

DERS BİLGİ FORMU

DERSİN ADI	KONUK GİRİŞ ÇIKIŞ İŞLEMLERİ			
DERSİN SINIFI	10. Sınıf			
DERSİN SÜRESİ	Haftalık 2 Ders Saati			
DERSİN AMACI	Bu derste öğrenciye; iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda konuk giriş çıkış işlemleri ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.			
DERSİN ÖĞRENME KAZANIMLARI	<ol style="list-style-type: none">1. Ulusal meslek standardına ve işletme prosedürüne göre konuklara oda satışı yapar.2. Ulusal meslek standardına ve işletme prosedürüne göre konuk giriş hazırlığı yapar.3. Ulusal meslek standardına ve işletme prosedürüne göre konuk giriş işlemlerini yapar.4. Ulusal meslek standardına ve işletme prosedürüne göre konuk çıkış işlemlerini yapar.			
EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAM VE DONANIMI	Ortam: Ön büro atölyesi, Donanım: Etkileşimli tahta/projeksiyon, bilgisayar, yazıcı/tarayıcı, ön büro atölyesi donanımları sağlanmalıdır.			
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Bu derste; öğrenci performansı belirlemeye yönelik çalışmalar değerlendirilirken gözlem formu, çoktan seçmeli sorular, açık uçlu sorular, doğru-yanlış sorular, eşleştirme, boşluk doldurma, 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.			
KAZANIM SAYISI VE SÜRE TABLOSU	ÖĞRENME BİRİMİ	KAZANIM SAYISI	DERS SAATİ	ORAN (%)
	Konuklara Oda Satışı	2	12	17
	Konuk Giriş Hazırlığı	3	14	19
	Konuk Giriş İşlemleri	5	28	39
	Konuk Çıkış İşlemleri	3	18	25
TOPLAM		13	72	100

ÖĞRENME BİRİMİ	KONULAR	ÖĞRENME BİRİMİ KAZANIMLARI ve KAZANIM AÇIKLAMALARI
Konuklara Oda Satışı	<ol style="list-style-type: none">Oda satış tekniklerini uygulamaOda satışı yapma	<ol style="list-style-type: none">Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak oda satış tekniklerini uygular.<ul style="list-style-type: none">Oda tipleri sıralatılır.Günlük satılabilir oda sayısı kontrol etme kuralları açıklatılır.Oda satışlarında dikkat edilmesi gereken noktalar açıklatılır.Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak oda satışını yapar.<ul style="list-style-type: none">Oda satış aşamaları açıklatılır.Oda satışlarında özel durumlar ve çözüm yolları açıklatılır.Otelin ekstra hizmetlerinin satış işlemleri açıklatılır.Demonstrasyon yöntemiyle oda satışı yaptırılır.
Konuk Giriş Hazırlığı	<ol style="list-style-type: none">Münferit konukların giriş hazırlığıGrup giriş hazırlığıÖzel konuk giriş hazırlığı	<ol style="list-style-type: none">Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak münferit konuk giriş öncesi hazırlığını yapar.<ul style="list-style-type: none">Gelecek konukların listesi açıklatılır.Münferit müşterilerin ön ödeme takip işlemleri açıklatılır.Münferit konuklar için oda blokajı yapma işlemleri açıklatılır.Münferit konuk listelerinin ilgili bölümlere gönderilme işlemi açıklatılır.Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak grup giriş hazırlığını yapar.<ul style="list-style-type: none">Acenta/firmanın gönderdiği oda dağılım listesi açıklatılır.Grupların ön ödeme takip işlemleri açıklatılır.Grup memorandumu (iç yazışma) açıklatılır.Grup için gerekli bilgilerin yer aldığı grup zarfı hazırlatılır.Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak özel konuk giriş hazırlığını yapar.<ul style="list-style-type: none">Özel konuk talep formu açıklatılır.Özel konukların ön ödeme takip işlemleri açıklatılır.Özel konuklarla ilgili memorandum hazırlatılır.
Konuk Giriş İşlemleri (Check in)	<ol style="list-style-type: none">Konaklama belgesi doldurtmaKonuklara tesis ile ilgili bilgi verme(info)	<ol style="list-style-type: none">Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konaklama belgesini doldurur.<ul style="list-style-type: none">Konukların geliş şekillerine göre konaklama belgesini ve önemini açıklatılır.Konaklama belgesi doldurtulur.Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konuklara tesis ile ilgili bilgi (info) verir.<ul style="list-style-type: none">Tesisin özelliği ile ilgili bilgileri açıklatılır.

	<p>3. Konuğa Emanet Kasa Verme</p> <p>4. Konukların odaya çıkarılmasını sağlama</p> <p>5. Konuk hesap kartı işlemlerini yapma</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oda kartı kullanımını açıklatılır. • Konaklamaya dahil olan ve ekstra hizmetleri açıklatılır. • Tesis yemek saatleri ve aktivitelerle ilgili bilgileri açıklatılır. • Demonstrasyon yöntemiyle konuklara tesisle ilgili bilgi verme işlemini yaptırılır. <p>3. Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konuğa emanet kasa verir.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emanet kasa ile ilgili bilgileri açıklatılır. • Demonstrasyon yöntemiyle emanet kasa verme ve iade işlemi yaptırılır. <p>4. Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konukların odaya çıkarılmasını sağlar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demonstrasyon yöntemiyle münferit, grup ve özel konukların odaya çıkarılması işlemi yaptırılır. <p>5. Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konuk hesap kartı işlemlerini yapar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konuk hesap kartı çeşitleri açıklatılır. • Konukların harcama çeşitleri açıklatılır. • Yapılan harcamaların kontrol yöntemleri açıklatılır. • Konuk harcamalarını konuk hesap kartına işletilir.
<p>Konuk Çıkış İşlemleri</p> <p>(Check out)</p>	<p>1. Konuğun ayrılışından önce hazırlık yapma</p> <p>2. Konuk çıkış işlemlerini yapma</p> <p>3. Fatura düzenleme</p>	<p>1. Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konunun ayrılışından önce hazırlık yapar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oda değişim işlemlerini açıklatılır. • Erken-geç çıkış ve uzatma işlemlerini açıklatır. • Ayrılacak konukların hesap kontrol işlemlerini yaptırılır. • Ayrılacak konuk listesini hazırlatılır. <p>2. ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konuk çıkış işlemlerini yapar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konuk için ön fatura hazırlatılır. • Ödeme çeşitlerine göre tahsilat yapma işlemlerini açıklatılır. • Münferit, grup ve özel konukların çıkış işlemleri yaptırılır. <p>3. Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak fatura düzenler.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Açık ve kapalı fatura düzenletilir.
UYGULAMA FAALİYETLERİ/TEMİNLER		
<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>		
<p>Konuklara Oda Satışı</p>	<p>1. Demonstrasyon yöntemiyle oda satışı yapma</p>	

Konuk Giriş Hazırlığı	<ol style="list-style-type: none">1. Münferit, grup ve özel konuklara oda tahsis etme2. Grup için gerekli bilgilerin yer aldığı grup zarfı hazırlama3. Özel konuklarla ilgili memorandum hazırlama
Konuk Giriş İşlemleri (Check in)	<ol style="list-style-type: none">1. Demonstrasyon yöntemiyle konaklama belgesi doldurma2. Demonstrasyon yöntemiyle konuklara tesisle ilgili bilgi verme işlemini yapma3. Demonstrasyon yöntemiyle emanet kasa verme ve iade işlemi yapma4. Demonstrasyon yöntemiyle münferit, grup ve özel konukların odaya çıkarılması işlemi yapma5. Konuk harcamalarını, konuk hesap kartına kayıt etme
Konuk Çıkış İşlemleri (Check out)	<ol style="list-style-type: none">1. Ayrılacak konuk listesini hazırlama2. Konuk için ön fatura hazırlama3. Münferit, grup ve özel konukların çıkış işlemlerini yapma4. Açık ve kapalı fatura düzenleme

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, nezaket ve görgü kuralları, başkalarına karşı dürüst olmak, ihtiyaç sahiplerini gözetme, zamana riayet, hatırlamak saymak gibi değer, tutum ve davranışları ön plana çıkaran etkinliklere yer verilmelidir.