

## DERS BİLGİ FORMU

<b>DERSİN ADI</b>	<b>ÖN BÜRODA REZERVASYON</b>			
<b>DERSİN SINIFI</b>	10. Sınıf			
<b>DERSİN SÜRESİ</b>	Haftalık 2 Ders Saati			
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu derste öğrenciye; iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda ön büroda rezervasyon işlemleri ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.			
<b>DERSİN ÖĞRENME KAZANIMLARI</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. İlgili mevzuatlar, ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun rezervasyon alır.</li><li>2. Ulusal yeterlilik standardına göre rezervasyonu kayıt eder.</li><li>3. Ulusal yeterlilik standardına göre rezervasyon durum analizi yapar.</li><li>4. Ulusal yeterlilik standardına göre diğer hizmetlerle ilgili rezervasyonları yapar.</li></ol>			
<b>EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAM VE DONANIMI</b>	<b>Ortam:</b> Ön büro atölyesi, <b>Donanım:</b> Etkileşimli tahta/projeksiyon, bilgisayar, yazıcı/tarayıcı, ön büro atölyesi donanımları sağlanmalıdır.			
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Bu derste; öğrenci performansı belirlemeye yönelik çalışmalar değerlendirilirken gözlem formu, derecelendirme ölçeği ve dereceli puanlama anahtarı gibi ölçme araçlarından uygun olanlar seçilerek kullanılabilir. Bunun yanında öz değerlendirme ve akran değerlendirme formları kullanılarak öğrencilerin, öğretimin süreç boyutuna katılmaları sağlanabilir.			
<b>KAZANIM SAYISI VE SÜRE TABLOSU</b>	<b>ÖĞRENME BİRİMİ</b>	<b>KAZANIM SAYISI</b>	<b>DERS SAATİ</b>	<b>ORAN (%)</b>
	Rezervasyon Alma	4	22	30
	Rezervasyon Kayıt Etme	5	24	33
	Rezervasyon Durum Analizi	2	14	20
	Diğer Hizmetler İçin Rezervasyon Yapma	3	12	17
<b>TOPLAM</b>		<b>14</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

ÖĞRENME BİRİMİ	KONULAR	ÖĞRENME BİRİMİ KAZANIMLARI ve KAZANIM AÇIKLAMALARI
Rezervasyon Alma	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rezervasyon alırken rezervasyonla ilgili kavram ve kısaltmalar</li> <li>2. Rezervasyon formlarını doldurma</li> <li>3. Geliş şekillerine göre rezervasyon alma</li> <li>4. Çeşitlerine göre rezervasyon alma</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Ulusal ve uluslararası literatüre göre uygun olarak rezervasyonla ilgili kavram ve kısaltmaları açıklar.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiziki yapılarına, yatak çeşitlerine ve manzara durumlarına göre oda tipleri açıklatılır.</li> <li>• Pansiyon durumlarına göre konaklama şekilleri açıklatılır.</li> </ul> </li> <li>2. <b>Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon formlarını doldurur.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rezervasyon ofisinde bulunan donanımlar açıklatılır.</li> <li>• Rezervasyon işlemlerinde kullanılan formlar doldurtulur.</li> </ul> </li> <li>3. <b>Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak geliş şekillerine göre rezervasyon alır.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• İletişim araçlarını kullanarak rezervasyon aldırılır.</li> <li>• Kişi ve kuruluşlar aracılığı ile rezervasyon aldırılır.</li> </ul> </li> <li>4. <b>Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak çeşitlerine göre rezervasyon alır.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Münferit ve grup rezervasyon aldırılır.</li> </ul> </li> </ol>
Rezervasyon Kayıt Etme	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rezervasyon Kayıt İşlemleri</li> <li>2. Rezervasyon Değişikliği ve İptaller</li> <li>3. Bekleyen ve Opsiyonlu Rezervasyonları Kontrol Etme</li> <li>4. Rezervasyon Garanti Yöntemleri</li> <li>5. Rezervasyon Cetvelleri</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon kayıt işlemlerini yapar.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rezervasyon ofisinde rezervasyon kabulü yaptırılır.</li> <li>• Rezervasyon ofisinde rezervasyon kaydı yaptırılır.</li> <li>• Rezervasyon ofisinde rezervasyonu onaylatılır.</li> </ul> </li> <li>2. <b>Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon değişikliği ve iptallerini yapar.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rezervasyon değişiklik ve iptalleri için form doldurtulur.</li> <li>• Rezervasyon değişiklik ve iptalleri gerçekleştirilir.</li> </ul> </li> <li>3. <b>Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun bekleyen (waiting) ve opsiyonlu rezervasyonları kontrol eder.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bekleyen ve opsiyonlu rezervasyonlar kontrol ettirilir.</li> <li>• Bekleyen ve opsiyonlu rezervasyonlar rezervasyon durumuna göre kesinleştirilir.</li> </ul> </li> <li>4. <b>Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon garanti yöntemlerini uygular.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Münferit müşterinin ön ödeme/garanti işlemleri yaptırılır.</li> <li>• Seyahat acentesi ön ödeme/garanti işlemleri yaptırılır.</li> <li>• Anlaşmalı şirket ön ödeme/garanti işlemleri yaptırılır.</li> </ul> </li> <li>5. <b>Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon cetvelleri hazırlar.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oda numarası ve oda tiplerine göre rezervasyon</li> </ul> </li> </ol>

		<p>cevelleri hazırlatılır.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Duvar rezervasyon cetveli hazırlatılır.</li> </ul>
<b>Rezervasyon Durum Analizi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Rezervasyon durumlarını listeleme</li> <li>Rezervasyon tahmin raporlarını çıkartma</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne göre rezervasyon durumlarını listeler.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Günlük satılabilir oda, fazla rezervasyon, iptal edilmeyen rezervasyon, kapalı günler, satışların durdurulması, kritik periyotları durumlarına liste hazırlattırır.</li> </ul> </li> <li><b>Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon tahmin raporları (forecast) çıkarır.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Üç günlük, haftalık, aylık ve yıllık tahmin raporları hazırlattırır.</li> </ul> </li> </ol>
<b>Diğer Hizmetler İçin Rezervasyon Yapma</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sağlık turizmi ile ilgili rezervasyonu alma</li> <li>Golf rezervasyonu yapma</li> <li>Kongre rezervasyonu yapma</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>İşletme prosedürüne uygun olarak sağlık turizmi rezervasyonu alır.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Spa giriş ve rezervasyon işlemlerini yaptırır.</li> </ul> </li> <li><b>İşletme prosedürüne uygun olarak golf rezervasyonu alır.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Golf giriş ve rezervasyon işlemlerini yaptırır.</li> </ul> </li> <li><b>İşletme prosedürüne göre kongre rezervasyonu alır.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kongre giriş ve rezervasyon işlemlerini yaptırır.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UYGULAMA FAALİYETLERİ/TEMRİNLER</b>		
<p>Uygulama faaliyeti/temrinler; ders kazanımına uygun olarak okulun fiziki kapasitesi ve donatımı, öğrenci sayısı göz önünde bulundurularak en fazla uygulama faaliyeti/temrini yaptıracak şekilde meslek alan zümre öğretmenler kurulu tarafından seçilir. Meslek alan zümre öğretmenleri tarafından aşağıda yer alan temrinlerden farklı temrinlerin uygulanmasına karar verilebilir.</p>		
<b>Rezervasyon Alma</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Rezervasyon işlemlerinde kullanılan formları doldurma</li> <li>İletişim araçlarını kullandırarak rezervasyon alma</li> <li>Kişi ve kuruluşlar aracılığı ile rezervasyon alma</li> <li>Münferit ve grup rezervasyonu alma</li> </ol>	
<b>Rezervasyon Kayıt Etme</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Rezervasyon ofisinde rezervasyon kabulü, kaydı ve onayı yapma</li> <li>Rezervasyon değişiklik ve iptallerini gerçekleştirme</li> <li>Bekleyen ve opsiyonlu rezervasyonları kontrol etme</li> <li>Bekleyen ve opsiyonlu rezervasyonları rezervasyon durumuna göre kesinleştirme</li> <li>Münferit müşteri, seyahat acentesi ve anlaşmalı şirket ön ödeme/garanti işlemlerini yapma</li> <li>Oda numarası ve oda tiplerine göre rezervasyon cetvelleri hazırlama</li> </ol>	

	7. Duvar rezervasyon cetveli hazırlama
<b>Rezervasyon Durum Analizi</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Günlük satılabilir oda, fazla rezervasyon, iptal edilmeyen rezervasyon, kapalı günler, satışların durdurulması, kritik periyotları durumlarına liste hazırlama</li><li>2. Üç günlük, haftalık, aylık ve yıllık tahmin raporları hazırlama</li></ol>
<b>Diğer Hizmetler İçin Rezervasyon Yapma</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Spa, golf, kongre vb. giriş ve rezervasyon işlemlerini yapma</li></ol>

### **DERSİN UYGULANMASINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR**

- Öğrencilerin iş sağlığı ve güvenliği kurallarına yönelik somut açıklamalar yapılmalıdır.
- 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, ihtiyaç sahiplerini gözetme, verilen görevi yapma, tarafsızlık, tatlı dil kullanma gibi değer, tutum ve davranışları ön plana çıkaran etkinliklere yer verilmelidir.