

DERS BİLGİ FORMU

DERSİN ADI	KONAKLAMA VE SEYEHAT HİZMETLERİ ATÖLYESİ 9			
DERSİN SINIFI	9. Sınıf			
DERSİN SÜRESİ	Haftalık 6 Ders Saati			
DERSİN AMACI	Bu derste öğrenciye; iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda konaklama işletmelerinde ön büro, kat hizmetleri ve animasyon hizmetleri ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.			
DERSİN ÖĞRENME KAZANIMLARI	<ol style="list-style-type: none"> 1. İş sağlığı ve güvenliği standartlarına uygun olarak kişisel hijyeni sağlar. 2. İş sağlığı ve güvenliği standartlarına uygun olarak hijyen ve sanitasyonu sağlar. 3. Uluslararası literatüre göre resmi protokol ve görgü kurallarını uygular 4. Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konukların sorunlarına çözüm bulur. 5. Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konukların karşılanması ile ilgili işlemleri yürütür. 6. İş sağlığı ve güvenliği standartlarına uygun olarak konaklama işletmelerinde olağan dışı durumlar ve olaylara müdahale eder. 7. Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konaklama işletmelerinde telefon hizmetlerini yürütür. 8. Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak kat hizmetlerinde konuk işlemlerini yürütür. 9. İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun konaklama işletmelerinde yüzey ve zemin temizliğini yapar. 10. Konaklama tesisinin özelliğine ve aktivite türüne göre Animasyon hizmetlerine uygun hazırlıkları yapar. 			
EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAM VE DONANIMI	Ortam: Ön Büro Atölyesi, Kat Hizmetleri Atölyesi, Animasyon Atölyesi Donanım: Etkileşimli tahta/projeksiyon, bilgisayar, kat hizmetleri , ön büro ve animasyon form ve belgeleri, ön büroda kullanılan malzemeler, yüzey ve zemin temizliğinde kullanılan malzemeler, sahne ve spor aktivite malzemeleri, kırtasiye malzemeleri			
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Bu derste; öğrenci performansı belirlemeye yönelik çalışmalar değerlendirilirken gözlem formu, derecelendirme ölçeği ve dereceli puanlama anahtarı gibi ölçme araçlarından uygun olanlar seçilerek kullanılabilir.			
KAZANIM SAYISI VE SÜRE TABLOSU	ÖĞRENME BİRİMİ	KAZANIM SAYISI	DERS SAATİ	ORAN (%)
	Kişisel Hijyen	3	16	8
	Hijyen ve Sanitasyon	4	12	6
	Protokol Ve Görgü Kuralları	2	24	11
	Konuk Tiplerine Göre Davranma	3	24	11
	Konukları Karşılama	2	16	8
	Olağan Dışı Durumlar Ve Olaylara Göre Davranma	2	24	11
	Telefon Hizmetleri	2	24	11
	Kat Hizmetlerinde Konuk İşlemleri	2	16	8
	Yüzey Ve Zemin Temizliği	2	32	15
	Animasyon Uygulamalarına Hazırlık	3	24	11
TOPLAM		25	216	100

ÖĞRENME BİRİMİ	KONULAR	ÖĞRENME BİRİMİ KAZANIMLARI ve KAZANIM AÇIKLAMALARI
Kişisel Hijyen	<p>1. Kişisel Bakım</p> <p>2. İş Kıyafetlerini Giyme</p> <p>3. Vücut Mekaniklerine Göre Hareket Etme</p>	<p>1. Tekniğine uygun kişisel bakımını yapar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kişisel hijyenin önemi açıklanır ve konuklar üzerinde işletmenin imajı anlamında etkili olduğu vurgulanır. • Vücut temizliğinde kullanılacak malzemeler tanıtılır ve vücut temizliği uygulaması yaptırılır. • El ve ayak bakımında kullanılacak malzemeler tanıtılır ve uygulama yaptırılır. • Ağız ve diş bakımında kullanılacak araç ve gereçleri tanıtılır ve ağız bakım teknikleri uygulaması yaptırılır. • Saç bakımında kullanılacak araç ve gereçleri tanıtılır ve saç bakım uygulaması yaptırılır. • Cilt bakımında kullanılacak araç ve gereçler tanıtılır, erkekler ve kadınlara özgü cilt bakım uygulaması yaptırılır. <p>2. Tekniğine uygun iş kıyafetlerini giyer.</p> <ul style="list-style-type: none"> • İş kıyafetleri hazırlanır ve kullanımı uygulanır. • İş kıyafetlerinin bakımı ve temizliği uygulamalı olarak yaptırılır. <p>3. Tekniğine uygun olarak vücut mekaniklerine göre hareket eder.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doğru teknikle eklem ve kasların kullanımı uygulamaları yaptırılır. • Doğru ayakta durma ve oturma tekniklerini uygulamalı olarak yaptırılır. • Doğru taşıma ve ağırlık kaldırma teknikleri uygulamalı olarak yaptırılır. • Sırt ve bel egzersizleri uygulamalı olarak yaptırılır.
Hijyen ve Sanitasyon	<p>1. Mevzuat ve sistemler</p> <p>2. Gıda Hijyeni</p> <p>3. Çalışma Ortamı Hijyeni</p> <p>4. Ekipman Hijyeni</p>	<p>1. Ulusal ve uluslararası mevzuata göre hijyen ve sanitasyon ile ilgili mevzuat ve sistemleri açıklar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hijyen ve sanitasyon kavramlarının tanımı yaptırılır. • Hijyen ve Sanitasyon kurallarını sıralanır. • Gıda güvenliği ve önemini açıklanır. • Gıda güvenliğinin sağlanmasında kullanılan mevzuatları açıklanır. • Türkiye’de gıda güvenliğinin sağlanmasında yetkili olan kuruluşları sıralanır. • Gıda hijyeni ile ilgili ulusal ve uluslararası sistemleri açıklanır. • Gıda hijyeni ile ilgili ulusal mevzuatı açıklanır. <p>2. Ulusal ve uluslararası mevzuata göre gıda hijyenini sağlar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yiyeceklerdeki bozulmaları açıklanır. • Besinler hazırlamada, pişirmede, soğutmada, depolamada hijyen ilkeleri açıklanır ve sağlanır. <p>3. Ulusal ve uluslararası mevzuata göre çalışma ortamı hijyenini sağlar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Çalışma ortamında aranan fiziksel özelliklerin iş verimine etkisini açıklanır. • İşletme ortamında uyulması gereken hijyen ve sanitasyon ilkelerini açıklanır ve sağlanır. • Çalışma ortamı temizliğinde dikkat edilmesi gereken noktaları sıralanır ve sağlanır. • Haşere ve kemirgenlerden korunma için alınması gereken tedbirleri sıralanır ve sağlanır. <p>4. Ulusal ve uluslararası mevzuata göre ekipman hijyenini sağlar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mutfak ekipmanlarının çeşitlerini temizliğini ve önemini açıklanır. • Ekipmanların temizliğinde kullanılması gereken araç ve gereçleri listelenir ve temizliğinde uyulması gereken ilkeleri açıklanır.

		<ul style="list-style-type: none"> Ekipmanların bakımını yaparken dikkat edilmesi gereken noktaları açıklanır.
Protokol ve Görgü Kuralları	1. Protokol Kurallarına Uyma 2. Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	1. Protokol kurallarına uygun davranır. <ul style="list-style-type: none"> Resmi protokol kuralları uygulanır. Karşılama ve uğurlama uygulamaları yaptırılır. Bayrak protokolü ile ilgili uygulama yaptırılır. Davetlerde ve yemeklerde uyulacak protokol kuralları ile ilgili uygulama yaptırılır. 2. Nezaket ve görgü kurallarına uygun davranır. <ul style="list-style-type: none"> Selamlaşma, tanışma ve tanıştırma uygulaması yaptırılır. Nezaket kurallarına uygun el sıkma uygulaması yaptırılır. Telefon ile konuşma uygulaması yaptırılır. Kurallara uygun yazışma uygulaması yaptırılır.
Konuk Tiplerine Göre Davranma	1. Konuk tiplerinin özelliklerine göre davranma 2. Konuk memnuniyetini sağlama 3. Konuğun sorunlarına çözüm bulma	1. Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konuk tiplerinin özelliklerine göre davranır. <ul style="list-style-type: none"> Konukların tesisten beklentilerinin önemi açıklanır. Konukların karakteristik özelliklerine göre karşılaşılabilecek durumlarla ilgili uygulama yaptırılır. 2. Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konuk memnuniyetini sağlar. <ul style="list-style-type: none"> Konuk memnuniyetinin işletme imajı ve tanıtımı açısından önemi açıklanır. İşletme içerisinde konuk memnuniyetini sağlayacak örnekler uygulama ile açıklanır. 3. Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konuğun sorunlarına çözüm bulur. <ul style="list-style-type: none"> Konuğun işletme içinde ve ya dışında karşılaşılabileceği sorunlar ve çözüm yolları uygulamalar ile açıklanır.
Konukları Karşılama	1. Konukları girişte karşılama 2. Bagaj hizmetlerini yürütme	1. Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konukları girişte karşılar. <ul style="list-style-type: none"> Danışmanın tesisteki yeri ve önemini açıklanır. Danışmada verilen hizmetler ile ilgili uygulama yaptırılır. 2. Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak bagaj hizmetlerini yürütür. <ul style="list-style-type: none"> Bagajların taşınması, muhafaza edilmesi ile ilgili uygulama yaptırılır.
Olağan Durumlar Olaylara Davranma	1. Olağan dışı durumlarda konuğa yardımcı olma 2. Müdahale mümkün durumlarda yardımcı olma	1. İş sağlığı ve güvenliği standartlarına uygun olarak olağan dışı durumlarda konuğa yardımcı olur. <ul style="list-style-type: none"> Konuğun karşılaşılabileceği sağlık problemlerine müdahale ile ilgili uygulama yaptırılır. Konuğun karşılaşılabileceği adli problemlere müdahale ile ilgili uygulama yaptırılır. 2. İş sağlığı ve güvenliği standartlarına uygun olarak müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlarda konuğa yardımcı olur. <ul style="list-style-type: none"> Doğal afetlerde yapılabilecek müdahaleler ile ilgili uygulama yaptırılır. Müdahalesi mümkün olmayan dış etkenlerle ilgili uygulama yaptırılır.
Telefon Hizmetleri	1. Telefon ile iletişim 2. Telefon ile gelen mesajları iletme	1. Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak telefon ile iletişimi sağlar. <ul style="list-style-type: none"> Santralin konaklama işletmelerindeki önemi açıklanır. Gelen telefonlar ile ilgili uygulama yaptırılır. Telefon aramaları ile ilgili uygulama yaptırılır. Telesekretere mesaj bırakma ile ilgili uygulama yaptırılır. 2. Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak telefon ile gelen mesajları iletir. <ul style="list-style-type: none"> Mesaj alma ile ilgili uygulama yaptırılır. Konuğa ve departmanlara mesaj iletme ile ilgili uygulama yaptırılır.

Kat Hizmetlerinde Konuk İşlemleri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kayıp ve bulunmuş eşya işlemleri 2. Özel durumu olan konukların işlemleri 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak kayıp ve bulunmuş eşya işlemlerini yapar. <ul style="list-style-type: none"> • Kayıp ve bulunmuş eşyalarla ilgili uygulama yaptırılır. • Konuk tarafından verilen hediyelerle ilgili uygulama yaptırılır. 2. Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak özel durumu olan konukların işlemlerini yapar. <ul style="list-style-type: none"> • Özel durumu olan konukların çeşitleri ve işlemler ile ilgili uygulama yaptırılır.
Yüzey Ve Zemin Temizliği	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yüzey ve zemin temizliği ön hazırlığı 2. Yüzey ve zemin temizliği yapma 	<ol style="list-style-type: none"> 1. İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak yüzey ve zemin temizliği ön hazırlığını yapar. <ul style="list-style-type: none"> • Yüzey çeşitleri ve özelliklerine göre araç ve gereç hazırlıkları yaptırılır. • Zemin çeşitleri ve özelliklerine göre araç ve gereç hazırlıkları yaptırılır. • Temizlik öncesi ön çalışmalarla ilgili uygulama yaptırılır. 2. İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun yüzey ve zemin temizliği yapar. <ul style="list-style-type: none"> • Yüzey çeşitleri ve özelliklerine göre temizlik uygulaması yaptırılır. • Zemin çeşitleri ve özelliklerine göre temizlik uygulaması yaptırılır.
Animasyon Uygulamalarına Hazırlık	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yetişkin animasyon uygulamalarına hazırlık 2. Gençlik kulübü uygulamalarına hazırlık 3. Animasyon aktivite programlarına hazırlık 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konaklama tesisinin özelliğine ve aktivite türüne göre yetişkin animasyon uygulamalarına hazırlık yapar. <ul style="list-style-type: none"> • Animasyon faaliyetlerinin işletme açısından önemi açıklatılır. • Animasyon türüne göre kullanılacak ekipmanlar tanıtılıp hazırlatılır. • Animasyon faaliyetleri için görsel hazırlatılır. 2. Konaklama tesisinin özelliğine ve aktivite türüne göre gençlik kulübü uygulamalarına hazırlık yapar. <ul style="list-style-type: none"> • Gençlere yönelik animasyon faaliyetleri açıklatılır. • Kullanılacak ekipmanlar tanıtılıp hazırlatılır. • Animasyon faaliyetleri için görsel hazırlatılır. 3. Konaklama tesisinin özelliğine ve aktivite türüne göre Animasyon aktivite programlarına hazırlık yapar. <ul style="list-style-type: none"> • Animasyon aktivite programı ve planlaması yaptırılır.
UYGULAMA FAALİYETLERİ/TEMRİNLER		
<p>Uygulama faaliyeti/temrinler; ders kazanımına uygun olarak okulun fiziki kapasitesi ve donatımı, öğrenci sayısı göz önünde bulundurularak en fazla uygulama faaliyeti/temrini yapacak şekilde meslek alan zümre öğretmenler kurulu tarafından seçilir. Meslek alan zümre öğretmenleri tarafından aşağıda yer alan temrinlerden farklı temrinlerin uygulanmasına karar verilebilir.</p>		
Kişisel Hijyen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vücut temizliği yapma 2. El ve Ayak bakımı yapma 3. Ağız ve diş bakımı yapma 4. Saç bakımı yapma 5. Cilt bakımı yapma 6. İş kıyafetlerini giyme 7. İş kıyafetlerinin temizlik ve bakımını yapma 8. Vücut egzersizleri yapma 9. Doğru oturma ve ayakta durma tekniklerini uygulama 10. Vücut mekaniklerine uygun taşıma ve ağırlık kaldırma 11. Sırt ve bel egzersizleri yapma 	
Protokol ve Görgü Kuralları	<ol style="list-style-type: none"> 1. Protokol kurallarını uygulama 2. Davetlerde uygulanan protokol kurallarını uygulama 3. Nezaket ve görgü kurallarını uygulama 4. Yazışma kurallarını uygulama 	
Konuk Tiplerine Göre Davranma	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konuk özelliklerine uygun davranışları sergileme 2. Konuk memnuniyeti ile ilgili uygulama 3. Konuk sorunlarının çözümü ile ilgili uygulama 	

Konukları Karşılama	<ol style="list-style-type: none">1. Konuk karşılama2. Bagaj hizmetlerini yürütme
Olağan Dışı Durumlar Ve Olaylara Göre Davranma	<ol style="list-style-type: none">1. Sağlık problemlerinde müdahale etme2. Adli durumlarda müdahale etme3. Doğal afetlerde müdahale etme4. Müdahalesi mümkün olmayan durumlardaki uygulamaları yapma
Telefon Hizmetleri	<ol style="list-style-type: none">1. Telefon ile görüşme2. Mesaj alma ve iletme
Kat Hizmetlerinde Konuk İşlemleri	<ol style="list-style-type: none">1. Kayıp eşya işlemlerini yapma2. Hediye eşya işlemlerini yapma3. Özel durumu olan konukların işlemlerini yapma
Yüzey Ve Zemin Temizliği	<ol style="list-style-type: none">1. Malzemelerin tasnifini yapma2. Yüzey temizliğini yapma3. Zemin temizliğini yapma
Animasyon Uygulamalarına Hazırlık	<ol style="list-style-type: none">1. Sahne hazırlığı yapma2. Oyun alanı hazırlığı yapma3. Animasyon görselleri hazırlama4. Animasyon programı hazırlama

DERSİN UYGULANMASINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

- Öğrencilerin iş sağlığı ve güvenliği kurallarına yönelik somut açıklamalar yapılmalıdır.
- Anahtar yetkinliklerin kazandırılması yönünde açıklamalar yapılmalıdır. Ders kazanımları anahtar yetkinliklerle ilişkilendirmeye uygunsa bu konuda uyarı yazılmalıdır. Örnek: Bu derste öğrencilere yaptığı çalışmalara sınıf arkadaşlarına sunmasına fırsat verilerek iletişim becerilerinin gelişmesi sağlanmalıdır.
- Anlatımdan ve örnek çalışmalardan sonra, dersin öğrenme kazanımlarının öğrencide pekiştirilmesi amacıyla birden fazla uygulama faaliyeti yapılmalıdır.
- Bu derste, verilen görevi yapma, tarafsızlık, iktisat, azimli olma emanete sahip çıkma, kişisel temizlik, azimli, sözü yerinde kullanma iş ahlakı, zamana riayet, ölçülü olmak değer, tutum ve davranışları ön plana çıkaran etkinliklere yer verilmelidir. Ders ile ilgili program uygulayıcısı öğretmenlere uyarı niteliğinde önem arz eden ve yukarıdaki açıklamalar dışında bulunan hususlara burada yer verilebilir.