Ders İzlencesi

Ders Kodu - Ders Adı	**TRZ288 - Servis Hizmetleri**
Ders Türü	II.Yarıyıl
Teori + Uygulama	0+3
AKTS	**3.0**
Ders Dili	Türkçe
Ders Türü	Mesleki Seçmeli Dersler
Öğretim Elemanları	ÖĞR. GÖR. ŞAFAK YÜKSEL VURAL

Dersin Veriliş Biçimi	Bu ders sadece yüz yüze öğretim şeklinde yürütülmektedir.
Dersin Verildiği Yer	Okulda
Kullanılan Eğitim Platformları	Yüz Yüze
Önkoşullar	Bu dersin önkoşulu ya da eş koşulu bulunmamaktadır.
Önerilen Dersler	Bu ders için önerilen ders bulunmamaktadır.
Önerilen Kaynaklar	Denizer, D. (2012). Yiyecek İçecek Hizmetleri. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.Sökmen, A. (2011). Yiyecek İçecek Servisi. Ankara: Detay Yayıncılık.
Staj & Uygulama	Uygulama ders sürecinde yapılacaktır
Dersin Amacı	Bu dersin amacı, öğrencilere yiyecek ve içecek hizmetlerinin temel ilkeleri, servis organizasyonu, servis personelinin görev ve sorumlulukları, servis araç ve gereçleri, servise ön hazırlık, farklı servis yöntemleri, yiyecek ve içecek servisi, müşteri ilişkileri ve sofra görgüsü konularında bilgi ve uygulama becerisi kazandırmaktır. Ders kapsamında öğrencilerin mesleki standartlara, hijyen kurallarına ve hizmet kalitesi ilkelerine uygun biçimde temel servis uygulamalarını gerçekleştirebilmeleri amaçlanmaktadır.

Ders İzlencesi

Haftalar	Öğrenme Çıktıları	Konular	Öğretim Yöntemleri
1. hafta	**ÖÇ-1**	Yiyecek ve içecek hizmetlerinin tarihsel gelişimi ve servisin temel kavramları	Anlatım, Soru-Yanıt
2. hafta	**ÖÇ-1**	Yiyecek ve içecek endüstrisi ve işletmelerinin sınıflandırılması	Anlatım, Soru-Yanıt
3. hafta	**ÖÇ-1** **ÖÇ-2**	Yiyecek ve içecek hizmetlerinde profesyonellik ve meslek etiği	Anlatım, Soru-Yanıt, Tartışma
4. hafta	**ÖÇ-1** **ÖÇ-2**	Servis organizasyonu, servis personeli, görev ve sorumlulukları	Anlatım, Soru-Yanıt
5. hafta	**ÖÇ-1** **ÖÇ-2**	Servis personelinde mesleki bilgi, beceri ve davranış özellikleri	Anlatım, Soru-Yanıt, Tartışma
6. hafta	**ÖÇ-1** **ÖÇ-2**	Misafir ilişkileri, iletişim ve şikâyet yönetimi	Anlatım, Soru-Yanıt, Tartışma, Sorun/Problem Çözme, Beyin Fırtınası
7. hafta	**ÖÇ-1** **ÖÇ-2**	Servise ön hazırlık (mise en place) ve masa düzenleme	Anlatım, Soru-Yanıt
8. hafta	**ÖÇ-1**	Yiyecek-içecek servisinde kullanılan araç, gereç ve ekipmanlar	Anlatım, Soru-Yanıt

Ders İzlencesi

Haftalar	Öğrenme Çıktıları	Konular	Öğretim Yöntemleri
9. hafta	ÖÇ-1 ÖÇ-2 ÖÇ-3	Güncel yiyecek-içecek işletmelerinde servis uygulamaları	Anlatım, Soru-Yanıt, Gösterip Yaptırma
10. hafta	ÖÇ-1 ÖÇ-2 ÖÇ-3	Klasik servis yöntemleri: Fransız, İngiliz, Rus ve Amerikan servisi	Anlatım, Soru-Yanıt, Gösterip Yaptırma, Uygulama/Pratik Çalışma/Atölye
11. hafta	ÖÇ-1 ÖÇ-2 ÖÇ-3	Yemek servisi, servis basamakları, kahvaltı ve açık büfe uygulamaları	Anlatım, Soru-Yanıt, Gösterip Yaptırma
12. hafta	ÖÇ-1 ÖÇ-2 ÖÇ-3	Alkolsüz ve alkollü içecekler ile temel içecek servis ilkeleri	Anlatım, Soru-Yanıt, Gösterip Yaptırma, Uygulama/Pratik Çalışma/Atölye
13. hafta	ÖÇ-1 ÖÇ-2	Servis sürecinin yönetimi ve servis yöneticisinin görevleri	Anlatım, Soru-Yanıt, Tartışma
14. hafta	ÖÇ-1 ÖÇ-2 ÖÇ-3	Sofra görgüsü, protokol ve genel servis uygulamaları	Anlatım, Soru-Yanıt, Tartışma, Gösterip Yaptırma, Uygulama/Pratik Çalışma/Atölye

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
1	Yiyecek içecek sektörüne yönelik bilgi sahibi olabilecek.
2	Yiyecek içecek hizmetlerinde profesyonelliği tanımlayabilecek.
3	Kurallarına uygun servis yapabilecektir.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

✓ İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme ✓ Sorumlu Üretim ve Tüketim ✓ Amaçlar için Ortaklıklar

Dersin Teması

✓ Tarım, Gıda ve Hayvancılık ✓ Yenilik Becerileri

AKTS İş Yükü

Etkinlik	Süre (Saat)	Sayı	İş Yükü
Teorik Derse Katılım	2.00	14	28
Sınıf Dışı Çalışma (Ön Hazırlık & Pekiştirme Amaçlı)	14.00	1	14
Ödevler	2.00	2	4
Proje - Rapor - Sunum Hazırlama	0.00	0	0
Ara Sınav Hazırlığı (sınav süresi dahil)	7.00	1	7

AKTS İş Yükü

Etkinlik	Süre (Saat)	Sayı	İş Yükü
Final Sınavı Hazırlığı (sınav süresi dahil)	7.00	1	7
Uygulama (Laboratuvar, Müzik/Enstrüman Uygulaması, Atölye/Saha Çalışması vb.)	1.00	14	14
Staj Uygulaması	0.00	0	0
		Hesaplanan AKTS	**3.0**

Ölçme ve Değerlendirme

✓ Çoktan Seçmeli Test ✓ Performans Değerlendirme (Bireysel/Jüri)