

T.C.
KAFKAS ÜNİVERSİTESİ
SARIKAMIŞ MESLEK YÜKSEKOKULU
OTEL, LOKANTA VE İKRAM HİZMETLERİ BÖLÜMÜ
TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ I. VE II. ÖĞRETİM PROGRAMI DERS İÇERİKLERİ

I. YARIYIL

T.O.İ 101 ÖN BÜRO HİZMETLERİ	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	0	2	4

- A. ÖNBÜRO DEPARTMANI
- Önbüronun tanımı
 - İşletmedeki yeri ve önemi
 - Önbüronun görevleri
 - Önbüro departmanının organizasyon şeması
 - Önbüro personelinin görevleri
 - Önbüro personelinin özellikleri
 - Önbüroda uyulması gereken kurallar
- B. ÖNBÜRO DEPARTMANINDA KULLANILAN DONANIMLAR VE FORMLAR
- Donanımlar
 - Bilgisayar ve donanımları
 - Anahtar kartı makinesi
 - Anahtarlık
 - Folio racki
 - İsim racki
 - Pos makinesi
 - Emanet kasa(Safe box)
 - Kesintisiz güç kaynağı
 - Zil
 - Telefon konsülü
 - Fax makinesi
 - Bagaj arabası
 - Telsiz ve donanımı
 - Döviz panosu
 - Oda ücret panosu
 - Fotokopi makinesi
 - Ülke saatleri
 - Tarih ve zaman kaşesi (time stamp)
 - Formlar
 - Konaklama belgesi(registration card)
 - Seyir defteri (log book)
 - V.I.P. Formu
 - Arıza bildirim formu
 - Mesaj formu
 - Emanet kasa formu
 - Polis defteri
 - Teftiş defteri
 - Şikayet defteri
 - Departmanların anahtar kayıt defteri
 - Çocuk bakıcısı isteme formu (baby sitting)
 - Rezervasyon formu
 - Döviz bozma belgesi
 - Ön kasa alındı formu
 - Uyandırma formu
 - Konuk yerini bildirme formu

T.O.İ 103 KAT HİZMETLERİ	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	1	2,5	3

A.KAT HİZMETLERİ BÖLÜMÜ

- Tanımı
- Önemi
- Sorumluluk Alanları
- Organizasyon Şeması
- İş Programları
- İş Tanımları
- Kat Hizmetleri Personeli
 - Görevleri
 - Özellikleri
- Verimlilik Standartları

B.VÜCUT BAKIM

- Vucut Bakımı Kontrolünde Dikkat Edilecek Yöntemler
 - Hijyen Kuralları
 - İstenmeyen Durumlarda Alınacak Tedbirler

- El Ve Ayak Bakımının Kontrolünde Dikkat Edilecek Hususlar
 - El Bakımı ve Sağlığı
 - Ayak Bakımı ve Sağlığı
- Ağız ve Diş Sağlığı Kontrolünde Dikkat Edilecek Hususlar
 - Ağız Kokularını Önlemede Dikkat Edilecek Hususlar
 - Diş Sağlığı için Alınacak Önlemler
- Saç Bakımının Kontrolünde Dikkat Edilecek Hususlar
 - Saç Temizliği ve Kesimi
 - İşe Uygun Saç Kesimi
- Cilt Bakımı ve Makyaj Kontrolünde Dikkat Edilecek Hususlar
 - Bayanların Cilt Bakımı ve İşe Uygun Makyaj Yapımı
 - Erkeklerin Cilt Bakımı
- Üniforma Kontrolünde Dikkat Edilecek Hususlar
 - Üniformaların Temiz ve Ütülü Olması
 - İşe Uygun Ayakkabı Seçme
 - İşe Uygun Aksesuar Kullanımı

C.ÇALIŞMA ÇİZELGESİ

- Çalışma Çizelgesi (Shift) Hazırlanırken Dikkat Edilecek Hususlar
 - Özel Durumu
- Görev Dağılımı Yapılırken Dikkat Edilecek Hususlar
 - Günlük Görev Dağılımı
 - Haftalık Görev Dağılımı
 - Aylık Görev Dağılımı
- Malzeme Talep Formu Onaylanırken Dikkat Edilecek Hususlar

D. 1.KAT HİZMETLERİ DEPARTMANI

- Oda Durum Raporu
 - VIP Listesi
 - Konukların Özel İstekleri
 - Kalış Süresi Değişiklikleri (Uzatma-Kısaltma) Listesi
- Yiyecek İçecek Hizmetleri Departmanı
 - Konaklayan Kişi Sayısı
 - Pansiyon Durumu
 - VIP Listesi
 - Erken Giriş – Geç Çıkışlar Kişi(Pax) Listesi
 - Teknik Servis Departmanı
 - Arızalı Odalar (out of order) Listesi
 - Özel Organizasyonlar (Düğün, Toplantı, Seminer, Kongre) Listesi

T.O.İ 105 KONUKLA İLETİŞİM	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	0	2	4

A. TELEFONLA İLETİŞİM

- İletişim
- İletişimde telefon
- Kullanılan kodlama ve kısaltmalar
- Mesaj formu kullanma
- Çizelge oluşturma

B. FAKS İLE İLETİŞİM

- Faks cihazı
- Cihaz üzerinde ki düğmelerin fonksiyonu
- Elektrikli alet ile ilgili alınması gereken tedbirler
- İleti gönderim raporu
- Cihaza kağıt yerleştirme

C. E-POSTA

- Elektronik posta kavramı
- Kullanıcı hesabı, elektronik imza gibi temel kavramlar
- (CC), (Bcc),konu, adres satırları v.b. gibi elektronik posta ile ilgili kısaltmalar
- E-posta göndermek ve almak

D. İNTERNETTE SESLİ VE GÖRÜNTÜLÜ İLETİŞİM

- Program yükleme yöntemleri
 - Özellikleri
 - Önemi
 - Çalıştırma
- Anlık ileti programı çeşitleri

KREDİ

T.O.İ 107 GENEL TURİZM	T	U	ULUSAL	AKTS
	3	0	3	3

- A-Turizm ve turist kavramı
- 1-Turizm kavramı
- a- Tanımı
- b-Tarihsel gelişimi
- c-Önemi
- 2-Turist kavramı
- a-Tanımı
- b-Turist çeşitleri
- Yerli turist
- Yabancı turist
- Günübürlükçi (Excursionist)
- Turist sayılmayan yabancılar
- 3-İnsanları turistik hareketlere yönelten sebepler:
- a. İç faktörler
- Merak
- Din
- Kültür-Eğitim
- Dinlenme, eğlenme
- İş
- Spor
- Sağlık
- Macera
- Ziyaret, taklit, gösteriş
- Kişisel alışveriş
- b. Dış faktörler
- Tanıtma, reklam, propaganda
- Yeni turistik bölgeler
- 4- Katılan kişi sayısına göre turizm çeşitleri
- a. Bireysel turizm
- b. Grup turizmi
- c. Kitle turizmi
- B-Turizmin işlevleri
- 1.Turizmin sosyal işlevi
- 2.Turizmin politik işlevi
- 3.Turizmin sağlık işlevi
- 4.Turizmin kültürel işlevi
- 5.Turizmin ekonomik işlevi
- 6.Turizm ve ekonomi
- a. Turizmin dünya konomisine etkileri
- b. Turizmin Türkiye ekonomisine etkisi
- c. Turizmin çevreye etkisi

T.O.İ 109 MESLEK ETİĞİ	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	0	2	2

- A. ETİK
- 1.Kavramının
- a. Etiğin tanımı
- b. Etik kavramı
- c. Etiğin gelişimi
- d. Turist gönderen bölgeler
- e. Turist kabul eden bölgeler
2. Etik Teorileri
- a. Normatif etik
- b. Betimsel etik
- c. Metaetik
- d. Sonuçsalcı teoriler
- 1.Faydacılık yaklaşımı
- 2.Bireycilik yaklaşımı
- e. Ödev teorileri
- 1.Haklar yaklaşımı
- 2.Adalet yaklaşımı
- f. Görecelilik teorisi

B.DÜRÜSTLÜK KAVRAMI

- 1.Tanımı
- a .Doğruluk kavramı
- b. Sözünde durma kavramı
- c. Sadakat kavramı
2. Adalet kavramı
- a. Adalet tanımı
- b. Başkalarını yardım etmek
- c. Başkalarına saygı göstermek
- d. Mükemmelliyet
- e. Sorumluluk

C. BİREYSEL ETİK

1. Kavramı
- a. Aile kavramı
- b. Din kavramı
- c. Arkadaş kavramı
- d. Kitlesel iletişimi araçları
- e. Kişilik kavramı
- f. Durumsal faktörler
2. İŞ ETİĞİ
- a. Örgütsel.Etiğin tanımı
- b. İşletme .Etiği kavramı
- c. Yönetmel etik kavramı
- d. Meslek etiği kavramı

T.O.İ 111 TEMEL HUKUK	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	0	2	4

1. HUKUKUN TEMEL KAVRAMLARI
- 1.1. Hukukun tanımı ve gerekliliği
- 1.2. Hukukun diğer sosyal kurallarla ilişkisi
- 1.3. Hukuk kurallarında yaptırım
- 1.4. Hukukun kaynakları
- 1.4.1 Yazılı kaynaklar
- 1.4.2 Yazısız kaynaklar, Örf ve Töre hukuku
- 1.4.3 Yardımcı kaynaklar

2. HUKUK SİSTEMİ

- 2.1.Kamu hukukunun dalları
- 2.1.1. Anayasa hukuku
- 2.1.2. İdare hukuku
- 2.1.3. Ceza hukuku
- 2.1.4. Yargılama hukuku
- 2.1.5. Devletler genel hukuku
- 2.1.6. Vergi hukuku
- 2.1.7. İş hukuku
- 2.2. Özel hukuk dalları
- 2.2.1. Medeni hukuk
- 2.2.2. Ticaret hukuku

3. HAKKIN TANIMI VE TÜRLERİ

- 3.1. Hakkın tanımı
- 3.2. Hakkın türleri
- 3.2.1. Kamu haklarının türleri
- 3.2.2. Özel hakların türleri
- 3.2.2.1. Niteliklerine göre özel haklar
- 3.2.2.2. Konularına göre özel haklar
- 3.2.2.3. Kullanımlarına göre özel haklar
- 3.2.2.4. Amaçlarına göre özel haklar

4. HAKKIN KAZANILMASI, KAYBEDİLMESİ, KULLANILMASI VE KORUNMASI

- 4.1. Hakkın kazanılması
- 4.1.1. Aslen kazanma
- 4.1.2. Devren kazanma
- 4.2. Hakkın kaybedilmesi
- 4.2.1. Ölüm
- 4.2.2. Terk
- 4.2.3. Devir
- 4.3. Hakkın kullanılması
- 4.4. Hakkın korunması
- 4.4.1. Hakkın devlet eliyle korunması
- 4.4.2. Hakkın sahibi eliyle korunması
- 4.4.3. Hakkın korunmasında ispat yükü

T.O.İ 113 BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİSİ	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	1	2,5	4

2 Teorik, 1 Uygulama, 2,5 Kredi

1. İNTERNET VE İNTERNET TARAYICISI

- a. İnternet ve tarihçesi
- b. İnternette kullanılan kavramlar
- i. İnternet ve alan adları
- ii. İnternette kullanılan terimler
- c. İnternet tarayıcıları
- i. Tarayıcı ayarları
- ii. Sık kullanılanlar

- d. Arama motorlarını kullanma

2. ELEKTRONİK POSTA YÖNETİMİ

- a. Web sitesi üzerinden elektronik posta
i. Adres alma
ii. Gelen Elektronik postaları okuma
iii. Elektronik posta gönderme
iv. Elektronik postaları gruplandırmak
b. Elektronik posta yönetim programı
i. Elektronik posta hesabı tanımlama
ii. Elektronik postaları alma ve gönderme
iii. Elektronik postaları klasörleme
iv. Adres defteri oluşturma

3. HABER GRUPLARI / FORUMLAR

- a. Tanımları
b. Üyelik sistemi
c. Mesaj zinciri
d. Mesaj gruplarında arama
e. Mesaj okuma/gönderme

4. WEB TABANLI ÖĞRENME

- a. Tanımı
b. Avantajları / Dezavantajları
c. Örnek uygulamalar
d. Türkiye’de Web tabanlı öğrenme olanakları

5. KİŞİSEL WEB SİTESİ HAZIRLAMA

- a. Temel Bilgiler
i. Site haritası
ii. Ana sayfa düzeni
iii. URL’leri tanıma ve kullanma
iv. Köprüler ekleme
v. Köprüleri güncelleştirme
vi. Bozuk köprüleri bulma ve düzeltme
b. Görsel tasarım
i. Metin işlemleri
ii. Grafik nesnelere
iii. Tablolar
iv. Çoklu ortam nesnelere
c. Site yayınlama

6. ELEKTRONİK TİCARET

- a. E-ticaret
i. E-ticaret mantığı
ii. İnternetten ürün alma
iii. Reklam verme
b. İnternet üzerinden kazanç sağlama yöntemleri (Bux siteleri)
i. PTC (“Paid to Click” “Tıkla Kazan”)
ii. PTS (“Paid to Signup” “Üye ol Kazan”)
iii. PTR (“Paid to Read” “Oku ve kazan”)
iv. PTSu (“Paid to Surf” “Sörf yap para kazan”)
v. PTP (“Paid to Promote” “Tanıt ve kazan”)
c. Kendi Web sitesine reklam ekleme

YBD 101 YABANCI DİL I	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	4	0	4	4

Yabancı dili anlaşılır bir şekilde konuşabilme. Normal hızda konuşulduğunda konuşmacıdan gelen mesajı anlayabilme. Dil bilgisi ve yazım kurallarına uyarak yazabilme. Yabancı dilde okuyabilme ve okuduğunu anlayabilme.

TRD 101 TÜRK DİLİ I	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS

KREDİ			
T	U	ULUSAL	AKTS
2	0	2	1

Dil, diller ve Türk Dili, Dil bilgisi, sözcük, cümle, kelime türleri, anlatım türleri ve anlatım öğeleri, düzgün ve etkili konuşmanın temel ilkeleri. Yazılı anlamda başarılı olmanın yolları. Sözlü anlatım türleri ve ilkeleri.

AİT 101 ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAP TARİHİ I	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	0	2	1

Türk inkılabının özellikleri ve kavramları, kavramların karşılaştırılması, Atatürkçü düşünce sisteminin ortaya çıkışı ve yeni Türkiye Cumhuriyeti’ nin yapacağı inkılaplara etkisi . Türk İstiklal Savaşı, Atatürk’ün İnkılapları.

II. YARIYIL

T.O.İ102 MESLEKİ YABANCI DİL I	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	2	3	3

A. REZERVASYON İŞLEMLERİ

1. Rezervasyonda kullanılan kısaltmalar ve terimler
2. Rezervasyon alma
3. Geliş şekillerine göre rezervasyon
4. Oda tiplerine göre rezervasyon
5. Pansiyon durumuna göre rezervasyon
6. Rezervasyon çeşitleri
7. Rezervasyon iptali
8. Rezervasyon teyidi

B. ODA İŞLEMLERİ

1. Check-in(giriş) listesi
2. Check-out(çıkış) listesi
3. Guest in house(otel konaklama listesi) listesi
4. Vip listesi
5. Oda temizliği
6. Çamaşırhanede yürütülen işlemler
7. İşletmede yürürlükte olan kayıp ve bulunmuş eşya prosedürü
8. Özel istekleri takip etme

T.O.İ 104 GENEL ALAN KONTROLÜ	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	0	2	2

A. LOBİ TEMİZLİĞİ

1. Lobi temizliğinin önemi
2. Lobi temizliği
3. Lobi temizliğine uygun temizlik yöntem ve teknikleri
4. Kullanılan araç ve gereçler
5. İş güvenliği tedbirleri
6. Raporlamada kullanılan formlar

B. RESTORAN VE BAR TEMİZLİĞİ

1. Restoran ve bar temizliğinin önemi
2. Restoran ve bar temizliği
3. Restoran ve bar temizliğine uygun temizlik yöntem ve teknikleri
4. Kullanılan araç ve gereçler
5. İş güvenliği tedbirleri
6. Raporlamada kullanılan formlar

C. SALON TEMİZLİĞİ

1. Salon temizliğinin önemi
2. Salon temizliği

3. Salon temizliğine uygun temizlik yöntem ve teknikleri
 4. Kullanılan araç ve gereçler
 5. İş güvenliği tedbirleri
 6. Raporlamada kullanılan formlar
- D. TUVALET TEMİZLİĞİ
1. Tuvalet temizliğinin önemi
 2. Tuvalet temizliği
 3. Tuvalet temizliğine uygun temizlik yöntem ve teknikleri
 4. Kullanılan araç ve gereçler
 5. İş güvenliği tedbirleri
 6. Raporlamada kullanılan formlar
- E. ASANSÖR VE MERDİVEN TEMİZLİĞİ
1. Asansör ve merdiven temizliğinin önemi
 2. Asansör ve merdiven temizliği
 3. Asansör ve merdiven temizliğine uygun temizlik yöntem ve teknikleri
 4. Kullanılan araç ve gereçler
 5. İş güvenliği tedbirleri
 6. Raporlamada kullanılan formlar
- F. DİĞER ALANLARIN TEMİZLİĞİ
1. Diğer alanların temizliğinin önemi
 2. Diğer alanların temizliği
 3. Diğer alanların temizliğine uygun temizlik yöntem ve teknikleri
 4. Kullanılan araç ve gereçler
 5. İş güvenliği tedbirleri
 6. Raporlamada kullanılan formlar

T.O.İ 106 İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	0	2	3

- A. Günlük Zaman Planlaması Yapmak
1. Oda durum raporları
 - a. Günlük
 - b. Haftalık
 - c. Aylık
 2. Çalışma çizelgesi hazırlanırken dikkat edilecek hususlar
 - a. Konuklara göre
 - Konukların nitelikleri
 - Giriş çıkış saatlerinin yoğunluğu
 - b. İşgörene göre
 - İşgören sayısı
 - İşgören talepleri
 - İşgören nitelikleri
 - İşgörenin uyumu
- B. İş Disiplinini Sağlamak
1. İş kanunu
 - a. İşe alma
 - b. İş akdinin feshi
 - c. İzin hakkı
 - d. Ücretler
 2. İşletme kuralları
 - a. Çalışma saatleri
 - b. İşe geç gelme
 - c. Üniforma
 - d. Konuklarla olan ilişkiler
 - e. İşletme satış politikası
 3. Değerlendirme kriterleri
 - a. Anketler
 - b. Sınavlar
 - c. Yüz yüze görüşme
 4. Ödüller
 5. Cezalar

T.O.İ 108 OTEL İŞLETMECİLİĞİ	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	0	2	5

Turizm Yatırım ve İşletmelerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik

- 1- Oteller
 - a- Beş yıldızlı oteller
 - b- Dört yıldızlı oteller
 - c- Üç yıldızlı oteller
 - d- İki yıldızlı oteller
 - e- Bir yıldızlı oteller
- 2- Diğer Konaklama işletmeleri
 - a) Moteller
 - b) Tatil Köyleri
 - c) Pansiyonlar
 - d) Kampingler
 - e) Apart oteller
 - f) Oberjler

B) Mülkiyet Bakımından Sınıflandırılması

- 1- Özel Otel İşletmeleri
- 2- Kamu Otel İşletmeleri
- 3- Karma Otel İşletmeleri

C) Büyük Otel İşletmeleri

- 1- Büyük otel işletmelerinin doğuşu
 - 2- Büyük otel işletmelerinin üstünlükleri
 - a) Finansal üstünlükleri
 - b) Satın alma gücü bakımından üstünlükleri
 - c) Reklam yapma bakımından üstünlükleri
 - d) Yönetim bakımından üstünlükleri
 - 3- Büyük otel işletmelerinin sakıncaları
- B- Orta ve küçük otel işletmeleri
- 1- Küçük otellerin doğuşu ve gelişimi
 - 2- Üstünlükleri
 - 3- Sakıncaları

T.O.İ 112 TURİZM EKONOMİSİ	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	0	2	4

- A. Bu Turizmde Dış Ödemeler
1. Dış Ticaret
 - a. Tanım
 - b. Dış Ticaret Dengesi
 - c. Dış ödemeler Dengesi
 2. Dış Turizm Bilançosu
 - a. Kavram
 - b. Bilançoyu oluşturan kalemler
 3. Turizmin Döviz Etkisi
 - a. Döviz arzına etkisi
 - b. Döviz talebine etkisi

B. Turizmin Gelir Etkisi

1. Gelirin Tekrar Dağılımı
2. Çarpan Kavramı
3. Turizmin ekonomideki yeri
 - a. GSMH içindeki payı
 - b. Dış Ticaret Bilançosuna etkisi

T.O.İ 114 MENÜ PLANLAMA	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	1	2,5	3

A. MENÜ ÖN HAZIRLIKLARI YAPILMASI

1. Menü
 - a. Menü tanım
 - b. Menü çeşitleri
 1. Tabldot menü
 2. Alacart menü
 3. Banket set menüleri
 4. Şarap menüsü
 - c. Menü ön hazırlığı yaparken dikkat edilecek hususlar
 1. Piyasa araştırması
 2. Konseptte göre menü hazırlamak
 3. Menü maliyeti hesaplama

B. YEMEKLERİN REÇETELERİNİ OLUŞTURMAK

1. Beslenme ilkeleri
 - a. Besin öğeleri
 - b. Besin grupları
2. Piyasa araştırması yapmak
3. İşletme standartlarını uygulamak

C. İÇECEK MENÜLERİ OLUŞTURMAK

1. İçecekler
 - a. Alkollü içecekler
 - b. Alkolsüz içecekler
2. Konseptte göre içecek menü seçimi
 - a. Zamana göre içecek menü seçimi
 - b. Yemekle birlikte alınabilecek içeceklerin menü seçimi

D. ÖZEL MENÜLERİ OLUŞTURMAK

1. Özel menüleri tanımlama
2. Özel menü çeşitleri
 - a. Farklı kültürler için hazırlanan menüler
 - b. Farklı inançlar için hazırlanan menüler
 - c. Diyet menüleri
 - d. Gün ve anlamına göre menüler

KREDİ

T.O.İ 115 TURİZM COĞRAFYASI I	T	U	ULUSAL	AKTS
		2	0	2

A. Akdeniz Bölgesi fiziki coğrafyası

1. Harita ve ölçek okuma
 - a. Haritalardan yararlanma
 - b. Harita işaretleri
 - c. Harita üzerinde uzunluk ve alan ölçülmesi
2. Türkiye'nin Turizm Coğrafyası
 - a. Türkiye'nin Dünya Üzerindeki Yeri ve Önemi
 - b. Türkiye'nin Coğrafi Bölgelerinin Turizm Açısından Yeri Ve Önemi
3. Akdeniz Bölgesi Turizm Coğrafyası
 - a. Bölgenin Coğrafi Özellikleri
 - b. İklimi
 - c. Ulaşımı

B. Akdeniz Bölgesinin tarihi ve doğal güzellikleri

1. Bölgenin Bölümleri
 - a. Adana Bölümü
 - b. Antalya Bölümü
2. Tarihi ve Doğal Güzellikleri
2. Akdeniz Bölgesinin Türkiye Turizmdeki Yeri ve Önemi

YBD 102 YABANCI DİL II	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	4	0	4	4

Yabancı dili anlaşılır bir şekilde konuşabilme, normal hızda konuşulduğunda gelen mesajı anlayabilme, dil bilgisi ve yazım kurallarına uyarak amaca uygun yazabilme. Yabancı dilde okuyabilme ve okuduğunu anlayabilme, kelime dağarcığını geliştirmek.

TRD 102 TÜRK DİLİ II	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	0	2	1

Yazı dili ve yazılı anlatımı. Yazma çalışmalarında işaretlerin doğru ve yerinde kullanımı. Doğru anlatımın kişisel ve toplumsal iletişimdeki yeri.

AİT 102 ATATÜRK İLKELERİ VE İNKILAPLARI TARİHİ II	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	0	2	1

Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nin kuruluş temelini sağlayan Atatürk İnkılapları. Atatürk dönemi Türkiye Cumhuriyeti'nin dış politikasının esasları. Atatürk İlkeleri ve bu ilkelerin doğuş ve gelişimi.

III. YARIYIL

T.O.İ 201 MESLEKİ YABANCI DİL II	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	2	3	2

A. OTEL HİZMETLERİ HAKKINDA BİLGİ VERME

1. Rezervasyon işlemleri
2. Giriş işlemleri
3. Çıkış işlemleri
4. Yiyecek-içecek işlemleri
5. Kat hizmetleri işlemleri

B. DESTEK HİZMETLERİ HAKKINDA BİLGİ VERME

1. Animasyon hizmetleri
2. Transfer hizmetleri
3. Sağlık hizmetleri
4. Sağlık kulübü hizmetleri

T.O.İ 203 KONUK GİRİŞ-ÇIKIŞ İŞLEMLERİ	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	0	2	3

- KONUK GİRİŞ ÖNCESİ HAZIRLIKLARI

1. Gelecek konuklar listesi (arrival list) hazırlama
2. Münferit konukların oda blokajı
3. Konuk sicil kartı (history card) tanımı
4. Talep ettiği oda tipi
5. Odada bulunması istenilen ekstralar
6. Konuğun ödeme şekli
 - a. Peşin
 - b. Limitli
 - c. Kredi Kartı
 - d. Seyahat çeki
 - e. Voucher

B- GRUPLARIN GİRİŞİNDEN ÖNCE YAPILAN HAZIRLIKLAR

1. Oda dağılım listesinin işletmeye ulaşması
2. İstenen ön ödemenin takibinin yapılması
3. Grup memorandum (iç yazışma) hazırlanması
4. Grup zarfının hazırlanması

C- ÖZEL KONUKLARIN GİRİŞİNDEN ÖNCE YAPILAN HAZIRLIKLAR

1. Oda seçimi
2. Özel oda hazırlığı ve ilgili departmanlara bilgi verme
 - a. VIP (çok önemli konuk)
 - b. Balayı odaları
 - c. Engelli konuk
 - d. Hasta konuk odası (astım, sedef, vb.)

T.O.İ 205 YÖNETİM VE ORGANİZASYON	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	3	0	2	2

Yönetimle İlgili Temel Kavramlar, Yönetim Teorisinin Gelişimi, Yönetim Fonksiyonları, Organizasyonların Kuruluş ve Şekli ve Yönetim Uygulamalarıyla İlgili Çeşitli Yaklaşım Biçimlerinin İncelenmesi

T.O.İ 207 KAT HİZMETLERİNDE TEMİZLİK İŞLEMLERİ	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	0	2	3

A.KİŞİSEL HAZIRLIK

1. Vücut temizliği
 - a. Duş almak
 - b. İşe uygun saç bakımı
2. El-ayak bakımı
3. Ağız, diş bakımı ve sağlığı
4. Cilt bakımı (makyaj ve tıraş)
5. Mikroorganizmalar
6. Üniforma temizliği

B. HİJYEN ve SANİTASYON

1. Hijyen ve sanitasyonun önemi ve ilgili tanımlar
2. Hijyen ve sanitasyon kuralları
3. Departmanda hijyen kuralları

C.DEZENFEKTANLAR

1. Tanımı ve önemi
2. Çeşitleri
 - a. Suların dezenfektanı
 - b. Havuz dezenfektanı
 - c. Binanın dezenfektanı
 - d. Bahçe ve çevrenin dezenfektanı
 - e. Depoların dezenfektanı
 - f. Spa merkezlerinin dezenfektanı

T.O.İ 209 TURİZM MEVZUATI	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	0	2	2

KONUK İSTEK-ŞİKÂyet FORMLARI

1. Formlar
 - a. Konuk Şikâyet Formları
 - b. Konuk İstek Formları
 - c. Konuk Anketleri
 - d. Yüzde Hesaplamaları

2. Raporlama Teknikleri
3. Turizm Yatırım, İşletme ve Kuruluşlarının Denetimi Hakkında Yönetmelik

B. POLİS DEFTERİ

1. Polis Defterine Kayıt
 - a. Manuel Kayıt
 - b. Otomasyon Programında Kayıt
 - c. Kontrol
2. Kimlik Bildirme Kanunu
3. Kimlik Türleri

C. DENETİM

1. Denetleme Defteri
2. Denetleme Elemanları
3. Defter Onay İşlemleri
4. Denetim Sonrası İşlemler

T.O.İ 211 İLETİŞİM	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	0	2	2

A İLETİŞİM

- 1 İletişim kavramı
 - a) Tanım
 - b) İletişim süreci ve çeşitleri
 - c) İletişim öğeleri ve özellikleri
 - d) İletişim engelleri
2. Sözlü iletişim
 - a) Sözlü iletişim teknikleri
 - b) Sözlü iletişim kuralları
 - c) Sözlü iletişimde kullanılan araçlar
 - * Yüzyüze iletişim
 - * Telefonla İletişim
 - * Görüntülü ve sesli iletişim
3. Etkili konuşma
 - a) Ses tonlama, vurgulama
 - b)Dili düzgün kullanma

B. YAZILI İLETİŞİM

1. Tanımı
2. Yazılı iletişim teknikleri
3. Yazılı İletişim kuralları
4. Yazılı iletişimde kullanılan araçlar
 - a) Rapor, rapor hazırlama teknikleri
 - b) E-postayla İletişim
 - c) Örgüt içi ağ ile iletişim
 - d) Faks ile iletişim
 - e) Örgüt içi formlarla iletişim
5. Yazı Dilimi düzgün kullanma

C. SÖZSÜZ İLETİŞİM

1. Beden dili ve etkileri
 - a) Baş hareketlerinin anlamları
 - b) Göz teması ve önemi
 - c) Jest ve mimikler
 - d) Duruş
 - e) Mesafe kullanımı
 - f) Oturuş
 - g) Eller
 - h) Ayaklar
2. Giyim kuşam (simgesel iletişim)
3. Kişisel İmaj

T.O.İ 213 YİYECEK İÇECEK SERVİSİ I	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	4	2	5	7

A . RESTAURANT SALONLARINI DÜZENLENMESİ

1. Restaurant çeşitleri ve özellikleri
2. Fiziki yapısını düzenlenmesi
 - a.Zemin
 - b.Duvar
 - c.Tavan
 - d.Aydınlatma/Işıklılandırma
 - e.Havalandırma
 - f.Giriş ve çıkışların belirlenmesi
3. Möblelerin seçimi ve düzenlenmesi
 - a. Masa ve sandelyeler
 - b.Dolap ve servanlar
 - c. Paravanlar
 - d. Çocuk ve engelli araçları
 - e.Dekor malzemeleri
- 4.Restaurant düzenlemede dikkat edilecek noktalar

B . BAR SERVİS ALANLARININ DÜZENLENMESİ

1. Bar çeşitleri ve özellikleri
2. Fiziki yapılarının düzenlenmesi
 - a.Zemin
 - b.Duvar
 - c.Tavan
 - d.Aydınlatma/Işıklılandırma
 - e.Havalandırma
 - f.Giriş ve çıkışların belirlenmesi
3. Möblelerin seçimi ve düzenlenmesi
 - a. Masa ve sandelyeler
 - b.Dolap,servanlar, bankolar
 - c. Paravanlar
 - d. Engelli araçları
- 4.Barları düzenlemede dikkat edilecek noktalar

C. ZİYAFET VE KONFERANS SALONLARININ DÜZENLENMESİ

1. Ziyafet ve konferans salonlarının çeşitleri ve özellikleri
2. Fiziki yapılarının düzenlenmesi
 - a.Zemin
 - b.Duvar
 - c.Tavan
 - d.Aydınlatma/Işıklılandırma
 - e.Havalandırma
 - f. Ses düzeni
 - g. Teknik donanımlar
 - h. Giriş ve çıkışların belirlenmesi
3. Möblelerin seçimi ve düzenlenmesi
 - a. Masa ve sandelyeler
 - b.Dolap ve servanlar
 - c. Paravanlar
 - d.Engelli araçları
 - e.Dekor malzemeleri
4. Ziyafet ve konferans salonlarının düzenlenmesinde dikkat edilecek noktalar

D . ODA SERVİSİ OFİSİNİN DÜZENLENMESİ

1. Oda servisinin özellikleri
2. Oda servisinin bölümleri
3. Oda servisinin düzenlenmesi
4. Oda servisinin düzenlenmesinde dikkat edilecek noktalar

E . TEKNİK DONANIMLARIN KONTROLÜ

1. Salonlarda kullanılan teknik donanımlar
2. Teknik donanımlarla ilgili servislerle işbirliği
 - a. Teknik donanımları kullanan servisler
 - b. Arızalan donanımların tespiti
 - c. Arızaların servislere bildirimini
 - b. Onarımların geri bildirimini

T.O.İ 215 İŞLETME YÖNETİMİ I	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	1	2,5	4

A. MİKROEKONOMİ

1. Ekonomik sistemler
2. Arz ve talep
3. Piyasa ve piyasa çeşitleri, piyasa müdahaleleri
4. Üretim maliyeti
5. Tüketici ve üretici

B. MAKROEKONOMİ

1. Milli gelir
2. İstihdam – işsizlik
3. Gelir dağılımı
4. Dış ticaret
5. Ödemeler dengesi
6. Kalkınma – büyüme
7. Para- banka

T.O.İ 217 TURİZM PAZARLAMASI	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	1	2	2

Pazarlamanın Tanımı İşlevleri, Turizm Hizmetlerinin Özellikleri, Turizm Pazarlama Araştırması, Turistik Tüketici Davranışı, Hedef Pazarın Seçimi ve Pazar Bölümlendirme, Turistik Ürün Kararları, Turistik Fiyatlandırma Kararları, Turizm Sektöründe Yer Alan Dağıtım Kurumları, Turistik Tutundurma Kararları ve İnternette Pazarlama

T.O.İ 219 TURİZM COĞRAFYASI II	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	0	2	3

A. İç Anadolu Bölgesi Turizm Coğrafyası

- 1-Bölgenin Coğrafi Özellikleri
 - a. İklimi
 - b. Ulaşımı

2-Bölgenin Bölümleri

- a. Ankara Bölümü
- b. Kapadokya Bölümü
- c. Doğu İç Anadolu Bölümü

B. İç Anadolu Bölgesinin tarihi ve doğal güzellikleri

1. Tarihi Güzellikleri
2. Doğal Güzellikleri

3. İç Anadolu Bölgesinin Türkiye Turizmindeki Yeri ve Önemi

IV. YARIYIL

T.O.İ 202 ÖN BÜRODA ODA İŞLEMLERİ	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	0	2	3

A. HOUSEKEEPER RAPORU İLE ODA KONTROLÜ YAPMA

1. Housekeeper raporları
 - a. Uyuşmazlık
 - b. Arızalı odalar (Out of order)
 - c. Geceyi dışarıda geçiren konuk (sleep out)
 - d. Diğer raporlar

2. Housekeeper raporu ve room rack in karşılaştırılması
3. Değerlendirme ve bilgi verme
 - a. Raporları okeyleme
 - b. Uyuşmazlık raporunu kat hizmetlerine bildirme
 - c. Uyuşmazlık raporunu muhasebeye bildirme

B. VIP KONUK

1. VIP
 - a. Tanımı
 - b. Özellikleri
 - c. Çeşitleri
2. VIP konukları karşılama kuralları
3. VIP oda blokajı
4. VIP talimatını (memorandum) yayınlama
5. VIP odalarının kontrolünü sağlama
 - a. Ön büro müdürüne kontrol ettirme
 - b. Kat hizmetleri yöneticisine kontrol ettirme

C. KONUK TALEPLERİNİ YERİNE GETİRME

1. Konuk talepleri
 - a. Erken çıkış
 - b. Geç çıkış
 - c. İlave yatak
 - d. Ulaşım ve diğerleri
2. Konukların taleplerinin yerine getirilip getirilmediğini kontrol etme

D. LİMİTLERİ BELİRLEME

1. Limit kavramı
 - a. Tanımı
 - b. Çeşitleri
 - i. Münferit için
 - ii. Acenta için
 - iii. Şirket için
2. Harcama raporları
3. Tahsilât Yapma
 - a. Nakit
 - b. Kredili
 - c. Seyahat çeki ile
 - d. Kredi kartıyla
 - e. Diğer yöntemler ile

E. SORUNLARIN TESBİTİ

1. Konuk folyolarındaki sorunların tespiti
 - a. Günlük kontroller ile
 - b. Konuk şikayetleri ile
2. Sorunlu konuk folyoları
 - a. Hesap yanlışlıkları
 - b. Oda numarasının yanlış yazılması
 - c. Adisyon yanlışlıkları
 - d. Oda fiyatının yanlış girilmesi
 - e. Diğer sorunlar
3. Sorunlar ile ilgili raporlama
4. Konuk folyolarındaki sorunları düzeltmek

T.O.İ 204 GENEL MUHASEBE	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	3	0	2	2

Muhasebenin tanımı, amaçları, ilgili olduğu bilim dalları, muhasebe ilkeleri, bilanço gelir ve tablosu, tek düzen hesap planına göre hesapların işleyişi, Dönen varlık hesapları, duran varlık hesapları, kısa vadeli yabancı kaynaklar hesapları, uzun vadeli yabancı kaynaklar hesapları, öz kaynaklar hesapları, gelir hesapları.

T.O.İ 206 İŞ HUKUKU	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	0	2	2

İş hukukunun konusu, nitelikleri, iş hukukunun kaynakları, iş hukukunun temel kavramları, hizmet akdi ve türleri, hizmet akdinin yapılması, işçi-işveren hak ve borçları, ücretli tatiller, işçi ve işveren ilişkileri, toplu iş sözleşmelerinin özellikleri, toplu iş sözleşmelerinin yapılması, toplu iş uyuşmazlığı, bu uyuşmazlıkların çözümü, grev ve lokavt kavramı.

T.O.İ 208 KAT KONTROLÜ	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS

	2	0	2	3
--	---	---	---	---

A. ODA KONTROLÜ

1. Konuk odasına giriş kuralı
 - a. Kapıyı çalma
 - b. Kendini tanıma
2. Kayıp ve bulunmuş eşya prosedürü
 - a. Amacı
 - b. Kapsamı
 - c. Standartları
3. Odada kullanılan malzemeler
 - a. Tanımı
 - b. Çeşitleri
 - c. Özellikleri
4. Arıza talep formu
5. Oda temizliğinde kontrol edilecek alanlar
 - a. Odada bulunan malzemelerin ve donanımların temizlik kontrolü
 - b. Duvar temizliği kontrolü
 - c. Cam temizliği kontrolü
 - d. Balkon temizliği kontrolü
 - e. Zemin temizliği kontrolü
 - f. Isıtma-soğutma aracının temizlik kontrolü
6. Kat malzemeleri
 - a. Tanımı
 - b. Çeşitleri
 - c. Özellikleri
7. Kontrol listesi

B. BANYO KONTROLÜ

1. Arıza kontrolü
 - a. Su tesisatı
 - b. Havalandırma
 - c. Elektrik tesisatı
 - d. Zemin ve yüzey kontrolü
2. Banyo temizliği
 - a. Tanımı
 - b. Önemi
 - c. Kullanılan temizlik araç gereçler
 - d. Temizlik yöntemleri
3. Banyo temizliğinde kontrol edilecek alanlar
 - a. Çöp kovası
 - b. Duş teknesi
 - c. Duş perdesi
 - d. Klozet
 - e. Lavabo
 - f. Tezgâh
 - g. Ayna
 - h. Musluk aksamları
 - i. Duvar
 - j. Zemin
 - k. Kapı
4. Malzeme kontrolü
 - a. Buklet malzemeleri
 - b. Havlu
 - c. Bornoz
 - d. Tuvalet kağıdı

T.O.İ 210 ZİYAFET SERVİSİ YÖNETİMİ	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	4	1	4,5	6

A. ZİYAFET MENÜSÜ

1. Menü önemi
2. Menü Çeşitleri
 - a. Kokteyl menüsü
 - b. Yiyecek ve içecek menüleri

B. TALEPLERİ KABUL ETME

1. Taleplerin önemi
2. Talep çeşitleri
 - a. Müzik
 - b. Görsel show
 - c. Yanışmalar
 - ç. Ödüllü çekilişler
3. Taleplerin fiyatlandırılması ve ödeme

C. ZİYAFET SÖZLEŞMESİ

1. Ziyafet sözleşmesinin önemi

2. Ziyafet sözleşmesinin içeriği
3. Ücretlendirme ve ödeme şekilleri

D. SUNUM HAZIRLAMA

1. Sunumun önemi ve özellikleri
2. Sunum çeşitleri
 - a. Masa düzeni ve dekorasyon
 - b. Menü
 - c. Müzik eğlence aktiviteleri
3. Sunumları dosyalama

E. ÜCRET TAHSİLİ

1. Ücret tahsilinin önemi
2. Hizmetleri fiyatlandırma
3. Ödeme planını düzenleme
 - a. Personel ödemeleri
 - b. Sanatçı ve animasyon ekibi ödemeleri
 - c. Servis aracı ödemeleri
 - d. Organizasyon yeri ödemeleri
 - e. Ekstra çıkabilecek ödemeler

T.O.İ 212 TUR OPERATÖRLÜĞÜ VE SEYEHAT ACENTECİLİĞİ	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	0	2	2

A. Tur operatörü ve paket tur

- 1-Tur Operatörü
 - a. Tanımı
 - b. Tur operatörlüğü ile seyahat acentesi arasındaki farklar
 - c. Tur Operatörünün Fonksiyonları
 - d. Tur Operatörünün sınıflandırılması
 - e. Uluslar arası tur operatörleri
 - f. Tur Operatörlüğündeki gelişmeler
- 2-Paket Tur
 - a. Tur kavramı
 - b. Paket tur ve tanımı
 - c. Paket turların özellikleri
 - d. Paket turların Tercih Nedenleri:
 - Tüketici Açısından
 - Tur Operatörü Açısından
 - Diğer İşletmeler Açısından
 - e. Paket Turun Sınıflandırılması
 - Taşıma Aracına Göre
 - Ekonomik Olmasına Göre
 - Hareket Noktasının Uzaklığına Göre
 - Uçakla Yapılan Sivil Havacılık Komisyonunun Sınırlarına Göre
 - Seyahat-Konaklama Şekline Göre
 - İsteğe Bağlı Durumlara Göre
 - f. Paket Tur Tüketici Sorunları
 - g. Seyahat Esnasında Tüketici Hakları-Frankfurter Tabelası

3. Paket Tur Üretim Aşaması

- a. Piyasa araştırması
- b. Müşteri Analizleri
- c. Önceki Programların Analizleri
- d. Gidilecek Yer Seçimi
- e. Ulaştırma-Taşıma Aracının Seçimi
- f. Konaklama Hizmetlerinin Seçimi
- g. 7 -Tur Programının Belirlenmesi

4. Paket tur Pazarlama Aşaması

- a. Paket turun fiyatının belirlenmesi
- b. Paket Turun ve Broşürün Ortaya Çıkışı
- c. Paket Turun, Bir Turistik Ürün Olarak Piyasaya Sürülmesi
5. Paket Tur Satış ve Yönetim Aşaması
 - a. Paket turun satışını gerçekleştirmek
 - b. Seyahat faaliyetleri arasında ilişki sağlamak

B. Paket Tur tüketim Aşaması ve Tur operatörü-Karşılıyıcı Acente-Otel anlaşmaları

1. Tur Operatörü-Otel İlişkisi
2. Karşılıklı Görüşmeler
3. Anlaşmalar, Sözleşmeler
 - a. Bireysel Müşteriler
 - b. Grup Müşterileri
 - Geçici Gruplar
 - Devamlı Gruplar
 - c. Kontenjan Kontratu
 - Tamamen Garanti Edilen Kontenjanlar
 - Kısmen Garanti Edilen Kontenjanlar

- Garantisiz Kontenjanlar
 - İsteğe Bağlı Rezervasyonlar
 - Serbest Satış Kontenjanı
 - Blok Rezervasyon
 - Blok Satın Alma
4. Anlaşma Geçerlilik Süreleri
 5. Fiyatlar ve Sunulan Hizmet Çeşitleri
 6. İşletmenin Kazanç-Kar Şekli
 7. Ödeme Koşulları
 - a. Garantiler
 - b. Ödeme Süreleri
 - c. Ödeme Şekilleri
 8. İptal Koşulları
 9. Müşteri Listesi Gönderme Süresi
 10. Hukuki Sorunlar
 - Rezervasyonu olduğu halde gelmeyen müşteri (No-Show)
 - Fazla rezervasyon- Overbooking
 11. Tur Operatörü –Karşılıklı Acente-Otel İşbirliğinin Yararları

T.O.İ 214 İŞLETME YÖNETİMİ II	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	2	1	2,5	5

A. PLANLAMA KAVRAMI

1. İşletme yönetimi ile ilgili temel kavramlar
2. Plan türleri
3. Planlamanın önemi
4. Planlama aşamaları
5. Tahminleme teknikleri
6. Planlamanın özellikleri
7. Planlamanın yararları
8. Planlamanın sakıncaları

B. ÖRGÜTLEME

1. Temel kavramlar
 - 1.1 Örgüt ve görev
 - 1.2 Yetki ve yetki devri
 - 1.3 Güç ve Sorumluluk
 - 1.4 Görev
2. Örgütlenme ilkeleri
3. Örgütlenme aşamaları
4. Bölümlere ayırma
5. İnfomal örgüt yapısı
 - 5.1 Liderlik
 - 5.2 İşletme içi gruplar

C. YÖNELTME/YÜRÜTME

1. Talimat kavramı talimatın taşınması gereken özellikler
2. Motivasyon
 - 2.1 Motivasyon teorileri
 - 2.2 Motivasyon araçları
3. Liderlik
 - a. Liderlik türleri
 - 1.1.1 Otokratik liderlik
 - 1.1.2 Demokratik liderlik
 - 1.1.3 Katılımcı liderlik
 - b. Liderlik teorileri/kuramları
 - 3.2.1 Durumsallık
 - 3.2.2 Davranışsal kuramlar
 - 3.2.3 Özellikler kuramları
4. İletişim yöntemleri

D. KOORDİNASYON (EŞGÜDÜMLEME)

1. İşletme fonksiyonları
 - 1.1 Üretim, muhasebe, finansman, insan kaynakları
2. İş-süreç akış şemaları
3. İş yeri ofis ve üretim düzeni
4. Örgüt içi birimler arası ilişkiler
5. Süreç yönetimi
6. Araç gereç kullanımı
7. Zamanlama
8. İletişim
9. Uyumlulaştırma
10. Standartlar (iş, araç gereç, süreç)

E. DENETİM

1. İşlem standartları
2. Denetim standartları
3. Denetim araçları

4. Denetim türleri
 - 4.1 Faaliyet öncesi
 - 4.2 Faaliyet sırasında
 - 4.3 Faaliyet sonrasında
5. İdari denetimler
 - 5.1 Giriş çıkışlar, molalar
6. Düzeltici önlemler
7. Denetim raporu
8. Standart raporlar
9. Yazılım programları

T.O.İ 216 YİYECEK İÇECEK SERVİSİ II	KREDİ			
	T	U	ULUSAL	AKTS
	4	2	5	7

A.KAHVALTI SERVİSİ

1. Kahvaltı servisinin önemi
2. Özelliği
3. Çeşitleri
 - a. Açık büfe kahvaltı
 - b. Kontinental
 - c. İngiliz
 - d. Amerikan
 - e. Viyana usulü
 - f. Türk Usulü v.s
4. Kahvaltı servisi kuver çeşitleri
5. Kahvaltı yiyecek menüleri

B.RESTORANTTAKİ ULUSLAR ARASI SERVİS USÜLLERİ

1. Uluslar arası servis usullerinin önemi
2. Özelliği
3. Çeşitleri
 - a. Fransız
 - b. Rus
 - c. İngiliz
 - d. Amerikan
 - e. Türk Usulü v.s
4. Servis kuver çeşitleri

C.BARDAKİ SERVİS USÜLLERİ

1. Yiyecek servis usullerinin önemi
2. Özelliği
3. Yiyecek Çeşitleri
 - a. Aperatifler
 - b. Meyveler
 - c. Çerezler ve cipsler
4. Servis kuver çeşitleri

D.BANKET SERVİSİ

1. Yiyecek servis usullerinin önemi
2. Özelliği
3. Yiyecek Çeşitleri
 - a. Aperatifler
 - b. Meyveler
 - c. Çerezler ve cipsler
4. Servis kuver çeşitleri