

Ders İzlencesi

Haftalar	Öğrenme Çıktıları	Konular	Öğretim Yöntemleri
1. hafta		Destek Hizmetler Kavramı	
2. hafta		Bütçeleme	
3. hafta		Müşteri İlişkileri Yönetimi	
4. hafta		Halkla İlişkiler	
5. hafta		Animasyon	
6. hafta		Güvenlik	
7. hafta		Ziyafet (Banket) Yönetimi	
8. hafta		Çamaşırhane Yönetimi	
9. hafta		Müşteri İlişkileri ilgili kavramlar	
10. hafta		Satınalma teknikleri	
11. hafta		Organizasyon teknikleri	
12. hafta		Otellerde muhasebe teknikleri	
13. hafta		Halkla ilişkiler çeşitleri	
14. hafta		Güvenlik çeşitleri	

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
1	Destek hizmetleri kavramını öğrenebilecektir.
2	Destek hizmetlerin organizasyonu yapar
3	Otel işletmelerinin faaliyetlerini kolaylaştırma, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetinin arttığını öğrenebilecektir.

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
4	Otel işletmelerinin geleceği hakkında öngörülerde bulunabilecektir.
5	Bu ders, öğrencilere; ilk yıllarda sadece yiyecek ve içecek faaliyetleri ile konaklamadan oluşan otel organizasyonlarına zaman içerisinde ,bütçeleme; muhasebe ile ilgili maliyet kontrolü ve bütçeleme,teknik servis,depolama ,pazarlama, personel, halkla ilişkiler, müşteri ilişkileri, ziyafet yönetimi, güvenlik, çamaşırhane gibi işletme fonksiyonlarının önemli olduğu ve bunların otel işletmelerinin faaliyetlerini kolaylaştırma , hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini arttırdığı konusunda bilgiler vermektedir.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

İçerik girilmemiştir.

Dersin Teması

İçerik girilmemiştir.

AKTS İş Yükü

Etkinlik	Süre (Saat)	Sayı	İş Yükü
Teorik Derse Katılım	0	0	0
Sınıf Dışı Çalışma (Ön Hazırlık & Pekiştirme Amaçlı)	0	0	0
Ödevler	0	0	0
Proje - Rapor - Sunum Hazırlama	0	0	0
Ara Sınav Hazırlığı (sınav süresi dahil)	0	0	0
Final Sınavı Hazırlığı (sınav süresi dahil)	0	0	0
Uygulama (Laboratuvar, Müzik/Enstrüman Uygulaması, Atölye/Saha Çalışması vb.)	0	0	0
Staj Uygulaması	0	0	0
		Hesaplanan AKTS	**0**

Ölçme ve Değerlendirme

İçerik girilmemiştir.

Değerlendirme Yöntemi ve Geçme Kriterleri	Sayısı	Yüzde (%)
Dönem Sonu Sınavı	1	60
Ödev	1	40
	Toplam (%)	**100**