



AVRUPA KREDİ TRANSFER SİSTEMİ (AKTS)

Ders Bilgi Paketi

TRM 1018 – Otel Operasyon Yönetimi

Ders Bilgileri

Ders Kodu	TRM 1018
Dersin Adı	Otel Operasyon Yönetimi
Ders Adı (EN)	Lodging Operations Management
Eğitim Düzeyi	Lisans
Ders Türü	Ders
Eğitim Dili	İngilizce
Öğretim Elemanı	Doç. Dr. SEZER KARASAKAL
T / U / L	3 / 0 / 0
Kredi	3
AKTS	5

Dersin Amacı

Bu dersin amacı, öğrencilere konaklama işletmelerinin yapısı, işlevleri ve yönetimi hakkında bilgi vermektir. Öğrenciler, konaklama tesislerindeki temel departmanları inceleyecek ve bu birimler arasındaki koordinasyonun verimli hizmet sunumunu ve misafir memnuniyetini nasıl sağladığını öğreneceklerdir. Ders, etkili otel yönetimi için gerekli olan hem operasyonel bilgiyi hem de yönetsel bakış açısını vurgulamaktadır.

Dersin İçeriği

Bu ders, konaklama sektörüne ve otel işletmelerinin operasyonel işleyişine giriş niteliğindedir. Öğrenciler, konaklama endüstrisinin tarihini, yapısını, sınıflandırmalarını ve sahiplik modellerini inceleyerek otel departmanlarının görevlerini ve birbirleriyle olan ilişkilerini öğrenirler. Ders kapsamında İnsan Kaynakları Yönetimi, Satış ve Pazarlama, Ön Büro, Yiyecek ve İçecek, Kat Hizmetleri, Finans ve Gelir Yönetimi ile otel operasyonlarında kullanılan yeni teknolojiler ele

alınmaktadır. Ayrıca müşteri memnuniyeti, şikâyet yönetimi, hizmet telafisi ve sürdürülebilirlik uygulamaları incelenmektedir. Gerçek sektör örnekleri, vaka analizleri, uygulamalı hesaplamalar ve sektörle etkileşim faaliyetleri aracılığıyla öğrencilerin otel işletmeciliğine ilişkin temel bilgi ve beceriler kazanmaları amaçlanmaktadır.

Dersin Ön Koşulu/ Yan Koşulu

-

Ders Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

Hayes, D. K., Ninemeier, J. D., & Miller, A. A. (2017). Hotel operations management. Pearson.

Öğrenim Çıktısı

Konaklama sektörünün yapısını, sınıflandırmalarını ve sahiplik modellerini açıklar.Temel otel departmanlarının (Ön Büro, Kat Hizmetleri, İnsan Kaynakları, Satış ve Pazarlama, Yiyecek ve İçecek, Finans) rollerini ve aralarındaki koordinasyonu tanımlar ve analiz eder.ADR (Ortalama Günlük Oda Fiyatı), doluluk oranı, RevPAR (Satılabilir Oda Başına Gelir), personel planlaması ve personel devir hızı gibi otel performansına ilişkin operasyonel hesaplamaları uygular.Misafir hizmet kalitesini, müşteri memnuniyetini ve şikâyet yönetimi stratejilerini hizmet sonuçlarını iyileştirmek amacıyla değerlendirir.Konaklama işletmelerinde operasyonel verimliliği, gelir artışını ve sürdürülebilirliği geliştirmeye yönelik çözüm önerileri sunar.

Haftalık Ders İçeriği

1 Introduction to Course2 Introduction to Lodging Industry· Brief history of lodging· Types of Hotels and Star ratings· Hotel Ownership StructuresThe Structure of the Lodging Industry3 “Industry in the Classroom”Guest Speaker: İzzet Bekir (General Manager of Barut Hotels Hemera)Topic: How All Hotel Departments Work Together: From Rooms to Revenue4 Human resource Management5 “Industry in the Classroom”Guest Speaker: Mehtap Atkin (Contract Manager of WebBeds)Topic: Sales and Marketing and Contract Management6 EID7 Front Office & Guest Relations8 Midterm Exam9 Food and Beverage10 Housekeeping11 Finance & Revenue Management12 Labour Day13 Guest service, Customer Satisfaction and Complaint Handling in Lodging14 Sustainability in Lodging Operations15 Review, Career in Hotel Industry & Assignment presentations

Değerlendirme

Vize: %40Final: %60

Dersin Eğitim - Öğretim Metodları

Sunum ve interaktif tartışma

Akademik Dürüstlük ve Yapay Zeka

Akademik dürüstlük ihlalleri; kopya çekme, intihal, başkasına ait çalışmayı kendi çalışmasıymış gibi teslim etme, öğretim elemanının veya başka bir kişinin çalışmalarını izinsiz kullanma gibi eylemleri kapsar; ancak bunlarla sınırlı değildir. Her türlü akademik dürüstlük ihlali ciddi bir akademik suçtur ve disiplin cezasına tabidir. Yapay zekâ araçları yalnızca dilbilgisi kontrolü, ifade düzeltme, yazım desteği ve genel akademik asistanlık amacıyla kullanılabilir. Ancak yapay zekâ tarafından üretilen metinlerin doğrudan kopyalanıp yapıştırılarak ödev, proje, rapor veya başka bir akademik çalışma olarak sunulması akademik dürüstlük ihlali ve intihal kapsamında değerlendirilir. Öğrenciler, teslim ettikleri tüm çalışmaların kendi özgün emeklerini yansıtmamasından sorumludur.

Ders Çıktıları

ÖÇ1: Konaklama sektörünün yapısını, sınıflandırmalarını ve sahiplik modellerini açıklar.

ÖÇ2: Otellerdeki temel departmanların (Ön Büro, Kat Hizmetleri, İnsan Kaynakları, Satış ve Pazarlama, Yiyecek ve İçecek, Finans) görevlerini, işleyişini ve departmanlar arası koordinasyonu analiz eder.

ÖÇ3: ADR, doluluk oranı, RevPAR, personel planlaması ve iş gücü devir oranı gibi otel performansına ilişkin operasyonel hesaplamaları uygular.

ÖÇ4: Hizmet süreçlerini geliştirmek amacıyla misafir hizmet kalitesini, müşteri memnuniyetini ve şikâyet yönetimi stratejilerini değerlendirir.

ÖÇ5: Konaklama işletmelerinde operasyonel verimliliği, gelir artışını ve sürdürülebilirliği geliştirmeye yönelik çözümler önerir.

PÇ-ÖÇ Matrisi

- Her bir öğrenim çıktısı (ÖÇ), en az bir program çıktısı (PÇ) ile ilişkilendirilmelidir; lütfen boş satır bırakmayınız.
- Sadece dersin içeriği ile doğrudan ilişkili olan ve ölçtüğünüz program çıktılarını işaretleyiniz.

ÖÇ / PÇ	PÇ 1	PÇ 2	PÇ 3	PÇ 4	PÇ 5	PÇ 6	PÇ 7	PÇ 8	PÇ 9
ÖÇ 1	—	—	3	—	1	3	—	—	2
ÖÇ 2	2	—	3	—	1	2	1	—	3
ÖÇ 3	—	—	2	—	3	1	—	—	3
ÖÇ 4	3	—	2	—	1	1	2	—	2
ÖÇ 5	1	—	2	—	3	2	1	—	3

Düzyey: 0 Yok 1 Düşük 2 Orta 3 Yüksek

İş Yüğü Tablosu

Faaliyet	Sayı	Süre (Saat)	Toplam	Açıklama
Derse Katılım	12	3	36	-
Ara Sınavı/Hazırlık	1	15	15	-
Final Sınavı/Hazırlık	1	19	19	-
Ev Ödevi	3	4	13	-
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	12	2	24	-
Ders Öncesi Bireysel Çalışma	12	2	24	-
Quiz Hazırlık	2	5	10	-
Diğer	1	3	3	-
Toplam İş Yüğü			144	

Haftalık Program

Hafta	İçerik
1	Giriş
2	Konaklama Endüstrisine Giriş
3	İnsan Kaynakları Yönetimi
4	Satış ve Pazarlama
5	Ön büro ve Misafir İlişkileri
6	Yiyecek içecek
7	Tekrar
8	Vize
9	Muhasebe ve Gelir Yönetimi
10	Kat hizmetleri
11	Otel İşletmelerinde Kullanılan Turizm Teknolojileri
12	Misafir Deneyimini Anlamak ve Yönetmek: Memnuniyet ve Şikayet Yönetimi
13	Konaklama İşletmelerinde sürdürülebilirlik
14	Misafir konuşmacı
15	Tekrar

Eğitim-Öğretim Metodları

Yöntem Adı	Araçlar	Öğrenci Faaliyetleri	Durum
Ders (anlatım), etkileşimli tartışma	Standart derslik teknolojileri, çoklu ortam araçları (projektör, bilgisayar, dijital sunumlar)	Dinleme, not alma, tekrar etme, derste getirilen eğitim materyalleri üzerinden gösterilenleri uygulama	Aktif
Tartışmalı Ders	Standart derslik teknolojileri, çoklu ortam araçları, projektör, bilgisayar	Dinleme ve anlamlandırma, eleştirel düşünme	Aktif
Konuk Konuşmacı	-	Dinleme ve anlamlandırma, gözlem/durumları işleme	Aktif

Ders Değerlendirme Kriterleri

Aktivite Türü	Değerlendirme Adı	Katkı Oranı
Vize	Vize	%40
Final	Final	%60
Toplam		%100

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

Bu ders için Sürdürülebilir Kalkınma Amacı tanımlanmamıştır.

Bu belge 05.09.2026 tarihinde otomatik olarak oluşturulmuştur.