Dersin Adı: Otelcilik Otomasyon Sistemleri	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
	ATO148	Zorunlu	5		1	3
Yüz yüze/Uzaktan:	Yüz Yüze					
Ders Yürütücüsü	Dr. Öğr. Üyesi Nur Neşe ŞAHİN					
Ders Koordinatörü	Dr. Öğr. Üyesi Nur Neşe ŞAHİN					
Dersin Amacı	Bu dersin amacı, öğrencilerin konaklama işletmelerinde kullanılan otomasyon sistemlerini tanımasını, bu sistemlerin temel işleyişini kavramasını ve otel operasyonlarında kullanılan temel otomasyon uygulamalarını etkin bir şekilde kullanabilmeleri için gerekli bilgi ve becerileri kazandırmaktır. Ayrıca öğrencilerin dijitalleşen konaklama sektöründe bilgi teknolojilerinin önemini kavramaları ve teknolojik altyapıyı mesleki süreçlerde etkin biçimde kullanabilecek yeterliliğe ulaşmaları amaçlanmaktadır.					
Dersin Hedefi	Bu dersin sonunda öğrencilerin, konaklama işletmelerinde kullanılan otel otomasyon sistemlerinin temel özelliklerini ve işleyişini açıklayabilmeleri; rezervasyon, ön büro, oda yönetimi, satış, raporlama ve müşteri ilişkileri gibi temel modülleri uygulamalı olarak kullanabilmeleri beklenmektedir. Ayrıca öğrencilerin farklı otomasyon programlarını karşılaştırabilmeleri, otomasyon sistemlerinin işletmelere sağladığı verimlilik ve kontrol avantajlarını değerlendirebilmeleri, dijital veri yönetimi ve operasyonel süreçlerin etkinliğine ilişkin farkındalık geliştirerek teknolojiyi mesleki uygulamalarında bilinçli ve etkin şekilde kullanabilmeleri hedeflenmektedir.					
Dersin İçeriği	Otomasyon sistemlerinin tanınması otomasyon sisteminin temel düzeyde kullanımının gerçekleştirilmesi üzerine uygulamaya ağırlık verilir. Uygulama kısmı anlaşmalı otomasyon programı üzerinden verilir ve değişkenlik gösterebilir. Otelcilik açısından otomasyon sistemlerinin verimliliği, kullanım alanlarına odaklanır.					
Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Konaklama işletmelerinin sınıflandırılmasını, organizasyon yapısını ve ön büro süreçlerini açıklar. 2.Rezervasyon, resepsiyon, danışma, ön kasa ve santral birimlerinin görevlerini otel otomasyon sistemi üzerinden uygular. 3.Misafirin rezervasyondan giriş, konaklama ve çıkış işlemlerine kadar tüm süreci otel otomasyon programı kullanarak yürütür. 4.Ön büro ile kat hizmetleri, muhasebe ve diğer departmanlar arasındaki bilgi akışını ve koordinasyonu otomasyon sistemi üzerinden yönetir. 5.Otel otomasyon sistemlerinde karşılaşılan işlem hataları, misafir şikâyetleri ve kriz durumlarına uygun çözümler geliştirir.					
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Konaklama işletmelerinde kullanılan otel otomasyon sistemleri ile rezervasyon, ön büro, oda yönetimi, müşteri ilişkileri, satış ve raporlama süreçleri hakkında temel bilgi kazanır. **Beceri:** Otel otomasyon sistemlerini temel düzeyde kullanır; rezervasyon, ön büro, oda yönetimi, müşteri ilişkileri, satış ve raporlama işlemlerini dijital ortamda yürütür ve operasyonel verileri yorumlar. **Yetkinlik:** Farklı otel otomasyon programlarını değerlendirebilen, dijital verileri etkin biçimde yönetebilen, operasyonel süreçleri planlayabilen ve konaklama sektörünün teknoloji odaklı çalışma ortamına uyum sağlayabilen mesleki yetkinlik kazanır.					
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, soru-cevap, gösterip yaptırma, uygulamalı öğretim, örnek olay incelemesi ve bilgisayar destekli uygulamalar kullanılarak yürütülür. Öğrencilerin otel otomasyon programı üzerinde bireysel ve grup uygulamaları yapmaları sağlanır. Ders kapsamında gerçek işletme senaryoları üzerinden uygulamalar gerçekleştirilerek teorik bilgilerin mesleki uygulamalarla bütünleştirilmesi hedeflenir.					

Ölçme Değerlendirme	Vize: %20 Uygulama/Pratik: %40 Final: %40 -Alt final %20 -Sınıf içi uygulama %20
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	Kınay, H. (2011). *Fidelio Suite 8*. Murathan Yayınevi. Ve Otel otomasyon sistemi kullanıcı kılavuzları ve eğitim dokümanları. Ders sorumlusu tarafından hazırlanan ders notları ve sunumlar. Konaklama işletmeciliği ve ön büro yönetimi alanındaki güncel akademik kaynaklar. Otel yönetim sistemleri (PMS) eğitim videoları ve uygulama materyalleri. Sektörel raporlar, dijital eğitim içerikleri ve güncel mesleki yayınlar.
Ön koşul dersler ve Koşullar	Ön Büro Hizmetleri ve Bilgisayar Dersini Almış Olması Önerilir. Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ2, PÇ3, PÇ5, PÇ6, PÇ7, PÇ9
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları Ses		
1	**Teorik:** Otomasyon sistemlerini tanıma ve kullanım alanlarını öğrenme **Uygulama:** Otomasyon sistemi üzerinden işlemler					
2	**Teorik:** Otomasyon sistemine giriş **Uygulama:** Otomasyon sistemi üzerinden işlemler					
3	**Teorik:** Kısayolları ve otomasyon sisteminde tanımlı profilleri öğrenme **Uygulama:** Otomasyon sistemi üzerinden işlemler					
4	**Teorik:** Profil bulma ve yeni profil açma, Waiting List, Kara Liste vb. işlemler **Uygulama:** Otomasyon sistemi üzerinden işlemler					
5	**Teorik:** Rezervasyon yapma, mevcut rezervasyonu arama **Uygulama:** Otomasyon sistemi üzerinden işlemler					
6	**Teorik:** Rezervasyon değişikliği, kopyalama, oda ayırma işlemleri, Rezervasyonu iptal etme, geri alma, housekeeping **Uygulama:** Otomasyon sistemi üzerinden işlemler					
7	**Teorik:** C-In İşlemleri ve Pratik **Uygulama:** Otomasyon sistemi üzerinden işlemler					
8	Ara Sınav/Genel Tekrar					
9	**Teorik:** Folio oluşturma, Kasa İşlemleri **Uygulama:** Otomasyon sistemi üzerinden işlemler					
10	**Teorik:** Ödeme girme, ödeme alma hesap kapatma **Uygulama:** Otomasyon sistemi üzerinden işlemler					
11	**Teorik:** Fatura ve Folio İzleme, Raporlama, Exchange ve Kur işlemleri **Uygulama:** Otomasyon sistemi üzerinden işlemler					
12	**Teorik:** C-Out işlemleri ve Pratik **Uygulama:** Otomasyon sistemi üzerinden işlemler					

Dersin Adı: Bilgisayar		Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
		ATO155	Zorunlu	3	2	1	2
Yüz yüze/Uzaktan							
Ders Yürütücüsü		Dr. Öğr. Üyesi Nur Neşe ŞAHİN					
Ders Koordinatörü		Dr. Öğr. Üyesi Nur Neşe ŞAHİN					
Dersin Amacı	Bir dersin amacı, öğrencilerin bilgisayar ve bilişim teknolojilerine ilişkin temel bilgi ve becerileri kazanmalarını, temel ofis yazılımların etkin biçimde kullanabilmelerini ve bilgi teknolojilerini turizm ve otel işletmeciliği alanındaki mesleki uygulamalarda verimli şekilde kullanabilecek yeterliliğe ulaşmalarını sağlamaktır. Ayrıca öğrencilerin dijital okuryazarlık düzeylerini geliştirerek teknolojik gelişmelere uyum sağlayabilmeleri ve teknolojilerini etik ilkeler doğrultusunda bilinçli bir şekilde kullanabilmeleri amaçlanmaktadır.						
Dersin Gün ve Saati							
Ders Görüşme Gün ve Saatleri		Web sitesinde ilan edilir.					
İletişim Bilgileri		nur.sahin@yalova.edu.tr					
Dersin Hedefi		Bu dersin sonunda öğrencilerin bilgisayar donanımı, yazılım, işletim sistemleri ve bilişim teknolojilerine ilişkin temel kavramları açıklayabilmeleri; kelime işlemci, elektronik tablo ve sunum programlarını etkin şekilde kullanabilmeleri; internet ve çevrim içi bilgi kaynaklarından güvenli ve verimli biçimde yararlanabilmeleri; bilişim güvenliği ve etik ilkeler konusunda farkındalık kazanmaları beklenmektedir. Ayrıca öğrencilerin edindikleri bilgisayar becerilerini turizm ve otel işletmeciliği alanındaki mesleki süreçlerde kullanabilmeleri, teknolojik gelişmelere uyum sağlayabilmeleri ve sektörün ihtiyaç duyduğu temel dijital yeterliliklere sahip olmaları hedeflenmektedir.						
Dersin İçeriği		Bu derste bilgisayar donanımı ve yazılımına ilişkin temel kavramlar, işletim sistemlerinin kullanımı, dosya ve klasör yönetimi, kelime işlemci, elektronik tablo ve sunum hazırlama programlarının temel ve uygulamalı kullanımı ele alınmaktadır. Ayrıca internet teknolojileri, çevrim içi bilgi kaynaklarının etkin kullanımı, elektronik iletişim araçları, bulut tabanlı uygulamalar, bilişim güvenliği, kişisel verilerin korunması, dijital etik ve bilgi teknolojilerinin turizm ve otel işletmeciliği alanındaki kullanımına yönelik uygulamalar işlenmektedir. Ders kapsamında öğrencilerin temel bilgisayar becerilerini mesleki uygulamalara aktarabilecek düzeyde uygulamalı çalışmalar gerçekleştirmeleri hedeflenmektedir.						
Dersin Öğrenim Çıktıları		1.Bilgisayarın temel donanım ve yazılım bileşenlerini açıklar. 2.İşletim sistemlerinin temel özelliklerini tanır ve Windows işletim sistemini etkin bir şekilde kullanır. 3.Microsoft Office programlarını (Word, Excel ve PowerPoint) temel ve orta düzeyde kullanarak belge, tablo ve sunum hazırlar. 4.İnternet teknolojilerini, e-posta uygulamalarını ve çevrimiçi bilgi kaynaklarını etkili ve güvenli biçimde kullanır. 5.Mesleki alanında kullanılan temel bilgisayar uygulamaları ve paket programları kullanabilecek düzeyde bilgi ve beceri kazanır.						
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)		**Bilgi:** Bilgisayar ve bilişim teknolojilerinin temel kavramları, ofis yazılımları, internet tabanlı bilgi kaynakları, bilişim güvenliği ve dijital etik hakkında temel bilgi kazanır. **Beceri:** Ofis yazılımlarını kullanır; dijital ortamda belge hazırlar, verileri düzenler, sunum oluşturur, internet tabanlı bilgi kaynaklarından yararlanır ve bilişim teknolojilerini turizm ve otel işletmeciliğine ilişkin mesleki süreçlerde etkin biçimde kullanır. **Yetkinlik:** Bilişim güvenliği ve dijital etik ilkelerine uygun hareket edebilen, teknolojik gelişmeleri takip ederek mesleki uygulamalarına uyarlayabilen ve dijital çalışma ortamlarına uyum sağlayabilen temel mesleki yetkinlik kazanır.						
Öğretim yöntem ve teknikleri		Ders; anlatım, soru-cevap, gösterip yaptırma, bilgisayar laboratuvarında uygulama, örnek olay incelemesi, bireysel ve grup çalışmaları ile yürütülmektedir. Teorik bilgiler uygulamalı çalışmalarla desteklenerek öğrencilerin bilgisayar becerilerini geliştirmeleri ve mesleki uygulamalara aktarabilmeleri hedeflenmektedir.						
Ölçme Değerlendirme		Vize %40						
13	**Teorik:** Gün sonu İşlemleri, geçmişe dönük müşteri profilleri, muhtemel senaryolar üzerine pratik **Uygulama:** Otomasyon sistemi üzerinden işlemler						
14	**Teorik:** Muhtemel senaryolar üzerinden rezervasyon ve profil giriş çıkış işlemlerini yapabilme. Raporlayabilme. Programdan çıkış. **Uygulama**: Otomasyon sistemi üzerinden işlemler						

	-Vize Yazılı Sınav: %40 -Vize Uygulama/Pratik: %60 Final %60 -Final Yazılı Sınav: %40 -Final Uygulama/Pratik: %60
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	Ders sorumlusu tarafından hazırlanan ders notları ve uygulama dokümanları. Bilgisayar ve bilişim teknolojileri alanındaki güncel temel kaynaklar. Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint) veya eşdeğer ofis yazılımlarına ait kullanıcı kılavuzları. Çevrim içi eğitim materyalleri, uygulama videoları ve dijital öğrenme platformları. Güncel bilişim teknolojileri ve dijital güvenlik konularına ilişkin akademik ve sektörel yayınlar. Anadolu Üniversitesi. (2020). *Temel bilgi teknolojileri I*. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını.
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	Doğrudan PÇ7 ve sonrasında PÇ8, PÇ11, PÇ12 ile ilişkilidir.
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları Ses		
1	**Teorik:** Bilgisayar ve Bilişim Teknolojilerine Giriş Bilgisayarın temel kavramları, bilişim teknolojilerinin gelişimi, bilgisayarın kullanım alanları, turizm ve otel işletmeciliğinde bilişim teknolojilerinin önemi **Uygulama:** İlgili konunun bilgisayar üzerinde pratiği					
2	**Teorik:** Bilgisayar Donanımı ve Yazılım Temelleri Bilgisayar donanım birimleri, giriş ve çıkış birimleri, işlemci, bellek, depolama birimleri, yazılım türleri ve işletim sistemi kavramı **Uygulama:** İlgili konunun bilgisayar üzerinde pratiği					
3	**Teorik:** İşletim Sistemi Kullanımı İşletim sistemi temel işlemleri, masaüstü kullanımı, dosya ve klasör yönetimi, sistem ayarları ve temel bilgisayar kullanımı **Uygulama:** İlgili konunun bilgisayar üzerinde pratiği					
4	**Teorik:** Kelime İşlemci Programları Kelime işlemci programlarının tanıtımı, belge oluşturma, metin biçimlendirme, tablo ve görsel ekleme, rapor ve doküman hazırlama uygulamaları **Uygulama**: İlgili konunun bilgisayar üzerinde pratiği					
5	**Teorik:** Elektronik Tablo Programları Elektronik tablo programlarının temel kullanımı, veri girişi, hücre işlemleri, tablo oluşturma, temel formüller, fonksiyonlar ve grafik hazırlama **Uygulama:** İlgili konunun bilgisayar üzerinde pratiği					
6	**Teorik:** Bilişim Güvenliği Bilgi güvenliği kavramları, güvenli internet kullanımı, şifre güvenliği, zararlı yazılımlar, kişisel verilerin korunması **Uygulama:** İlgili konunun bilgisayar üzerinde pratiği					
7	**Teorik:** İnternet Teknolojileri ve Dijital Araçlar İnternet kullanımı, arama motorları, çevrim içi bilgi kaynakları, e-posta kullanımı, bulut teknolojileri ve dijital iletişim araçları, Dijital Etik ve Teknolojinin Toplumsal Etkileri **Uygulama:** İlgili konunun bilgisayar üzerinde pratiği					

8	Ara Sınav Ara sınav uygulaması ve değerlendirme	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
9	**Teorik:** Bilişim etiği, dijital vatandaşlık, telif hakları, teknolojinin birey ve toplum üzerindeki etkileri **Uygulama:** İlgili konunun bilgisayar üzerinde pratiği	ATO145	Zorunlu	3	3	3	0
10	**Teorik:** Sunum Hazırlama Teknikleri Sunum programlarının kullanımı, slayt oluşturma, tasarım ilkeleri, görsel ve tablo ekleme, etkili sunum hazırlama yöntemleri **Uygulama:** İlgili konunun bilgisayar üzerinde pratiği						
11	**Teorik:** Sunum Hazırlama Teknikleri Sunum programlarının kullanımı, slayt oluşturma, tasarım ilkeleri, görsel ve tablo ekleme, etkili sunum hazırlama yöntemleri **Uygulama:** İlgili konunun bilgisayar üzerinde pratiği						
12	**Teorik:** Yapay zeka uygulamaları ve bilgilendirme **Uygulama:** İlgili konunun bilgisayar üzerinde pratiği						
13	Uygulama ve Pratik						
14	Uygulama ve Pratik						
Dersin Gün ve Saati							
Ders Görüşme Gün ve Saatleri							
İletişim Bilgileri							

Yüz yüze / Uzaktan	Yüz Yüze
Ders Yürütücüsü	Dr. Öğr. Üyesi Nur Neşe ŞAHİN
Ders Koordinatörü	Dr. Öğr. Üyesi Nur Neşe ŞAHİN
Dersin Amacı	Bu dersin amacı, öğrencilerin konaklama işletmelerinde önbüro departmanının organizasyon yapısını, alt birimlerinin işleyişini ve görevlerini kavramalarını sağlamaktır. Ders kapsamında rezervasyon, resepsiyon, danışma, santral ve ön kasa süreçleri uygulamalı olarak ele alınarak öğrencilerin önbüro operasyonlarını yönetebilme becerisi kazanmaları hedeflenmektedir. Ayrıca önbüroda kullanılan donanım, formlar ve otomasyon sistemleri tanıtılarak öğrencilerin modern konaklama işletmeciliği anlayışına sahip olmaları; konaklama ve oda tipleri, sektörel terminoloji, departmanlar arası koordinasyon, doluluk, satış artırma teknikleri, kriz yönetimi ve müşteri memnuniyeti konularında mesleki bilgi ve becerilerini geliştirmeleri amaçlanmaktadır.
Dersin Hedefleri	Bu dersin sonunda öğrencilerin konaklama işletmelerinin yapısını ve önbüro departmanının temel işleyişini açıklayabilmeleri; rezervasyon alma, misafir karşılama, kayıt işlemleri, bilgi verme, ön kasa işlemleri ve çıkış süreçlerini uygulayabilmeleri beklenmektedir. Öğrencilerin önbüroda kullanılan belge, form, donanım ve otomasyon sistemlerini tanıyabilmeleri; oda ve konaklama türlerine ilişkin terminolojiye hâkim olmaları; departmanlar arası iletişim ve koordinasyon süreçlerini değerlendirebilmeleri hedeflenmektedir. Ayrıca öğrencilerin doluluk, satış geliştirme tekniklerini uygulayabilme, olası kriz ve problem durumlarına çözüm üretebilme ve müşteri memnuniyetini sağlayacak hizmet anlayışı geliştirebilmeleri amaçlanmaktadır.
Dersin İçeriği	Bu ders kapsamında öncelikle konaklama işletmelerinin sınıflandırılması, kuruluş yeri seçimi ve temel işletme yapıları ele alınmaktadır. Ardından önbüro departmanının organizasyonu, görevleri ve alt birimleri olan rezervasyon, resepsiyon, danışma, santral ve ön kasa bölümlerinin işleyiş süreçleri incelenmektedir. Ders kapsamında önbüroda kullanılan donanımlar, formlar, belgeler ve otomasyon sistemleri tanıtılmakta; konaklama ve oda tipleri ile sektörel terminolojiye ilişkin bilgiler verilmektedir. Ayrıca departmanlar arası ilişkiler ve koordinasyon, yönetim fonksiyonları, satış artırma yöntemleri, müşteri ilişkileri, kriz yönetimi ve örnek olay analizleri ele alınmaktadır. Uygulamalı çalışma ve örnek senaryolar aracılığıyla öğrencilerin teorik bilgilerini mesleki uygulamalarla bütünleştirmeleri sağlanmaktadır.
Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Konaklama işletmelerinin sınıflandırılmasını, organizasyon yapısını ve ön büro departmanının işletme içindeki yerini açıklar. 2.Rezervasyon, resepsiyon, danışma, ön kasa ve santral birimlerinin görev, yetki ve sorumluluklarını açıklar. 3.Misafirin rezervasyondan giriş, konaklama ve çıkış işlemlerine kadar olan ön büro süreçlerini analiz eder ve uygular. 4.Ön büro departmanının kat hizmetleri, muhasebe, satış-pazarlama ve diğer departmanlarla koordinasyonunu, evrak akışını ve iletişim süreçlerini değerlendirir. 5.Ön büro faaliyetlerinde karşılaşılabilecek misafir şikâyetleri, operasyonel aksaklıklar ve kriz durumlarını analiz ederek uygun çözüm önerileri geliştirir.
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Konaklama işletmelerinde önbüro departmanının işleyişi, organizasyon yapısı ve operasyon süreçleri ile rezervasyon, resepsiyon, danışma, ön kasa ve santral işlemleri hakkında temel bilgi kazanır. **Beceri:** Misafir kabulü, kayıt, bilgilendirme, ödeme ve çıkış işlemlerini yürütür; önbüroda kullanılan form, donanım ve otomasyon sistemlerini mesleki süreçlerde kullanır ve departmanlar arası koordinasyonu sağlar.

Web sitesinde ilan edilmiştir.

nur.sahin@yalova.edu.tr

	Yetkinlik: Müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik uygulamalar geliştirebilen, problem ve kriz durumlarına çözüm üretebilen, teknolojik araçları etkin kullanabilen ve önbüro operasyonlarını hizmet kalitesi doğrultusunda yönetebilen mesleki yetkinlik kazanır.
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, soru-cevap, tartışma, örnek olay incelemesi, gösterip yaptırma, uygulamalı çalışmalar ve grup etkinlikleri yöntemleri kullanılarak yürütülmektedir. Ön büro süreçlerinin anlaşılması amacıyla rezervasyon, giriş-çıkış işlemleri, müşteri ilişkileri, kriz yönetimi ve departmanlar arası koordinasyona yönelik örnek uygulamalar gerçekleştirilmektedir. Teorik bilgiler, sektörel örnekler ve uygulama çalışmalarıyla desteklenerek öğrencilerin mesleki becerilerinin geliştirilmesi hedeflenmektedir.
Ölçme Değerlendirme	Vize Sınavı: %40 Quiz: %20 Yazılı Vize: %20 Final Sınavı: %40
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	Önbüro hizmetleri, konaklama işletmeciliği ve ön büro yönetimi alanındaki güncel ders kitapları. Ders sorumlusu tarafından hazırlanan ders notları ve sunum materyalleri. Otel işletmelerinde kullanılan önbüro formları, dokümanlar ve uygulama örnekleri. Otel otomasyon sistemlerine ilişkin kullanıcı dokümanları ve eğitim materyalleri. Sektörel yayınlar, akademik makaleler ve görsel eğitim materyalleri. Kozak, M. A. (Ed.). (2018). *Ön büro yönetimi*. Detay Yayıncılık. Sarışık, M., & Özbay, G. (2015). *Konaklama işletmelerinde ön büro yönetimi*. Detay Yayıncılık.
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ2, PÇ3, PÇ5, PÇ6, PÇ9 ve PÇ1, PÇ10, PÇ11
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları Ses		
1	Önbüro Departmanına Giriş ve Konaklama İşletmelerindeki Önemi Önbüro departmanının konaklama işletmelerindeki yeri ve önemi, temel görevleri, hizmet sürecindeki rolü, organizasyon yapısı ve misafir deneyimine katkısı					
2	Rezervasyon İşlemleri ve Süreci Rezervasyon kavramı, rezervasyon kanalları, bireysel ve grup rezervasyonları, rezervasyon alma, değişiklik, iptal, no-show ve özel taleplerin yönetimi					
3	Resepsiyon İşlemleri ve Misafir Kabul Süreci Resepsiyon bölümünün görevleri, misafir karşılama, check-in işlemleri, kayıt süreçleri, oda teslimi, konaklama sürecindeki resepsiyon hizmetleri ve check-out işlemleri					
4	Danışma (Concierge) Hizmetleri ve Misafir Destek Süreçleri Danışma hizmetlerinin kapsamı, misafir taleplerinin karşılanması, bilgi sağlama, ulaşım ve organizasyon desteği, özel hizmetlerin planlanması					
5	Ön Kasa İşlemleri ve Hesap Yönetimi Ön kasa görevleri, misafir hesaplarının takibi, ödeme yöntemleri, folyo işlemleri, ekstra harcamaların kaydedilmesi, hesap kontrolü ve çıkış işlemleri					
6	Santral Hizmetleri ve Otel İçi İletişim Süreçleri Santral bölümünün görevleri, telefon					

Dersin Adı: Turizm Sosyolojisi		Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
7	Önbüro ve Otelcilik Terminolojisi	ATO287	Seçmeli	3	2	2	0
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz Yüze						
Ders Yürütücüsü	Dr. Öğr. Üyesi Nur Neşe ŞAHİN						
Ders Koordinatörü	Dr. Öğr. Üyesi Nur Neşe ŞAHİN						
Dersin Amacı	Bu dersin amacı, öğrencilerin sosyolojinin temel kavramlarını ve kuramsal yaklaşımlarını turizm olgusu çerçevesinde anlamalarını sağlamaktır. Ders kapsamında turizmin toplumsal, kültürel, ekonomik ve çevresel boyutları ele alınarak öğrencilerin turist davranışları, turist tipolojileri, turist–yerel halk ilişkileri, kültürlerarası etkileşim ve turizmin toplum üzerindeki etkilerini sosyolojik bir bakış açısıyla değerlendirebilmeleri amaçlanmaktadır. Ayrıca turizmde sürdürülebilirlik, etik, suç, terörizm ve kriz yönetimi gibi güncel konuların toplumsal boyutlarıyla incelenmesi yoluyla öğrencilerin eleştirel düşünme, analiz ve problem çözme becerilerinin geliştirilmesi hedeflenmektedir.					
Dersin Hedefi	Bu dersin sonunda öğrencilerin sosyolojik kavram ve kuramları turizm alanına uygulayabilmeleri; turizm faaliyetlerinin birey, toplum, kültür ve çevre üzerindeki etkilerini çok yönlü değerlendirebilmeleri beklenmektedir. Öğrencilerin turist tipolojilerini, turist–yerel halk etkileşimlerini, kültürel değişim ve taşıma kapasitesi kavramını analiz edebilmeleri; turizmle bağlantılı sosyal sorunları, krizleri ve etik konuları değerlendirebilmeleri hedeflenmektedir. Ayrıca örnek olay ve saha çalışmaları aracılığıyla öğrencilerin turizm olaylarını bilimsel bir perspektifle inceleyerek çözüm önerileri geliştirebilme yetkinliği kazanmaları amaçlanmaktadır.					
Dersin İçeriği	Bu ders kapsamında sosyolojinin temel kavramları ve kuramsal yaklaşımları turizm bağlamında incelenmektedir. Turistik alan hazırlığı, turist tipolojileri, turist davranışları, turist–yerel halk ilişkileri ve kültürlerarası etkileşim konuları ele alınmaktadır. Turizmin ekonomik, sosyo-kültürel ve çevresel etkileri; kültürel yozlaşma, toplumsal değişim, taşıma kapasitesi ve sürdürülebilir turizm yaklaşımları değerlendirilmektedir. Ayrıca turizmde suç, terör, kriz yönetimi, etik sorunlar ve güncel toplumsal meseleler örnek olaylar, saha çalışmaları ve uygulamalar aracılığıyla analiz edilmektedir.					
Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Sosyolojinin temel kavramlarını, kuramlarını ve turizm sosyolojisinin temel yaklaşımlarını açıklar. 2.Turist tipolojilerini, turistik davranışları ve destinasyonların sosyolojik özelliklerini yorumlar. 3.Turizmin toplumsal, ekonomik, kültürel ve çevresel etkilerini farklı paydaşlar açısından değerlendirir. 4.Turist–turist, turist–yerel halk ve turizm çalışanları arasındaki etkileşimleri sosyolojik bakış açısıyla analiz eder. 5.Turizmde etik, sürdürülebilirlik, turizm suçları, güvenlik, terör ve kriz gibi güncel konuları eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirerek çözüm önerileri geliştirir.					
8	Ara sınav/Genel Tekrar						
9	Önbüro Personelleri ve Mesleki Özellikleri Önbüro müdürü, resepsiyonist, rezervasyon görevlisi, concierge, ön kasa personeli ve diğer çalışanların görevleri; personellerinde bulunması gereken nitelikler, bilgi, beceri, iletişim yeteneği ve kişisel özellikler						
10	Önbüroda Kullanılan Formlar, Belgeler ve Donanımlar						
Dersin Hedefi	Rezervasyon formları, kayıt belgeleri, misafir bilgi formları, oda durum raporları, ön büro belgeleri; önbüroda kullanılan bilgisayar, telefon, kart sistemleri, yazıcı ve diğer ekipmanlar						
11	Önbüro ve Diğer Departmanlarla İlişkiler Önbüro-kat hizmetleri, önbüro-muhasebe, önbüro-satış ve pazarlama, önbüro-yiyecek içecek ilişkileri; departmanlar arası koordinasyon, bilgi paylaşımı ve iş akışı						
12	Müşteri Beklentileri, Misafir Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesi Misafir beklentilerinin belirlenmesi, kaliteli hizmet anlayışı, kişiselleştirilmiş hizmet, müşteri şikâyetlerinin yönetimi, memnuniyet artırma yöntemleri						
13	Önbüroda Problem Çözme ve Kriz Yönetimi Rezervasyon hataları, fazla rezervasyon (overbooking), oda değişikliği talepleri, şikâyet durumları, zor misafirlerle iletişim, kriz senaryoları ve çözüm yöntemleri						
14	Önbüro Uygulamaları ve Değerlendirme Rezervasyon, check-in/check-out, misafir iletişimi, ön kasa işlemleri, departmanlar arası koordinasyon ve kriz senaryolarına yönelik uygulamalı çalışmalar						
Dersin Gün ve Saati		Genel					
Ders Görüşme Gün ve Saatleri		Web sitesinde ilan edilmiştir.					
İletişim Bilgileri		nur.sahin@yalova.edu.tr					
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)		**Bilgi:** Turizm sektöründe ortaya çıkan sosyal ve kültürel süreçler, turist davranışları, turizmin toplum üzerindeki etkileri ile sürdürülebilirlik, etik, kriz yönetimi ve toplumsal sorumluluk konuları hakkında kuramsal bilgi kazanır. **Beceri:** Turizm faaliyetlerinin toplumsal ve kültürel etkilerini değerlendirir, farklı kültürlerden gelen bireylerle etkili iletişim kurar, turist davranışlarını analiz eder ve turizm alanında karşılaşılan sosyal sorunlara yönelik çözüm önerileri geliştirir. **Yetkinlik:** Turizm sektöründeki karar ve uygulamaları sürdürülebilirlik, etik ve toplumsal sorumluluk ilkeleri doğrultusunda değerlendirebilen, kriz durumlarında bilinçli hareket edebilen ve kültürel farklılıklara duyarlı profesyonel bir bakış açısı kazanır.					
Öğretim yöntem ve teknikleri		Ders; anlatım, soru-cevap, tartışma, örnek olay incelemesi, saha çalışması, grup çalışmaları, sunum ve problem çözme yöntemleri kullanılarak yürütülmektedir. Öğrencilerin turizm olaylarını					

Dersin Adı: Turizm İşletmelerinde Kriz ve Stres Yönetimi	Dersin Kodu: AFO273 / Zorunlu/ Seçmeli: Seçmeli / AKTS: 3 / Ulusal Kredi: 2 / T: 1 / U: 0
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz Yüze
Ders Yürütücüsü	Dr. Öğr. Üyesi Nur Neşe ŞAHİN
Ders Koordinatörü	Dr. Öğr. Üyesi Nur Neşe ŞAHİN
Ölçme Değerlendirme	Vize %25 Saha araştırması (ödev) %25 Final sınavı %50
Dersin Amacı	Bu dersin amacı, öğrencilere kriz ve stres kavramlarını teorik ve uygulamalı boyutlarıyla öğretmek, bireysel stres yönetimi ve psikolojik dayanıklılık gibi temel yönetim becerilerini kazandırmak, turizm işletmelerinde ortaya çıkabilecek kriz durumlarını analiz edebilmek ve etkili kriz yönetimi stratejileri geliştirebilme becerisi sağlamaktır. Ayrıca, öğrencilerin turizm işletmelerinde çalışan, yönetici ve organizasyon düzeyinde kriz ve stres kaynaklarını değerlendirebilmesi, iletişim ve problem çözme becerilerini kullanarak çözüm önerileri geliştirebilmesi hedeflenmektedir.
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	Turizm Sosyolojisi. Turist, Yerel Halk Etkileşimi. Cemal Avcıkurt, Detay Yayıncılık, 2003 Turizm Sosyolojisi. M. Levent Yaman, Aktüel Yayınları, 2013 Turizm Sosyolojisi. (Ed.: Muammer Tuna). Eskişehir: Açıköğretim Yayınları
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılımı beklenmektedir.
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ1, PÇ4, PÇ5, PÇ8, PÇ11, PÇ13
Dersin Hedefi	Bu dersin hedefi; öğrencilerin kriz ve stres süreçlerini anlamalarını, stresin bireysel ve örgütsel etkilerini değerlendirebilmelerini, kriz öncesi hazırlık, kriz anı yönetimi ve kriz sonrası iyileştirme süreçleri hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlamaktır. Ders kapsamında öğrencilerin turizm işletmelerinde meydana gelebilecek krizlere yönelik stratejik düşünme, karar verme, iletişim yönetimi ve çözüm geliştirme yetkinliklerinin artırılması amaçlanmaktadır.
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık
1	Temel sosyolojik kavramlar
2	Turizmle ilişkili temel sosyolojik kavramlar
3	Başlıca kuramsal bakış açılarının turizme ele alışı
4	Postmodern çağda turist tipolojisi
5	Turizmin ekonomik, fiziksel ve sosyokültürel etkileri
6	Turizm sosyolojisi bağlamında kültürel kavramlar
7	Turistik deneyimin sosyolojisi
8	Ara sınav/Genel tekrar
9	Turist-Turist ilişkileri
10	Turist-Yerel Halk İlişkileri ve Taşıma kapasitesi
11	Turizmin gelişimine yönelik yaklaşımlar (Doxey Irridex – Butler)
12	Turizm suçları
13	Terör, kriz, turizm ve medya ilişkisi
14	Turizm Etiği ve Sürdürülebilirlik

Dersin Öğrenim Çıktıları	E-Doküman, Video, Kısa Dosyaları, Ses 1.Kriz ve stres kavramlarını, stresin aşamalarını, nedenlerini ve turizm işletmeleri üzerindeki etkilerini açıklar. 2.Bireysel stres yönetimi tekniklerini ve psikolojik dayanıklılığı artırmaya yönelik yöntemleri uygular. 3.Kriz türlerini, kriz yönetiminin aşamalarını ve kriz yönetim sürecini analiz eder. 4.Turizm işletmelerinde ortaya çıkabilecek örgütsel stres kaynaklarını ve kriz yönetim stratejilerini değerlendirir. 5. Kriz durumlarında etkili iletişim, problem çözme, karar verme ve ekip çalışması becerilerini kullanarak uygun çözüm önerileri geliştirir. 6.Turizm sektöründe yaşanan krizlere ilişkin vaka ve senaryo uygulamalarını analiz ederek krizlere yönelik önleyici ve iyileştirici stratejiler geliştirir
Dersin Gün ve Saati	
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Web sitesinde ilan edilmiştir.
İletişim Bilgileri	nur.sahin@yalova.edu.tr
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Kriz ve stres kavramları, kriz türleri, kriz yönetimi süreçleri, örgütsel stres kaynakları ve stresle başa çıkma yöntemleri hakkında kuramsal bilgi kazanır. **Beceri:** Turizm işletmelerinde ortaya çıkabilecek kriz ve stres durumlarını analiz eder, mesleki sorunlara yönelik çözüm önerileri geliştirir, etkili iletişim kurar, ekip çalışması yürütür ve kriz anlarında doğru kararlar alır. **Yetkinlik:** Değişen turizm koşullarına uyum sağlayabilen, kriz süreçlerinde sorumluluk alabilen, etik değerlere bağlı hareket eden ve mesleki gelişimini yaşam boyu öğrenme anlayışıyla sürdürebilen profesyonel bir bakış açısı kazanır.
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders kapsamında öğrencilerin teorik bilgileri uygulama becerileriyle bütünleştirmelerini sağlamak amacıyla farklı öğretim yöntem ve tekniklerinden yararlanılmaktadır. Ders anlatımı, soru-cevap, tartışma, grup çalışmaları, vaka analizi, problem çözme, senaryo temelli uygulamalar ve rol oynama

Dersin Adı: Tur Operatörlüğü ve Seyahat Acenteciliği		Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi T U
		ATO286	Seçmeli	3	2 0
Yüz yüze/Uzaktan		Yüz Yüze			
Ders Yürütücüsü		Dr. Öğr. Üyesi Nur Neşe ŞAHİN			
Ders Koordinatörü		Dr. Öğr. Üyesi Nur Neşe ŞAHİN			
Dersin Amacı		Bu dersin amacı, öğrencilere tur operatörlüğü ve seyahat acenteciliği kavramlarını, bu işletmelerin kuruluş, organizasyon ve işleyiş süreçlerini öğretmek, seyahat sektöründe gerçekleştirilen faaliyetleri tanıtmak ve öğrencilerin paket tur hazırlama konusunda temel bilgi ve beceri kazanmalarını sağlamaktır. Ders kapsamında öğrencilerin seyahat acenteleri, tur operatörleri, ulaştırma işletmeleri ve diğer turizm işletmeleri arasındaki ilişkileri kavrayarak sektörel uygulamalara yönelik yetkinlik geliştirmeleri amaçlanmaktadır.			
Dersin Hedefi		Bu dersin hedefi, turizm ve otel işletmeciliği programı öğrencilerinin seyahat acenteciliği ve tur operatörlüğü alanında sektörün gerektirdiği temel bilgi ve becerilere sahip olmalarını sağlamaktır. Öğrencilerin seyahat organizasyonları, paket tur oluşturma, rezervasyon, biletleme ve tur yönetimi süreçlerini anlayabilmeleri, turizm sektöründeki işletmeler arası ilişkileri değerlendirebilmeleri ve mezuniyet sonrası seyahat endüstrisinde istihdam edilebilecek bilgi birikimine ulaşmaları hedeflenmektedir.			
Dersin İçeriği		Ders kapsamında seyahat kavramının tarihsel gelişimi, seyahat acentelerinin kuruluşu, organizasyon yapısı ve faaliyet alanları ele alınmaktadır. Tur operatörlüğü, paket tur oluşturma süreçleri, tur çeşitleri, grup organizasyonları, ulaştırma işletmeleri, havayolu ulaşımı, biletleme işlemleri ve seyahat sektöründe kullanılan dağıtım kanalları incelenmektedir. Ayrıca seyahat acenteleri ile tur operatörleri arasındaki ilişkiler, diğer turizm işletmeleriyle olan iş birlikleri ve seyahat sektöründe ticaret uygulamaları değerlendirilmektedir. Ders kapsamında öğrencilerin uygulamalı olarak paket tur hazırlayabilmelerine yönelik çalışmalar ve proje uygulamaları gerçekleştirilmektedir.			
Dersin Öğrenim Çıktıları		Hafta İşlenen Konular (14 Hafta)			
Hafta	Başlık	2..Seyahat acenteleri ve tur operatörlerinin faaliyet alanlarını ve hizmet süreçlerini açıklar.			
1	Stres kavramı ve özellikleri: bireysel ve örgütsel düzeyde genel giriş	3. Seyahat acenteleri, tur operatörleri ve diğer turizm işletmeleri arasındaki ilişkileri değerlendirir.			
2	Stres kaygı baskı ve tükenmişlik, etkileri, kaynakları	4.Paket tur kavramını açıklar ve örnek bir paket tur programı hazırlar.			
3	Psikolojik dayanıklılık	5.Ulaştırma işletmeleri, tur operatörleri ve seyahat endüstrisi arasındaki ilişkileri analiz eder.			
4	Bireysel stres yönetimi ve uygulama örnekleri				
5	Bireysel stres yönetimi ve uygulama örnekleri				
6	Örgütsel stres kavramı				
7	Örgütsel stres yönetimi ve örnek uygulamalar				
8	Ara sınav/Genel tekrar				
9	Kriz, türleri ve nedenleri				
10	Kriz yönetimi süreci ve temel ilkeler				
11	Türkiye'de Kamu ve Turizm sektöründe kriz örnekleri üzerinden incelemeler				
12	Kriz iletişiminde medya ve kişisel kriz yönetimi				
13	Motivasyon ve performans yönetimi				
14	İş doyumu, kişisel tutum ve davranışı gerçekleştirme				
Öğretim yöntem ve teknikleri		Ders kapsamında öğrencilerin teorik bilgileri uygulamalarla destekleyebilmesi amacıyla anlatım, soru-cevap, tartışma, örnek olay incelemesi, proje tabanlı öğrenme ve uygulamalı çalışmalar kullanılmaktadır. Seyahat acenteleri ve tur operatörlerinin faaliyetlerine ilişkin örnekler incelenmekte, paket tur hazırlama çalışmaları gerçekleştirilmektedir.			
Dersin Gün ve Saati		Öğrencilerin sektörel bakış açısı kazanabilmeleri amacıyla güncel seyahat sektörü uygulamaları, dijital seyahat platformları ve turizm işletmeleri arasındaki ilişkiler üzerinden değerlendirmeler yapılmaktadır.			
Ders Görüşme Gün ve Saatleri		Video, Ses, Kısa Dosyalar			
İletişim Bilgileri		nur.sahin@yalova.edu.tr			
Ölçme Değerlendirme		Vize Sınavı %40 Final Sınavı %60 - Proje Çalışması %70 - Alt Final %30			
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)		Hacıoğlu, N. (2019). *Seyahat acentacılığı ve tur operatörlüğü* (9. baskı). Nobel Akademik Yayıncılık ve güncel makaleler.			
Ön koşul dersler ve Koşullar		Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.			
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri		PÇ5, PÇ8, PÇ10, PÇ11, PÇ13			
Güncelleme Tarihi		Temmuz/2026			
Dersin Mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)		**Bilgi:** Seyahat işletmelerinin yapısı, faaliyetleri ve organizasyon süreçleri ile paket tur hazırlama, rezervasyon, biletleme ve tur planlama konularında mesleki bilgi kazanır. **Beceri:** Seyahat sektöründeki uygulamaları analiz eder, tur programı hazırlar, rezervasyon ve biletleme işlemlerini yürütür, hizmet süreçlerini planlar ve seyahat işletmeleri arasındaki ilişkileri değerlendirir. **Yetkinlik:** Seyahat acenteciliği ve tur operatörlüğüne ilişkin mesleki uygulamalarda sorumluluk alabilen, ekip çalışmasına uyum sağlayan, etkili iletişim kurabilen ve sektörel problemlere çözüm geliştirebilen mesleki yeterlilik kazanır.			

Dersin Adı: Tüketici Davranışları							
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ1, PÇ2, PÇ3, PÇ5, PÇ6, PÇ8, PÇ9, PÇ11	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2020	ADO255	Seçmeli	3	3	3	0
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz Yüze						
Ders Yürütücüsü	Dr. Öğr. Üyesi Nur Neşe ŞAHİN						
Ders Koordinatörü	Dr. Öğr. Üyesi Nur Neşe ŞAHİN						

Dersin İçeriği		Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)			
Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları	
1	Seyahat kavramı, seyahatin tarihsel gelişimi ve seyahat endüstrisinin temel özellikleri	Ses			
2	Seyahat işletmelerinin turizm içerisindeki yeri, önemi ve gelişimi				
3	Seyahat acentelerinin tanımı, kuruluşu, organizasyon yapısı ve faaliyet alanları				
4	Seyahat acentelerinin türleri, görevleri ve sundukları hizmetler				
5	Tur operatörlüğü kavramı, tur operatörlerinin işleyişi ve seyahat sektöründeki rolü				
6	Seyahat acenteleri, tur operatörleri, konaklama işletmeleri ve ulaştırma işletmeleri arasındaki ilişkiler				
7	Ulaştırma işletmeleri, havayolu ulaşımı ve seyahat hizmetlerinde rezervasyon-biletleme sistemleri				
8	Paket tur kavramı, özellikleri, unsurları ve paket tur oluşturma süreci				
9	Paket tur planlama aşamaları, tur programı hazırlama ve maliyet hesaplama uygulamaları				
10	Paket tur planlama aşamaları, tur programı hazırlama ve maliyet hesaplama uygulamaları				
11	Seyahat sektöründe e-ticaret, çevrim içi seyahat acenteleri (OTA), dijital rezervasyon ve dağıtım sistemleri				
12	Seyahat acenteciliğinde müşteri ilişkileri yönetimi, hizmet kalitesi ve güncel sektör uygulamaları				
13	Sürdürülebilir turizm kapsamında seyahat organizasyonları ve sorumlu seyahat uygulamaları				
14	Paket tur proje sunumları, değerlendirmeleri ve genel değerlendirme				

Dersin Amacı	Bu dersin amacı; küreselleşme ve değişen tüketim anlayışı çerçevesinde tüketici davranışlarını açıklamak, tüketici karar süreçlerini, sektörü etkileyen psikolojik, sosyal, kültürel ve teknolojik faktörleri analiz etmek, tüketici davranışı modellerini pazarlama stratejileriyle ilişkilendirmek ve öğrencilerin turizm ve otel işletmeciliği sektöründe müşteri odaklı pazarlama uygulamalarını değerlendirebilecek bilgi ve becerileri kazanmalarını sağlamaktır.
Dersin Hedefi	Dersi başarıyla tamamlayan öğrencilerin; tüketim, tüketici ve tüketici davranışı kavramlarını açıklayabilmeleri, tüketici davranışını etkileyen faktörleri analiz edebilmeleri, satın alma karar sürecini değerlendirebilmeleri, tüketici davranışı modellerini karşılaştırabilmeleri, modern ve postmodern tüketim eğilimlerini yorumlayabilmeleri, küreselleşmenin tüketim alışkanlıklarına etkilerini açıklayabilmeleri, turizm işletmelerinde tüketici davranışına yönelik pazarlama uygulamalarını değerlendirebilmeleri hedeflenmektedir.
Dersin İçeriği	Bu derste tüketim ve tüketici kavramları, tüketici davranışının pazarlamadaki önemi, satın alma karar süreci, karar verme türleri, plansız satın alma davranışı, yenilikleri benimsenmesi, algılama, öğrenme, bellek, güdülenme, kişilik, yaşam biçimi, tutumlar, referans grupları, aile ve kültürün tüketici davranışına etkileri ele alınmaktadır. Ayrıca tüketici davranışı modelleri, pazar bölümlendirme, hedef pazar seçimi, pazarlama stratejileri, postmodern tüketim anlayışı, dijitalleşme ve küreselleşmenin tüketici davranışına etkileri güncel örnekler ve uygulamalar çerçevesinde incelenmektedir.
Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Tüketim, tüketici ve tüketici davranışı ile ilgili temel kavramları açıklar. 2.Tüketici davranışlarını etkileyen psikolojik, sosyal, kültürel ve kişisel faktörleri değerlendirir. 3.Geleneksel, modern ve tanımlayıcı tüketici davranışı modellerini karşılaştırarak tüketici karar verme sürecini analiz eder. 4.Postmodern pazarlama anlayışının tüketici davranışları üzerindeki etkilerini yorumlar. 5.Küreselleşme, dijitalleşme ve değişen tüketim eğilimlerinin tüketici davranışları üzerindeki etkilerini değerlendirerek pazarlama uygulamalarına yönelik çıkarımlarda bulunur.
Dersin Gün ve Saati	Web sitesinde ilan edilmiştir.
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Web sitesinde ilan edilmiştir.
İletişim Bilgileri	nurnese@yahoo.com
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Tüketici davranışını etkileyen psikolojik, sosyal ve kültürel faktörler, müşteri beklentileri, değişen tüketim eğilimleri ile dijitalleşme ve küreselleşmenin tüketici davranışları üzerindeki etkileri hakkında kuramsal bilgi kazanır. **Beceri:** Turizm ve otel işletmeciliği sektöründe müşteri davranışlarını analiz eder, tüketici beklentilerini değerlendirir, müşteri odaklı pazarlama uygulamalarını kullanır ve elde ettiği bulguları hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik mesleki uygulamalara aktarır. **Yetkinlik:** Değişen tüketim eğilimlerini takip edebilen, müşteri ihtiyaçlarına çözüm geliştirebilen, etik değerlere bağlı hareket eden ve mesleki gelişimini dijitalleşme ile küreselleşmenin gereklilikleri doğrultusunda sürdürebilen müşteri odaklı bir bakış açısı kazanır.
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, soru-cevap, tartışma, örnek olay (vaka) analizi, grup çalışmaları, öğrenci sunumları, beyin fırtınası, problem çözme, güncel sektör örneklerinin incelenmesi, dijital içerik ve video analizleri ile desteklenen uygulamalı öğretim yöntemleri kullanılarak yürütülür.
Ölçme Değerlendirme	Ara Sınav (%40) -Ödev: %40 -Yazılı Ara Sınav (Vize): %60

Dersin Adı: Müşteri İlişkileri Yönetimi	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
	ATO262	Seçmeli	3	2	2	0
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz Yüze					
Ders Yürütücüsü	Dr. Öğr. Üyesi Nur Neşe ŞAHİN					
Ders Koordinatörü	Dr. Öğr. Üyesi Nur Neşe ŞAHİN					
Dersin Amacı	Bu dersin amacı; öğrencilere müşteri ilişkileri yönetiminin (CRM) temel kavramlarını, amaçlarını ve önemini kazandırmak, tüketici temelli yönetim anlayışını benimsetmek, müşteri deneyimi ve değer yaratma süreçlerini açıklamak, müşteri tutma ve geliştirme stratejilerini öğretmek, müşteri verilerinin etkin yönetimi ile bilgi teknolojilerinin CRM süreçlerindeki rolünü kavratmak ve turizm işletmelerinde müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik çözüm odaklı yaklaşımlar geliştirmelerini sağlamaktır.					
Dersin Hedefi	Dersi başarıyla tamamlayan öğrencilerin; müşteri ilişkileri yönetiminin temel kavramlarını açıklayabilmeleri, müşteri sınıflandırmalarını yapabilmeleri, müşteri deneyimi ve değer yaratma süreçlerini değerlendirebilmeleri, müşteri tutma ve geliştirme stratejilerini uygulayabilmeleri, müşteri verilerinin yönetimi ve bilgi teknolojilerinin CRM süreçlerindeki rolünü analiz edebilmeleri, müşteri şikâyetlerini etkin şekilde yönetebilmeleri ve başarılı CRM uygulamalarını turizm işletmeleri açısından değerlendirebilmeleri hedeflenmektedir.					
Dersin İçeriği	Bu derste müşteri ilişkileri yönetiminin temel kavramları, müşteri odaklı yönetim anlayışı, müşteri sınıflandırmaları, müşteri deneyimi ve değer yaratma süreci ele alınmaktadır. Ayrıca müşteri tutma ve geliştirme stratejileri, CRM projelerinin planlanması ve uygulanması, müşteri verilerinin oluşturulması, yönetimi ve analizi, müşteri portföy yönetimi, müşteri memnuniyetinin ölçülmesi, şikâyet yönetimi ve bilgi teknolojilerinin CRM uygulamalarındaki rolü güncel örnekler ve uygulamalar çerçevesinde incelenmektedir.					
Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Müşteri ilişkileri yönetiminin önemini, temel kavramlarını ve müşteri sınıflandırmalarını açıklar. 2.Müşteri ilişkileri yönetimi kapsamında müşteri değeri oluşturma ve değer yaratma sürecini değerlendirir. 3.Müşteri kazanma, müşteri tutma ve müşteri geliştirmeye yönelik stratejileri analiz eder. 4.Müşteri verilerinin yönetimi, bilgi teknolojileri ve müşteri portföy yönetimi süreçlerini açıklar ve bu süreçlerin işletme performansına katkısını değerlendirir. 5.Müşteri şikâyet yönetimi sürecini analiz eder; başarılı müşteri ilişkileri yönetimi (CRM) uygulamalarını değerlendirerek hizmet kalitesini artırmaya yönelik çözüm önerileri geliştirir					
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Müşteri ilişkileri yönetiminin temel ilkeleri, müşteri beklentileri, müşteri memnuniyeti, müşteri şikâyetlerinin yönetimi ve müşteri ilişkileri süreçlerinde kullanılan bilgi teknolojileri hakkında kuramsal bilgi kazanır. **Beceri:** Turizm ve otel işletmeciliği sektöründe müşteri beklentilerini analiz eder, müşteri memnuniyetini ve sadakatini artırmaya yönelik stratejiler geliştirir, müşteri şikâyetlerini etkin biçimde yönetir ve bilgi teknolojilerini müşteri ilişkileri süreçlerinde kullanır. **Yetkinlik**: Müşteri odaklı hizmet anlayışıyla hareket edebilen, ekip çalışmasına uyum sağlayan, etkili iletişim kurabilen, etik değerlere bağlı ve müşteri ilişkilerinde çözüm üretebilen profesyonel bir bakış açısı kazanır.					
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, soru-cevap, tartışma, örnek olay (vaka) analizi, grup çalışmaları, öğrenci sunumları, problem çözme, beyin fırtınası, uygulamalı CRM örneklerinin incelenmesi, dijital içerik ve video analizleri ile desteklenen öğretim yöntemleri kullanılarak yürütülür.					
Ölçme Değerlendirme	Ara Sınav (%40) ● Ödev: %40 ● Yazılı Ara Sınav (Vize): %60					

Dersin Adı: Turist Psikolojisi	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS	Ulusal Kredi	T	U
	ATO272	Seçmeli	3	2	2	0
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz Yüze					
Ders Yürütücüsü	Dr. Öğr. Üyesi Nur Nese SAHİN					
Ders Koordinatörü	Dr. Öğr. Üyesi Nur Nese SAHİN					
Dersin Amacı	Bu dersin amacı, öğrencilere turist davranışlarını psikolojik ve sosyal boyutlarıyla kavratmak; turistlerin öğrenme, bellek, algı, tutum, kişilik, değerler ve yaşam biçimleri gibi bireysel özelliklerinin seyahat davranışları üzerindeki etkilerini açıklamak; turist karar verme süreçlerini, turistik deneyim oluşumunu ve turizm sonrası davranışları analiz edebilme becerisi kazandırmaktır. Ayrıca kültür, semboller, beden dili, reklam, destinasyon imajı ve sosyal etkileşim gibi unsurların turist psikolojisi üzerindeki etkilerini değerlendirebilecek bilgi ve yetkinlik kazandırmayı amaçlamaktadır.
Dersin Hedefi	Bu dersin hedefi, öğrencilerin turist davranışlarını psikoloji ve sosyal psikoloji yaklaşımları çerçevesinde analiz edebilmesini sağlamak; turist motivasyonu, algı, tutum, kişilik, risk algısı ve karar verme süreçlerinin turistik deneyim üzerindeki etkilerini değerlendirme becerisi kazandırmaktır. Ders kapsamında öğrencilerin farklı turist profillerini anlayabilmeleri, turist–yerel halk etkileşimlerini yorumlayabilmeleri, turistik deneyimlerin oluşumunda rol oynayan psikolojik ve sosyal faktörleri analiz edebilmeleri ve turizm alanındaki uygulamalara yansıtabilmeleri hedeflenmektedir.
Dersin İçeriği	Ders, turist davranışı ve turist psikolojisinin temel kavramlarıyla başlayarak öğrenme, bellek, algı, tutum, kişilik, değerler ve yaşam biçimlerinin turist davranışları üzerindeki etkilerini ele almaktadır. Turist motivasyonu, karar verme süreçleri, risk algısı, turistik deneyimlerin psikolojik boyutları ve turizm sonrası davranışlar incelenmektedir. Ayrıca turist–yerel halk etkileşimi, kültürel mesafe, sosyal etkiler, mekânsal bağlılık, duygular, liminal ve liminoid deneyimler, beden dili, reklam, semboller ve destinasyon imajı gibi konular psikolojik ve sosyal perspektiften değerlendirilmektedir.
Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Turist davranışını sosyal psikoloji ve turist psikolojisi kuramları çerçevesinde açıklar. 2.Turist motivasyonu, algı, tutum, risk algısı ve karar verme süreçlerinin turistik deneyim üzerindeki etkilerini analiz eder. 3.Turist–yerel halk etkileşimini temas kuramı, kültürel mesafe ve sosyal etki yaklaşımları ile analiz eder. 4.Turist deneyimini mekânsal bağlılık, duygular, liminal/liminoid deneyimler ve deneyimsel süreçler ile birlikte yorumlar. 5.Turizm faaliyetlerinin sosyal, etik ve sürdürülebilirlik boyutlarını eleştirel bir perspektifle değerlendirir.
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Turist davranışlarını etkileyen algı, motivasyon, tutum ve karar verme süreçleri ile turist beklentileri, turist deneyimi, kültürel etkileşimler ve sürdürülebilir turizm uygulamaları hakkında kuramsal bilgi kazanır. **Beceri:** Farklı turist profillerinin davranış ve beklentilerini psikolojik açıdan analiz eder, turist ihtiyaçlarına uygun hizmetler geliştirir, turist deneyimini değerlendirir ve kültürel etkileşimlerde karşılaşılan sorunlara çözüm üretir. **Yetkinlik:** Turist davranışlarını çok yönlü değerlendirebilen, kültürel farklılıklara duyarlı iletişim kurabilen, sürdürülebilir turizm ilkelerini mesleki uygulamalara yansıtabilen ve çözüm odaklı hareket edebilen profesyonel bir bakış açısı kazanır.
Kaynaklar (yazılı, görsel vs.)	Unal, S. (Ed.). (2021). *Müşteri ilişkileri yönetimi*. Atatürk Üniversitesi Açık ve Uzaktan Öğretim Fakültesi Yayınları. ISBN 978-625-7951-21-2. Ve ilgili güncel makaleler.
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ1, PÇ5, PÇ7, PÇ8, PÇ9, PÇ11
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık
1	Müşteri ilişkileri yönetimi (CRM) kavramı, gelişimi, temel amaçları, önemi ve turizm sektöründeki yeri
2	Müşteri ilişkileri yönetiminin bileşenleri, modelleri, müşteri türleri ve müşteri sınıflandırmaları
3	Müşteri ilişkileri yönetimine geçiş süreci, uygulama aşamaları ve müşteri odaklı yönetim anlayışı
4	Müşteri deneyimi, müşteri değeri oluşturma süreci ve müşteri memnuniyetinin hizmet kalitesine etkisi
5	Müşterilerle etkili iletişim, müşteri kazanma, müşteri elde tutma ve müşteri yaşam boyu değeri kavramları
6	Müşteri geliştirme stratejileri, CRM projelerinin planlanması ve uygulama süreçleri örnek olaylar
7	Müşteri verilerinin oluşturulması, müşteri portföyü yönetimi ve CRM'de veri kullanımının önemi
8	Ara sınav/ Genel tekrar
9	Müşteri ilişkileri yönetiminin pazarlama, satış yönetimi ve diğer işletme fonksiyonlarıyla ilişkisi
10	Bilgi teknolojileri, dijital dönüşüm, CRM uygulamaları ve e-ticaretin müşteri ilişkileri yönetimindeki rolü
11	Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi, performans değerlendirme yöntemleri ve CRM başarısının ölçülmesi
12	Müşteri sadakati (bağlılık), müşteri yönetimi, hizmet telafisi ve müşteri sadakatini artırmaya yönelik uygulamalar
13	Turizm sektöründe başarılı müşteri ilişkileri yönetimi uygulamaları, vaka analizleri ve uygulama örnekleri
14	Turizm sektöründe başarılı müşteri ilişkileri yönetimi uygulamaları, vaka analizleri ve uygulama örnekleri

Dersin Gün ve Saati	Web sitesinde ilan edilmiştir.
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	
İletişim Bilgileri	nur.sahin@yalova.edu.tr
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders kapsamında teorik anlatım, soru-cevap, tartışma, örnek olay incelemesi, vaka çalışmaları, bireysel ve grup çalışmaları, saha araştırmaları, uygulamalı çalışmalar ve turistik deneyim analizleri kullanılmaktadır. Öğrencilerin turist psikolojisi kavramlarını gerçek turizm örnekleri üzerinden değerlendirebilmeleri amacıyla saha araştırması, deneyim haritalama ve uygulama temelli öğrenme yöntemlerinden yararlanılmaktadır.
Ölçme Değerlendirme	Ara Sınav %25 Ödev: %15 İnceleme Ödevi: %40 Final Sınavı: %60

Dersin Adı: Turizmde Örgütsel Davranış	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS	Ulusal Kredi	T	U
	TTO292	Seçmeli	5	3	3	0
Kaynaklar (Yazar, Yıl, Kitap adı, görsel vs.)	Kuzgun, Y. (2009). *Örgütsel Davranış*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım. Robbins, S. P. (2003). *Örgütsel Davranış* (Çev. E. Tataroğlu & İ. Yıldız). Beşinci Basım. Yayıncılık ve ilgili makaleler.					
Ders Yürütücüsü	Dr. Öğr. Üyesi Nur Nesrin SAHİN					
Ders Koordinatörü	Dr. Öğr. Üyesi Nur Nesrin SAHİN					
Ön koşul dersler ve Koşullar	Yok					
Dersin Amacı	Bu dersin amacı, öğrencilerin bireyselin ve grupların örgüt içerisindeki davranışlarını anlamalarını, örgütsel davranışın temel kavram, ve kuramlarını öğrenmelerini ve bu bilgileri turizm işletmelerindeki insan ilişkileri ve yönetim süreçlerine uygulayabilmelerini sağlamaktır. Ders kapsamında kişilik, motivasyon, liderlik, iletişim, grup davranışı, takım çalışması, çatışma yönetimi, örgütsel bağlılık, örgütsel değişim ve stres yönetimi gibi konular ele alınarak, öğrencilerin çalışan davranışlarını analiz edebilme ve etkili yönetim stratejileri geliştirebilme becerileri kazanmaları amaçlanmaktadır.					
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PC1, PC3, PC5, PC8, PC11, PC13, VE PC14					
Güncelleme Tarihi	Temmuz 2026					

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları	Ses
1	Turizm, turist ve psikoloji ilişkisi				
2	Turist davranışı ve turist psikolojisini etkileyen faktörler				
3	Turist–yerel halk ilişkileri ve Allport un temas hipotezi				
4	Turistik temasın özellikleri ve sınırları				
5	Kültürel mesafe ve turizmde sosyal etkileşim				
6	Turist bakışı ve turistik deneyimin inşası				
7	Turist bakışı ve turistik deneyimin inşası				
8	Ara sınav/Genel tekrar				
9	Turist psikolojisi açısından turist motivasyonu, ihtiyaçlar ve karar verme süreçleri				
10	Turist deneyimi, duygular ve liminoid davranışlar				
11	Turist ve mekân ilişkisi: Mekânsal bağlılık ve yer anlamı				
12	Turist psikolojisi açısından risk algısı, güven ve belirsizlik				
13	Sürdürülebilirlik, etik ve ev sahibi-misafir ilişkilerinin geleceği				
14	Turist psikolojisi açısından rekreasyon ve transformatif deneyimler: Turizmde iyi oluş (well-being) ve kişisel gelişim				

Dersin Gün ve Saati	
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Web sitesinde ilan edilmiştir.
İletişim Bilgileri	nur.sahin@yalova.edu.tr
Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Örgütsel davranışın temel kavramlarını, kuramlarını ve örgüt içindeki insan davranışlarını etkileyen faktörleri açıklar. 2.Bireysel farklılıklar, kişilik özellikleri, algı, tutum ve motivasyon süreçlerini analiz eder. 3.Grup davranışı, takım çalışması, iletişim ve liderlik süreçlerini değerlendirir. 4.Örgütsel çatışma, stres, değişim ve bağlılık süreçlerini analiz ederek çözüm önerileri geliştirir. 5.Turizm işletmelerinde çalışan davranışlarını ve örgütsel süreçleri değerlendirerek etkili yönetim uygulamaları önerir.
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetimi, birey ve grupların örgütsel davranışları, motivasyon kaynakları, liderlik süreçleri ve örgütsel ilişkiler hakkında kuramsal bilgi kazanır. **Beceri:** Turizm işletmelerinde karşılaşılan insan kaynaklı sorunları analiz eder, iletişim süreçlerini yönetir, ekip çalışmasına katkı sağlar, çatışmaları çözer ve çalışan performansını artırmaya yönelik stratejiler geliştirir. **Yetkinlik:** İnsan odaklı yönetim anlayışıyla hareket edebilen, etik değerlere ve mesleki sorumluluk bilincine bağlı, örgütsel ilişkileri etkin biçimde yönetebilen ve turizm sektöründe yönetici ya da çalışan olarak sorumluluk üstlenebilen mesleki yetkinlik kazanır.
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders kapsamında öğrencilerin örgütsel davranış kavramlarını teorik ve uygulamalı olarak öğrenmelerini sağlamak amacıyla anlatım, soru-cevap, tartışma, örnek olay inceleme, grup çalışması, problem çözme, rol oynama ve senaryo temelli öğrenme yöntemlerinden yararlanılmaktadır. Turizm işletmelerinde yaşanan çalışan davranışları, liderlik uygulamaları, motivasyon sorunları ve örgütsel süreçlere ilişkin örnekler üzerinden değerlendirmeler yapılmaktadır. Güncel akademik çalışmalar, vaka analizleri ve sınıf içi uygulamalar aracılığıyla öğrencilerin analiz ve yorumlama becerileri geliştirilmektedir.
Ölçme Değerlendirme	Vize %30 Final Sınavı %40 Saha Araştırması ve Uygulama %25 Ödevi %30

Dersin Adı: Turizm Pazarlaması	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
	ATO142	Seçmeli	3	3	3	0
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz yüze					
Ders Yürütücüsü	Dr. Öğr. Üyesi Övgü ACIKSÖZLÜ					
Ders Koordinatörü	Dr. Öğr. Üyesi Övgü ACIKSÖZLÜ					
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.					
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ1, PÇ2, PÇ5, PÇ8, PÇ9, PÇ10, PÇ11, PÇ13					
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026					

Dersin Hedefi	Turizm pazarlamasının temel ilkelerini öğretmek, turizm pazarını analiz edebilen, hedef kitlesi belirleyebilen ve turizm işletmelerinin pazarlama faaliyetlerini değerlendirebilen bireyler yetiştirmektir.
Dersin İçeriği	Bu derste pazarlama ve turizm pazarlaması kavramları, turizm ürününün özellikleri, turizm pazarlama çevresi, tüketici davranışları, pazar bölümlendirme, hedef pazar seçimi, konumlandırma, pazarlama karması, dijital pazarlama uygulamaları, müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesi, marka ve destinasyon pazarlaması ile güncel turizm pazarlama uygulamaları ele alınmaktadır.
Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Turizm ve pazarlama kavramlarını tanımlar ve sektörle ilişkilendirir. 2.Turizm pazarlamasının temel prensiplerini açıklar ve pazarlama karması bileşenlerini örneklerle açıklar. 3.Turizm pazarlaması ile ilgili verileri analiz eder ve turizm potansiyelini değerlendirir. 4.Turizm pazarlama stratejilerini tasarlar ve uygulama önerileri geliştirir. 5.Turizm pazarlamasında etik ve sürdürülebilirlik ilkelerine uygun davranış sergiler ve mesleki sorumluluklarını fark eder.
Dersin meslege katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Turizm pazarlamasının temel kavramlarını, pazarlama stratejilerini ve pazarlama karmasını açıklar. **Beceri:** Turizm işletmelerinin pazarlama faaliyetlerini analiz eder, hedef pazarı belirler ve uygun pazarlama yaklaşımlarını değerlendirir. **Yetkinlik:** Müşteri odaklı, etik ve rekabetçi pazarlama anlayışı geliştirerek turizm işletmelerinin pazarlama süreçlerine katkı sağlar.
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, soru-cevap, tartışma, örnek olay (vaka) analizi, beyin fırtınası ile görsel ve video destekli öğretim yöntemleri kullanılarak yürütülür. Konular, turizm sektöründen güncel örnekler, destinasyon tanıtım kampanyaları, dijital pazarlama uygulamaları ve reklam örnekleri üzerinden değerlendirilir.
Dersin Gün ve Saati	
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	
İletişim Bilgileri	Öğrencilerin pazarlama stratejilerini analiz etme, çözüm önerileri geliştirme ve mesleki bakış açısı kazanmalarını desteklemek amacıyla sınıf içi etkileşimli etkinlikler ve uygulamalardan yararlanılır.
Ölçme Değerlendirme	Ara Sınav %30 Final Sınavı %50 Ödev / Sunum %20
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	**Yazılı Kaynaklar** ● Kotler, P., Bowen, J. T. & Makens, J. C. Marketing for Hospitality and Tourism. ● Kozak, N. Turizm Pazarlaması. ● İçöz, O. Turizm Pazarlaması. ● Ders notları ve güncel bilimsel makaleler.
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ1, PÇ3, PÇ5, PÇ8, PÇ11
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık
1	Örgütsel davranışa giriş, temel kavramlar, kapsamı ve gelişimi
2	Örgüt içinde birey, kişilik özellikleri ve bireysel farklılıklar
3	Motivasyon kavramı, önemi ve kapsam teorileri
4	Motivasyonun içerik teorileri ve çalışan davranışlarına etkileri
5	Grup kavramı, grup oluşumu ve grup dinamiği
6	Karar alma süreçleri ve problem çözme yöntemleri
7	Liderlik kavramı, liderlik yaklaşımları ve güç kaynakları
8	Ara sınav/Genel tekrar
9	Takım çalışması, takım oluşturma süreçleri ve takım performansı
10	Örgütsel değişim yönetimi ve değişim süreçleri
11	Örgüt kültürü, örgütsel değerler ve çalışan davranışları
12	Çatışma yönetimi, çatışma nedenleri ve çözüm yöntemleri
13	Örgütletsel davranış bağlamında örnek olaylar üzerinden stres ve kriz yönetimi süreç incelemeleri
14	Örgütsel bağlılık, bağlılık türleri ve örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler

Dersin Adı: Turizm Pazarlaması | Dersin Kodu | Zorunlu/ Seçmeli | AKTS Kredi | Ulusal Kredi | T | U
ATO142 | Seçmeli | 3 | 3 | 3 | 0
Yüz yüze/Uzaktan | Yüz yüze
Ders Yürütücüsü | Dr. Öğr. Üyesi Övgü ACIKSÖZLÜ
Ders Koordinatörü | Dr. Öğr. Üyesi Övgü ACIKSÖZLÜ
Ön koşul dersler ve Koşullar | Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri | PÇ1, PÇ2, PÇ5, PÇ8, PÇ9, PÇ10, PÇ11, PÇ13
Güncelleme Tarihi | Temmuz/2026
Dersin Hedefi | Turizm pazarlamasının temel ilkelerini öğretmek, turizm pazarını analiz edebilen, hedef kitlesi belirleyebilen ve turizm işletmelerinin pazarlama faaliyetlerini değerlendirebilen bireyler yetiştirmektir.
Dersin İçeriği | Bu derste pazarlama ve turizm pazarlaması kavramları, turizm ürününün özellikleri, turizm pazarlama çevresi, tüketici davranışları, pazar bölümlendirme, hedef pazar seçimi, konumlandırma, pazarlama karması, dijital pazarlama uygulamaları, müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesi, marka ve destinasyon pazarlaması ile güncel turizm pazarlama uygulamaları ele alınmaktadır.
Dersin Öğrenim Çıktıları | 1.Turizm ve pazarlama kavramlarını tanımlar ve sektörle ilişkilendirir.
2.Turizm pazarlamasının temel prensiplerini açıklar ve pazarlama karması bileşenlerini örneklerle açıklar.
3.Turizm pazarlaması ile ilgili verileri analiz eder ve turizm potansiyelini değerlendirir.
4.Turizm pazarlama stratejilerini tasarlar ve uygulama önerileri geliştirir.
5.Turizm pazarlamasında etik ve sürdürülebilirlik ilkelerine uygun davranış sergiler ve mesleki sorumluluklarını fark eder.
Dersin meslege katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik) | **Bilgi:** Turizm pazarlamasının temel kavramlarını, pazarlama stratejilerini ve pazarlama karmasını açıklar.
Beceri: Turizm işletmelerinin pazarlama faaliyetlerini analiz eder, hedef pazarı belirler ve uygun pazarlama yaklaşımlarını değerlendirir.
Yetkinlik: Müşteri odaklı, etik ve rekabetçi pazarlama anlayışı geliştirerek turizm işletmelerinin pazarlama süreçlerine katkı sağlar.
Öğretim yöntem ve teknikleri | Ders; anlatım, soru-cevap, tartışma, örnek olay (vaka) analizi, beyin fırtınası ile görsel ve video destekli öğretim yöntemleri kullanılarak yürütülür. Konular, turizm sektöründen güncel örnekler, destinasyon tanıtım kampanyaları, dijital pazarlama uygulamaları ve reklam örnekleri üzerinden değerlendirilir.
Dersin Gün ve Saati
Ders Görüşme Gün ve Saatleri
İletişim Bilgileri
Ölçme Değerlendirme | Ara Sınav %30
Final Sınavı %50
Ödev / Sunum %20
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.) | **Yazılı Kaynaklar**
● Kotler, P., Bowen, J. T. & Makens, J. C. Marketing for Hospitality and Tourism.
● Kozak, N. Turizm Pazarlaması.
● İçöz, O. Turizm Pazarlaması.
● Ders notları ve güncel bilimsel makaleler.
Ön koşul dersler ve Koşullar | Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri | PÇ1, PÇ3, PÇ5, PÇ8, PÇ11
Güncelleme Tarihi | Temmuz/2026
Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Bircan, T. (2000). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş. İstanbul, Sabuncuoğlu, Z. (Ed.). (2000). Ü*retim Örgütü ve Özellikleri*. Tüzün, İ. (2009). *Örgütsel davranış*. MKM Yayıncılık.

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları Ses
1	Pazarlama kavramı, pazarlamanın temel ilkeleri ve turizm pazarlamasına giriş			
2	Turizm ürününün özellikleri ve turizm pazarlamasının diğer sektörlerden farklı yönleri			
3	Turizm pazarlama çevresi (mikro ve makro çevre unsurları)			
4	Turist davranışları ve satın alma karar süreci			
5	Pazar bölümlendirme, hedef pazar seçimi ve konumlandırma			
6	Turizmde pazarlama karması (7P/7C: Ürün/Müşteri Değeri)			
7	Turizmde pazarlama karması (7P/7C: Fiyat/Maliyet)			
8	Ara sınav/Genel tekrar			
9	Turizmde pazarlama karması (7P: Dağıtım/Uygunluk)			
10	Turizmde pazarlama karması (7P: Tutundurma/İletişim)			
11	Turizmde pazarlama karması (7P: insan, süreç ve fiziksel kanıtlar)			
12	Turizm işletmelerinde güncel pazarlama uygulamaları ve örnek olay incelemeleri			
13	Turizm işletmelerinde güncel pazarlama uygulamaları ve örnek olay incelemeleri			
14	Turizm pazarlamasında güncel eğilimler, genel değerlendirme ve dönem tekrarı			
Dersin Gün ve Saati				
Ders Görüşme Gün ve Saatleri		Web sitesinde ilan edilmiştir.		
İletişim Bilgileri		ovgu.aciksozlu@yalova.edu.tr		

Dersin Adı: Genel Turizm	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
	ATO143	Zorunlu	3	3	3	0
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz yüze					
Ders Yürütücüsü	Öğr. Gör. İlbey VAROL					
Ders Koordinatörü	Öğr. Gör. İlbey VAROL					
Dersin Amacı	Turizme ilişkin temel bilgilerin ve turizmin ekonomik, sosyal ve fiziksel boyutların bir bütün olarak incelemek ve değerlendirmek.					
Dersin Hedefi	Bu dersin hedefi; öğrencilerin turizm olgusunu bütüncül bir bakış açısıyla kavramalarını sağlamak, turizmin ekonomik, sosyal ve fiziksel (çevresel/mekânsal) boyutlarını tanımlayabilme ve bu boyutlar arasındaki ilişkileri analiz edebilme becerisi kazandırmaktır. Ayrıca öğrencilerin, turizmin bölgesel kalkınma, istihdam, kültürel etkileşim ve çevresel sürdürülebilirlik üzerindeki etkilerini değerlendirebilmeleri ve turizm sektörüne ilişkin temel kavramları mesleki ve akademik bağlamda yorumlayabilmeleri amaçlanmaktadır.					
Dersin İçeriği	Turizm nedir? Turizmin ülke ekonomisi açısından önemi- Turizmin gelişmesine etki eden unsurlar- Turizm arzı ve turizm talebi- Turizmin ekonomik, sosyal ve fiziksel çevre ile ilişkisi- Turizm alanında faaliyet gösteren sivil toplum örgütleri- Turizmde sürdürülebilirlik, kalite anlayışı ve güncel gelişmeler.					
Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Turizme ilişkin temel kavramları, turizm türlerini ve turizm sisteminin temel bileşenlerini açıklar. 2.Turizmin tarihsel gelişimini ve gelişimini etkileyen ekonomik, sosyal, teknolojik ve politik faktörleri değerlendirir. 3. Turizmin ekonomik, sosyal, kültürel ve çevresel etkilerini farklı paydaşlar açısından analiz eder. 4.Turizm endüstrisini oluşturan temel işletmeleri (konaklama, seyahat, yiyecek-içecek, ulaştırma, rekreasyon vb.) ve bu işletmeler arasındaki ilişkileri açıklar.					

	5.Turizm sektöründeki güncel gelişmeleri, eğilimleri ve sürdürülebilir turizm uygulamalarını değerlendirerek sektörün geleceğine yönelik çıkarımlarda bulunur.
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Turizmin temel kavramları, türleri, bileşenleri, tarihsel gelişimi ve ekonomik, sosyal, kültürel ile çevresel etkileri hakkında kuramsal bilgi kazanır. **Beceri:** Turizm sektörünü oluşturan işletmeleri ve aralarındaki ilişkileri analiz eder, turizm verilerini yorumlar ve edindiği bilgileri mesleki uygulamalarda kullanır. **Yetkinlik:** Turizm sektörünü sürdürülebilirlik, etik ve toplumsal sorumluluk ilkeleri doğrultusunda değerlendirebilen, ekip çalışmasına uyum sağlayan ve mesleki gelişimini yaşam boyu öğrenme anlayışıyla sürdüren bir bakış açısı kazanır.
Öğretim yöntem ve teknikleri	Genel Turizm dersinde; anlatım ve soru-cevap yöntemiyle turizmin temel kavramları, yapısı ve işleyişi ele alınmaktadır. Vaka analizi ve örnek olay incelemeleriyle turizm türleri ve sektör bileşenleri değerlendirilmektedir. Görsel-işitsel materyaller, kısa videolar, güncel haberler ve sınıf içi tartışmalar aracılığıyla öğrencilerin turizme ilişkin genel farkındalıklarının ve kavramsal bakış açılarının geliştirilmesi amaçlanmaktadı
Ölçme Değerlendirme	Vize %35 Derse Katılım %15 Final %50
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	Genel Turizm, Prof. Dr. Nazmi Kozak ve diğer İlgili araştırma makaleleri
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	P1, P2, P3, P4, P5, P7, P8, P11, P13
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları Ses		
1	Turizmle ilgili genel kavramlar					
2	Turizmin tarihsel gelişimi ve turizmin gelişmesini etkileyen faktörler					
3	Turizm faaliyetlerinin sınıflandırılması ve turizm türleri					
4	Turizm ürünü, destinasyon kavramı ve turizm ürününün bileşenleri					
5	Turizm endüstrisi ve sektör bileşenleri (konaklama, ulaştırma, seyahat acentaları, yiyecek-içecek vb.)					
6	Turizm endüstrisi ve sektör bileşenleri (konaklama, ulaştırma, seyahat acentaları, yiyecek-içecek vb.)					
7	Turizm endüstrisi, turizm endüstrisinde arz ve talep					
8	Ara sınav/Genel tekrar					
9	Turizmin olumlu ve olumsuz etkilerine giriş					
10	Turizmin sosyal, kültürel ve çevresel etkileri ile sürdürülebilir turizm					
11	Turizm örgütleri ve birlikleri					
12	Turizm politikaları ve planlama					
13	Dünya turizminde popüler destinasyonlar ve genel değerlendirme					
14	Dünya turizminde popüler destinasyonlar ve genel değerlendirme					

Dersin Gün ve Saati	
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Web sitesinde ilan edilmiştir.
İletişim Bilgileri	ilbey.varol@yalova.edu.tr

Dersin Adı: Yiyecek İçecek Servis Bilgisi II	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
	ATO146	Zorunlu	5	3	1	3
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz yüze					
Ders Yürütücüsü	Öğr. Gör. İlbey Varol					
Ders Koordinatörü	Öğr. Gör. İlbey Varol					
Dersin Amacı	Bu ders; öğrencilerin servis öncesi hazırlık süreçlerini, rezervasyon sistemi oluşturmayı, salon yerleşimini planlamayı, servis sürecini etkin şekilde yürütmeyi ve servis kapanış ile kasa işlemlerini doğru biçimde gerçekleştirebilmelerini sağlar. Servis kapanış işlemlerini öğrenmek, rezervasyon sistemi oluşturmak, servis öncesi işlemler ve kasa işlemlerini öğrenmek, salon yerleşimini öğrenmek temel amaçlar arasındadır. Ayrıca öğrencilerin, yiyecek-içecek hizmetlerinde operasyonel bütünlüğü kavrayarak profesyonel servis yönetimi becerisi kazanmaları amaçlanmaktadır.					
Dersin Hedefi	Yiyecek-içecek sektörünün yapısını, servis departmanının organizasyonunu ve personel görev tanımlarını açıklar. Servis alanında hijyen, sanitasyon ve İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) kurallarını uygular. Serviste kullanılan tüm araç-gereç ve ekipmanları (porselen, cam, metal, masa tekstili) tanır, bakımını ve doğru kullanımını gerçekleştirir. Restoran salon tasarımı, masa yerleşimi ve farklı servis türlerine uygun kuver (masa düzeni) hazırlığını eksiksiz yapar. Mise en place (ön hazırlık) süreçlerini yönetir; servis öncesi, esnası ve servis kapanış işlemlerini sistemli bir şekilde yürütür. Konuk karşılama, rezervasyon kabulü, sipariş alma ve kasa/hesap kapatma gibi temel operasyonel süreçleri standartlara uygun yürütür.					
Dersin İçeriği	İleri düzey mise en place ve laboratuvar hazırlığı; temel taşımacılık ve servis becerileri; A la Carte ve tabldot masa hazırlığı ile ileri kuver çeşitleri; özel menü kuverleri; Amerikan, Fransız, İngiliz, Rus usulü ve Gueridon yiyecek servis teknikleri uygulamaları; içecek servis teknikleri ve şarap servisi; banket/ziyafet organizasyonu ve salon düzenlemesi; protokol yemekleri ve kurumsal protokol kuralları; protokol masa düzeni ve oturma şekilleri simülasyonu; özel servis teknikleri; bütünleşik canlı restoran ve ziyafet simülasyonu; servis sonrası işlemler, rezervasyon ve kasa operasyonları.					
Dersin Öğrenim Çıktıları	1. Yiyecek ve içecek hizmetlerine ilişkin ileri düzey kavramları, servis türlerini, rezervasyon ve adisyon/kasa süreçlerini açıklar. 2. Servis öncesi hazırlık (mise en place), servis süreci ve servis sonrası işlemleri planlar ve uygular. 3.Amerikan, Fransız, İngiliz, Rus ve Gueridon servis yöntemlerini uygun teknik ve servis kurallarına göre uygular. 4.Müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik etkili iletişim kurar, şikâyetleri profesyonel şekilde yönetir ve protokol kurallarını uygular. 5.Banket ve ziyafet organizasyonlarında salon yerleşimi, oturma düzeni ve servis organizasyonunu planlayarak restoran operasyonlarını etkin biçimde yürütür.					
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Servis departmanının hiyerarşisini, iş akışlarını, rezervasyon/kasa sistemlerini, mesleki terminolojiyi, protokol kurallarını ve hijyen/İSG standartlarını bilir. **Beceri:** Servis ekipmanlarını doğru taşır, polisajını yapar ve bakımını gerçekleştirir. Farklı menü türlerine uygun ileri düzey kuver açar, mise en place süreçlerini, salon yerleşimini ve servis tekniklerini (Amerikan, Fransız, İngiliz, Rus, Gueridon) salonda kusursuz sergiler. **Yetkinlik:** Konuk karşılama, rezervasyon, uğurlama ve iletişim süreçlerini profesyonel nezaket kurallarına uygun yürütür. Servis aksaklıklarında, kasa işlemlerinde ve protokol düzenlemelerinde anında, yapıcı ve çözüm odaklı hareket eder. Mutfak ve salon ekibiyle uyumlu, zaman odaklı, kalite ve hijyen bilincine sahip bir profesyonel duruş sergiler.					
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, gösterip yaptırma (demonstrasyon), uygulamalı laboratuvar çalışmaları, örnek olay (vaka) analizi, rol oynama,					

	soru-cevap ve tartışma yöntemleri kullanılarak yürütülür. Öğrenciler servis öncesi hazırlık, kuver düzenleme, servis teknikleri, yiyecek ve içecek sunumu ile ziyafet servis uygulamalarını laboratuvar ortamında bireysel ve grup çalışmalarıyla uygulama fırsatı bulurlar. Gerçek hizmet senaryoları ve vaka analizleri aracılığıyla mesleki problem çözme, iletişim ve ekip çalışması becerileri geliştirilirken, uygulamalar sonunda geri bildirim ve değerlendirmeler yapılarak öğrenme süreci desteklenir.
Ölçme Değerlendirme	Uygulama Sınavı %40 Final Sınavı %60
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği, Alptekin Sökmen, Detay Yayıncılık, Ankara, 2011
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ1, PÇ2, PÇ3, PÇ5, PÇ6, PÇ7
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları Ses		
1	**Teorik:** İleri Düzey Mise en Place **Uygulama:** Laboratuvar Hazırlığı					
2	**Teorik:** Temel Taşımacılık ve Servis Becerileri **Uygulama:** Temel Taşımacılık ve Servis Becerileri uygulaması					
3	**Teorik:** Masa Hazırlığı ve İleri Kuver Çeşitleri- I (A la Carte & Tabldot) **Uygulama:** Öğrenciler tarafından masa hazırlığı ve kuver açma uygulamaları					
4	**Teorik:** İleri Kuver Çeşitleri- II (Özel Menü Kuverleri) **Uygulama:** Öğrenciler tarafından kuver açma uygulamaları					
5	**Teorik:** Yiyecek Servis Teknikleri Uygulaması- I (Amerikan ve Fransız Usulü) **Uygulama:** Amerikan ve Fransız Usulü servis uygulaması					
6	**Teorik:** Yiyecek Servis Teknikleri Uygulaması- II (İngiliz ve Rus Usulü / Gueridon) **Uygulama:** İngiliz ve Rus Usulü / Gueridon servis uygulaması					
7	**Teorik:** İçecek Servis Teknikleri ve Şarap Servisi **Uygulama:** Öğrenciler tarafından İçecek servisi yapılması					
8	Ara sınav/Genel tekrar					
9	**Teorik:** Banket/Ziyafet Organizasyonu ve Salon Düzenlemesi **Uygulama:** Organizayona uygun masa düzenlemesi					
10	**Teorik:** Protokol Yemekleri ve Kurumsal Protokol Kuralları **Uygulama:** Kurumsal Protokol Kurallarına yönelik rol yapma					
11	**Teorik:** Protokol Masa Düzeni ve Oturma Şekilleri **Uygulama:** Protokol Masa Düzeni ve Oturma Şekilleri Simülasyonu					
12	**Teorik:** Özel Servis Teknikleri **Uygulama:** Servis Teknikleri uygulamaları					
13	**Teorik:** Genel tekrar **Uygulama:** Bütünleşik Canlı Restoran ve Ziyafet Simülasyonu					

14	**Teorik:** Servis Sonrası İşlemler **Uygulama:** Servis Sonrası uygulanması	Dersin Kodu İşlemlerin		Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
		ATO111		Zorunlu	2	3	2	0

Dersin Günü ve Saati	Yüz yüze
Ders Görüşmesi Gün ve Saatleri	Dr. Öğr. Üyesi Öğr. Üyesi AÇIK SÖZLÜ Web sitesinde ilan edilmiştir.
İletişim Bilgileri	Dr. Öğr. Üyesi Öğr. Üyesi AÇIK SÖZLÜ bevgu.acik@yalova.edu.tr
Dersin Amacı	Bu dersin amacı; öğrencilerin sosyal yaşamda, akademik ortamda ve iş hayatında gerekli olan görgü, nezaket ve protokol kurallarını öğrenmelerini, etkili iletişim becerileri kazanmalarını, kurumsal temsil yetkinliklerini geliştirmelerini ve ulusal ile uluslararası ortamlarda uygun davranış sergileyebilmelerini sağlamaktır.
Dersin Hedefi	Bu ders sonunda öğrencilerin; ● Sosyal davranış ve protokol kavramlarını açıklayabilmeleri, ● Görgü ve nezaket kurallarını günlük ve mesleki yaşamda uygulayabilmeleri, ● Resmî ve kurumsal protokol kurallarını bilmeleri, ● Toplantı, tören, davet ve organizasyonlarda doğru protokol uygulamalarını gerçekleştirebilmeleri, ● Sofra adabı ve iş yemeği kurallarını uygulayabilmeleri, ● Dijital iletişimde etik ve görgü kurallarına uygun davranabilmeleri, ● Farklı kültürlerdeki temel protokol uygulamalarını karşılaştırabilmeleri amaçlanmaktadır.
Dersin İçeriği	Sosyal davranış ve protokol kavramları, görgü ve nezaket kuralları, iletişim adabı, kişisel imaj ve beden dili, resmî ve kurumsal protokol, temsil kuralları, toplantı ve tören protokolü, davet organizasyonları, sofra adabı, uluslararası protokol, dijital iletişim kuralları, turizm sektöründe misafir ağırlama ve protokol uygulamaları, örnek olay analizleri ve uygulamalı protokol çalışmaları.
Dersin Öğrenim Çıktıları	1-Sosyal davranış, görgü ve protokol ile ilgili temel kavramları açıklar. 2-Sosyal ve mesleki yaşamda görgü, nezaket ve etik kurallarını uygular. 3-Resmî ve kurumsal ortamlarda protokol kurallarına uygun davranış sergiler. 4-Etkili iletişim, hitap, tanıştırma ve temsil kurallarını uygular 5-Turizm ve hizmet sektöründe misafir karşılama, ağırlama ve uğurlama süreçlerini protokol kurallarına uygun şekilde yürütür.
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi**: Sosyal davranış ve protokol kurallarını bilir. Resmî ve kurumsal temsil ilkelerini açıklar. Ulusal ve uluslararası protokol uygulamalarını tanımlar. **Beceri**: Profesyonel iletişim kurar. Misafir karşılama, ağırlama ve uğurlama süreçlerini protokole uygun yürütür. Toplantı, organizasyon ve iş yemeklerinde doğru davranış sergiler. Dijital iletişim araçlarını profesyonel biçimde kullanır. **Yetkinlik:** Kurumunu ve mesleğini etik değerlere uygun şekilde temsil eder. Farklı kültürlerden bireylerle etkili iletişim kurar. Mesleki ortamlarda özgüvenli, saygılı ve profesyonel davranış gösterir. Takım çalışmasına uyum sağlar ve kurumsal iletişime katkıda bulunur.
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, soru-cevap, tartışma, beyin fırtınası, örnek olay (vaka) analizi, rol yapma (canlandırma), video analizi ve uygulamalı protokol çalışmaları kullanılarak yürütülür. Öğrencilerin selamlaşma, hitap, tanıştırma, resmî davet kuralları, masa adabı ve kurumsal protokol uygulamalarını deneyimlemeleri amacıyla sınıf içi canlandırmalar ve uygulamalar gerçekleştirilir. Günlük yaşam ve iş hayatından örnek olaylar ile resmî protokol uygulamaları analiz edilerek öğrencilerin iletişim, temsil, görgü ve mesleki davranış becerilerinin geliştirilmesi hedeflenir. Ölçme ve değerlendirme süreci ara sınav ve final sınavı ile desteklenir.
Ölçme Değerlendirme	Ara Sınav: %30 Final Sınavı: %50

	Uygulama: %20
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	**Temel Kaynaklar** ● Gökçe, O. (2021). İletişim Bilimine Giriş. Nobel Akademik Yayıncılık. ● T.C. Dışişleri Bakanlığı. Diplomatik Protokol ve Nezaket Kuralları. ● T.C. Cumhurbaşkanlığı Protokol Müdürlüğü tarafından yayımlanan güncel protokol rehberleri. **Yardımcı Kaynaklar** ● Turizm ve Otel İşletmeciliğinde Protokol uygulamalarına ilişkin akademik makaleler ● Resmî kurumların protokol kılavuzları ● Güncel gazete ve dergi yazıları **Görsel ve Dijital Kaynaklar** ● Cumhurbaşkanlığı ve Dışişleri Bakanlığı resmî tören videoları ● Protokol ve temsil konulu eğitim videoları ● Güncel vaka örnekleri ve haber analizleri
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ3, PÇ10, PÇ11, PÇ12, PÇ13
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları Ses		
1	Dersin tanıtımı, görgü, nezaket ve protokol kavramları, günlük yaşamda saygı ve nezaket kurallarına giriş					
2	Sosyal ve Kurumsal Yaşamda Davranış Kuralları (El sıkma, el öpme, yanaktan öpme, teşekkür etme, özür dileme, konuşma ve dinleme, telefonla konuşma)					
3	Sosyal ve Kurumsal Yaşamda Davranış Kuralları (Trafikte ve taşıtlarda, restoranda uyulması gereken saygı, görgü ve nezaket kuralları)					
4	Sosyal ve Kurumsal Yaşamda Davranış Kuralları (Pastane ve kafelerde, opera, bale, sinema, tiyatro, konserlerde; konaklama işletmelerinde, cadde, sokak, AVM, mabetler, tatil yerleri; kapı, asansör, merdiven; müze ve ören yerlerinde uyulması gereken saygı, görgü ve nezaket kuralları bahşiş verme kuralları)					
5	Günlük yaşamda saygı, görgü ve nezaket kuralları; sosyal merasim ve kutlamalar, kişisel imaj, beden dili, profesyonel görünüm ve ilk izlenim					
6	Sosyal yaşamda ziyaret, misafirlik, hediyeleşme ve teşekkür kültürü					
7	Davet ve ziyafetlerde genel kurallar					
8	Ara sınav/Genel Tekrar					
9	Protokol kavramı ve protokol kuralları (Resmî ve sosyal protokol, protokol hiyerarşisi, kurumsal yaşamda temsil kuralları)					
10	Protokol kuralları (Ulusal ve kurumsal bayraklar, araçlarda protokol, resmî ve millî törenler)					
11	Dijital iletişimde görgü kuralları (e-posta, telefon, çevrim içi toplantılar ve sosyal medya), Kültürlerarası görgü kuralları					
12	Turizm ve hizmet sektöründe protokol uygulamaları, misafir karşılama ve ağırlama Güncel protokol örnekleri, vaka analizleri ve öğrenci sunumları					
13	Güncel protokol örnekleri, ulusal ve uluslararası vaka analizleri					
14	Rol yapma (canlandırma) ve uygulamalı protokol çalışmaları, öğrenci sunumları					
Dersin Gün ve Saati						
Ders Görüşme Gün ve Saatleri		Web sitesinde ilan edilmiştir.				

Dersin Adı: Yiyecek İçecek Servis Bilgisi I	Dersin	Zorunlu/	AKTS	Ulusal Kredi	T	U
İletişim Bilgileri ovgu.aeksozlu@yalova.edu.tr	Kodu	Seçmeli	Kredi			
	ATO159	Zorunlu	4	3	2	2
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz yüze					
Ders Yürütücüsü	Öğr. Gör. İlbey Varol					
Ders Koordinatörü	Öğr. Gör. İlbey Varol					
Dersin Amacı	Bu ders, öğrencilere yiyecek-içecek servis hizmetlerine ilişkin temel kavramlar, servis türleri ve mesleki kurallar hakkında bilgi kazandırır. Öğrenciler, servis ekipmanlarını doğru kullanma, temel servis uygulamalarını gerçekleştirme ve misafirle etkili iletişim kurma becerisi geliştirir. Ders, öğrencilerin hijyen, iş güvenliği, ekip çalışması ve hizmet kalitesi bilinciyle hareket eden, sektörde uygulamaya hazır meslek elemanları olarak yetkinlik kazanmalarına katkı sağlar. Servis kapanış işlemlerini öğrenmek Rezervasyon sistemi oluşturmak servis öncesi işlemler ve kasa işlemlerini öğrenmek salon yerleşimini öğrenmeyi hedefler.					
Dersin Hedefi	Bu dersi başarıyla tamamlayan öğrenciler: Yiyecek-içecek sektörünün yapısını, servis departmanının organizasyonunu ve personel görev tanımlarını açıklar. Servis alanında hijyen, sanitasyon ve İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) kurallarını uygular. Serviste kullanılan tüm araç-gereç ve ekipmanları (porselen, cam, metal, masa tekstili) tanır, bakımını ve doğru kullanımını gerçekleştirir. Restoran salon tasarımı, masa yerleşimi ve farklı servis türlerine uygun kuver (masa düzeni) hazırlığını eksiksiz yapar. Mise en place (ön hazırlık) süreçlerini yönetir, servis öncesi, esnası ve servis kapanış işlemlerini sistemli bir şekilde yürütür. Konuk karşılama, rezervasyon kabulü, sipariş alma ve kasa/hesap kapatma gibi temel operasyonel süreçleri standartlara uygun yürütür.					
Dersin İçeriği	Yiyecek ve içecek işletmelerinin yapısı, servis departmanı organizasyonu, personel hijyeni ve salon güvenliği; servis ekipmanlarının tanıtımı, temizliği ve bakımı; laboratuvar kullanım kuralları ve iş güvenliği, restoran salon yerleşimi ve masa düzenleme esasları; farklı menü ve servis türlerine göre kuver hazırlama; mise en place (ön hazırlık) teknikleri; rezervasyon yönetimi, konuk karşılama, sipariş alma, servis kapanış ve kasa işlemleri.					
Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Yiyecek içecek hizmetlerine ilişkin temel kavramları, servis türlerini ve servis ekipmanlarını tanımlar. 2.Servis öncesi, servis sırası ve sonrası yapılması gereken işlemleri açıklar ve sıralar. 3.Servis esnasında temel servis kurallarını uygular, farklı servis yöntemlerini doğru bir şekilde kullanır. 4.Müşteri memnuniyetini sağlamak için etkili iletişim becerileri kullanır ve duruma uygun çözüm üretir. 5.Menü planlama, standart reçete oluşturma ve yiyecek-içecek maliyet kontrolünün temel ilkelerini açıklar					
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi**: Servis departmanının hiyerarşisini, iş akışlarını, mesleki terminolojiyi ve hijyen/İSG kurallarını bilir. Malzeme ve Menü Yönetimi: Kullanılan tüm ekipmanların (porselen, cam, metal, tekstil) özelliklerini ve menü çeşitleri ile maliyet kontrol ilkelerini kavramıştır. **Beceri:** Servis ekipmanlarını doğru taşır, polajını yapar ve bakımını gerçekleştirir. Masa ve Salon Düzeni: Farklı menü türlerine uygun kuver (masa düzeni) açar, *mise en place* (ön hazırlık) süreçlerini ve protokol düzenini eksiksiz uygular. Servis Teknikleri: Farklı servis yöntemlerini (Amerikan, Fransız, İngiliz, Rus) salonda doğru teknikle sergiler. **Yetkinlik:** Konuk karşılama, uğurlama ve iletişim süreçlerini profesyonel nezaket kurallarına uygun yürütür. Kriz Yönetimi ve Problem Çözme: Servis aksaklıklarında ve konuk şikayetlerinde anında, yapıcı ve çözüm odaklı hareket eder. Ekip Çalışması ve Özdisiplin: Mutfak ve salon ekibiyle uyumlu, zaman odaklı, kalite ve hijyen bilincine sahip bir profesyonel duruş sergiler.					

Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, gösterip yaptırma (demonstrasyon), uygulamalı laboratuvar çalışmaları, örnek olay (vaka) analizi, soru-cevap ve tartışma yöntemleri kullanılarak yürütülür. Öğrenciler, bireysel ve grup çalışmalarıyla mise en place hazırlığı, kuver düzenleme, servis araç ve gereçlerinin kullanımı ile bakımına yönelik uygulamalar gerçekleştirir. Ders kapsamında temel servis teknikleri laboratuvar ortamında uygulamalı olarak öğretilirken, örnek olaylar üzerinden karşılaşılabilecek hizmet durumları değerlendirilir ve sınıf içi tartışmalarla mesleki bilgi ve becerilerin geliştirilmesi desteklenir.
Ölçme Değerlendirme	Ara Sınav %35 Final Sınavı %50 Uygulama %15
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği, Alptekin Sökmen, Detay Yayıncılık, Ankara, 2011
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ1, PÇ2, PÇ3, PÇ5, PÇ6, PÇ7
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları Ses		
1	**Teorik:** Yiyecek içecek bölümü tanımı, amacı, önemi ve organizasyon yapısı **Uygulama:** Servis laboratuvarının tanıtılması, bölüm alanlarının ve ekipmanlarının incelenmesi.					
2	**Teorik:** Yiyecek içecek servisi personelinin nitelik ve görevleri **Uygulama**: Personel görev dağılımı, üniforma kontrolü ve rol canlandırma uygulamaları.					
3	**Teorik:** Yiyecek İçecek Hizmeti Veren İşletmelerde Hijyen ve Sanitasyon **Uygulama:** El yıkama, kişisel hijyen, servis ekipmanlarının temizliği ve sanitasyon uygulamaları.					
4	**Teorik:** Servis Laboratuvarı Kullanım Kuralları, Alan/Ekipman Güvenliği ve Temizlik Standartları **Uygulama:** Laboratuvar kullanım kuralları, ekipmanların doğru kullanımı ve iş güvenliği uygulamaları.					
5	**Teorik:** Yiyecek İçecek Terminolojisi **Uygulama:** Servis araç-gereçlerinin tanıtılması ve mesleki terimlerin uygulamalı kullanımı.					
6	**Teorik:** Menü tanımı, önemi ve çeşitleri **Uygulama:** Farklı işletmelere ait menü örneklerinin incelenmesi ve menü hazırlama çalışması.					
7	**Teorik:** Menü Planlama ve standart reçete ve maliyet kontrolü **Uygulama:** Örnek menü oluşturma, standart reçete hazırlama ve basit maliyet hesaplama uygulaması.					
8	Ara sınav/ Genel tekrar					
9	**Teorik:** Temel Servis Bilgileri ve Serviste Kullanılan Malzemeler **Uygulama:** Servis ekipmanlarının tanıtılması, taşıma ve kullanım tekniklerinin uygulanması.					
10	**Teorik:** Servis Öncesi Hazırlık (Mise en Place) ve Kuver Düzeni **Uygulama:** Farklı kuver çeşitlerinin hazırlanması ve mise en place uygulamaları.					

Dersin Adı: Turizm Coğrafyası		Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
		ATO168	Zorunlu	4	3	2	1
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz yüze						
Ders Yürütücüsü	Dr. Öğr. Üyesi Övgü AÇIKSÖZLÜ						
Ders Koordinatörü	Dr. Öğr. Üyesi Övgü AÇIKSÖZLÜ						
Dersin Amacı	Turizm öğrencilerinin ileride yapacakları turizm mesleğinde kendi ülkelerinin turistik destinasyonlarını bilmeleri, Türkiye ve turizm talebi hususunda bilgi sahibi olabilmelerini amaçlamaktadır.						
Dersin Hedefi	Turizm öğrencilerinin Türkiye'nin turistik destinasyonlarını tanıyabilmelerini ve ülkeye yönelik turizm talebini mesleki bağlamda değerlendirebilecek bilgi ve bakış açısına sahip olmalarını sağlamaktır.						
Dersin İçeriği	Türkiye'nin genel coğrafyası, genel çizgileriyle Anadolu uygarlıkları, Türkiye'nin doğal güzellikleri, Akdeniz Bölgesi, Ege Bölgesi, Marmara Bölgesi, Karadeniz Bölgesi, İç Anadolu Bölgesi, Doğu Anadolu Bölgesi, Güneydoğu Anadolu Bölgesi, diğer ülke turizm coğrafyaları						
Dersin Gün ve Saati	Web sitesinde ilan edilmiştir.						
Dersin Öğrenim Çıktıları	1-Turizm coğrafyasının temel kavramlarını ve turizm türleriyle ilişkisini açıklar.						
İletişim Bilgileri	ibey.varol@yalova.edu.tr						
	2-Türkiye'nin yedi coğrafi bölgesindeki turizm potansiyelini coğrafi açıdan değerlendirir. 3-Anadolu'da yaşamış uygarlıkları ve bu uygarlıklara ait tarihi eserleri açıklar. 4-Türkiye üzerindeki başlıca turizm merkezlerini harita üzerinde gösterir ve sınıflandırır. 5-Turizmin çevresel etkilerini coğrafi verilerle analiz eder ve sürdürülebilir çözümler önerir.						
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Turizm coğrafyasının temel kavramlarını, Türkiye ve dünyanın turizm bölgelerini ve turistik çekicilikleri tanır. **Beceri:** Turizm bölgelerini coğrafi özellikleri açısından analiz eder, harita ve coğrafi verileri yorumlar. **Yetkinlik:** Coğrafi bilgileri turizm alanındaki mesleki uygulamalarda kullanır, destinasyonları sürdürülebilir turizm anlayışıyla değerlendirir.						
Öğretim yöntem ve teknikleri	Öğrencilerin başarıları; ara sınav ve final sınavının yanı sıra öğrenci sunumları, sınıf içi uygulama ve etkinliklere katılım, teknik gezi yapılması durumunda gezi/gözlem raporu ile ders sürecindeki katılım ve devam durumları dikkate alınarak değerlendirilir. Bu değerlendirme araçları, öğrencilerin teorik bilgiyi uygulamayla bütünleştirme, analiz yapma, sunum becerisi geliştirme ve mesleki farkındalık kazanmalarını ölçmeyi amaçlamaktadır.						
Ölçme Değerlendirme	Ara Sınav: %20 Final Sınavı: %50 Öğrenci Sunumu -Uygulama: %20 Teknik Gezi Raporu: %10						
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	**Temel Kaynaklar** ● Doğanay, H., & Zaman, S. (2018). *Türkiye Turizm Coğrafyası*. Pegem Akademi. ● Özey, R. (2021). *Turizm Coğrafyası*. Aktif Yayınevi. ● Kozak, N., Kozak, M. A., & Kozak, M. (2023). *Genel Turizm: İlkeler ve Kavramlar*. Detay Yayıncılık. **Yardımcı Kaynaklar** ● T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı ● GoTürkiye Resmî Turizm Portalı ● Kültür ve Turizm Bakanlığı . ● UNESCO Dünya Miras Merkezi. *World Heritage List*.						
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.						
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ1, PÇ8, PÇ13						
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026						

11	**Teorik:** Servis Türleri (Amerikan, Fransız, İngiliz, Rus vb. Teorik + Temel Pratik) **Uygulama**: Amerikan, Fransız, İngiliz ve Rus servis yöntemlerinin uygulamalı olarak gerçekleştirilmesi.						
12	**Teorik:** Servis ve Büfe Hazırlama (Açık Büfe ve Masada Servis Kurgusu) **Uygulama:** Açık büfe kurulumu, büfe düzenleme ve masa servisi uygulamaları.						
13	**Teorik:** Banket Organizasyonları ve Protokol Düzeni **Uygulama:** Banket salonu yerleşimi, masa planı ve oturma düzeni uygulamaları.						
14	**Teorik:** Servis Hataları, Konuk Şikayetleri ve Kriz Yönetimi **Uygulama:** Vaka analizi, rol yapma yöntemiyle şikâyet yönetimi ve kriz senaryoları uygulamaları.						

Dersin Adı: Turizmde Tanıtım ve Satış Geliştirme	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
	ATO250	Seçmeli	3	3	3	0

Yüz yüze/Uzaktan	Yüz yüze
Ders Yürütücüsü	Dr. Öğr. Üyesi Övgü AÇIKSÖZLÜ
Ders Koordinatörü	Dr. Öğr. Üyesi Övgü AÇIKSÖZLÜ
Dersin Amacı	Öğrencilerin, turizm işletmelerinde kullanılan tanıtım ve satış geliştirme faaliyetlerini tanımalarını, müşteri odaklı satış tekniklerini öğrenmelerini ve turizm ürünlerinin etkili şekilde tanıtılmasına yönelik bilgi ve beceri kazanmalarını sağlamaktır.
Dersin Hedefi	Turizm işletmelerinde tanıtım ve satış süreçlerini planlayabilen, müşteri beklentilerini dikkate alarak satış geliştirme faaliyetlerini değerlendirebilen ve güncel tanıtım araçlarını kullanabilen bireyler yetiştirmektir.
Dersin İçeriği	Bu derste tanıtım ve satış geliştirme kavramları, turizm işletmelerinde tanıtım faaliyetleri, reklam, halkla ilişkiler, dijital tanıtım araçları, satış teknikleri, müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati, destinasyon tanıtımı, GoTürkiye uygulamaları, fuarlar, sponsorluk, etik ilkeler ve güncel satış geliştirme uygulamaları ele alınmaktadır
Dersin Öğrenim Çıktıları	1. Turizm tanıtımı ve satış geliştirme kavramlarını tanımlar ve sektör bağlamında açıklar. 2. Turizm tanıtım araçlarını ve tekniklerini analiz eder, etkili tanıtım stratejileri tasarlar. 3.Satış geliştirme yöntemlerini uygular, müşteri ilişkileri yönetimi prensiplerini açıklar. 4.Turizm ürün ve hizmetlerinin satışını artırmaya yönelik kampanya planları hazırlar ve uygular. 5.Turizmde tanıtım ve satış süreçlerinde etik kurallara uyar, müşteri memnuniyetini ön planda tutar ve sürekli gelişime açık olur.
Dersin meslеğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Turizm işletmelerinde kullanılan tanıtım, reklam ve satış geliştirme yöntemlerini açıklar. **Beceri:** Turizm işletmelerine uygun tanıtım ve satış geliştirme faaliyetlerini planlar, müşteri memnuniyetine yönelik uygulamaları değerlendirir. **Yetkinlik:** Turizm işletmelerinde müşteri odaklı, etik ilkelere uygun ve etkili tanıtım ile satış süreçlerine katkı sağlar.
Dersin Gün ve Saati	Web sitesinde ilan edilmiştir.
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Ders; anlatım, soru cevap, tartışma, örnek olay (vaka) analizi, beyin fırtınası ile görsel ve video destekli öğretim yöntemleri kullanılarak yürütülür. Turizmde tanıtım ve satış geliştirme süreçleri; destinasyon tanıtım kampanyaları, reklam örnekleri, dijital pazarlama uygulamaları, satış geliştirme faaliyetleri ve sektörden güncel örnekler üzerinden ele alınır. Öğrencilerin yaratıcı fikir üretmeleri, tanıtım stratejileri geliştirmeleri, pazarlama uygulamalarını analiz etmeleri ve satış geliştirmeye yönelik çözüm önerileri oluşturmaları sınıf içi etkinlikler ve vaka analizleri ile desteklenir.
İletişim Bilgileri	ovgu.aciksozlu@yalova.edu.tr
Öğretim yöntem ve teknikleri	
Ölçme Değerlendirme	Ara Sınav %30 Final Sınavı %50 Ödev / Sunum %20
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	**Yazılı Kaynaklar** ● Kotler, P., Bowen, J. T. & Makens, J. C. *Marketing for Hospitality and Tourism.* ● İçöz, O. *Turizm Pazarlaması.* ● Kozak, N. *Turizm Pazarlaması.* ● Ders notları ve güncel bilimsel makaleler. Görsel/Dijital Kaynaklar ● Kültür ve Turizm Bakanlığı yayınları ● GoTürkiye tanıtım platformu ● TÜRSAB ve TÜİK raporları ● Turizm işletmelerinin kurumsal internet siteleri ve sosyal medya hesapları ● Güncel reklam kampanyaları, tanıtım filmleri ve eğitim videoları

Hafta	Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)				
	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları	
				Ses	
2	**Teorik:** Türkiye'ye Yönelik Genel Coğrafi Bilgilerin Tanıtılması, Turizm ve Coğrafya İlişkisi **Uygulama:** Türkiye fiziki ve turizm haritalarının incelenmesi				
3	**Teorik:** Anadolu Uygarlıklarına Yönelik Genel Bakış **Uygulama:** Öğrenci Sunumu				
4	**Teorik:** Marmara Bölgesi Doğal ve Tarihi Çekicilikleri **Uygulama:** Öğrenci Sunumu				
5	**Teorik:** Ege Bölgesi Doğal ve Tarihi Çekicilikleri **Uygulama:** Öğrenci Sunumu				
6	**Uygulama:** Saha Uygulaması/Teknik Gezi				
7	**Teorik:** Ara Sınav-Genel Tekrar				
8	**Teorik:** Akdeniz Bölgesi Doğal ve Tarihi Çekicilikleri **Uygulama:** Öğrenci Sunumu				
9	**Teorik:** İç Anadolu Bölgesi Doğal ve Tarihi Çekicilikleri **Uygulama:** Öğrenci Sunumu				
10	**Teorik:** Karadeniz Bölgesi Doğal ve Tarihi Çekicilikleri **Uygulama:** Öğrenci Sunumu				
11	**Teorik:** Doğu Anadolu Bölgesi Doğal ve Tarihi Çekicilikleri **Uygulama:** Öğrenci Sunumu				
12	**Teorik:** Güneydoğu Anadolu Bölgesi Doğal ve Tarihi Çekicilikleri **Uygulama:** Öğrenci Sunumu				
13	**Teorik:** Dünyada turizm **Uygulama:** Dünya haritası incelenmesi				
14	**Teorik:** Dünyada turizm **Uygulama:** Dünya haritası incelenmesi				

Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ3, PÇ5, PÇ9, PÇ11, PÇ13
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları Ses
1	Tanıtım ve satış geliştirme kavramları, amaçları ve turizm sektöründeki önemi			
2	Turizm ürünlerinin tanıtımında kullanılan araçlar ve tanıtım türleri			
3	Turizm işletmelerinde reklam faaliyetleri			
4	Turizm işletmelerinde halkla ilişkiler ve tanıtım çalışmaları			
5	Turizmde satış kavramı ve satış süreci			
6	Satış geliştirme yöntemleri ve müşteri kazanma teknikleri			
7	Müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati oluşturma			
8	Ara Sınav / Genel Tekrar			
9	Dijital pazarlama, sosyal medya ve çevrim içi tanıtım uygulamaları			
10	Destinasyon tanıtımı, GoTürkiye ve ulusal tanıtım kampanyaları			
11	Turizm fuarları, sponsorluk faaliyetleri ve etkinlik pazarlaması			
12	Turizm işletmelerinde satış geliştirme uygulamaları ve örnek olay incelemeleri			
13	Tanıtım ve satış faaliyetlerinde etik kurallar ve tüketici hakları			
14	Güncel tanıtım ve satış geliştirme uygulamaları, genel değerlendirme			
Dersin Gün ve Saati				
Ders Görüşme Gün ve Saatleri		Web sitesinde ilan edilmiştir.		
İletişim Bilgileri		ovgu.aciksozlu@yalova.edu.tr		

Dersin Adı: Özel İlgi Turizmi	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
	ATO263	Seçmeli	3	3	3	0

Yüz yüze/Uzaktan	Yüz yüze
Ders Yürütücüsü	Öğr. Gör. İlbey VAROL
Ders Koordinatörü	Öğr. Gör. İlbey VAROL
Dersin Amacı	Dersin amacı öğrencilere özel ilgi alanlarının turizm faaliyetlerine katılımdaki önemlerinin açıklanarak, öğrencilerin turizme yönelik bakış açılarının geliştirmektir.
Dersin Hedefi	Bu dersin hedefi; öğrencilerin özel ilgi alanlarının turizm faaliyetlerine katılımdaki rolünü kavramalarını, farklı özel ilgi turizmi türlerini tanıyabilmelerini ve bu alanların turizm talebi ile destinasyon çeşitlendirmesine katkılarını değerlendirebilmelerini sağlamaktır. Ayrıca öğrencilerin, turizme yönelik bakış açılarını geliştirerek niş turizm alanlarını analiz edebilmeleri amaçlanmaktadır.
Dersin İçeriği	Özel ilgi turizmine genel bakış; Seyahat kararı verme süreci ve turist motivasyonunu etkileyen faktörler; Özel ilgi turizminde güncel gelişmeler ve turizm çeşitleri
Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Özel ilgi turizmi kavramını, kapsamını, temel özelliklerini ve türlerini açıklar. 2.Doğa, macera, sağlık, kültür, gastronomi, inanç, spor ve benzeri özel ilgi turizmi türlerinin özelliklerini ve hedef pazarlarını değerlendirir. 3. Özel ilgi turizmine yönelik destinasyon seçim kriterlerini analiz ederek farklı turizm türleri için uygun destinasyonları belirler. 4.Özel ilgi turizmi kapsamında etkinlik ve tur programlarının planlama, organizasyon ve uygulama süreçlerini açıklar. 5.Özel ilgi turizmi faaliyetlerini sürdürülebilirlik, etik, güvenlik ve ziyaretçi memnuniyeti ilkeleri doğrultusunda değerlendirerek çözüm önerileri geliştirir.

Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Özel ilgi turizmi türleri, özellikleri, hedef pazarları, destinasyon planlaması ve özel ilgi turizmi faaliyetlerinin yönetimi hakkında temel bilgi kazanır. **Beceri:** Farklı turist profillerini analiz eder, özel ilgi turizmine yönelik turizm ürünlerini ve destinasyonları değerlendirir, etkinlik ve tur programlarının planlanmasına katkı sağlar. **Yetkinlik:** Sürdürülebilirlik, etik, güvenlik ve destinasyon çeşitlendirmesi ilkeleri doğrultusunda yenilikçi, müşteri odaklı ve pazara duyarlı bir yaklaşımla özel ilgi turizmi faaliyetlerini değerlendirebilme yetkinliği kazanır.
Öğretim yöntem ve teknikleri	Özel İlgi Turizmi dersinde; anlatım ve soru-cevap yöntemiyle özel ilgi turizminin temel kavramları, türleri ve turizm sektörü içindeki yeri ele alınmaktadır. Vaka analizi ve örnek destinasyon incelemeleri aracılığıyla gastronomi, sağlık, macera, kültür, doğa ve spor gibi özel ilgi turizmi türleri değerlendirilmektedir. Grup çalışmaları, öğrenci sunumları ve sınıf içi tartışmalar yoluyla öğrencilerin özel ilgi turizmi ürünlerini analiz etme, planlama ve pazarlama becerileri geliştirilmekte; güncel raporlar ve görsel materyallerle öğrenme süreci desteklenmektedir.
Ölçme Değerlendirme	Vize %35 Derse Katılım %15 Final %50
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	Akoğlan Kozak, M. ve Bahçe, S. (2012). Özel İlgi Turizmi. Detay Yayıncılık. Yaylı, A. ve Sürücü, Ö. (2016). Özel İlgi Turizmi. Detay Yayıncılık.
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ1, PÇ2, PÇ8, PÇ11
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları Ses		
1	Turistik ürün kavramı, özel ilgi turizmi kavramına giriş					
2	Özel ilgi turizmi ve diğer turizm türleri					
3	Özel ilgi turizminin yaygınlaşma nedenleri					
4	Özel ilgi turizmi ve diğer turizm türlerinin karşılaştırılması					
5	Özel ilgi turizmi katılımcılarının profili					
6	Özel ilgi turizmine yönelik tüketici beklentisi					
7	Eko turizmin bileşenleri					
8	Ara sınav/Genel Tekrar					
9	Alternatif turizm türleri: Dağ ve Kış Sporları, Botanik, Mağara, uzay, Macera ve Alışveriş turizmi					
10	Alternatif Turizm Türleri: Yayla, Eğitim, Etnik, Kumar İpekyolu turizmi					
11	Alternatif Turizm Türleri: Kongre, Gastronomi, İnanç, İntihar turizmi					
12	Alternatif Turizm Türleri: Bavul, Kuş Gözlemciliği, Sağlık turizmi					
13	Alternatif Turizm Türleri: Etkinlik ve Golf turizmi					
14	Alternatif Turizm Türleri: Dark, Diaspora, Kruvaziyer turizmi					

Dersin Gün ve Saati	
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Web sitesinde ilan edilmiştir.
İletişim Bilgileri	ilbey.varol@yalova.edu.tr

Dersin Adı: Turizm Ekonomisi	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
	ATO278	Zorunlu	3	3	3	0
Yüz yüze/Uzaktan	Yüzyüze					
Ders Yürütücüsü	Öğr. Gör. İlbey VAROL					
Ders Koordinatörü	Öğr. Gör. İlbey VAROL					
Dersin Amacı	Öğrencilere turizm sektörünün temel ekonomik dinamiklerini aktarmak, konaklama işletmelerinde maliyet analizi, oda fiyatı tespiti, doluluk hesaplamaları ve gelir yönetimi (revenue management) konularında operasyonel ve analitik beceriler kazandırmak.					
Dersin Hedefi	Turizm ekonomisini teorik kalıplardan çıkarıp otel işletmeciliğinin finansal gerçekliğine entegre etmek, öğrencilerin mezuniyet sonrasında sahada karşı karşıya kalacakları fiyatlandırma, kapasite optimizasyonu ve karlı senaryo analizi gibi problemleri çözebilecek sayısal ve analitik yetkinliğe ulaşmalarını sağlamak.					
Dersin İçeriği	Temel ekonomi kavramları ve makro göstergelerin turizme etkisi, turizm arz ve talebinin dinamikleri, turizm piyasaları ve sezonsallık, turizmin ekonomik, istihdamsal ve bölgesel etkileri, otel işletmelerinde sabit ve değişken maliyet yapıları, maliyet artı ve Hubbart formülü ile oda fiyatı hesaplama, temel otel performans rasyonları (Occupancy, ADR, RevPAR), gelir yönetimi (yield management) modelleri ile oda tiplerine göre en karlı senaryonun tespiti ve simülasyonu.					
Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Turizm sektörü ile temel ekonomik ve makroekonomik göstergeler arasındaki ilişkiyi açıklar. 2.Turizm arz ve talebini etkileyen ekonomik, sosyal ve çevresel faktörleri piyasa koşulları çerçevesinde analiz eder. **3.** Konaklama işletmelerindeki maliyet unsurlarını sınıflandırır ve departman bazlı gider yapılarını değerlendirir. **4.** Hubbart Formülü ve maliyet temelli fiyatlandırma yöntemlerini kullanarak oda satış fiyatını hesaplar. **5.** Otel işletmelerine ait temel performans göstergelerini (Doluluk Oranı, ADR ve RevPAR) hesaplar, yorumlar ve gelir yönetimi açısından uygun stratejileri değerlendirir.					
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Turizm ekonomisinin temel kavramları, turizm arz ve talebi, makroekonomik göstergeler, maliyet unsurları, fiyatlandırma ve gelir yönetimi hakkında kuramsal bilgi kazanır. **Beceri:** Turizm arz ve talebini analiz eder, konaklama işletmelerinde maliyet hesaplamaları yapar, Hubbart Formülü ile oda fiyatı belirler ve temel performans göstergelerini (Doluluk Oranı, ADR, RevPAR) hesaplayıp yorumlar. **Yetkinlik:** Turizm işletmelerinde ekonomik verileri karar verme süreçlerinde kullanabilen, gelir yönetimi uygulamalarını değerlendirebilen, kaynakların etkin kullanımını gözeten ve mesleki gelişimini sürekli sürdüren bir bakış açısı kazanır.					
Öğretim yöntem ve teknikleri	Anlatım, soru-cevap, problem çözme, vaka analizi (case study), otelcilik simülasyonları ve uygulamalı hesaplama alıştırmaları.					
Ölçme Değerlendirme	Ara sınav %30 Final %50 Ödev 20					
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	Turizm Ekonomisi ders kitapları, otel işletmeciliği finans ve gelir yönetimi el kitapları, ilgili sektörel makaleler ve güncel otelcilik veri setleri. Turizm Ekonomisi, Metin Kozak, Detay Yayıncılık 2. Turizm Ekonomisi, Orhan İÇÖZ, Turhan Kitabevi 3. Turizm Ekonomisi, Özcan Yağcı					
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.					
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ1, PÇ2, PÇ5					
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026					

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları Ses

Dersin Adı: Turizmde Güncel Sorunlar		Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
2	Temel ekonomi tanımları ve makro göstergeler (enflasyon, döviz kurları, satın	ATO280	Zorunlu	3	3	3	0
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz yüze						
Ders Yürütücüsü	Dr. Öğr. Üyesi Övgü AÇIKSÖZLÜ						
Ders Koordinatörü	Dr. Öğr. Üyesi Övgü AÇIKSÖZLÜ						
Dersin Amacı	Turizm endüstrisinde mevcut sorun alanları ve bu alanlara ilişkin çözüm önerilerini birlikte tartışmak, turizmin gelişimi konusunda farklı bir bakış kazandırmak, uygulamadan doğan sıkıntılara ışık tutarak öğrencilere teorik olarak öğrendiklerini sektör sorunları karşısında kullanabilme yeteneği kazandırmaktır.						
Dersin Hedefi	Turizm endüstrisinde ortaya çıkan güncel sorun alanlarını ve bu sorunlara yönelik çözüm önerilerini temel alarak öğrencilerin sektöre ilişkin eleştirel bir bakış açısı geliştirmelerini amaçlamaktadır. Ders kapsamında, uygulamadan kaynaklanan sorunlar teorik bilgilerle ilişkilendirilerek, öğrencilerin turizmin gelişimi ve sürdürülebilirliği doğrultusunda sektörel sorunları analiz edebilme ve çözüm üretebilme becerisi kazanmaları hedeflenmektedir						
Dersin İçeriği	Turizm endüstrisinin gelişimi açısından dünya genelinde ve Türkiye özelinde görülen güncel sorunların analizi, değerlendirilmesi, yorumlanması ve tartışılması.						
Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Turizm sektöründe karşılaşılan başlıca güncel sorunları ve nedenlerini tanımlar. 2.Güncel turizm sorunlarının ekonomik, sosyal ve çevresel etkilerini analiz eder. 3.Turizm sektorundeki guncel sorunlarla ilgili çozum onerileri geliştirir ve sunar. 4.Turizm alanında yaşanan değişikliklere uyum sağlamak için stratejik düşünme becerisi gösterir. 5.Turizmde güncel sorunlar karşısında etik davranış sergiler ve sürdürülebilir turizm uygulamalarını benimser.						
Dersin Gün ve Saati	Ders web sitesinde ilan edilmiştir.						
Ders Görüşme Gün ve Saatleri							
İletişim Bilgileri	ilbey.yarol@yalova.edu.tr						
Dersin meslege katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Turizm sektöründe ortaya çıkan güncel sorunları, nedenlerini ve sektör üzerindeki etkilerini açıklar. **Beceri:** Turizm sektöründe karşılaşılan güncel sorunları analiz eder, örnek olaylar üzerinden çözüm önerileri geliştirir ve güncel gelişmeleri yorumlar. **Yetkinlik:** Mesleki gelişimini güncel gelişmeleri takip ederek sürdürür; sürdürülebilirlik, etik ve toplumsal sorumluluk ilkeleri doğrultusunda çözüm odaklı yaklaşım sergiler.						
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, soru-cevap, tartışma, örnek olay (vaka) analizi, beyin fırtınası, öğrenci sunumları, güncel haber ve rapor incelemeleri ile video ve görsel materyal destekli öğretim yöntemleri kullanılarak yürütülür. Turizm sektöründe yaşanan güncel gelişmeler, krizler, sürdürülebilirlik, dijital dönüşüm, iklim değişikliği, tüketici eğilimleri ve diğer güncel sorunlar akademik yayınlar, sektör raporları ve haberler üzerinden değerlendirilir. Öğrencilerin güncel konuları analiz etmeleri, eleştirel düşünme becerilerini geliştirmeleri, çözüm önerileri sunmaları ve mesleki farkındalık kazanmaları amacıyla sınıf içi tartışmalar, sunumlar ve vaka analizlerinden yararlanılır.						
Ölçme Değerlendirme	Ara Sınav %30 Final Sınavı %50 Ödev / Sunum %20						
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	**Görsel / Dijital Kaynaklar** ● GoTürkiye ● Kültür ve Turizm Bakanlığı internet sitesi ● UN Tourism internet sitesi ● Turizm sektörüyle ilgili güncel haberler ● Belgeseller ve eğitim videoları						
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.						
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ5, PÇ8, PÇ11, PÇ13						

Dersin Adı: Turizm Endüstrisinde Dijitalleşme ve Yapay Zekâ		Dersin Kodu: ATO282	Zorunlu/ Seçmeli Zorunlu	AKTS Kredi 3	Ulusal Kredi 3	T 2	U 0
Güncelleme Tarihi: Temmuz 2026							
Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)							
Hafta	Başlık						
Yüz yüze/Uzaktan		Yüz yüze		Video	Kısa Dosyaları Ses		
1	Turizm endüstrisinin bugünü ve ön plana çıkan yapısal özellikleri						
2	Uluslararası turizm sistemi ve ilişkili sorunlar: Ekonomik sorunlar						
3	Uluslararası turizm sistemi ve ilişkili sorunlar: Siyasi sorunlar						
4	Uluslararası turizm sistemi ve ilişkili sorunlar: Kültürel sorunlar						
5	Uluslararası turizm sistemi ve ilişkili sorunlar: Çevresel sorunlar						
6	Turizmin bölge kalkınmasına etkileri: Bölgede yerel halkın katılımı ile ilgili sorunlar						
7	Aşırı Turizm ve çözüm önerileri						
8	Ara Sınav/Genel Turizm						
9	Turizm eğitimi ile ilgili sorunlar						
10	Teknolojik gelişmelerin turizmde uygulanmasına yönelik sorunlar						
11	Turizmde etik sorunlar						
12	Güncel sorunlar/Turizm haberlerinin incelenmesi						
13	Güncel sorunlar/Turizm haberlerinin incelenmesi						
14	Güncel sorunların Türkiye'nin tanıtımındaki yeri						
Dersin Gün ve Saati							
Ders Görüşme Gün ve Saatleri							
İletişim Bilgileri							

Ders Yürütücüsü	Dr. Öğr. Üyesi Övgü AÇIKSÖZLÜ
Ders Koordinatörü	Dr. Öğr. Üyesi Övgü AÇIKSÖZLÜ
Dersin Amacı	Bu dersin amacı, öğrencilerin turizm sektöründe dijitalleşme süreçlerini ve yapay zekâ uygulamalarını kavramalarını sağlamak, dijital teknolojilerin turizm işletmelerindeki kullanım alanlarını analiz edebilecek bilgi ve beceriler kazandırmaktır. Ayrıca öğrencilerin dijital dönüşümün müşteri deneyimi, hizmet kalitesi ve işletme verimliliği üzerindeki etkilerini değerlendirebilmeleri hedeflenmektedir.
Dersin Hedefi	Bu dersin sonunda öğrencilerin turizmde dijitalleşme kavramını açıklayabilmesi, yapay zekâ teknolojilerinin turizm sektöründeki kullanım alanlarını tanımlayabilmesi ve dijital uygulamaları analiz edebilmesi beklenmektedir. Ayrıca öğrencilerin akıllı turizm uygulamalarını yorumlayabilmesi, dijital müşteri deneyimini değerlendirebilmesi ve turizm işletmelerinde kullanılan otomasyon sistemleri ile veri temelli karar alma süreçlerini anlayabilmesi hedeflenmektedir.
Dersin İçeriği	Bu ders kapsamında dijitalleşme kavramı ve turizm sektöründeki dönüşüm süreci ele alınmaktadır. Turizmde kullanılan bilgi teknolojileri, akıllı turizm uygulamaları, büyük veri, nesnelerin interneti (IoT), yapay zekâ, robot teknolojileri ve otomasyon sistemleri incelenmektedir. Ayrıca dijital pazarlama, çevrimiçi rezervasyon sistemleri, müşteri deneyimi yönetimi ve kişiselleştirilmiş hizmet süreçleri ele alınarak dijital dönüşümün turizm işletmelerine etkileri değerlendirilmektedir. Ders ilerleyen aşamalarında etik sorunlar, veri güvenliği ve gelecekte turizmde dijitalleşme eğilimleri tartışılmaktadır.
Dersin Öğrenim Çıktıları	1. Turizmde dijitalleşme ve yapay zekâ ile ilgili temel kavramları açıklar. 2. Turizm işletmelerinde kullanılan dijital teknolojileri ve yapay zekâ uygulamalarını tanımlar. 3. Dijital teknolojilerin turizm işletmelerine sağladığı katkıları değerlendirir. 4. Akıllı turizm uygulamaları ve dijital müşteri deneyimini analiz edebilir. 5.Dijitalleşme ve yapay zekâ uygulamalarını etik, güvenlik ve sürdürülebilirlik açısından değerlendirir.
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Turizm sektöründe dijitalleşme, yapay zekâ ve akıllı turizm uygulamalarının temel kavramlarını ve kullanım alanlarını açıklar. **Beceri:** Turizm işletmelerinde kullanılan dijital teknolojileri ve yapay zekâ uygulamalarını analiz eder, işletmelere sağlayacağı katkıları değerlendirir. **Yetkinlik:** Dijital dönüşüme uyum sağlayan, teknolojiyi etik ilkeler doğrultusunda kullanan ve mesleki gelişimini teknolojik yeniliklerle sürdüren bireyler olarak hareket eder.
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, soru-cevap, tartışma, örnek olay (vaka) analizi, beyin fırtınası, öğrenci sunumları, video gösterimi ile dijital uygulama ve yapay zekâ araçlarının incelenmesine dayalı öğretim yöntemleri kullanılarak yürütülür. Turizm endüstrisindeki dijital dönüşüm uygulamaları, yapay zekâ destekli sistemler, çevrim içi rezervasyon platformları, akıllı turizm teknolojileri ve güncel dijital çözümler sektör örnekleri üzerinden değerlendirilir. Öğrencilerin dijital teknolojileri etkin kullanmaları, teknolojik gelişmeleri analiz etmeleri ve turizm işletmelerinde kullanılabilecek yenilikçi uygulamaları değerlendirmeleri; sınıf içi tartışmalar, vaka analizleri, uygulamalı dijital araç incelemeleri ve sunumlarla desteklenir.
Ölçme Değerlendirme	Ara Sınav %30 Final Sınavı %50 Ödev / Sunum %20
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	**Yazılı Kaynaklar**

Dersin Adı: Konukla İletişim	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T+U
	ATO283	Zorunlu	2	2	4
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz yüze				
Ders Yürütücüsü	Dr. Öğr. Üyesi Ömer AÇIKSÖZLÜ				
Ders Koordinatörü	Dr. Öğr. Üyesi Ömer AÇIKSÖZLÜ				
Dersin Amacı	Genel iletişim bilgileri sağlanarak, kültürler arası farklılıkların iletişime etkisi ve konuk ilişkisinin sağlanması yeterliğinin kazandırılması amaçlanmaktır.				
Dersin Hedefi	Konukla İletişim dersi, öğrencilere genel iletişim bilgilerini kazandırmayı, kültürler arası farklılıkların iletişim sürecine etkilerini kavratarak turizm sektöründe etkili ve doğru konuk iletişimi kurma yeterliliği kazandırmayı amaçlamaktadır.				
Dersin İçeriği	Genel iletişim bilgileri, iletişimin öğeleri, sözlü, sözsüz ve yazılı iletişim yöntemleri, turizm işletmelerinde kullanılan örgüt içi iletişim yöntemleri, çevrimiçi iletişim, turizm iletmelerinde karşılaşılan iletişim problemleri.				
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.				
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ7, PÇ8, PÇ12, PÇ13				
Dersin Öğrenim Çıktıları	1. İletişim alanına ilişkin temel kavramları, tanımları ve modelleri açıklar. 2. Konukların farklı ihtiyaç ve beklentilerini analiz eder, iletişim stratejilerini buna göre uyarlayabilir. 3.İletişim sorunlarını tanımlar, analiz eder, çözüm önerileri geliştirir ve bunları stratejik düşünme çerçevesinde ifade eder. 4.Konukla etkili sözlü ve yazılı iletişim kurar, geri bildirim alır ve verir. 5.Konukla iletişimde empatı kurar, profesyonel etik kurallara uyar ve takım çalışmasına katkıda bulunur.				
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026				

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık
1	Dijitalleşme kavramı ve turizm sektöründeki dijital dönüşüm
2	Turizm Endüstrisi 4.0 ve akıllı turizm kavramları
3	Turizm işletmelerinde kullanılan bilgi teknolojileri
4	Rezervasyon sistemleri, çevrim içi seyahat acentaları ve dijital platformlar
5	Yapay zekâ kavramı ve turizm sektöründe kullanım alanları
6	Otel işletmelerinde yapay zekâ uygulamaları (chatbot, robot, akıllı oda sistemleri vb.)
7	Seyahat işletmeleri ve destinasyon yönetiminde yapay zekâ uygulamaları
8	Ara Sınav / Genel Tekrar
9	Turizmde büyük veri (Big Data) ve veri analitiği
10	Turizmde sosyal medya, dijital pazarlama ve yapay zekâ destekli içerik üretimi
11	Akıllı destinasyonlar ve akıllı turizm uygulamaları
12	Yapay zekâ kullanımında etik, veri güvenliği ve kişisel verilerin korunması
13	Turizm sektöründe dijitalleşme ve yapay zekâ uygulamalarına ilişkin örnek olay incelemeleri
14	Turizmde dijitalleşme ve yapay zekâ alanındaki güncel gelişmeler, genel değerlendirme

Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** İletişim süreci, iletişim türleri ve etkili iletişim ilkelerini açıklar. Konuk ilişkileri, iletişim engelleri ve şikâyet yönetimi hakkında bilgi sahibi olur. Turizm sektöründe profesyonel iletişim ve hizmet standartlarını tanımlar. **Beceri**: Konuklarla etkili ve profesyonel iletişim kurar. Empati, ikna ve problem çözme becerilerini kullanır. Konuk istek ve şikâyetlerini uygun iletişim yöntemleriyle yönetir. **Yetkinlik:** Farklı konuk profillerine uygun iletişim yaklaşımı geliştirir. Mesleki etik ilkelere uygun davranır ve kurumunu temsil eder. Ekip çalışmasına uyum sağlar ve hizmet kalitesinin sürdürülmesine katkıda bulunur.
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders, anlatım, soru-cevap, tartışma, örnek olay (vaka) analizi, beyin fırtınası, öğrenci sunumları, video gösterimi ile dijital uygulama ve yapay zekâ araçlarının incelenmesine dayalı öğretim yöntemleri kullanılarak yürütülür. Turizm endüstrisindeki dijital dönüşüm uygulamaları, yapay zekâ destekli sistemler, çevrim içi rezervasyon platformları, akıllı turizm teknolojileri ve güncel dijital çözümler sektör örnekleri üzerinden değerlendirilir. Öğrencilerin dijital teknolojileri etkin kullanmaları, teknolojik gelişmeleri analiz etmeleri ve turizm işletmelerinde kullanılabilecek yenilikçi uygulamaları değerlendirmeleri; sınıf içi tartışmalar, vaka analizleri, uygulamalı dijital araç incelemeleri ve sunumlarla desteklenir.
Dersin Gün ve Saati	
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	
İletişim Bilgileri	Web sitesi: www.omeraciksozlu.com.tr E-Posta: omer.aciksozlu@yalova.edu.tr
Ölçme Değerlendirme	Ara Sınav %20 Final Sınavı %50 Uygulama %15 Ders içi etkinlikler %15
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	**Yazılı Kaynaklar** ● Mısırlı, İ. (2021) Konaklama İşletmelerinde Konukla İletişim. Detay Yayıncılık ● Turizm ve iletişim alanına ilişkin güncel akademik kitaplar ve makaleler. **Görsel/Dijital Kaynaklar** ● Eğitim videoları ● Vaka analizleri ● Sektörel örnek olaylar ● Mesleki iletişim ve müşteri ilişkileri konulu dijital içerikler

- Sezgin, M., Özdemir Akgül, S. ve Atar A. (2019). TURİZM 4.0 Dijital Dönüşüm, Detay Yayıncılık.
- Çelik, P. ve Topsakal, Y. (2019). Endüstri 4.0 ve Akıllı Turizm, Detay Yayıncılık.
- Güncel bilimsel makaleler
- Kültür ve Turizm Bakanlığı yayınları
- Google Travel
- Booking.com
- TripAdvisor
- ChatGPT, Gemini vb. üretken yapay zekâ araçları
- Turizm teknolojileri üzerine eğitim videoları

Dersin Adı: Turizmde Yeni Eğilimler	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
Ön koşul dersler ve koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.					
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	ÇC1, ÇC5, ÇC10, ÇC11, ÇC13	Zorunlu	3	3	3	0
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz yüze					
Dersin Türü	Teorik					
Ders Dönemi/Tarihi	Temmuz/2026 Öğretim Yılı					
Ders Koordinatörü	Dr. Öğr. Üyesi Övgü AÇIKSÖZLÜ					
Hafta	**Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)** Başlık					
Dersin Amacı	Bu dersin amacı; turizm sektöründe ortaya çıkan güncel gelişmeleri değerlendirmektir. Turizmde mevcut ve olan küresel rekabet, uluslararası turizm hareketleri ve turizm ile ilgili yasal düzenlemeler dersin kapsamını oluşturmaktadır. Ayrıca hem turizm arzında hem de turizm talebinde oluşan yeni trendler ve eğilimlerin neler olduğunun da ders içerisinde tartışılması hedeflenmektedir.					
1	**Teorik**: İletişim kavramı, iletişim süreci ve türlerinde iletişimin önemi **Uygulama:** İletişim sürecine yönelik kısa uygulamalar					
2	**Teorik**: Sözlü iletişim, etkili konuşma ve dinleme becerileri **Uygulama:** Rol yapma ile etkili iletişim uygulamaları.					
3	**Teorik**: Sözsüz iletişim, beden dili ve ilk izlenim **Uygulama:** Beden dili analizi ve video değerlendirmesi					
4	**Teorik**: Yazılı iletişim ve profesyonel yazışmalar **Uygulama:** E-posta ve dilekçe yazma uygulamaları					
5	**Teorik**: Telefon ve çevrimiçi iletişim kuralları, dijital etik ve siber güvenlik **Uygulama:** Telefon görüşmesi ve çevrimiçi görüşme canlandırmaları					
6	**Teorik**: Kişilerarası iletişim ve kitle iletişimi **Uygulama:** Kişilerarası iletişim örneklerinin ve kitle iletişim mesajlarının değerlendirilmesi					
7	**Teorik**: Grup içi iletişim, örgüt içi iletişim ve ekip çalışması **Uygulama:** Grup iletişimi ve ekip çalışması etkinlikleri					
8	Ara Sınav/Genel tekrar.					
9	**Teorik**: Kültürlerarası iletişim ve farklı kültürlerde iletişim **Uygulama:** Kültürel farklılıklara yönelik vaka analizi					
10	**Teorik**: İletişimde empati ve ikna yöntemleri **Uygulama:** Empati ve ikna tekniklerine yönelik konuk–personel iletişim senaryolarının canlandırılması ve değerlendirilmesi					
11	**Teorik:** Konuk tipleri, beklentileri ve davranış özellikleri **Uygulama:** Farklı konuk tiplerine yönelik rol yapma çalışmaları.					
12	**Teorik:** Konuk karşılama, ağırlama ve uğurlama ilkeleri **Uygulama:** Resepsiyon ve karşılama uygulamaları					
13	**Teorik:** Konuk istekleri ve şikâyetlerinin yönetimi, konuk iletişiminde etik kurallar **Uygulama:** Şikâyet formu hazırlama ve vaka analizi					
14	**Teorik:** Genel tekrar ve değerlendirme **Uygulama:** Vaka analizleri ve rol yapma uygulamaları					
Dersin Öğrenme Çıktıları	1. Turizm sektörünün mevcut durumunu ve gelecekteki gelişme trendlerini açıklar ve tahminlerde bulunur. 2. Küresel turizm hareketlerindeki değişimleri ve tüketici beklentilerindeki dönüşümleri analiz eder ve yorumlar 3.Küresel turizm trendlerindeki değişimleri ve tüketici beklentilerindeki dönüşümleri analiz eder ve yorumlar. 4. Turizm sektöründeki yeni akımları tanır ve sektörle ilgili yenilikleri takip eder. 5. Turizm sektöründeki yeniliklere hâkim olarak, etik ve sürdürülebilir yaklaşımlarla geleceğe yönelik stratejik kararlar alır ve uygular.					
Dersin meslege katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Turizm sektöründe ortaya çıkan güncel eğilimler, teknolojik gelişmeler ve sürdürülebilir turizm uygulamaları hakkında bilgi sahibi olur. **Beceri:** Turizmdeki yeni eğilimleri analiz eder, sektördeki değişimleri yorumlar ve güncel uygulamaları değerlendirebilir. **Yetkinlik:** Mesleki gelişmeleri takip eder, değişen turizm koşullarına uyum sağlar ve yenilikçi bakış açısıyla çözüm önerileri geliştirir.					
Dersin Gün ve Saati						
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, soru-cevap, tartışma ve haber analizi yöntemleri kullanılarak yürütülür. Web sitesinde ilan edilmiştir.					
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Perşembe 14:00-15:00					
İletişim Bilgileri	ovgu.aciksozlu@yalova.edu.tr					
	Turizmde Yeni Eğilimler dersi, turizm sektöründe ortaya çıkan güncel gelişmeleri değerlendirmeyi; küresel rekabet, uluslararası turizm hareketleri ve turizme ilişkin yasal düzenlemeler çerçevesinde sektörde yaşanan dönüşümleri analiz etmeyi amaçlamaktadır. Ders kapsamında ayrıca turizm arzı ve talebinde ortaya çıkan yeni trendler ve eğilimler tartışılarak öğrencilerin sektörel değişimleri izleyebilme ve yorumlayabilme becerisi kazanmaları hedeflenmektedir.					
Dersin İçeriği	Turizm Endüstrisinin Bugünü ve Ön plana Çıkan Yeni Özellikler Turist profillerinde değişme Turizm ve Çevre İlişkisi Turizmde İnovasyonun gücü Turizm ve teknoloji turizmde kriz yönetimi Gelecek turizm trendleri					
Ölçme Değerlendirme	Ara sınav %25 Final sınavı %50 Ödev %25					
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	Aydın Tükeltürk, Ş, Boz, M. (2013). Turizmde Güncel Konu ve Eğilimler, detay yayıncılık. Okumuş, F., ve Avcı, U. (2007). Turizm İşletmelerinde Çağdaş Yönetim Teknikleri, Ankara: Detay Yayıncılık Kozak, M., ve Bahar, O. (2004). Uluslararası Turizm ve Rekabet Edebilirlik, Ankara: Detay Yayıncılık Aksu, A.A., ve Ehtiyar, V.E. (2006).					

Dersin Adı: Kültürel Miras ve Turizm		Dersin Kodu	Yarıyıl	Seçmeli/ Zorunlu	AKTS Kredi	Ulusal Kredi
		TTO0291	Güz	Seçmeli	3	3
Yüz yüze/Uzaktan		Yüz yüze				
Ön koşul dersler ve Koşullar		Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.				
Ders Koordinatörü		Dr. Öğr. Üyesi Övgü AÇIKSÖZLÜ				
Dersin Amacı		Bu dersin amacı öğrencilerin kültürel miras kavramını ve turizm ile olan ilişkisini kavramalarını sağlamak, somut ve somut olmayan kültürel miras unsurlarının turizm kapsamında korunması, sürdürülebilir kullanımı ve tanıtımına yönelik bilgi ve farkındalık kazandırmaktır.				
Dersin öğretim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri		PÇ 1, PÇ 4, PÇ 8, PÇ 12				
Güncelleme Tarihi		Temmuz/2020				
Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)						
Hafta	Başlık					
Dersin Hedefi		Bu dersin sonunda öğrencilerin kültürel miras türlerini tanımlayabilmesi, kültürel mirasın turizm açısından önemini açıklayabilmesi ve turizm faaliyetlerinin kültürel miras üzerindeki etkilerini değerlendirebilmesi beklenmektedir. Ayrıca öğrencilerin kültürel mirasın korunması, sürdürülebilir kullanımı ve tanıtımına yönelik yaklaşımları analiz edebilmesi ve bu alanda etik sorumluluk bilinci geliştirmesi hedeflenmektedir.				
Dersin İçeriği		Bu ders kapsamında kültürel miras kavramı, türleri ve önemi ele alınmaktadır. Somut ve somut olmayan kültürel miras unsurları, UNESCO Dünya Miras Listesi, kültürel mirasın korunması ve sürdürülebilir kullanımı incelenmektedir. Ayrıca turizm faaliyetlerinin kültürel miras üzerindeki olumlu ve olumsuz etkileri, kültürel mirasın turizmde kullanımı, tanıtımı ve yönetimi ele alınmaktadır. Dersin ilerleyen aşamalarında aşırı turizm, kültürel yozlaşma, otantiklik ve etik sorunlar gibi konular değerlendirilmekte ve örnek olaylar üzerinden analizler yapılmaktadır.				
Dersin Öğrenim Çıktıları		1.Kültürel miras kavramını ve türlerini açıklayabilir. 2.Kültürel mirasın turizm açısından önemini analiz edebilir. 3.Turizm faaliyetlerinin kültürel miras üzerindeki etkilerini değerlendirebilir. 4.Kültürel mirasın korunması ve sürdürülebilir kullanımı konusunda çözüm önerileri geliştirebilir 5.Kültürel miras-turizm ilişkisini etik ve toplumsal boyutlarıyla yorumlayabilir.				
1	Turizmde yeni eğilim kavramı ve önemi, Küreşel turizmde değişim dinamikleri, Haftalık turizm haberlerinin yorumlanması					
2	Turizmde değişimi etkileyen faktörler (Teknoloji, demografi, küreselleşme, krizler), Haftalık turizm haberlerinin yorumlanması					
3	Değişen turist profili ve beklentileri Yeni nesil turist tipleri (Z kuşağı, dijital turist vb.), Haftalık turizm haberlerinin yorumlanması					
4	Deneyimsel ve duyusal turizm, Haftalık turizm haberlerinin yorumlanması					
5	Turizmde yenilik geliştirme (İnovasyon), Haftalık turizm haberlerinin yorumlanması					
6	Turizm 4.0, Haftalık turizm haberlerinin yorumlanması					
7	Akıllı turizm ve akıllı turizm destinasyonları, Haftalık turizm haberlerinin yorumlanması					
8	Vaka analizi/Vize sınavı					
9	Alternatif turizm türlerinde yükselen trendler-Postmodern turizm, Haftalık turizm haberlerinin yorumlanması					
10	Alternatif turizm türlerinde yükselen trendler- Sağlık turizmi, Haftalık turizm haberlerinin yorumlanması					
11	Alternatif turizm türlerinde yükselen trendler- Eğitim turizmi, Haftalık turizm haberlerinin yorumlanması					
12	Sürdürülebilir turizm ve sorumlu turizm yaklaşımları, Haftalık turizm haberlerinin yorumlanması					
13	Uluslararası turizm hareketleri, Haftalık turizm haberlerinin yorumlanması					
14	Turizmde etik ve sorumluk					
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)		**Bilgi:** Kültürel mirasın türleri, korunması, sürdürülebilir kullanımı ve turizmle ilişkisi hakkında bilgi sahibi olur. **Beceri:** Kültürel miras unsurlarını turizm açısından analiz eder, yorumlar ve koruma odaklı değerlendirmeler yapar. **Yetkinlik:** Kültürel mirasın korunmasına yönelik etik, sürdürülebilir ve toplumsal sorumluluk bilinciyle hareket eder.				
Dersin Gün ve Saati						
Ders Görüşme Gün ve Saatleri		Web sitesinde ilan edilmiştir.				
İletişim Bilgileri		ovgu.aciksozlu@yalova.edu.tr				
Öğretim yöntem ve teknikleri		Ders; anlatım, soru-cevap, tartışma, örnek olay (vaka) analizi, beyin fırtınası, öğrenci sunumları, görsel ve video destekli öğretim ile kültürel miras alanlarına ilişkin belge, rapor ve örnek uygulamaların incelenmesi yöntemleri kullanılarak yürütülür. Somut ve somut olmayan kültürel miras unsurları ile bunların turizm açısından önemi; ulusal ve uluslararası örnekler üzerinden değerlendirilir. Öğrencilerin kültürel mirasın korunması, sürdürülebilir kullanımı ve turizmle ilişkilendirilmesine yönelik analiz yapmaları, çözüm önerileri geliştirmeleri ve mesleki farkındalık kazanmaları sınıf içi tartışmalar, vaka analizleri ve sunumlarla desteklenir.				
Ölçme Değerlendirme		Ara sınav %30 Final %50 Ödev %20				
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)		**Yazılı Kaynaklar** ● Edit. Prof. Dr. Murat Gümüş, Dr. Öğr. Üyesi S. Emre Dilek, Kültürel Miras ve Turizm, Detay Yayıncılık, 2020 **Görsel/Dijital Kaynaklar** ● UNESCO Dünya Miras Merkezi internet sitesi ● Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü internet sitesi ● Sanal müze uygulamaları				

Dersin Adı: Turizmde Halkla İlişkiler	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS	Ulusal Kredi	T	U
Ön koşul dersler ve Koşullar	ATO293	Seçmeli	3	2	2	0
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz yüze					
Dersin öğretim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkisi	PÇ1, PÇ4, PÇ13					
Ders Koordinatörü	Dr. Öğr. Üyesi Övgü AÇIKSÖZLÜ					
Ders Yürütücüsü	Dr. Öğr. Üyesi Övgü AÇIKSÖZLÜ					
Güncelleme Tarihi	Temmuz 2026					

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık
1	Kültürel miras kavramı ve kapsamı
2	Somut kültürel miras unsurları
3	Somut olmayan kültürel miras unsurları
4	Kültürel miras ve turizm ilişkisi
5	UNESCO Dünya Miras Listesi ve kriterleri
6	Türkiye'de kültürel miras ve turizm
7	Kültürel mirasın korunması ve yönetimi
8	Sürdürülebilir turizm ve kültürel miras
9	Turizmin kültürel miras üzerindeki etkileri
10	Aşırı turizm ve kültürel miras
11	Kültürel yozlaşma ve otantiklik
12	Kültürel mirasın tanıtımı ve pazarlanması
13	Etik sorunlar ve toplumsal etkiler
14	Genel değerlendirme ve öğrenci sunumları

Dersin Materyalleri	E-Doküman, Video, Kısa Dosyaları, Ses ● Belgeseller ve eğitim videoları
Dersin Amacı	Dersin amacı, halkla ilişkilerin temelini oluşturmaktır. Halkla ilişkilerin ne olduğunu ve ilişki içindeki diğer disiplinlerin neler olduğuna yönelik temel bilgiler ile tarihsel gelişimi içerisinde modellerin öğretilmesi hedeflenmektedir. Böylece iletişim alanındaki tarihi, teorik ve kavramsal yaklaşımlar irdelenmektedir. Halkla ilişkilerde hedef kitle, kampanyalar ve uluslararası halkla ilişkilerle ilgili temel bilgilerin öğretilmesi hedeflenmektedir.
Dersin Hedefi	Halkla İlişkiler dersi, öğrencilerin halkla ilişkilerin temel kavramlarını, iletişim disiplini içindeki yerini ve ilişkili olduğu alanları tanımasını; halkla ilişkilerin tarihsel gelişimi, kuramsal yaklaşımları ve temel modelleri hakkında bilgi edinmesini amaçlamaktadır. Ders kapsamında ayrıca hedef kitle kavramı, halkla ilişkiler kampanyalarının temel süreçleri ve uluslararası halkla ilişkilere ilişkin temel bilgiler kazandırılarak öğrencilerin iletişim alanına yönelik analitik ve kavramsal bir bakış açısı geliştirmeleri hedeflenmektedir.
Dersin İçeriği	Bu derste halkla ilişkiler kavramı tartışılarak, konunun tarihçesi üzerinde durulacak ve halkla ilişkiler alanının diğer bağlantılı olduğu alanlarla karşılaştırmalı olarak ele alınacaktır. Derste halkla ilişkiler zmanını, nitelikleri, kurum içi halkla ilişkiler uygulamaları ve halkla ilişkiler kampanyasının teorik aşamaları anlatılacaktır. Derste ele alınacak bir diğer konular da halkla ilişkilerde hedef kitlenin önemi ve halkla ilişkiler ajansları ile çalışma koşulları olacaktır.
Dersin Gün ve Saati	Web sitesinde ilan edilmiştir.
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	
İletişim Bilgileri	ovgu.aciksozlu@yalova.edu.tr
Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Turizm sektöründe halkla ilişkiler kavramını, temel ilkelerini ve süreçlerini açıklar. 2.Turizm işletmelerinde hedef kitleleri analiz eder ve uygun iletişim stratejileri geliştirir. 3.Kurumsal imaj ve itibar yönetimi kapsamında halkla ilişkiler faaliyetlerini planlar. 4.Turizm sektöründe ortaya çıkan iletişim sorunlarını ve kriz durumlarını analiz ederek çözüm önerileri geliştirir. 5.Halkla ilişkiler uygulamalarında mesleki etik, sosyal sorumluluk ve profesyonel iletişim ilkelerine uygun davranır.
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Turizm işletmelerinde halkla ilişkilerin temel kavramlarını, hedef kitleyi, kurum içi iletişimi, kriz iletişimini ve etik ilkeleri açıklar. **Beceri:** Turizm işletmelerinde hedef kitleyi analiz eder, temel halkla ilişkiler faaliyetlerini planlar ve örnek olayları değerlendirir. **Yetkinlik:** Misafir memnuniyeti, kurumsal imaj ve etik değerlere uygun iletişim anlayışıyla mesleki sorumluluk bilinci geliştirir.
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, soru-cevap, tartışma, örnek olay (vaka) analizi, beyin fırtınası, öğrenci sunumları, görsel ve video destekli öğretim ile güncel halkla ilişkiler kampanyalarının incelenmesi yöntemleri kullanılarak yürütülür. Turizm işletmelerinde halkla ilişkiler uygulamaları, kurumsal imaj ve itibar yönetimi, medya ilişkileri, kriz iletişimi ve dijital halkla ilişkiler faaliyetleri sektör örnekleri üzerinden değerlendirilir. Öğrencilerin etkili iletişim stratejileri geliştirmeleri, halkla ilişkiler uygulamalarını analiz etmeleri ve turizm işletmelerine yönelik çözüm önerileri sunmaları sınıf içi tartışmalar, vaka analizleri ve sunumlarla desteklenir.
Ölçme Değerlendirme	Ara Sınav: %30 Final Sınavı: %50 Ödev / Sunum: %20
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	**Yazılı Kaynaklar** ● Peltekoğlu, F. B. *Halkla İlişkiler Nedir?* ● Kazancı, M. *Halkla İlişkiler*

Dersin Adı: Destinasyon Pazarlaması ve Yönetimi	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS	Ulusal Kredi	T	U
	ATO259	Seçmeli	3	3	3	0
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz yüze					
Ders Yürütücüsü	Öğr.Gör. İlbey VAROL					
Ders Koordinatörü	Öğr.Gör. İlbey VAROL					
Dersin Amacı	Destinasyon pazarlaması ve yönetimi turizm pazarlamacıları tarafından ciddiyetle ele alınan ve yatırım yapılan önemli bir konu olmaktadır. Bu sebeple dersin amacı destinasyon yönetimi ve pazarlaması hakkında bilgi sahibi olunmasıdır.					
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.					
Dersin Hedefi	Bu dersin temel hedefi; turizm önlisans öğrencilerine destinasyon pazarlaması ve yönetimi süreçlerine dair teorik ve pratik bir altyapı kazandırmak; öğrencilerin bir turizm destinasyonunun planlanması, ürün geliştirilmesi, markalaşması ve dijital iletişim araçlarıyla pazarlanması konularında yetkinlik kazanmasını sağlamaktır. Ayrıca ders aracılığıyla öğrencilerin; Destinasyon Yönetim Örgütlerinin (DMO) yapısını kavraması, sürdürülebilirlik ilkelerini gözeterek sektörel vaka analizi yapabilmesi ve takım çalışması ile proje geliştirme becerilerini geliştirmesi amaçlanmaktadır.					
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ5, PÇ10, PÇ11, PÇ13					
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026					

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık
1	Halkla ilişkiler kavramı, önemi ve turizm sektöründe halkla ilişkilerin rolü
2	Halkla ilişkilerin tarihsel gelişimi ve turizm sektöründe halkla ilişkiler
3	Halkla ilişkiler uzmanı, halkla ilişkiler birimi ve halkla ilişkiler ajansları
4	Hedef kitle kavramı ve turizm işletmelerinde hedef kitle belirleme
5	Turizm işletmelerinde halkla ilişkiler faaliyetleri ve kampanya planlama
6	Kurum içi iletişim ve çalışan ilişkileri
7	Halkla ilişkilerde reklam, tanıtım ve medya ile ilişkiler
8	Ara Sınav / Genel Tekrar
9	Turizm sektöründe kriz iletişimi ve kriz örnekleri
10	Turizm işletmelerinde kurum imajı ve misafir memnuniyetinin önemi
11	Turizm işletmelerinde halkla ilişkiler uygulamalarına yönelik örnek olaylar
12	Turizm işletmelerinde sosyal sorumluluk faaliyetleri ve sponsorluk
13	Halkla ilişkilerde etik kurallar ve mesleki etik
14	Genel değerlendirme ve güncel halkla ilişkiler uygulamalarının değerlendirilmesi

Dersin İçeriği	Bu ders, turizm destinasyonlarının planlanması, yönetilmesi ve pazarlanması süreçlerine ilişkin temel teorik ve pratik bilgileri kapsamaktadır. Ders kapsamında; destinasyon kavramı ve unsurları, Destinasyon Yönetim Örgütlerinin (DMO) yapı ve işleyişi, turistik ürün olarak destinasyon ve ürün geliştirme süreçleri ele alınmaktadır. Ayrıca öğrenciler; destinasyon pazarlamasında pazar bölümleme, hedefleme, imaj ve kimlik oluşturma, destinasyon markalaşması, pazarlama iletişimi ve dijital medya araçlarının kullanımı konularında bilgilendirilmektedir. Dönem boyunca ziyaretçi deneyimi ve memnuniyet yönetimi, sürdürülebilir destinasyon yönetimi, kriz yönetimi ile rekabet avantajı sağlama stratejileri incelenmekte; ders, başarılı ulusal ve uluslararası destinasyon örnekleri ile vaka analizleri üzerinden desteklenmektedir.
Dersin Öğrenim Çıktıları	1. Destinasyon kavramını, özelliklerini ve yönetim ilkelerini açıklar. 2. Destinasyon pazarlaması ve yönetimi süreçlerini tanımlar ve temel uygulama alanlarını belirtir. 3. Destinasyon planlama, geliştirme ve pazarlama stratejilerini analiz eder ve örnek vakalar üzerinden uygular. 4. Destinasyon pazarlama örgütlerinin yapı ve işleyişini değerlendirir, etkinliklerini karşılaştırır. 5. Destinasyon yönetiminde sürdürülebilirlik, etik ve iş birliği ilkelerini gözeterek takım çalışmasına katkı sağlar ve iletişim becerileri kullanır.
Materyaller	**Görsel/Dijital Kaynaklar** ● Cutlip, S. M., Center, A. H. & Broom, G. M. *Effective Public Relations* ● Ders notları ve güncel bilimsel makaleler ● Kültür ve Turizm Bakanlığı yayınları ● Türkiye tanıtım materyalleri ● Turizm işletmelerinin kurumsal internet siteleri ve sosyal medya hesapları ● Güncel haberler, örnek olaylar ve eğitim videoları
Ölçme Değerlendirme	Vize %30 Final %50
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Destinasyon pazarlaması ve yönetimine ilişkin temel kavramlar, destinasyon yaşam döngüsü, markalaşma, pazarlama stratejileri, paydaş yönetimi ve sürdürülebilir destinasyon yönetimi hakkında bilgi kazanır. **Beceri:** Destinasyonların güçlü ve zayıf yönlerini analiz eder, hedef pazarlara yönelik pazarlama stratejileri geliştirir, destinasyon imajını değerlendirir ve tanıtım faaliyetlerini planlar. **Yetkinlik:** Destinasyonların rekabet gücünü artırmaya yönelik yenilikçi, sürdürülebilir ve paydaş odaklı çözümler geliştirebilen; güncel turizm eğilimlerini mesleki uygulamalarına yansıtan ve etik değerlere uygun hareket eden bir bakış açısı kazanır.
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders kapsamında; temel kavramların aktarımı için düz anlatım ve sunum teknikleri kullanılırken, konuların sektörel karşılığını pekiştirmek amacıyla vaka analizleri ve grup tartışmalarına yer verilmektedir. Ayrıca öğrencilerin teorik bilgileri pratiğe dökebilmesi için proje tabanlı öğrenme modeli benimsenmekte; güncel tanıtım filmleri, dijital medya kampanyaları ve örnek destinasyon uygulamaları ders sürecine aktif olarak dahil edilmektedir.
Dersin Gün ve Saati	E-Doküman, Video, Kısa Dosyaları, Ses
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Web sitesinde ilan edilmiştir.
İletişim Bilgileri	ovgu.aciksozlu@yalova.edu.tr

Dersin Adı: Konaklama İşletmeciliği	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
	XTO153	Zorunlu	3	3	3	0
Dersin Öğretim Dili	Türkçe					
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.					
Ders Yürütücüsü	Öğr. Gör. Ilgın VAROL					
Dersin Koordinatörü	Öğr. Gör. Ilgın VAROL					
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile ilişkileri	PÇ1, PÇ3, PÇ5, PÇ8					
Dersin Amacı	Turizm ve konaklama endüstrisi, gelişim ve özellikleri, otel işletmelerinin tanımı ve sınıflandırılmaları, otel işletmelerinin yönetimi ve yönetim fonksiyonları, iş ve görev tanımları ve de otel işletmelerini oluşturan departmanları tanımayı amaçlar.					
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026					
Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)						
Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları Ses		
Dersin Hedefi	Dersin hedefi, öğrencilerin turizm sektörünün ekonomik ve sosyal önemini kavramaları, otel işletmelerinin türlerini ve yönetim süreçlerini öğrenmeleri, departmanların görev ve sorumluluklarını tanımaları ve sektöre yönelik mesleki yetkinlik kazanmalarıdır. İçerik kapsamında turizm ve konaklama endüstrisinin gelişimi, otel işletmelerinin sınıflandırılması, yönetim fonksiyonları (planlama, örgütleme, yöneltme, denetim), iş ve görev tanımları ile ön büro, kat hizmetleri, yiyecek-içecek, muhasebe ve insan kaynakları gibi temel departmanların yapısı incelenmektedir. Bu bağlamda ders, öğrencilere hem teorik bilgi hem de uygulamaya dönük sektörel bir bakış açısı kazandırmayı amaçlamaktadır.					
1	Ders Tanıtımı ve Temel Kavramlar					
2	Destinasyon Pazarlaması Kavramı					
3	Destinasyon Yönetimi (DMO) ve Yapısı					
4	Turistik Ürün Olarak Destinasyon					
5	Pazar Bölümleme ve Hedefleme					
6	Destinasyon İmajı ve Kimliği					
7	Destinasyon Markalaşması					
8	Ara Sınav / Uygulamalı Proje Sunumu					
9	Pazarlama İletişimi ve Dijital Medya					
10	Ziyaretçi Deneyimi ve Memnuniyet Yönetimi					
Dersin İçeriği	Seyahat eden insanların başta konaklama olmak üzere yeme içme, eğlenme gibi ihtiyaçlarını yerine getirebilmeye dönük olarak yapılandırılmış personeli mimarisi uygulamalarıve konuklarla olan bütün ilişkileri belli kurallara ve standartlara bağlanmış olan işlemleri içerir.					
11	Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimi					
12	Kriz Yönetimi ve Rekabet Avantajı					
13	Başarılı Destinasyon Örnekleri					
14	Final Proje Sunumları ve Değerlendirme					
Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Konaklama işletmelerinin yapısını ve gelişim sürecini tanımlar. 2.Konaklama işletmelerinde yönetim, insan kaynakları, pazarlama ve diğer temel fonksiyonları açıklar ve bu süreçlerde kullanılan dijital uygulamaları tanır. 2.Konaklama işletmelerindeki operasyonel departmanların görev ve sorumluluklarını analiz eder. 3.Konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetimi süreçlerini (işe alım, eğitim, performans değerlendirme ve motivasyon) açıklar.4.Turizm işletmelerinde çalışan yönetimi ve ekip çalışmasına ilişkin temel ilkeleri değerlendirir.					
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Web sitesinde ilan edilmiştir.					
İletişim Bilgileri	ilbcv.varol@yalova.edu.tr					
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Öğrenciler turizm ve konaklama endüstrisinin gelişimi, otel işletmelerinin tanımı ve sınıflandırılması, yönetim fonksiyonları ile departmanların işleyişi hakkında kapsamlı bilgi edinir **Beceri:** Otel işletmelerinde görev tanımlarını kavrayarak planlama, örgütleme, yöneltme ve denetim süreçlerinde uygulama becerisi kazanır; departmanlar arası koordinasyon ve iletişim yetkinliği geliştirir. **Yetkinlik:** Sektörel sorunları analiz etme, çözüm üretme, ekip çalışmasına uyum sağlama ve profesyonel karar verme yetkinlikleri kazanılır.					
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders, teorik anlatımların yanı sıra örnek olay incelemeleri, sınıf içi tartışmalar, grup çalışmaları ve uygulamalı etkinliklerle desteklenir. Öğrencilerin aktif katılımını sağlayacak sunumlar, rol oynama teknikleri ve sektörel örnekler kullanılır. Böylece öğrenme süreci hem akademik hem de uygulamalı bir boyut kazanır.					
Ölçme Değerlendirme	Vize %40 Final %60					
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	Turizm işletmeciliği endüstriyel ve yönetsel boyutlar (detay yayıncılık) Tourism Management Stephen J. PAGE (Nbel Yayınları) Sunal, B. (2019). Destinasyon Yönetimi ve Pazarlaması. Detay Yayıncılık.					
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.					
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ1, PÇ2, PÇ3, PÇ5					
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026					
Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)						
Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları Ses		

Dersin Adı: Konaklama İşletmeleri Muhasebesi		Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
1	Konaklama İşletmelerine Genel Bakış kuruluş yeri seçimi						
2	Otelcilik Endüstrisinin Gelişimi ve Özellikleri	ÖTO150	Zorunlu	3	2	2	0
3	Otel İşletmelerinde Yönetim	Yüzyüze					
4	Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları	Öğr. Gör. İlbey VAROL					
Ders Koordinatörü	Yönetimi	Öğr. Gör. İlbey VAROL					
5	Otel İşletmelerinde Pazarlama						
6	Otel İşletmelerinde Muhasebe						
7	Otel İşletmelerinde Satın Alma						
8	Ara sınav ve Genel Tekrar						
9	Otel İşletmelerinde Önbüro Hizmetleri						
10	Otel İşletmelerinde Teknik Servis ve Güvenlik						
11	Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri						
12	Otel İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Hizmetleri ve Maliyet Kontrolu						
13	Otel İşletmelerinde Destek Hizmetler						
14	Konaklama İşletmelerinde Dijital Dönüşüm Uygulamaları						

Yüz yüze/Uzaktan	Yüzyüze
Ders Yürütücüsü	Öğr. Gör. İlbey VAROL
Ders Koordinatörü	Öğr. Gör. İlbey VAROL
Dersin Amacı	Bu dersin amacı, öğrencilerin konaklama işletmelerinde kullanılan muhasebe sistemlerini kavramalarını sağlamak, finansal kayıt, maliyet kontrolü ve gelir-gider yönetimine ilişkin temel bilgi ve beceriler kazandırmaktır. Ayrıca öğrencilerin finansal verileri analiz edebilmesi ve işletme karar süreçlerinde muhasebe bilgilerinden yararlanabilmesi hedeflenmektedir.
Dersin Hedefi	Bu dersin sonunda öğrencilerin muhasebenin temel kavramlarını açıklayabilmesi, konaklama işletmelerine özgü muhasebe kayıtlarını tanımlayabilmesi ve finansal tabloları yorumlayabilmesi beklenmektedir. Ayrıca öğrencilerin maliyet kontrolü, gelir-gider analizi ve bütçeleme süreçlerini anlayabilmesi ve bu bilgileri karar verme süreçlerinde kullanabilmesi hedeflenmektedir.
Dersin İçeriği	Bu ders kapsamında muhasebenin temel kavramları, hesap planı ve finansal tablolar ele alınmaktadır. Konaklama şletmelerine özgü muhasebe uygulamaları, gelir ve gider kalemleri, maliyet hesaplama yöntemleri ve bütçeleme süreçleri incelenmektedir. Ayrıca ön büro, yiyecek-içecek ve diğer departmanlara ilişkin muhasebe kayıtları, gelir yönetimi, mali analiz teknikleri ve finansal performans değerlendirme konuları ele alınmaktadır.
Dersin Gün ve Saati	Web sitesinde ilan edilmiştir.
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	
İletişim Bilgileri	ilbey.varol@yalova.edu.tr
Dersin Öğrenim Çıktıları	1. Muhasebenin temel kavramlarını ve işleyişini açıklar. 2. Konaklama işletmelerine özgü muhasebe kayıtlarını tanımlar. 3. Finansal tabloları analiz eder. 4. Maliyet hesaplama ve bütçeleme süreçlerini uygular. 5.Muhasebe verilerini kullanarak işletmenin finansal durumunu değerlendirir ve karar verme sürecine katkı sağlayacak öneriler geliştirir.
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Konaklama işletmelerinde kullanılan muhasebe sistemi, hesap planı, mali tablolar, gelir-gider kayıtları ve maliyet unsurları hakkında temel bilgi kazanır. **Beceri:** Muhasebe belgelerini düzenler, temel muhasebe kayıtlarını yapar, mali tabloları yorumlar ve konaklama işletmelerindeki finansal süreçleri analiz eder. **Yetkinlik:** Konaklama işletmelerinin finansal süreçlerini doğru, etik ve mevzuata uygun şekilde yürütebilen, muhasebe verilerini yönetsel karar alma süreçlerinde kullanabilen ve mesleki gelişimini sürekli sürdüren bir bakış açısı kazanır.
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, soru-cevap, tartışma, örnek olay (vaka) analizi, uygulamalı muhasebe kayıt çalışmaları, problem çözme ve bilgisayar destekli öğretim yöntemleri kullanılarak yürütülür. Konaklama işletmelerinde gerçekleştirilen muhasebe işlemleri, belge düzeni, hesap planı, mali tablolar ve dönem sonu işlemleri sektörden örnek uygulamalar üzerinden ele alınır. Öğrencilerin muhasebe kayıtlarını düzenleme, mali verileri analiz etme ve konaklama işletmelerine özgü finansal işlemleri uygulayabilmeleri amacıyla uygulamalı çalışmalar, vaka analizleri ve örnek muhasebe programlarıyla desteklenen etkinliklerden yararlanılır.
Ölçme Değerlendirme	Ara Sınav %40 Final %60
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	**Yazılı Kaynaklar** ● Akgüç, Ö. (Güncel Baskı). **Mali Tablolar Analizi**. Avcıol Basım Yayın. ● Büyükmirza, K. (Güncel Baskı). **Maliyet ve Yönetim Muhasebesi**. Gazi Kitabevi. ● Sevilengül, O. (Güncel Baskı). **Genel Muhasebe**. Gazi Kitabevi. ● Tek Düzen Hesap Planı ve Vergi Usul Kanunu ile ilgili güncel mevzuat.

	● Turizm ve otel işletmeciliği muhasebesi ile ilgili güncel akademik kitap ve makaleler. **Görsel / Dijital Kaynaklar** ● Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu (KGK) yayınları. ● Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB) dokümanları. ● Kültür ve Turizm Bakanlığı yayınları ve istatistikleri. ● TÜİK turizm ve ekonomik göstergeler. ● Microsoft Excel uygulamaları. ● Muhasebe paket programları (Logo, ETA, Mikro vb.) uygulamaları. ● Ders sunumları, vaka analizleri, video içerikleri ve e-öğrenme materyalleri.
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ1, PÇ2, PÇ6, PÇ9
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları Ses
1	Muhasebeye Giriş ve Temel Kavramlar			
2	Hesap Planı ve Kayıt Sistemi			
3	Finansal Tablolar (Bilanço ve Gelir Tablosu)			
4	Gelir ve Gider Kavramları			
5	Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Yapısı			
6	Ön Büro Muhasebe İşlemleri			
7	Yiyecek-İçecek ve Diğer Departman Muhasebe İşlemleri			
8	Ara Sınav – Genel tekrar			
9	Maliyet Muhasebesi ve Maliyet Kontrolü			
10	Bütçeleme ve Finansal Planlama			
11	Gelir Yönetimi (Revenue Management) ve Muhasebe İlişkisi			
12	Finansal Analiz Teknikleri			
13	Finansal Performans Değerlendirme ve İşletme Kararları			
14	Genel Değerlendirme ve Uygulamalar			
Dersin Gün ve Saati				
Ders Görüşme Gün ve Saatleri		Web sitesinde ilan edilmiştir.		
İletişim Bilgileri		ilbey.varol@yalova.edu.tr		

Dersin Adı: Kariyer Planlama	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
	KRY102	Zorunlu	2	2	2	0

Yüz yüze/Uzaktan	Yüz yüze
Ders Yürütücüsü	Öğr. Gör. İlbey VAROL
Ders Koordinatörü	Öğr. Gör. İlbey VAROL
Dersin Amacı	Dersin amacı, kariyer bilinci oluşturmak, öğrencilerin farklı sektörler hakkında bilgi sahibi olmalarını, kendi gelişimleri için kullanabilecekleri araçları tanımalarını sağlamak, özgeçmiş oluşturmak, onları en verimli ve mutlu olacakları alanlara yönlendirmektir.
Dersin Hedefi	Bu dersin hedefi; öğrencilerde kariyer bilinci oluşturmak, farklı sektörler ve kariyer olanakları hakkında farkındalık kazandırmak, bireysel gelişimlerinde kullanabilecekleri araçları tanımalarını sağlamak ve etkili özgeçmiş hazırlayabilme becerisi kazandırmaktır. Ayrıca öğrencilerin ilgi ve yetenekleri doğrultusunda en verimli ve mutlu olabilecekleri alanlara yönlendirilmeleri amaçlanmaktadır.
Dersin İçeriği	Kariyer kavramı, kariyer planlaması, bireysel kariyer gelişimi, özgeçmiş hazırlama ve özgeçmiş çeşitleri, iş görüşmesi, kariyer danışmanlığı
Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Kariyer planlama, kariyer yönetimi ve yaşam boyu öğrenme ile ilgili temel kavramları açıklar.

	2. Kendi bilgi, beceri, ilgi ve yetkinliklerini değerlendirerek kariyer hedeflerini belirler. 3. Öz geçmiş (CV), ön yazı, iş başvuru belgeleri ve dijital kariyer platformlarını etkili biçimde kullanır. 4. İş görüşmesi, mülakat teknikleri, etkili iletişim ve profesyonel davranış ilkelerini uygular. 5. Turizm sektöründeki kariyer fırsatlarını, girişimcilik olanaklarını ve mesleki gelişim yollarını değerlendirerek kişisel kariyer planı oluşturur.
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Kariyer planlama, kariyer yönetimi, iş arama süreçleri, girişimcilik, mesleki gelişim ve turizm sektöründeki kariyer olanakları hakkında bilgi kazanır. **Beceri:** Kariyer hedeflerini belirler, öz geçmiş ve ön yazı hazırlar, iş başvurusu süreçlerini yönetir, mülakat tekniklerini uygular ve dijital kariyer platformlarını etkin şekilde kullanır. **Yetkinlik:** Mesleki gelişimini planlayan, yaşam boyu öğrenmeyi benimseyen, değişen iş yaşamına uyum sağlayan ve kariyer yönetiminde bilinçli kararlar alabilen bir mesleki bakış açısı geliştirir.
Öğretim yöntem ve teknikleri	Kariyer Planlama dersinde; anlatım ve soru-cevap yöntemiyle kariyer kavramı, kariyer yönetimi ve kariyer planlama süreci ele alınmaktadır. Öz değerlendirme çalışmaları, ilgi ve yetkinlik analizleri, CV ve mülakat uygulamaları aracılığıyla öğrencilerin kendilerini tanımaları ve kariyer hedefleri belirlemeleri sağlanmaktadır. Grup çalışmaları, öğrenci sunumları ve sınıf içi tartışmalar yoluyla iş hayatına hazırlık, mesleki gelişim ve kariyer bilinci geliştirilmekte; örnek uygulamalar ve sektör paylaşımlarıyla öğrenme süreci desteklenmektedir.
Ölçme Değerlendirme	Vize %35 Derse Katılım %15 Final %50
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	**Yazılı Kaynaklar** ● YÖK. **Kariyer Planlama Dersi** (Güncel baskı). ● İŞKUR. **İş Arama Becerileri ve Kariyer Rehberi**. ● Kariyer yönetimi ve kişisel gelişim alanındaki güncel akademik kitaplar ve makaleler. **Görsel/Dijital Kaynaklar** ● Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi Kariyer Kapısı Platformu. ● İŞKUR e-öğrenme içerikleri. ● LinkedIn Learning ve benzeri çevrim içi eğitim platformları. ● Kariyer planlama, öz geçmiş hazırlama ve mülakat tekniklerine yönelik güncel video ve dijital eğitim materyalleri
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ8, PÇ11, PÇ12
Güncelleme Tarihi	Temmuz2026

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları Ses		
1	Kariyer planlamasına giriş: Kariyer kavramı, önemi ve temel ilkeleri					
2	Kendini tanıma: İlgi, yetenek, kişilik özellikleri, değerler ve kariyer seçimi					
3	Kariyer yönetimi, kariyer geliştirme ve yaşam boyu öğrenme					
4	Turizm sektöründe kariyer olanakları, meslekler ve istihdam alanları					
5	İş gücü piyasası, istihdam eğilimleri ve turizm sektöründeki güncel gelişmeler					
6	Öz geçmiş (CV), ön yazı hazırlama ilkeleri ve iş başvuru süreçleri					

7	İş görüşmesi (mülakat) teknikleri, beden dili ve profesyonel iletişim					
8	Ara sınav/Genel tekrar					
9	Mesleki etik, profesyonel davranış ve kurumsal kültür					
10	Etkili iletişim, takım çalışması ve liderlik becerileri					
11	Kariyer planlamasında SWOT ve GROW analizi					
12	Dijital kariyer yönetimi, LinkedIn ve diğer profesyonel kariyer platformlarının etkin kullanımı					
13	Kariyer planı hazırlama, hedef belirleme ve kariyer geliştirme stratejileri					
14	Kariyer planlamasında güncel yaklaşımlar, genel değerlendirme					
Dersin Gün ve Saati						
Ders Görüşme Gün ve Saatleri		Web sitesinde ilan edilmiştir.				
İletişim Bilgileri		ilbey.varol@yalova.edu.tr				

Dersin Adı: Turizmde Hizmet Kalitesi ve Denetimi	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
	ATO288	Seçmeli	3	3	3	0
Yüz yüze/Uzaktan	Yüzyüze					
Ders Yürütücüsü	Öğr. Gör. İlbey VAROL					
Ders Koordinatörü	Öğr. Gör. İlbey VAROL					
Dersin Amacı	Öğrencilerin müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik hizmet kalite standartlarını analiz edebilmesi, hizmet süreçlerini değerlendirebilmesi ve turizm işletmelerinde kalite kontrol mekanizmalarını uygulayabilmesi amaçlanmaktadır.					
Dersin Hedefi	Turizm işletmelerinde sunulan hizmetlerin kalite standartlarına uygun olarak yürütülmesini sağlamak için gerekli bilgi ve becerilerin kazandırılmasıdır. Ders kapsamında öğrencilerin hizmet kalitesi kavramını anlamaları, kalite yönetim sistemlerini öğrenmeleri ve turizm işletmelerinde kalite denetim süreçlerini değerlendirebilmeleri hedeflenmektedir.					
Dersin İçeriği	Bu ders kapsamında hizmet kalitesi kavramı, turizm işletmelerinde kalite yönetimi, hizmet kalitesi ölçüm yöntemleri ve kalite denetim süreçleri ele alınmaktadır. Turizm sektöründe müşteri beklentileri, müşteri memnuniyeti, hizmet standartları ve kalite geliştirme yöntemleri incelenmektedir. Ayrıca konaklama işletmeleri başta olmak üzere turizm işletmelerinde kalite kontrol süreçleri, iç denetim uygulamaları, hizmet süreçlerinin değerlendirilmesi ve kalite iyileştirme stratejileri ders kapsamında ele alınmaktadır.					
Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Turizm işletmelerinde hizmet kalitesi kavramını, boyutlarını ve önemini açıklar. 2.Hizmet kalitesini ölçmeye yönelik kullanılan yöntem ve modelleri (SERVQUAL vb.) analiz eder. 3.Turizm işletmelerinde hizmet süreçlerini kalite standartları doğrultusunda değerlendirir. 4.Hizmet kalitesine ilişkin sorunları tespit eder ve çözüm önerileri geliştirir. 5.Turizm işletmelerinde kalite denetimi ve sürekli iyileştirme süreçlerini uygular.					
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Öğrencilere turizm ve konaklama sektöründe hizmet kalitesinin temel dinamiklerini, kalite yönetim sistemlerini ve SERVQUAL gibi uluslararası kabul görmüş ölçüm modellerini teorik düzeyde kazandırır. **Beceri:** Sektördeki hizmet süreçlerini kalite standartları doğrultusunda değerlendirme, müşteri beklentilerini analiz etme, hizmet aksaklıklarını tespit ederek çözüm önerileri geliştirme ve iç denetim mekanizmalarını işletmelerde aktif olarak uygulayabilme becerisi kazandırır. **Yetkinlik:** Turizm işletmelerinde müşteri memnuniyetini ve sadakatini artırmaya yönelik toplam kalite yönetimi felsefesini benimsermiş; süreçleri sürekli iyileştirme vizyonuna sahip, nitelikli turizm profesyonelleri ve yöneticileri yetiştirir.					
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, tartışma, örnek olay (vaka) analizi, problem çözme, uygulama, grup çalışmaları ve öğrenci sunumları yöntemleri kullanılarak yürütülür. Hizmet kalitesi, kalite yönetim sistemleri ve kalite ölçüm modelleri (örneğin SERVQUAL) teorik olarak ele alınırken, konaklama ve yiyecek-içecek işletmelerinde karşılaşılan hizmet kalitesi sorunları, denetim süreçleri ve müşteri şikâyetleri vaka analizleriyle değerlendirilir. Öğrencilerin kalite sorunlarını analiz etmeleri, iyileştirme önerileri geliştirmeleri ve kalite standartlarına yönelik çözüm odaklı yaklaşımlar oluşturmaları problem çözme etkinlikleri, grup çalışmaları ve sunumlarla desteklenir.					
Ölçme Değerlendirme	Vize %30 Final %50 Proje %20					
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	Artuğer, Savaş. (2021). *Turizmde Toplam Kalite Yönetimi* (veya *Hizmet Pazarlaması ve Hizmet Kalitesi*). Detay Yayınları					
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.					

Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ3, PÇ4, PÇ5, PÇ9					
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026					
Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)						
Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları Ses		
1	Hizmet ve hizmet kalitesi kavramı					
2	Turizm sektöründe hizmet kalitesinin önemi					
3	Hizmet kalitesi modelleri (SERVQUAL vb.)					
4	Müşteri beklentileri ve müşteri memnuniyeti					
5	Turizm işletmelerinde hizmet standartları					
6	Konaklama işletmelerinde hizmet kalitesi yönetimi					
7	Ara sınav/Genel Tekrar					
8	Yiyecek içecek işletmelerinde hizmet kalitesi					
9	Turizm işletmelerinde kalite yönetim sistemleri					
10	Toplam kalite yönetimi					
11	Hizmet kalitesi ölçüm yöntemleri					
12	Turizm işletmelerinde denetim süreçleri					
13	Kalite iyileştirme ve geri bildirim sistemleri					
14	Genel değerlendirme ve uygulamalar					
Dersin Gün ve Saati						
Ders Görüşme Gün ve Saatleri		Web sitesinde ilan edilmiştir.				
İletişim Bilgileri		İlbey.varol@yalova.edu.tr				

Dersin Adı: Ziyafet Organizasyon ve Yönetimi	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
	ATO256	Seçmeli	3	2	1	2
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz yüze					
Ders Yürütücüsü	Öğr. Gör. İlbey VAROL					
Ders Koordinatörü	Öğr. Gör. İlbey VAROL					
Dersin Amacı	Öğrenci bu dersle ziyafet anlaşması yapmak, ziyafet öncesi ve ziyafet servisi esnasında çalışmalarını yürütmek, outside catering, müzik eğlence aktivitesini organize etmek ve catering servisini yapmak yeterliliklerini kazanacaktır.					
Dersin Hedefi	Bu dersin hedefi; öğrencilerin ziyafet organizasyon sürecini baştan sona planlayabilmeleri, ziyafet anlaşmalarını yapabilmeleri ve ziyafet öncesi ile servis esnasındaki tüm operasyonel süreçleri etkin şekilde yürütebilmeleridir. Ayrıca öğrencilerin outside catering uygulamalarını, müzik ve eğlence aktivitelerini organize edebilme ve catering hizmetlerini profesyonel hizmet standartlarına uygun biçimde gerçekleştirebilme yeterliliği kazanmaları amaçlanmaktadır.					
Dersin İçeriği	Ziyafet menüsü, talepleri kabul etme, ziyafet sözleşmesi, sunum hazırlama ve ücret tahsili, salon yerleşim planı, ziyafet personeli organizasyonu, teknik donanım ve ekipmanları, ziyafet servisi, içecek servisi, catering çalışma planı yapılması ve kontrol edilmesi, cateringde kullanılacak araç gereçler ve ürünler, cateringde çalışacak personelleri temini, catering operasyonu yönetimi ve catering malzemelerini depolamak,					

	teknik donanım organizasyonu, sunum ve animasyon hizmetleri, dekorasyon işlemleri, lojistik hizmetler ve ödeme planı, Müzik/Eğlence Aktiviteleri ve Catering Servisi(yiyecek ve içecek servisi)
Dersin Öğrenim Çıktıları	1. Ziyafet organizasyonlarının temel kavramlarını, türlerini ve organizasyon süreçlerini açıklar. 2. Ziyafet organizasyonlarında planlama, bütçeleme, salon düzeni ve ekip koordinasyonu süreçlerini değerlendirir. 3. Farklı ziyafet türlerine uygun menü planlaması, servis düzeni ve ekipman seçimini yapar. 4. Ziyafet organizasyonlarında müşteri beklentilerini, protokol kurallarını ve hizmet kalitesi ilkelerini analiz eder. 5. Ziyafet organizasyonlarında karşılaşılabilecek operasyonel sorunlara çözüm önerileri geliştirerek organizasyon sürecini etkin şekilde yönetir.
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Ziyafet organizasyonlarının planlanması, yönetimi, servis düzeni, protokol kuralları, bütçeleme ve operasyon süreçleri hakkında bilgi kazanır. **Beceri:** Farklı türdeki ziyafet organizasyonlarını planlar, menü ve salon düzenini oluşturur, ekip koordinasyonunu sağlar ve organizasyon sürecinde ortaya çıkabilecek sorunlara çözüm geliştirir. **Yetkinlik:** Ziyafet organizasyonlarını müşteri memnuniyeti, kalite standartları, ekip çalışması, etik ilkeler ve profesyonel hizmet anlayışı doğrultusunda yönetebilen, organizasyon becerisi gelişmiş bir meslek elemanı olarak yetkinlik kazanır.
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ziyafet Organizasyon ve Yönetimi dersinde; anlatım ve soru-cevap yöntemiyle ziyafet ve organizasyon kavramları, organizasyon türleri ve yönetim süreçleri ele alınmaktadır. Vaka analizi ve örnek etkinlik incelemeleri aracılığıyla planlama, koordinasyon, maliyetlendirme ve hizmet akışı değerlendirilmektedir. Uygulamalı çalışmalar, grup çalışmaları ve rol canlandırmaları yoluyla öğrencilerin organizasyon planlama, ekip çalışması ve operasyon yönetimi becerileri geliştirilmekte; görsel materyaller ve örnek organizasyon planları ile öğrenme süreci desteklenmektedir.
Ölçme Değerlendirme	Vize %35 Derse Katılım %15 Final %50
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	Yrd. Doç. Dr. Yaşar Yılmaz, Otel ve Yiyecek İçecek İşletmelerinde Ziyafet Organizasyonu ve Yönetimi, Detay Yayıncılık
Ön koşul dersler ve Koşullar	Öğrencinin ön koşul olarak Yiyecek-İçecek Servis Bilgisi I-II dersini almış olması gerekmektedir. Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	Seçmeli ders olduğu için program çıktısı eşleşmesi verilmemiştir.
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları Ses		
1	**Teorik:** Ziyafet ve Banket Organizasyonunun Temelleri **Uygulama:** Banket salonunun tanıtılması, farklı ziyafet türlerinin incelenmesi ve örnek organizasyon planı hazırlanması					
2	**Teorik:** Müşteri Taleplerini Kabul Etme ve Ziyafet Sözleşmesi **Uygulama:** Müşteri görüşmesi (rol yapma), rezervasyon formu ve ziyafet sözleşmesi hazırlama					
3	**Teorik:** Ziyafet Menüsü Planlama ve Ücret Tahsili					

	Uygulama: Farklı organizasyonlara uygun menü oluşturma ve örnek maliyet/fiyatlandırma çalışması					
4	**Teorik:** Salon Yerleşim Planları (Seating Arrangements) **Uygulama:** U, sınıf, tiyatro, kokteyl ve banket oturma düzenlerinin hazırlanması					
5	**Teorik:** Ziyafet Personeli Organizasyonu ve Görev Dağılımı **Uygulama:** Organizasyon şeması oluşturma ve ekip görev dağılımı uygulaması					
6	**Teorik:** Teknik Donanım, Ekipman ve Dekorasyon İşlemleri **Uygulama:** Masa düzeni (kuver), dekorasyon ve ekipman yerleşimi uygulamaları					
7	**Teorik:** Ziyafet ve İçecek Servisi Uygulamaları **Uygulama:** Banket servis teknikleri, servis sırası ve servis uygulamaları					
8	Ara sınav/Genel Tekrar					
9	**Teorik:** Ziyafet Esnasında Sorun Çözme ve Kriz Yönetimi **Uygulama:** Vaka analizi ve kriz senaryolarının canlandırılması					
10	**Teorik:** Outside Catering (Dış İkram) Kavramı ve Çalışma Planı **Uygulama:** Dış mekân catering organizasyonu için iş akış planı hazırlanması					
11	**Teorik:** Catering Lojistiği, Araç-Gereç ve Depolama Yönetimi **Uygulama:** Ekipman kontrol listesi, taşıma planı ve depo yerleşim planı hazırlama					
12	**Teorik:** Catering Operasyonu Yönetimi ve Personel Temini **Uygulama:** Catering organizasyonu için ekip planlaması ve görev dağılımı uygulaması					
13	**Teorik:** Müzik, Eğlence Aktiviteleri ve Catering Servisi **Uygulama:** Organizasyon konseptine uygun müzik, eğlence ve akış planı hazırlama					
14	**Teorik:** Genel Değerlendirme, Örnek Vaka Analizleri ve Proje Sunumları **Uygulama:** Grupların hazırladığı örnek ziyafet veya catering organizasyonunun sunumu ve uygulamalı değerlendirilmesi					
Dersin Gün ve Saati						
Ders Görüşme Gün ve Saatleri		Web sitesinde ilan edilmiştir.				
İletişim Bilgileri		ilbey.varol@yalova.edu.tr				

Dersin Adı: Rekreasyon ve Animasyon	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
	ATO248	Seçmeli	3	2	1	2
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz yüze					
Ders Yürütücüsü	Öğr. Gör. İlbey VAROL					
Ders Koordinatörü	Öğr. Gör. İlbey VAROL					
Dersin Amacı	"Eğlence ve rekreasyon yönetimi" kavramı, genel olarak "kitle turizmi" olarak adlandırılan şeyin tersine son yıllarda ortaya çıkmıştır. Aynılığın arttığı küreselleşen bir dünyada, eğlence ve rekreasyon yönetimi çeşitliliği ve farklılığı belirleme yollarını temsil etmeyi amaçlamaktır.					
Dersin Hedefi	Bu dersin hedefi; öğrencilerin eğlence ve rekreasyon yönetimi kavramını kavramalarını, kitle turizmine alternatif olarak gelişen rekreasyon ve animasyon faaliyetlerinin önemini anlayabilmelerini ve çeşitlilik ile farklılık temelli turizm deneyimlerini değerlendirebilmelerini sağlamaktır. Ayrıca öğrencilerin, farklı hedef gruplara yönelik yaratıcı, özgün ve katılımcı rekreasyon–animasyon uygulamalarını planlama ve yorumlama yetkinliği kazanmaları amaçlanmaktadır.					
Dersin İçeriği	Rekreasyon genellikle boş zaman etkinlikleri ve uğraşları olarak düşünülür ve ister parkta gayri resmi bir oyunda isterse başkaları tarafından daha resmi olarak organize edilmiş olsun, genellikle					

	daha organize olma eğilimindedir. Rekreasyon, oyun ya da eğlenceden daha kurumsal bir karaktere sahiptir. Bununla birlikte, rekreasyon yeniden yaratma olabilir: canlanmaya yol açan içsel bir tüketim deneyimidir. Bu anlamda, rekreasyon deneyimi yenilenir, geri yüklenir ve "yeniden şarj edelir". Eğlence, çeşitli şekillerde algılanır- zaman, aktivite, deneyim veya iyi oluş hali olarak. Oyun ve rekreasyonu kapsayabilir ve gündelik veya ciddi olabilir. İdealist anlamıyla boş zaman, göreceli özgürlük içinde seçilmiş, kişisel olarak tatmin edici ve doğuştan değer taşıyan ve bir bireyi kendini gerçekleştirmeye yöneltme potansiyeline sahip ve nihayetinde kendi kendini gerçekleştirme yolunda bir rol oynayan aktiviteler olarak algılanabilir.
Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Rekreasyon ve animasyon kavramlarını, amaçlarını, temel ilkelerini ve turizm sektöründeki önemini açıklar. 2.Rekreasyon ve animasyon faaliyetlerinin türlerini, hedef kitle özelliklerini ve planlama süreçlerini değerlendirir. 3.Turizm işletmelerinde rekreasyon ve animasyon programlarının planlanması, organizasyonu ve uygulanmasına yönelik temel süreçleri açıklar. 4.Farklı yaş grupları ve turist profillerine uygun rekreasyon ve animasyon etkinliklerini analiz eder ve etkinlik planı hazırlar. 5.Rekreasyon ve animasyon faaliyetlerini müşteri memnuniyeti, güvenlik, etik ve sürdürülebilirlik ilkeleri doğrultusunda değerlendirir.
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Rekreasyon ve animasyonun temel kavramları, türleri, planlama süreçleri, organizasyonu ve turizm işletmelerindeki uygulama alanları hakkında bilgi kazanır. **Beceri:** Farklı turist profillerine uygun rekreasyon ve animasyon etkinliklerini planlar, program oluşturur ve müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik uygulamaları değerlendirir. **Yetkinlik:** Rekreasyon ve animasyon faaliyetlerini güvenlik, etik, sürdürülebilirlik ve müşteri odaklı hizmet anlayışı doğrultusunda planlayabilen, ekip çalışmasına uyum sağlayan ve yaratıcı çözümler geliştirebilen bir mesleki bakış açısı kazanır.
Öğretim yöntem ve teknikleri	Rekreasyon ve Animasyon dersinde; anlatım ve soru-cevap yöntemiyle rekreasyon ve animasyonun temel kavramları, türleri ve turizmdeki yeri ele alınmaktadır. Vaka analizi ve örnek uygulamalar aracılığıyla rekreasyon faaliyetleri ve animasyon programları incelenmektedir. Uygulamalı etkinlikler, grup çalışmaları, rol canlandırmaları ve öğrenci sunumları yoluyla öğrencilerin etkinlik planlama, yaratıcılık, iletişim ve ekip çalışması becerileri geliştirilmekte; görsel-işitsel materyallerle öğrenme süreci desteklenmektedir.
Ölçme Değerlendirme	Vize %35 Derse Katılım %15 Final %50
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	Eryılmaz, B. (2022). Rekreasyon Kavram ve Uygulamalar, Detay Yayıncılık.
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ1, PÇ3, PÇ5, PÇ13
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları Ses		
1	**Teorik:** Eğlence ve rekreasyon yönetimine genel bakış **Uygulama:** Rekreasyon ve animasyon etkinlik örneklerinin incelenmesi ve grup tartışması					
2	**Teorik:** Animasyon kavramı, planlama ve proje ilkeleri **Uygulama:** Bir animasyon etkinliği veya günlük animasyon programı hazırlama					
3	**Teorik:** Tüketici ihtiyaçları ve güdüleme					

	Uygulama: Farklı yaş gruplarına yönelik oyun ve etkinlik tasarlama					
4	**Teorik** Yerel halk ve elde bulunan işgücü **Uygulama:** Farklı yaş gruplarına yönelik oyun ve etkinlik tasarlama					
5	**Teorik:** Animasyon faaliyetlerinde organizasyon **Uygulama:** Görev dağılımı yapılarak ekip halinde animasyon organizasyonu hazırlama					
6	**Teorik:** Animasyon işletmeciliği ve dikkat edilecek hususlar **Uygulama:** Ekip halinde animasyon organizasyonu uygulama hazırlığı					
7	**Teorik:** Animasyon oyunları ve etkinlik tasarımı **Uygulama:** Ekip halinde animasyon organizasyonu uygulama hazırlığı					
8	Ara Sınav/Genel Turizm					
9	**Teorik:** Boş zamanı değerlendirme fonksiyonları **Uygulama:** Ekip halinde animasyon organizasyonu uygulama hazırlığı					
10	**Teorik:** Rekreasyon ve oyun teorileri **Uygulama:** Ekip halinde animasyon organizasyonu uygulama hazırlığı hazırlığı					
11	**Teorik:** Planlama aşamaları **Uygulama:** Ekip halinde animasyon organizasyonu uygulama hazırlığı hazırlığı					
12	**Teorik:** Dijital rekreasyon **Uygulama:** Ekip halinde animasyon organizasyonu uygulama hazırlığı hazırlığı					
13	**Teorik:** Rekreasyon liderliği **Uygulama:** Ekip halinde animasyon organizasyonu uygulama hazırlığı hazırlığı					
14	**Teorik:** Rekreasyon ve turizmin farklılıkları **Uygulama:** Dönem sonu grup etkinliği: Rekreasyon ve animasyon programının hazırlanması ve uygulanması					
Dersin Gün ve Saati						
Ders Görüşme Gün ve Saatleri		Web sitesinde ilan edilmiştir.				
İletişim Bilgileri		ilbey.varol@yalova.edu.tr				

Dersin Adı: Mesleki İngilizce I	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
	ATO103	Zorunlu	4	3	2	1
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz yüze					
Ders Yürütücüsü	Öğr. Gör. Reyhan BOSTANCI					
Ders Koordinatörü	Öğr.Gör. Reyhan BOSTANCI					
Dersin Amacı	Turizm ve Otel işletmeciliği Programı öğrencilerinin İngilizcede alan ile ilgili mesleki terimlerin bilincinde olması, iş çevresinde kendilerini yabancı dilde ifade edebilme yeteneklerinin geliştirilmesi ve uluslararası faaliyetlerde yabancı dil kullanımı konusunda gelişmelerini sağlamaktır.					
Dersin Hedefi	Turizm ve otelcilik alanında temel mesleki İngilizce iletişim becerilerini geliştirmek, öğrencilerin sektör terminolojisini doğru kullanmalarını ve yabancı misafirlerle etkili iletişim kurabilmelerini sağlamaktır.					
Dersin İçeriği	Telefon görüşmeleri alma, bilgi verme, oda rezervasyonu alma, restoran rezervasyonu alma, kibar açıklamalar verme, misafir alma, barda servis yapma- kokteyl düzenleme, yemek siparişi alma, tatlılar ve peynirler, şaraplar hakkında konuşma, ricalarla ilgilenme, menüdeki yemekleri tanıtma, şikayetlerle ilgilenme					
Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Kendisini ve çalıştığı kurumu İngilizce olarak tanıtır. 2.Turizm alanına ilişkin temel kavram ve mesleki terminolojiyi İngilizce kullanır. 3.Mesleki iletişim kapsamında İngilizce telefon görüşmeleri gerçekleştirir. 4.Müşteri şikâyetlerini İngilizce iletişim kurarak uygun ifadelerle yönetir ve problem çözmeye yönelik dil yapılarını kullanır. 5.Müşteriler ve işletmelerle İngilizce yazılı iletişim kurar ve mesleki yazışmalar yapar.					
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Turizm ve otelcilik alanında kullanılan temel mesleki İngilizce kavram ve terminolojiyi açıklar. Konaklama, ön büro, yiyecek-içecek ve seyahat hizmetlerine ilişkin temel İngilizce iletişim ifadelerini tanımlar. Turizm sektöründe uluslararası iletişim süreçlerinde kullanılan mesleki dil kurallarını açıklar. **Beceri:** Yabancı misafirlerle rezervasyon, karşılama, bilgi verme ve yönlendirme konularında İngilizce iletişim kurar. Telefon görüşmeleri, sipariş alma, menü tanıtımı ve müşteri taleplerini mesleki İngilizce kullanarak gerçekleştirir. Müşteri şikâyetlerini uygun mesleki ifadeler kullanarak karşılar ve çözüm odaklı iletişim kurar. **Yetkinlik:** Turizm sektöründe mesleki görevlerini yerine getirirken yabancı dili etkili ve etik bir şekilde kullanır. Uluslararası çalışma ortamlarında ekip üyeleri ve misafirlerle etkili sözlü ve yazılı iletişim kurar. Mesleki gelişimini desteklemek amacıyla yabancı dil yeterliliğini sürekli geliştirme bilinci kazanır.					
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, soru-cevap, okuma, öğrenci sunumları, uygulamalı iletişim teknikleri, rol yapma ve örnek olay (vaka) analizi yöntemleri kullanılarak yürütülür. Turizm sektöründe kullanılan temel mesleki İngilizce ifadeler, diyaloglar ve iletişim durumları okuma, dinleme ve konuşma etkinlikleriyle desteklenir. Öğrencilerin mesleki iletişim becerilerini geliştirmeleri amacıyla otel, restoran ve turizm işletmelerinde karşılaşılabilecek senaryolar rol yapma uygulamaları ve örnek olaylar üzerinden canlandırılır; sunumlar ve sınıf içi etkileşimli etkinliklerle yabancı dil kullanımına yönelik özgüvenlerinin artırılması hedeflenir.					
Ölçme Değerlendirme	Uygulama %10 Ödev %10 Ara Sınav %30 Final %50					
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	**Yazılı Kaynaklar** ● Erkan M. (2018). Turizmde Mesleki İngilizce, Isbn: 978-605-7894-44 1 Atatürk Üniversitesi Açik ve Uzaktan Öğretim Fakültesi Yayını. https://icerik.ataaof.edu.tr/?d=turizmdemeslekiingilizce ● Mesleki İngilizce alana ilişkin güncel kitaplar, ders notları **Görsel Kaynaklar**					

Dersin Adı: Kat Hizmetleri Yönetimi ve Uygulaması	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
	ATO107	Zorunlu	3	2	1	2
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz yüze					
Ders Yürütücüsü ve Koşullar	Öğr. Gör. Reyhan BOSTANCI					
Ders Koordinatörü	Öğr. Gör. Reyhan BOSTANCI					
Dersin Amaçları	Bu dersin temel amacı öğrencilere kat hizmetleri yönetimi ile ilgili temel kavramları vermek ve kat hizmetleri yönetiminin içeriğini kavramalarını sağlamaktır					
Dersin Öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ3, PÇ5, PÇ6, PÇ11, PÇ14					
Güncelleme Tarihi	Temmuz 2026					
Dersin Hedefi	Öğrencilere kat hizmetleri yönetiminin temel kavramlarını, organizasyon yapısını, görev ve sorumluluklarını öğretmek; hizmet kalitesi, güvenlik ve departmanlar arası koordinasyonu etkin bir şekilde yönetebilecek bilgi ve becerileri kazandırmaktır.					
Dersin İçeriği	Hizmet endüstrisinde kat hizmetleri yönetiminin anlamı ve tanımı, uygulandığı alanlar, konaklama işletmelerinde kat hizmetleri yönetiminin kapsamı, örgüt yapısı içinde kat hizmetleri yönetiminin yeri ve görevleri, kat hizmetlerinde hizmet kalitesi, kat hizmetleri yönetiminde sorumlu birimin ve sorumluluk ve kısa belirlenmesi, iş gücü, verimlilik standartlarının oluşumu, gerekli ekipman ve malzemenin tür ve miktarları, kat hizmetleri yönetiminde organizasyonla ilgili yönetsel bilgiler, kat hizmetleri biriminin görev ve sorumlulukların belirlenmesi, kat hizmetleri yönetiminde koordinasyon ile ilgili yönetimsel bilgiler, kat hizmetleri birimi ile diğer birimler arasında koordinasyonun sağlanması, kat hizmetleri yönetiminde denetim süreci.					
Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Kat hizmetleri departmanının görev, yetki ve sorumluluklarını açıklar. 2.Kat hizmetleri departmanının diğer departmanlarla olan iş birliği ve koordinasyonunu açıklar. 3.Kat hizmetleri faaliyetlerini planlar ve iş organizasyonunu oluşturur. 4.Kat hizmetleri uygulamalarını kalite standartları, hijyen ve güvenlik ilkeleri doğrultusunda değerlendirir. 5.Kat hizmetleri uygulamalarını şehir ve tatil otellerinin işletme özelliklerine göre karşılaştırır.					
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Kat hizmetleri yönetiminin temel kavramlarını, organizasyon yapısını, görev ve sorumluluklarını açıklar. Kat hizmetleri departmanının konaklama işletmelerindeki işleyişini ve diğer departmanlarla koordinasyon süreçlerini açıklar. Kat hizmetlerinde hizmet kalitesi, hijyen, iş sağlığı ve güvenliği, verimlilik ve denetim ilkelerini açıklar. **Beceri:** Kat hizmetleri faaliyetlerini planlama, organize etme ve hizmet standartlarına uygun şekilde yürütme becerisi kazanır. Kat hizmetlerinde kullanılan ekipman, malzeme ve iş gücünü verimli bir şekilde planlayarak yönetir. Kat hizmetleri süreçlerinde ortaya çıkan operasyonel sorunları analiz eder ve kalite odaklı çözüm önerileri geliştirir. **Yetkinlik:** Kat hizmetleri departmanında ekip çalışmasına uyum sağlar, görev ve sorumluluklarını mesleki etik kurallar çerçevesinde yerine getirir. Kat hizmetleri ile diğer departmanlar arasında etkili iletişim ve koordinasyonu sağlayarak hizmet süreçlerinin etkinliğine katkıda bulunur. Hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, hijyen ve sürdürülebilirlik ilkelerini mesleki uygulamalarında benimseyerek sorumluluk bilinciyle hareket eder.					
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, soru-cevap, öğrenci sunumları, uygulamalı iletişim teknikleri, rol yapma (canlandırma) ve örnek olay (vaka) analizi yöntemleri kullanılarak yürütülür. Kat hizmetleri departmanının işleyişi, oda hazırlama süreçleri, temizlik standartları, hijyen uygulamaları ve departman içi koordinasyon konuları teorik olarak ele alınırken, sektörde karşılaşılan durumlar örnek olaylar üzerinden değerlendirilir. Öğrencilerin misafirlerle etkili iletişim kurmaları, departman içinde karşılaşılabilecek sorunlara çözüm üretmeleri ve mesleki uygulamalara yönelik becerilerini geliştirmeleri amacıyla rol yapma etkinlikleri, sunumlar ve sınıf içi uygulamalardan yararlanılır.					
Dersin Gün ve Saati						
Ders Görüşme Gün ve Saatleri						
İletişim Bilgileri						

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık
1	**Teorik:** İşteki ilk gün **Uygulama:** Kendini tanıtma, çalışma arkadaşlarıyla tanışma ve iş yerini tanımaya yönelik İngilizce konuşma uygulamaları.
2	**Teorik:** Turizmin temel bileşenleri **Uygulama**: Turizm terminolojisi ile ilgili kelime çalışmaları, eşleştirme etkinlikleri ve kısa sunumlar.
3	**Teorik:** Konaklama: Konaklama türleri **Uygulama:** Farklı konaklama işletmelerini tanıtma ve müşteri-çalışan diyalogları oluşturma.
4	**Teorik:** Otelde: Olanaklar **Uygulama:** Otel olanaklarını tanıtma, danışma bilgi verme ve yönlendirme uygulamaları.
5	**Teorik:** Otelde: Personel ve Sorumluluklar **Uygulama:** Otel departmanları ve görevleri hakkında rol yapma (role-play) etkinlikleri.
6	**Teorik**: Ön Büroda iletişim **Uygulama:** Check-in, check-out, rezervasyon alma ve telefon görüşmelerine yönelik konuşma uygulamaları.
7	**Teorik:** Yemek servisi **Uygulama**: Menü tanıtımı, sipariş alma ve servis diyalogları uygulamaları
8	Ara sınav/ Genel Tekrar
9	**Teorik:** Mutfakta: Personel ve Ekipmanlar **Uygulama**: Mutfak personeli, araç-gereçleri ve görevleriyle ilgili kelime ve diyalog çalışmaları.
10	**Teorik:** Yiyecek ve içecekler: Pişirme teknikleri ve pişirme **Uygulama:** Yemeklerin hazırlanışı yöntemlerini açıklamaya yönelik konuşma ve eşleştirme etkinlikleri.
11	**Teorik:** Seyahat: Tatil, uçuş veya otel rezervasyonu nasıl yapılır? **Uygulama:** Telefon ve yüz yüze rezervasyon alma-verme rol oynama uygulamaları.
12	**Teorik:** Seyahat: Ulaşım Türleri **Uygulama:** Ulaşım araçlarını tanıtma, yön tarifi verme ve seyahat planı oluşturma etkinlikleri.
13	**Teorik:** Seyahat: Havalimanında, otobüs terminalinde **Uygulama:** Check-in, bilet işlemleri, bagaj ve yönlendirme diyaloglarının uygulanması.
14	**Teorik:** Turizm sektöründe diğer örnekler **Uygulama:** Mesleki iletişim senaryoları, vaka çalışmaları ve dönem genel tekrar uygulamaları.

Web sitesinde ilan edilmiştir.
© Reyhan BOSTANCI. Tüm hakları saklıdır.

Ölçme Değerlendirme	Uygulama %20 Ödev %10 Ara Sınav %30 Final %40
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	**Yazılı Kaynaklar** ● Aytemiz, O., Erdem, B. ve Gül, M. (2017). Konaklama İşletmelerinde Çağdaş Kat Hizmetleri Yönetimi (Örnek Kat Hizmetleri Modülü) Detay Yayıncılık. ● Turizmde Kat Hizmetleri Yönetimi ve Uygulamalarına ilişkin akademik kitaplar ve makaleler **Görsel Kaynaklar** ● Otel oda temizliği ve düzenleme uygulamalarına yönelik eğitim videoları ● Kat hizmetleri ekipmanları ve hijyen uygulamalarını gösteren görsel materyaller
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ2, PÇ4, PÇ6, PÇ9, PÇ10
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları Ses		
1	**Teorik:** Kat hizmetlerinin tanıtımı ve çalışma alanları **Uygulama:** Kat hizmetleri departmanının görev alanlarının incelenmesi ve otel organizasyon şeması üzerinde departmanın yerinin belirlenmesi.					
2	**Teorik:** Kat hizmetleri departmanının yapısı **Uygulama:** Örnek bir otel için kat hizmetleri organizasyon şemasının hazırlanması ve görev dağılımının yapılması.					
3	**Teorik:** Kat hizmetleri departmanının kuralları ve sorumlulukları **Uygulama:** Görev tanımları hazırlanması ve kat görevlilerinin günlük iş akışının planlanması.					
4	**Teorik:** Kat hizmetleri departmanının diğer departmanlarla ilişkisi **Uygulama:** Ön büro, teknik servis ve yiyecek-içecek departmanları ile koordinasyon senaryolarının canlandırılması (rol oynama).					
5	**Teorik:** Kat hizmetleri iletişim araçları **Uygulama:** Oda durum raporu, arıza formu, kayıp eşya formu ve vardiya devir teslim formunun doldurulması.					
6	**Teorik:** Temizlik ekipmanları **Uygulama:** Temizlik ekipmanlarının tanıtılması, doğru kullanımının gösterilmesi ve ekipman bakım uygulaması.					
7	**Teorik:** Kat hizmetlerinde iş sağlığı ve güvenliği, meslek hastalıkları, kişisel koruyucu donanımlar (KKD) ve acil durum uygulamaları **Uygulama:** Acil durum senaryosu örnekleri ve senaryolarının değerlendirilmesi.					
8	**Teorik:** Ara Sınav/ Genel Tekrar					
9	**Teorik:** Kat hizmetlerinde kullanılan temizlik materyalleri, kimyasalların güvenli kullanımı, depolanması ve Güvenlik Bilgi Formları (SDS/MSDS) **Uygulama:** Temizlik kimyasallarının sınıflandırılması, etiket okunması ve doğru kimyasal seçimi uygulaması.					
10	**Teorik:** Çamaşırhanede iş ve görevler, çamaşırhane güvenliği					

Dersin Adı: Turizmde Toplam Kalite Yönetimi	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi		T	U
	ATO281	Z	3	3		2	0
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz yüze						
Ders Yürütücüsü	Öğr. Gör. Reyhan BOSTANCI						
Ders Koordinatörü	Öğr. Gör. Reyhan BOSTANCI						
Dersin Amacı	Bu dersin amacı, öğrencilere turizm işletmelerinde kalite yönetiminin temel ilke, kavram ve standartlarını öğretmek; kalite güvence sistemleri, hizmet kalitesi ve sürekli iyileştirme uygulamalarını analiz edebilme ve mesleki uygulamalarda kalite odaklı yaklaşım geliştirebilme bilgi ve becerisini kazandırmaktır.						
Dersin Hedefi	Bu dersin hedefi, öğrencilerin turizm işletmelerinde kalite yönetimi, kalite standartları ve hizmet kalitesi uygulamalarını öğrenmelerini, kalite süreçlerini planlama, uygulama, değerlendirme ve sürekli iyileştirme konusunda bilgi ve beceri kazanmalarını sağlamaktır.						
Dersin İçeriği	Kalite kavramı ve temel ilkeleri, turizm işletmelerinde hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, kalite standartları, toplam kalite yönetimi, ISO kalite standartları ve kalite yönetim sistemleri, kalite geliştirme uygulamaları, kalite denetimi ve sürekli iyileştirme süreçleri.						
Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Kalite yönetimine ilişkin temel kavram ve ilkeleri açıklar. 2.Turizm işletmelerinde toplam kalite yönetiminin önemini ve uygulama alanlarını açıklar. 3.Toplam kalite yönetimi kapsamında stratejik yönetim anlayışını değerlendirir. 4.Turizm işletmelerinde kullanılan ISO kalite standartlarını açıklar ve uygulama alanlarında değerlendirir. 5.Sürekli iyileştirme kavramını açıklayarak turizm işletmeleri açısından değerlendirir ve kalite geliştirme sürecine yönelik öneriler geliştirir.						
Dersin Gün ve Saati	Web alanlarında değerlendirilir.						
Ders Görüşme Gün ve Saatleri							
İletişim Bilgileri	reyhan.bostanci@yalova.edu.tr						
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Kalite kavramını, kalite yönetiminin temel ilkelerini ve turizm işletmelerindeki önemini açıklar. Turizm işletmelerinde uygulanan kalite standartları, kalite yönetim sistemleri ve ISO standartları hakkında bilgi sahibi olur. Hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, kalite kontrol ve sürekli iyileştirme süreçlerini açıklar. **Beceri:** Turizm işletmelerinde kalite süreçlerini analiz eder ve hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik öneriler oluşturur. Kalite standartları ve yönetim sistemlerini işletme uygulamalarıyla ilişkilendirerek değerlendirme becerisi kazanır. Müşteri beklentileri ve kalite ölçütleri doğrultusunda hizmet süreçlerini iyileştirmeye yönelik uygulamalar gerçekleştirir. **Yetkinlik:** Mesleki uygulamalarında kalite odaklı düşünür ve kalite standartlarına uygun hareket eder. Hizmet sunumunda müşteri memnuniyeti, sürekli gelişim ve sorumluluk bilinciyle görev alır. Turizm işletmelerinde kalite kültürünün geliştirilmesine katkı sağlayacak iletişim, iş birliği ve problem çözme yetkinliklerini kullanır.						
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, soru-cevap, öğrenci sunumları, uygulamalı iletişim etkinlikleri, rol yapma (canlandırma) ve örnek olay (vaka) analizi yöntemleri kullanılarak yürütülür. Toplam Kalite Yönetimi ilkeleri, sürekli iyileştirme, müşteri odaklılık, ekip çalışması ve kalite kültürü turizm işletmelerinden örnekler üzerinden ele alınır. Öğrencilerin kalite yönetimi uygulamalarını analiz etmeleri, kalite sorunlarına çözüm önerileri geliştirmeleri ve kalite süreçlerini değerlendirmeleri amacıyla vaka analizleri, grup çalışmaları, rol yapma uygulamaları ve öğrenci sunumlarından yararlanılır. Bu süreçte öğrencilerin kalite odaklı düşünme, iletişim ve problem çözme becerilerinin geliştirilmesi hedeflenir.						
Ölçme Değerlendirme	%10 Ödev %30 Ara Sınav %60 Final						

Dersin Adı	Turizm İşletmelerinde Destek Hizmetleri	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS	Ulusal Kredi	T U
		ATO269	Seçmeli	3	2	2 0
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz yüze					
Ders Yürütücüsü	Öğr. Gör. Reyhan BOSTANCI					
Ders Koordinatörü	Öğr. Gör. Reyhan BOSTANCI					
Dersin Amacı	Turizm işletmelerinde misafirin doğrudan görmediği ancak işletmenin kesintisiz ve kaliteli hizmet sunmasını sağlayan destek hizmetlerini tanımlar, işleyişini ve işletmeye katkısını kavratmak. Ayrıca bu fonksiyonların otel işletmelerinin etkin ve verimli yönetilmesine, hizmet kalitesinin artırılmasına ve müşteri memnuniyetinin sağlanmasına olan katkıları konusunda öğrencilerin bilgi ve beceri kazanmalarını sağlamaktır.					
Dersin Hedefi	Bu dersin hedefi, öğrencilerin turizm işletmelerinin görünmeyen ancak işletmenin başarılı çalışması için kritik olan destek faaliyetlerini tanıması ve bu hizmetleri etkin biçimde yönetebilme bilgi ve becerisi kazanmasıdır.					
Ön koşul dersler ve Koşullar	Öğrencilerin derse düzenli katılım sağlamaları, ders kapsamında ele alınan kalite yönetimi kavramları, standartları ve sektörel örnekleri takip etmeleri, analiz ve tartışma çalışmalarına aktif olarak katılmaları beklenmektedir.					
Dersin İçeriği	Turizm işletmelerinde destek hizmetleri kapsamında teknik servis, depolama, satın alma, personel yönetimi, güvenlik, çamaşırhane, kat hizmetleri, bilgi işlem, müşteri ilişkileri, kalite yönetimi, maliyet kontrolü, kaynak yönetimi ve sürdürülebilirlik gibi işletme fonksiyonları ele alınır.					
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ2, PÇ3, PÇ4, PÇ9					
Güncelleme Tarihi	Temmuz 2026					

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	Detaylı Açıklama	Kullanılacak Araçlar
1	Kalite Kavramı ve Kalitenin Temel İlkeleri	1.Turizm işletmelerinde destek hizmetlerinin kavramını ve kapsamını açıklar.	Doküman, video, sosyal ses
2	Turizm İşletmelerinde Hizmet Kalitesi	2.Turizm işletmelerinde destek hizmetlerinin organizasyon yapısını ve işleyişini açıklar.	
3	Toplam Kalite Yönetimi (TKY) Kavramı ve Temel İlkeleri	3.Destek hizmetlerinin hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetine katkısını değerlendirir.	
4	Turizm İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları	4.Turizm işletmelerinde destek hizmetlerinin etkinliğini artırmaya yönelik öneriler geliştirir.	
5	Müşteri Odaklı Kalite Yönetimi	5.Turizm işletmelerinde kullanılan temel destek hizmetlerini tanımlar ve sınıflandırır.	
6	Kalite Yönetiminde İnsan Kaynakları ve Çalışan Katılımı		
7	Kalite Yönetim Sistemleri ve ISO Standartları		
8	Ara Sınav/ Genel Tekrar		
9	Ulusal ve Uluslararası Kalite Ödülleri ve Mükemmellik Modelleri		
10	Kalite Geliştirme Araçları ve Teknikleri		
11	Turizm İşletmelerinde Kalite Ölçümü ve Performans Değerlendirme		
12	Kalite Denetimi ve Sürekli İyileştirme Süreçleri		
13	Sürdürülebilir Turizm ve Kalite Yönetimi		
14	Turizm İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Değerlendirilmesi		

Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Turizm işletmelerinde destek hizmetlerinin işleyişi, görevleri ve işletme içindeki önemini öğrenir. Teknik servis, depolama, güvenlik, satın alma, personel ve kalite yönetimi süreçleri hakkında bilgi kazanır. Turizm işletmelerinde kaynak kullanımı, hizmet standartları ve müşteri memnuniyeti konularında temel bilgi edinir. **Beceri:** Destek hizmetleri süreçlerini planlama, organize etme ve etkin şekilde yürütme becerisi kazanır. İşletme kaynaklarını verimli kullanma, maliyet kontrolü yapma ve sorunlara çözüm üretme yeteneği geliştirir. Farklı hizmet birimleri arasında koordinasyon sağlama ve ekip çalışması yürütme becerisi edinir. **Yetkinlik:** Turizm işletmelerinde destek hizmetlerini etkin bir şekilde yönetebilme yetkinliği kazanır. Hizmet kalitesini artırmaya yönelik uygulamalar geliştirebilme ve müşteri odaklı çalışabilme yetkinliği edinir. Mesleki sorumluluk, iş disiplini ve sürdürülebilir işletme anlayışıyla hareket edebilme becerisi kazanır.
Dersin Gün ve Saati	Web sitesinde ilan edilmiştir.
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	
İletişim Bilgileri	reyhan.bostanci@yalova.edu.tr
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, öğrenci sunumları, soru-cevap, tartışma, örnek olay (vaka) incelemesi ve problem çözme yöntemleri kullanılarak yürütülür. Turizm işletmelerinde teknik servis, güvenlik, çamaşırhane, satın alma, depo yönetimi, bilgi işlem ve diğer destek hizmetleri teorik olarak ele alınırken, bu hizmetlerin işletme faaliyetlerine katkısı sektör örnekleri üzerinden değerlendirilir. Öğrencilerin destek hizmetlerinde karşılaşılan sorunları analiz etmeleri, çözüm önerileri geliştirmeleri ve departmanlar arası koordinasyonun önemini kavramaları amacıyla vaka analizleri, sınıf içi tartışmalar, problem çözme etkinlikleri ve sunumlardan yararlanılır.
Ölçme Değerlendirme	%10 Ödev %30 Ara Sınav %60 Final
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	**Yazılı Kaynaklar** • Gümüşoğlu, Ş, Pınar İ, Akan P, Akbaba A (2007). Hizmet Kalitesi Kavramlar, Yaklaşımlar, Uygulamalar. • Turizmde Toplam Kalite Yönetimine ilişkin kitaplar, makaleler **Görsel Kaynaklar** • Eğitim Videoları • Otel kalite yönetimi ve hizmet standartlarına ilişkin görsel materyaller • ISO kalite standartları ve kalite yönetim süreçlerine yönelik şemalar ve infografikler • Turizm işletmelerine ait kalite belgeler ve sertifika örnekleri

Dersin Adı: Turizmde Sürdürülebilirlik ve Çevre	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
	ATO295	Seçmeli	3	2	2	0
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz Yüze					
Ders Yürütücüsü	Öğr. Gör. Reyhan BOSTANCI					
Ders Koordinatörü	Öğr. Gör. Reyhan BOSTANCI					
Dersin Amacı	Bu dersin amacı, öğrencilere turizm sektöründe sürdürülebilirlik ve çevre yönetimi ile ilgili temel bilgi ve kavramları kazandırmak, turizm faaliyetlerinin çevresel, ekonomik ve sosyal etkilerini değerlendirebilme becerisi geliştirmektir. Ders kapsamında öğrencilerin doğal ve kültürel kaynakların korunması, enerji ve su tasarrufu, atık yönetimi, çevre politikaları ve sürdürülebilir turizm uygulamaları hakkında bilgi sahibi olmaları ve turizm işletmelerinde çevreye duyarlı uygulamaları planlayıp değerlendirebilecek yetkinlik kazanmaları amaçlanmaktadır.					
Ön koşul dersler ve Koşullar						
Dersin Hedefi	Bu dersin hedefi, öğrencilerin sürdürülebilir turizm ve çevre yönetimi konularında bilgi edinmelerini, doğal kaynakların korunması ve çevreye duyarlı uygulamaları değerlendirebilme becerisi kazanmalarını sağlamaktır.					
Dersin İçeriği	Turizmde sürdürülebilirlik kavramı, çevre yönetimi, sürdürülebilir turizm ilkeleri, doğal ve kültürel kaynakların korunması, çevre politikaları, enerji ve su tasarrufu uygulamaları, karbon ayak izi ve azaltma yöntemleri, sıfır atık uygulamaları, atık yönetimi, iklim değişikliği ve turizm ilişkisi, yeşil otel uygulamaları, çevre dostu turizm faaliyetleri ve sürdürülebilir turizm kapsamında örnek işletme uygulamalarının incelenmesi.					
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ2, PÇ3, PÇ4, PÇ9					
Güncelleme Tarihi	Temmuz 2026					

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık
Dersin Öğrenim Çıktıları	
1	Turizm İşletmelerinde Destek Hizmetleri: Kavramı, Kapsamı ve İşletmedeki Önemi
2	Turizm işletmelerinde destek hizmetlerinin sınıflandırılması
3	Teknik servis ve bakım hizmetleri
4	Çamaşırhane ve tekstil hizmetleri
5	Güvenlik hizmetleri ve acil durum destek uygulamaları
6	Satınalma ve tedarik süreçleri
7	Depolama, stok ve malzeme akış süreçleri
8	Ara Sınav/ Genel Tekrar
9	Bilgi işlem, otomasyon ve dijital destek hizmetleri
10	Lojistik, ulaştırma ve personel destek hizmetleri
11	Bahçe, peyzaj ve çevre düzenleme hizmetleri
12	Atık yönetimi, enerji yönetimi ve çevresel destek hizmetleri
13	Dış kaynak kullanımı (Outsourcing) ve destek hizmetleri
14	Turizm işletmelerinde destek hizmetlerinin genel değerlendirilmesi ve örnek işletme uygulamaları

Dersin Gün ve Saati	
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Web sitesinde ilan edilmiştir.
İletişim Bilgileri	reyhan.bostanci@yalova.edu.tr
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, tartışma, soru-cevap, örnek olay (vaka) analizi, öğrenci sunumları, problem çözme ve uygulamalı öğrenme yöntemleri kullanılarak yürütülür. Turizmde sürdürülebilirlik, çevre yönetimi, iklim değişikliği, doğal ve kültürel kaynakların korunması ile sürdürülebilir turizm uygulamaları; güncel örnekler ve sektör uygulamaları üzerinden ele alınır. Öğrencilerin sürdürülebilir turizm uygulamalarını analiz etmeleri, çevresel sorunlara yönelik çözüm önerileri geliştirmeleri ve sürdürülebilirlik ilkelerini mesleki uygulamalara yansıtmaları; vaka analizleri, grup çalışmaları, uygulamalı etkinlikler ve sunumlarla desteklenir.
Ölçme Değerlendirme	Ödev %10

Görsel Kaynaklar:

- Turizm işletmelerine ait organizasyon şemaları ve iş akış şemaları
- Otel ve konaklama işletmelerinin destek hizmetleri birimlerine ait görseller
- Kat hizmetleri, teknik servis, güvenlik, depolama ve çamaşırhane uygulamalarına yönelik fotoğraf ve videolar
- İşletme uygulamalarına yönelik eğitim videoları ve sunum materyalleri
- Örnek otel planları, departman yerleşimleri ve operasyon görselleri

Öğrencilerin derse düzenli katılım sağlamaları, turizm işletmelerinde destek hizmetleri kapsamında ele alınan departmanları, hizmet süreçlerini ve işletme uygulamalarını takip etmeleri, ders kapsamında gerçekleştirilen değerlendirme, analiz ve uygulama çalışmalarına aktif olarak katılmaları beklenmektedir.

Ders Yöntem ve Teknikleri: Anlatım, Tartışma, Soru-Cevap, Örnek Olay (Vaka) Analizi, Problem Çözme, Uygulamalı Öğrenme, Grup Çalışmaları, Sunum, Ders Notları, Yardımcı Kaynaklar, Ses Kayıtları, Dosyalar

1.Turizm faaliyetlerinde çevre bilincinin önemini açıklar.

2.Turizm faaliyetlerinin çevresel, ekonomik ve sosyal etkilerini analiz eder.

3.Turizm ve çevre arasındaki ilişkiyi sürdürülebilirlik ilkeleri çerçevesinde değerlendirir.

4.Turizm işletmelerinde çevre yönetimi, enerji ve su tasarrufu ile atık yönetimi uygulamalarını açıklar.

4.Sürdürülebilir turizm ilkeleri doğrultusunda çevreye duyarlı turizm uygulamalarını değerlendirir ve öneriler geliştirir.

Bilgi: Turizm sektöründe sürdürülebilirlik kavramı, sürdürülebilir turizm ilkeleri ve çevre yönetimi uygulamaları hakkında bilgi sahibi olur. Turizm faaliyetlerinin çevresel, ekonomik ve sosyal etkilerini, doğal ve kültürel kaynakların korunmasının önemini kavrar. Enerji ve su tasarrufu, atık yönetimi, karbon ayak izi, iklim değişikliği ve çevre politikaları gibi konularda temel bilgi edinir.

Beceri: Turizm işletmelerinde çevresel etkileri değerlendirebilir ve sürdürülebilir uygulamaları analiz edebilir. Çevreye duyarlı turizm faaliyetleri kapsamında kaynakların etkin kullanımı, enerji verimliliği ve atık azaltma yöntemleri geliştirebilir. Sürdürülebilir turizm uygulamalarına yönelik çözüm önerileri oluşturabilir ve işletme süreçlerine uyarlayabilir.

Yetkinlik: Mesleki faaliyetlerinde sürdürülebilirlik ve çevre bilinci doğrultusunda sorumluluk alabilir. Turizm sektöründe doğal ve kültürel kaynakların korunmasına yönelik etik ve bilinçli yaklaşımlar sergileyebilir. Çevreye duyarlı turizm politikalarının ve uygulamalarının geliştirilmesine katkı sağlayabilir.

Dersin Adı: Mesleki İngilizce II	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
	ATO140	Zorunlu	4	3	2	1
Yüz yüze/Uzaktan	Yüz yüze					
Ders Yürütücüsü	Öğr. Gör. Reyhan BOSTANCI					
Ders Koordinatörü	Öğr. Gör. Reyhan BOSTANCI					
Dersin Amacı	Bu dersin amacı, öğrencilerin turizm sektöründe kullanılan mesleki İngilizce terimleri öğrenmelerini, alanlarına yönelik yabancı dil bilgi ve becerilerini geliştirmelerini, turizm ortamlarında (otel, restoran, havalimanı vb.) doğru ve etkili iletişim kurabilecek bilgi, beceri ve yetkinlik kazanmalarını sağlamaktır. Ders kapsamında öğrencilerin rezervasyon, yiyecek-içecek, müşteri ilişkileri ve genel turizm alanlarında İngilizceyi etkin kullanmaları, mesleki yazılı ve sözlü iletişim becerilerini geliştirmeleri amaçlanmaktadır.					
Dersin Hedefi	Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı öğrencilerinin mesleki İngilizce bilgilerini geliştirerek turizm sektöründe ihtiyaç duyulan yabancı dil becerilerini kazandırmayı hedeflemektedir. Öğrencilerin turizm alanına özgü terimleri doğru kullanabilmeleri, otel uygulamalarında profesyonel ilişkiler kurabilmeleri ve sektörün uluslararası çalışma ortamlarında etkin şekilde görev alabilmeleri hedeflenmektedir.					
Dersin İçeriği	Turizm sektöründe kullanılan mesleki İngilizce terimler ve iletişim uygulamaları; turizm sektöründeki farklı meslekler ve görev alanları; iş tanımlarının ve uygulamalarının incelenmesi; telefon görüşmeleri, müşteri ihtiyaçlarına yönelik yardım ve tavsiyede bulunma, müşteri sorunlarını çözme ve şikâyet yönetimi, hesap işlemleri ve ödeme süreçleri, ödeme bilgileri ile ilgili iletişim, iş başvurusu süreçleri, özgeçmiş hazırlama ve iş mülakatlarında mesleki İngilizce kullanımı konularını kapsamaktadır.					
Ön koşul dersler ve Koşullar	Ders, uzaktan eğitim yöntemleri ve aktif katılımla gerçekleştirilecektir.					
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ1, PÇ2, PÇ3, PÇ4, PÇ5, PÇ6, PÇ7, PÇ8, PÇ9, PÇ13					
Güncelleme Tarihi	Temmuz 2026					

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Dokümanlar	Video	Kısa Dosyaları Ses
1	Turizm ve Sürdürülebilirlik Kavramlarına Giriş			
2	Sürdürülebilir Kalkınma ve Sürdürülebilir Turizm İlkeleri			
3	Turizm-Çevre İlişkisi ve Turizmin Çevresel Etkileri			
4	Doğal ve Kültürel Kaynakların Korunması			
5	Turizmde Çevre Yönetimi ve Çevre Politikaları			
6	Enerji ve Su Tasarrufu Uygulamaları			
7	Atık Yönetimi, Geri Dönüşüm ve Sıfır Atık Uygulamaları			
8	Ara Sınav / Genel Tekrar			
9	Karbon Ayak İzi, İklim Değişikliği ve Turizm İlişkisi			
10	Yeşil Otel Uygulamaları ve Sürdürülebilir Konaklama İşletmeleri			
11	Çevre Dostu Turizm Faaliyetleri ve Ekoturizm Uygulamaları			
12	Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimi ve Sertifikasyon Sistemleri			
13	Turizm İşletmelerinde Sürdürülebilirlik Uygulamaları ve Örnek Olaylar			
14	Sürdürülebilir Turizmin Geleceği ve Genel Değerlendirme			

Ara Sınav %30 Final %60	
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	Yazılı Kaynaklar • Turizm ve Sürdürülebilirlik – İrfan Yazıcıoğlu, Detay Yayıncılık • Turizm ve Çevre Yönetimi – Cengiz Demir & Aydın Çevikgen, Nobel Yayın • Turizmde Sürdürülebilirlik ve Çevre – Kahraman Ahmet (SKÜ akademik yayınları) • Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) raporları • Çeşitli akademik makaleler ve güncel materyaller
Dersin Hedefi	• Çevre dostu turizm uygulamalarını tanımak ve sürdürülebilir turizm ilkelerini kavramak. • Karbon ayak izi, iklim değişikliği ile ilgili temel kavramları öğrenmek. • Yeşil otel uygulamalarını ve örnek iyi uygulamaları incelemek. • Atık yönetimi, enerji ve su tasarrufu konularında farkındalık kazanmak. • Sürdürülebilir turizm destinasyonlarına ait yönetim ve belgelendirme sistemlerini tanımak.
Dersin öğrenim Çıktıları	1.Turizm sektörüne yönelik İngilizce iş başvurusu yapar ve özgeçmiş (CV) hazırlar. 2.İş ortamında kullanılan İngilizce talimatları anlar ve uygular. 3.Turizm sektöründe İngilizce telefon görüşmeleri gerçekleştirir. 4.İngilizce telefon rezervasyonlarını alır ve müşteri taleplerine uygun yanıt verir. 5.Turizm işletmeleri ve müşterilerle İngilizce yazılı iletişim kurar ve mesleki yazışmalar gerçekleştirir.
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Turizm sektöründe kullanılan mesleki İngilizce terimleri ve iletişim kalıplarını öğrenir. Turizm işletmelerinde kullanılan İngilizce yazılı ve sözlü iletişim süreçleri hakkında bilgi sahibi olur. Konaklama, rezervasyon, müşteri ilişkileri ve iş başvurusu süreçlerinde kullanılan İngilizce ifadeleri kavrar. **Beceri**: Turizm sektöründe yabancı misafirlerle İngilizce sözlü iletişim kurabilir. İngilizce telefon görüşmeleri yapabilir, müşteri taleplerini anlayabilir ve çözüm üretebilir. Mesleki İngilizce yazışmaları gerçekleştirebilir, CV hazırlayabilir ve iş görüşmelerinde kendini ifade edebilir. **Yetkinlik:** Uluslararası turizm ortamında mesleki iletişim kurabilecek özgüven ve yeterliliğe sahip olur. Farklı kültürlerden gelen misafirlerle etkili iletişim kurarak müşteri memnuniyetine katkı sağlar. Mesleki gelişiminde yabancı dil kullanımının önemini benimseyerek kariyer süreçlerinde etkin şekilde kullanabilir.
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, soru-cevap, konuşma (speaking) uygulamaları, rol oynama (role play), diyalog ve iletişim uygulamaları, örnek olay (vaka) analizi, web sitesinden alınan güncel içerikli öğrenme yöntemleri kullanılarak yürütülecektir. Turizm sektöründe karşılaşılabilecek mesleki iletişim durumları, müşteri ilişkileri, rezervasyon işlemleri, şikâyet yönetimi ve hizmet sunumuna yönelik senaryolar sınıf içi konuşma etkinlikleri ve rol oynama uygulamalarıyla desteklenir. Öğrencilerin mesleki İngilizceyi
Dersin Gün ve Saati	
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	
İletişim Bilgileri	

	akıcı ve doğru kullanmaları, iletişim becerilerini geliştirmeleri ve ekip çalışması içinde etkili iletişim kurabilmeleri amacıyla vaka analizleri, grup çalışmaları ve etkileşimli uygulamalardan yararlanılır.
Ölçme Değerlendirme	Uygulama %10 Ödev %10 Ara Sınav %30 Final %50
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	**Yazılı Kaynaklar** ● Turizm ve Otel İşletmeciliğine yönelik Mesleki İngilizce ders kitapları ● Turizm sektöründe kullanılan İngilizce sözlükler ve mesleki terim kaynakları **Görsel ve İşitsel Kaynaklar** ● Turizm sektörüne yönelik İngilizce diyalog videoları ve eğitim materyalleri ● Otel, restoran, rezervasyon ve müşteri iletişimi süreçlerine ait görsel materyaller ve sunumlar
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ6, PÇ11, PÇ12, PÇ14
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları Ses		
1	**Teorik:** Otel Türleri ve Turizm Sektöründe Kullanılan Mesleki İngilizce Terimler **Uygulama**: Öğrenciler farklı otel türlerini (hotel, resort, boutique hotel, hostel vb.) İngilizce tanımlar. Otel departmanları ve temel mesleki kelimelerle eşleştirme çalışması yapılır.					
2	**Teorik**: Otel Hizmetleri ve Konaklama Süreçleri **Uygulama**: Öğrenciler otel hizmetlerini İngilizce ifade eder. Check-in, check-out, reservation, room service gibi kavramlarla kelime ve diyalog çalışması yapılır.					
3	**Teorik**: Ön Büro Departmanında Mesleki İngilizce Kullanımı **Uygulama**: Öğrenciler resepsiyon görevlisi ve misafir rolüne girerek karşılama, bilgi verme ve kayıt işlemleriyle ilgili İngilizce diyalog oluşturur.					
4	**Teorik:** Rezervasyon İşlemleri ve Misafir Karşılama Diyalogları **Uygulama**: Öğrenciler telefonla rezervasyon alma uygulaması yapar. Oda tipi, tarih, kişi sayısı ve özel talepler hakkında İngilizce görüşme gerçekleştirir.					
5	**Teorik**: Restoranda kullanılan İngilizce terimler **Uygulama**: Öğrenciler restoran çalışanı ve müşteri rolüyle masa karşılama, menü sunma ve sipariş alma uygulaması yapar.					
6	**Teorik:** Menü Tanıtımı, Sipariş Alma ve Müşteri İletişimi **Uygulama:** Öğrenciler İngilizce menü hazırlar, yiyecek-içecekleri tanıtır ve müşteri sorularına cevap verme uygulaması yapar.					
7	**Teorik:** Kafe ve Bar Hizmetlerinde İngilizce İletişim **Uygulama**: Öğrenciler kafe/bar ortamında içecek siparişi alma, fiyat belirtme ve müşteri iletişimi üzerine rol oynama yapar.					
8	Ara Sınav/ Genel Tekrar					
9	**Teorik:** Otel İmkânları, Olanakları ve Hizmetlerin Tanıtımı					

Dersin Adı: Sağlık Turizmi		Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
	Kodu: ATO208	Seçmeli	3	2	2	0
Yüz yüze/Uzaktan: Yüz yüze						
Ders Yürütücüsü	Öğr. Gör. Reyhan BOSTANCI					
Ders Koordinatörü	Öğr. Gör. Reyhan BOSTANCI					
Dersin Amacı	Bu dersin amacı, öğrencilere sağlık turizmi kavramı, sağlık turizmi kurumları, tıbbi ve termal tedavi kapsamında ülkemizin sahip olduğu kaynaklar ile sağlık turizmi süreçleri hakkında bilgi kazandırmaktır. Ayrıca öğrencilerin sağlık turizmi kapsamında turistlerin haklarını, karşılaşılan sorunları ve çözüm önerilerini değerlendirebilmeleri amaçlanmaktadır.					
Dersin İçeriği	Sağlık turizmi kavramı, gelişimi ve kapsamı; sağlık turizmi türleri (medikal turizm, termal turizm, wellness & SPA turizmi, yaşlı ve engelli turizmi); sağlık turizmi kurumları ve paydaşları; Türkiye'nin sağlık turizmi potansiyeli ve kaynakları; tıbbi ve termal tedavi hizmetleri; sağlık turistlerinin hakları; sağlık turizmi süreçleri; sağlık turizminde kalite ve hasta memnuniyeti; sağlık turizmi kapsamında turistlerin ve işletmelerin karşılaştığı sorunlar ile çözüm önerileri; ulusal ve uluslararası sağlık turizmi uygulamaları konuları ele alınmaktadır.					
Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Turizm, sağlık, güvenlik ve turist sağlığı kavramlarını açıklar; sağlık ile turizm arasındaki ilişkiyi değerlendirir. 2.Dünyada ve Türkiye'de sağlık turizminin gelişimini, önemini ve uygulamalarını analiz eder. 3.Sağlık turizmi alanında faaliyet gösteren işletmeleri ve sunulan hizmet süreçlerini açıklar. 4.Tıbbi ve termal sağlık turizmi işletmelerinin özelliklerini ve sundukları hizmetleri değerlendirir. 5.Sağlık turizmi ve turist sağlığı kapsamında karşılaşılan sorunları analiz eder ve çözüm önerileri geliştirir.					
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi**: Sağlık turizmi kavramı, türleri, gelişimi ve sağlık turizmi süreçleri hakkında bilgi sahibi olur. Türkiye'de ve dünyada sağlık turizmi uygulamaları, sağlık turizmi işletmeleri ve hizmet alanları hakkında bilgi edinir. Tıbbi turizm, termal turizm, turist sağlığı ve sağlık hizmetlerinde kalite konularında temel bilgi kazanır. **Beceri**: Sağlık turizmi hizmet süreçlerini ve işletmelerin faaliyetlerini değerlendirebilir. Sağlık turizmi kapsamında turistlerin ihtiyaçlarını ve karşılaşabilecekleri sorunları analiz edebilir. Sağlık turizmi alanında ortaya çıkan sorunlara yönelik uygun çözüm önerileri geliştirebilir. **Yetkinlik**: Sağlık turizmi alanında mesleki bilgi ve becerilerini kullanarak etkin iletişim kurabilir. Sağlık turizmi hizmetlerinde hasta/turist memnuniyeti ve hizmet kalitesine yönelik sorumluluk bilinci geliştirebilir. Sağlık turizmi sektöründeki gelişmeleri takip ederek mesleki uygulamalara uyarlayabilir.					
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, soru-cevap, tartışma, örnek olay (vaka) analizi, araştırma ve sunum, grup çalışması ile problem çözme yöntemleri kullanılarak yürütülür. Sağlık turizminin kapsamı, türleri, ulusal ve uluslararası uygulamaları, hasta deneyimi, hizmet kalitesi ve sektörde karşılaşılan güncel sorunlar akademik kaynaklar ve sektör örnekleri üzerinden değerlendirilir. Öğrencilerin sağlık turizmine ilişkin güncel gelişmeleri araştırmaları, vaka analizleri yapmaları, çözüm önerileri geliştirmeleri ve ekip çalışması içerisinde sunumlar hazırlamaları teşvik edilerek analitik düşünme, iletişim ve problem çözme becerilerinin geliştirilmesi hedeflenir.					
Ölçme Değerlendirme	Ödev %10 Ara Sınav %30 Final %60					
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	**Yazılı Kaynaklar**					

Uygulama: Öğrenciler bir otelin imkanlarını (pool, gym, spa, restaurant vb.) İngilizce tanıtan kısa sunum hazırlar.	
Teorik: Misafir Talepleri, Yardım ve Yönlendirme	
Uygulama: Öğrenciler misafirlere şehir, müze, restoran ve aktivite önerileri verme üzerine İngilizce konuşma uygulaması yapar.	
11	**Teorik:** Yerel Geziler, Tur Bilgilendirmesi ve Yön Tarifi Verme **Uygulama**: Öğrenciler turistlere yön tarifi verme, ulaşım bilgisi verme ve yerel gezi önerileri sunma çalışması yapar.
12	**Teorik**: Turizm Faaliyetlerinde Müşteri Sorunlarıyla Başa Çıkma **Uygulama**: Öğrenciler problemli müşteri durumlarını canlandırır. Özür dileme, çözüm önerme ve şikâyet karşılama diyalogları uygular.
13	**Teorik**: İş Başvurusu, CV Hazırlama ve İş Mülakatı İngilizcesi (Kariyer Planlaması dersi kapsamında hazırlanan CV'lerin İngilizce'ye çevirilmesi) **Uygulama:** Öğrenciler İngilizce CV örneği hazırlar ve turizm sektörüne yönelik iş mülakatı simülasyonu gerçekleştirir.
14	**Teorik:** Genel Tekrar ve Mesleki İngilizce Uygulamaları **Uygulama:** Öğrenciler otel, restoran ve turizm hizmetlerini kapsayan bütünleşik bir müşteri iletişim senaryosu uygular.
Dersin Gün ve Saati	Web sitesinde ilan edilmiştir.
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Web sitesinde ilan edilmiştir.
İletişim Bilgileri	reyhan.bostanci@yalova.edu.tr

Dersin Adı: Girişimcilik	Dersin Kodu: ATO284 | Zorunlu/Seçmeli: Seçmeli | AKTS Kredi: 3 | Ulusal Kredi: 3 | Sağlık Turizmi,T U Yüz yüze/Uzaktan: Yüz yüze | Ders Yürütücüsü: Öğr. Gör. Reyhan BOSTANCI | Ders Koordinatörü: Öğr. Gör. Reyhan BOSTANCI
Dersin Amacı	Bu dersin amacı, öğrencilere girişimcilik kavramı, girişimcilik süreci ve girişimci düşünce yapısı hakkında temel bilgi kazandırmak, iş fikri geliştirme, fırsatları değerlendirme, yenilikçi düşünme ve işletme kurma süreçlerine yönelik bilgi, beceri ve yetkinlik kazanmalarını sağlamaktır. Ders kapsamında öğrencilerin girişimcilik kültürünü benimsemeleri, iş planı hazırlayabilmeleri ve mesleki alanlarında girişimci yaklaşımlar geliştirebilmeleri amaçlanmaktadır.
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PC1, PC3, PC5
Dersin Hedefi	Bu dersin hedefi, öğrencilerin girişimcilik sürecini, iş kurma aşamalarını ve işletme geliştirme yöntemlerini öğrenmelerini; yenilikçi iş fikirleri oluşturabilmelerini, girişimcilik fırsatlarını değerlendirebilmelerini ve iş planı hazırlama becerisi kazanmalarını sağlamaktır. Ayrıca öğrencilerin mesleki yaşamlarında girişimci, yaratıcı ve çözüm odaklı bir yaklaşım geliştirmeleri hedeflenmektedir.
Dersin İçeriği	Girişimcilik kavramı ve girişimci özellikleri; girişimcilik süreci, girişimcilik türleri ve girişimcilik kültürü; iş fikirlerinin geliştirilmesi ve fırsatların değerlendirilmesi; yenilikçilik ve yaratıcılık; işletme kurma süreci; işletme kuruluş aşamaları, kuruluş yeri seçimi ve işletme türleri; iş planı hazırlama; pazar araştırması ve hedef pazar belirleme; finansal planlama ve kaynak yönetimi; girişimcilikte risk yönetimi; işletmelerde büyüme ve sürdürülebilirlik; başarılı girişimcilik örnekleri ve uygulamaları konuları ele alınmaktadır.
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık
1	Turizm, Sağlık, Güvenlik ve Turist Sağlığı Kavramları
2	Sağlık ve Turizm İlişkisi
3	Dünyada ve Türkiye'de Sağlık Turizminin Gelişimi ve Önemi
4	Dünyada ve Türkiye'de Güncel Sağlık Turizmi Uygulamaları
5	Turizm Faaliyetlerinin Sağlık Üzerindeki Etkileri ve Turist Sağlığı
6	Sağlık Turizminde Faaliyet Gösteren İşletmeler ve Hizmet Süreçleri
7	Tıbbi Tedavi Sunan Sağlık Turizmi İşletmeleri
8	Ara Sınav/ Genel Tekrar
9	Termal Tedavi Sunan Sağlık Turizmi İşletmeleri
10	Sağlık Turizminde Turist Hakları, Güvenlik ve Hasta Memnuniyeti
11	Sağlık Turizmi ve Turist Sağlığına Yönelik Sorunlar
12	Sağlık Turizminde Sorunlara Yönelik Çözüm Önerileri
13	Sağlık Turizmine Yönelik Yasal Mevzuat ve Düzenlemeler
14	Sağlık Turizminin Geleceği Değerlendirme

Dersin Öğrenim Çıktıları	1.Girişimcilik kavramını, başarılı bir girişimcinin sahip olması gereken özellikleri ve girişimcilik sürecini açıklar. 2.Yeni bir işletme kurma sürecinde girişimcilik kararlarını değerlendirir ve uygun stratejiler geliştirir. 3.Girişimcilik faaliyetlerini etkileyen çevresel, sektörel, ekonomik ve politik faktörleri analiz eder. 4.İşletme kuruluşunda kullanılan öz sermaye ve yabancı kaynakları değerlendirir. 5.Başarılı girişimcilik örneklerini inceleyerek girişimcilik fırsatlarını değerlendirir ve yenilikçi iş fikirleri geliştirir.
Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** Girişimcilik kavramı, girişimcilik süreci ve girişimci özellikleri hakkında bilgi sahibi olur. İşletme kurma süreci, iş planı hazırlama, pazar araştırması ve işletme yönetimi konularında temel bilgi edinir. Girişimcilikte kullanılan finansal kaynaklar, riskler ve işletme geliştirme yöntemlerini öğrenir. **Beceri:** Yeni iş fikirleri geliştirebilir ve girişimcilik fırsatlarını değerlendirebilir. İşletme kurma sürecinde gerekli analizleri yapabilir ve iş planı hazırlayabilir. Girişimcilik faaliyetlerinde karşılaşılan sorunlara yönelik çözüm önerileri geliştirebilir. **Yetkinlik**: Mesleki yaşamında yenilikçi, yaratıcı ve girişimci bir bakış açısı geliştirebilir. İşletme kurma ve yönetme süreçlerinde sorumluluk alarak karar verebilir. Değişen ekonomik ve sektörel koşulları takip ederek girişimcilik fırsatlarını değerlendirebilir.
Dersin Gün ve Saati	Genel
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Web sitesinden ilan edilmiştir.
İletişim Bilgileri	reyhan.bostanci@yalova.edu.tr
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, örnek olay (vaka) analizi, beyin fırtınası, araştırma ve sunum, grup çalışması ve işbirlikli öğrenme, girişimcilik örneklerinin incelenmesi ve değerlendirilmesi, proje tabanlı öğrenme ile iş planı hazırlama çalışmaları yöntemleri kullanılarak yürütülür. Girişimcilik süreci, iş fikri geliştirme, fırsat analizi, yenilikçilik, iş modeli oluşturma ve işletme kurma aşamaları gerçek girişimcilik örnekleri üzerinden değerlendirilir. Öğrencilerin yaratıcı iş fikirleri geliştirmeleri, ekip çalışması içinde proje üretmeleri, iş planı hazırlamaları ve girişimcilik süreçlerine yönelik çözüm odaklı yaklaşımlar geliştirmeleri araştırma, vaka analizleri, grup çalışmaları ve uygulamalı proje çalışmaları ile desteklenir.
Ölçme Değerlendirme	Proje %30

Görsel Kaynaklar

- Sağlık turizmi uygulamalarına yönelik tanıtım videoları
- Sağlık turizmi süreçlerini gösteren grafik ve sunum materyalleri

Önerilen Kaynaklar

- Temizkan S.P., Zaralıoğlu M., (2015), Sağlık Turizmi, Detay Yayıncılık
- Sevinçli, M. (2003), Turist sağlığı ve Turizm Sigortası ve Tüketicinin Korunması, Detay Yayıncılık, Ankara
- Boztepe, Ahmet, (1996), Sağlık Turizminde İnsan Kaynakları, İto Yayını, İstanbul.
- Sağlık Turizmi dersi konularına ilişkin kitaplar ve makaleler

Dersin Adı: Turizmde İnsan Kaynakları Yönetimi	Dersin Ara Sınav %30 Final %40	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	Kodu: TTO090	Seçmeli	3	3	3	0
Yüz yüze/Uzaktan	**Yazılı Kaynaklar** • Yüz Yüze Küçük, O. (2015). "Girişimcilik ve Küçük İşletme					
Ders Yürütücüsü	Öğr. Gör. Keyhan BOSTANCI, Girişimcilik Ders Kitapları ve Notları,					
Ders Koordinatörü	Öğr. Gör. Keyhan BOSTANCI					
Dersin Amacı	Bu dersin amacı, öğrencilere turizm sektöründe insan kaynakları yönetiminin temel kavramları, ilkeleri ve uygulamaları hakkında bilgi kazandırmak, insan kaynakları planlaması, işe alım, eğitim ve geliştirme, performans değerlendirme, motivasyon ve çalışan ilişkileri gibi konularda bilgi, beceri ve yetkinlik geliştirmelerini sağlamaktır. Ders kapsamında öğrencilerin turizm işletmelerinde etkin insan kaynakları yönetimi uygulamalarını değerlendirebilmeleri ve çalışan yönetimine yönelik mesleki becerileri kazanmaları amaçlanmaktadır.					
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli katılım sağlanması, ders kapsamında verilen proje ve ödevlerin zamanında hazırlanarak teslim edilmesi, girişimcilik uygulamalarına yönelik çalışmaların gerçekleştirilmesi ve haftalık olarak hazırlanan raporların sunulması beklenmektedir.					
Dersin Hedefi	Bu dersin hedefi, öğrencilerin turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetimi süreçlerini öğrenmelerini, çalışanların seçim, eğitimi, performans değerlendirmesi ve motivasyonu gibi konuları analiz edebilmelerini sağlamaktır. Ayrıca öğrencilerin turizm sektöründe etkin insan kaynakları uygulamalarını değerlendirebilecek ve çalışan yönetimine yönelik mesleki yeterliliğe ulaşmaları hedeflenmektedir.					
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ5, PÇ8, PÇ12					
Güncelleme Tarihi	Temmuz 2026					

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	İçeriğin Başlık	Dersin Öğrenim Çıktıları
1	Girişimcilik Kavramı, Girişimcinin Özellikleri ve Girişimcilik Süreci Girişimcilik Projesi hakkında bilgilendirme yapılması ve proje ödevinin verilmesi	Turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetimi kavramı ve önemi; insan kaynakları yönetiminin temel işlevleri; insan kaynakları planlaması; iş analizi ve iş tanımları; personel seçme ve işe alma süreçleri; çalışanların eğitimi ve geliştirilmesi; kariyer yönetimi; genel performans değerlendirme; ücret yönetimi; çalışan motivasyonu; liderlik ve yönetim yaklaşımları; örgütsel iletişim; çalışan ilişkileri; turizm işletmelerinde insan kaynakları uygulamaları ve sektörel örnekler konuları ele alınmaktadır.
2	İç Girişimcilik Kavramı, Önemi ve Uygulamaları	1.İnsan kaynakları yönetiminin temel kavramlarını ve fonksiyonlarını açıklar.
3	Girişimcilikte Yaratıcılık ve Fırsatları Değerlendirme	2.Turizm işletmelerinde insan kaynakları planlaması süreçlerini değerlendirir.
4	Girişimcilikte Yenilikçilik (İnovasyon) ve Rekabet Avantajı	3.Çalışan memnuniyeti, motivasyonu ve örgütsel bağlılığı artırmaya yönelik uygulamaları analiz eder.
5	İş Fikri Geliştirme ve İş Planı Hazırlama Süreci	4.Çalışanların mesleki gelişimine yönelik eğitim ve geliştirme uygulamalarını değerlendirir.
6	Girişimciliğin Ekonomik, Toplumsal ve Kültürel Temelleri	5.İnsan kaynakları yönetimi süreçlerinde karşılaşılan sorunları analiz eder ve çözüm önerileri geliştirir.
7	Girişimcilikte Tasarım, İş Modeli Geliştirme ve Uygulamalar	
8	Ara Sınav / Genel Tekrar	
9	Franchising Sistemi ve İşletme Satın Alma Süreci	
10	İşletme Kurma Süreci ve Kuruluş Aşamaları	
11	Girişim Finansmanı ve Finansal Kaynaklar	
12	Girişimcilik ve Ekonomik Gelişme İlişkisi	
13	Gelişmiş ve Gelişmekte Olan Ülkelerde Girişimcilik Uygulamaları	
14	Genel Değerlendirme ve Başarılı Girişimcilik Örnekleri Girişimcilik Proje Ödevinin Teslimi	

Dersin mesleğe katkısı (bilgi, beceri ve yetkinlik)	**Bilgi:** İnsan kaynakları yönetiminin temel kavramları, ilkeleri ve fonksiyonları hakkında bilgi sahibi olur. Turizm işletmelerinde personel planlama, işe alım, eğitim, performans değerlendirme ve kariyer yönetimi süreçlerini öğrenir. Çalışan motivasyonu, örgütsel iletişim ve çalışan ilişkileri konularında temel bilgi edinir. **Beceri:** Turizm işletmelerinde insan kaynakları planlaması ve personel yönetimi süreçlerini değerlendirebilir. Çalışanların performansını, motivasyonunu ve mesleki gelişim ihtiyaçlarını analiz edebilir. İnsan kaynakları yönetiminde karşılaşılan sorunlara yönelik çözüm önerileri geliştirebilir. **Yetkinlik:** Turizm işletmelerinde çalışan yönetimine yönelik mesleki sorumluluk bilinci geliştirebilir. Etkili iletişim ve liderlik becerilerini kullanarak çalışan ilişkilerini yönetebilir. İnsan kaynakları uygulamalarını işletme amaçları doğrultusunda değerlendirebilir ve geliştirebilir.
Dersin Gün ve Saati	
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Web sitesinden ilan edilecektir.
İletişim Bilgileri	keyhan.bostanci@yalova.edu.tr
Öğretim yöntem ve teknikleri	Ders; anlatım, soru-cevap, örnek olay (vaka) analizi, beyin fırtınası, araştırma ve sunum, grup çalışması ve işbirlikli öğrenme, problem çözme ile uygulamalı öğrenme ve değerlendirme çalışmaları yöntemleri kullanılarak yürütülür. Turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetimi süreçleri; personel seçme ve yerleştirme, eğitim ve geliştirme, performans değerlendirme, motivasyon, kariyer yönetimi ve çalışan bağlılığı konuları sektör örnekleri üzerinden ele alınır. Öğrencilerin insan kaynakları uygulamalarını analiz etmeleri, karşılaşılan sorunlara çözüm önerileri geliştirmeleri ve ekip çalışması içerisinde karar

	verme becerilerini geliştirmeleri; vaka analizleri, grup çalışmaları, uygulamalı etkinlikler, araştırma ve sunumlarla desteklenir.
Ölçme Değerlendirme	Ödev %10 Ara Sınav %30 Final %60
Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.)	**Yazılı Kaynaklar** ● Anadolu Üniversitesi Yayını No:1747- İnsan Kaynakları Yönetimi Cengiz Demir-Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi İlkeler ve Uygulamalar Meryem Akoğlan Kozak- Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ● İnsan Kaynakları Yönetimi alanındaki ders kitapları ve makaleler ● Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi kaynakları **Görsel Kaynaklar** ● İşe alım ve mülakat süreçlerine yönelik eğitim videoları ● İnsan kaynakları yönetimi süreçlerini gösteren grafik ve sunum materyalleri
Ön koşul dersler ve Koşullar	Derse düzenli devam edilmesi ve uygulamalı etkinliklere aktif katılım beklenmektedir.
Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri	PÇ2, PÇ5, PÇ9, PÇ12
Güncelleme Tarihi	Temmuz/2026

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Dosyaları Ses		
1	İnsan Kaynakları Yönetimi Kavramı, Kapsamı ve Personel Yönetimi ile Farkları					
2	İnsan Kaynakları Yönetiminde Yönetici Sorumlulukları ve Örgüt Yapısı					
3	İş Analizi, İş Tanımları ve İş Gereklerinin Belirlenmesi					
4	İnsan Kaynakları Planlaması ve İşgücü İhtiyacının Belirlenmesi					
5	Personel Bulma, Seçme ve Yerleştirme Süreci					
6	Oryantasyon ve Çalışanların İşe Uyum Süreci					
7	Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Uygulamaları					
8	Ara Sınav/ Genel Tekrar					
9	Personel Eğitimi ve Kariyer Yönetimi					
10	Ücret Yönetimi ve Çalışan Motivasyonu					
11	İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları					
12	Çalışma İlişkileri ve Çalışan Yönetimi					
13	Sendikalar ve Endüstri İlişkileri					
14	Genel Değerlendirme ve Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları					

Dersin Gün ve Saati	
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Web sitesinde ilan edilmiştir.
İletişim Bilgileri	reyhan.bostanci@yalova.edu.tr