ÖRNEK DERS BİLGİ FORMU (*)

DERSİN ADI	**OTELCİLİK VE SEYAHAT HİZMETLERİ**	
DERSİN SINIFI	**9. Sınıf**	
DERSİN SÜRESİ	**Haftalık 6 Ders Saati**	
DERSİN AMACI	Bu derste öğrenciye iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda otel işletmelerinde ön büro, kat hizmetleri, etkinlik hizmetleri ve seyahat acenteliği işlemleri ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.	
DERSE AİT ALAN / DAL BECERİSİ	Otelcilik ve seyahat hizmetlerini yürütme	
EĞİLİMLER	E2.1. Empati E2.2. Sorumluluk E2.4. Güven	
PROGRAMLAR ARASI BİLEŞENLER	**Sosyal-Duygusal Öğrenme Becerileri**	SDB1.1. Kendini Tanıma (Öz Farkındalık) SDB1.2. Kendini Düzenleme (Öz Düzenleme) SDB2.1. İletişim SDB2.2. İş Birliği
	Değerler	D6. Dürüstlük D8. Mahremiyet D12. Sabır D13. Sağlıklı Yaşam D14. Saygı D15. Sevgi D16. Sorumluluk D17. Tasarruf
	Okuryazarlık Becerileri	OB1. Bilgi Okuryazarlığı OB2. Dijital Okuryazarlık OB4. Görsel Okuryazarlık
DİSİPLİNLER ARASI İLİŞKİLER	Biyoloji, İngilizce, Türk Dili ve Edebiyatı, Etkili İletişim ve Diksiyon	
BECERİLER ARASI İLİŞKİLER	KB2.5. Sınıflandırma KB2.6. Bilgi Toplama KB2.14. Yorumlama KB2.16. Muhakeme (Akıl Yürütme)	
ÖĞRENME ÇIKTILARI	Kişisel hijyen kurallarını uygulayabilme İletişim tekniklerini kullanabilme Temel konaklama hizmetlerini yürütebilme Seyahat acenteliği hizmetlerini açıklayabilme Konuk ilişkilerini yürütebilme Astlarla ilgili çalışmaları yapabilme	
ÖĞRENME KANITLARI (Ölçme ve Değerlendirme)	Öğrenci performansını belirlemeye yönelik çalışmalar değerlendirilirken derecelendirme ölçeği ve dereceli puanlama anahtarı gibi ölçme araçlarından uygun olanlar seçilerek kullanılabilir. Örneğin ilgili bölümlere ait formları düzenleyebilme, öğrenme çıktısı kapsamında görsel materyal hazırlama/sunma ile ilgili adımlar kontrol listesi/dereceli puanlama anahtarı kullanılarak değerlendirilebilir. Ayrıca, öz değerlendirme ve akran değerlendirme formlarından yararlanarak öğrencilerin öğrenme sürecine daha fazla dâhil olmaları teşvik edilebilir. Öz değerlendirme formlarında öğrenciler hangi iletişim becerilerinde başarılı olduklarını ve hangi	

<table>
<tr><td>ÖĞRENME KANITLARI (Ölçme ve Değerlendirme)</td><td colspan="3">alanlarda gelişime ihtiyaç duyduklarını ifade edebilirler. Akran değerlendirmeleriyle ise öğrencilerin grup içindeki etkileşim ve iş birliği yetenekleri gözlemlenebilir. Bunun yanı sıra öğrencilerden süreç boyunca kullandıkları çeşitli tekniklerle hazırladıkları görselleri vb. materyalleri içeren bir portfolyo oluşturmaları istenebilir. Portfolyo değerlendirmesi, öğrenci gelişimini daha nesnel kriterlerle takip etmeye olanak tanır. Bu ölçme araçları, sürecin her adımında geri bildirim sunarak öğrencilerin ilerlemelerini düzenli bir şekilde izlemek için etkili bir şekilde kullanılabilir. Bilişsel düzeyde davranışlarının değerlendirilmesinde farklı soru tipleri (doğru-yanlış, eşleştirme, boşluk doldurma, kısa açık uçlu) kullanılarak süreç sonu değerlendirmesi yapılabilir. Ölçme sürecinde çalışma kâğıtları kullanılarak öğrencilerin turizm işletmelerinde kullanılan belgeler (check-in formu, rezervasyon formu, vardiya çizelgesi vb.) ile ilgili uygulama yapmaları sağlanabilir. Yapılandırılmış grid vb. etkinlikleriyle konaklama departmanları, seyahat acenteleri ve konuk ilişkileri süreçleri arasındaki bağlantılar öğrenciler tarafından sınıflandırılabilir. Bağlam temelli sorular ile konuk tiplerine göre karşılaşılabilecek sorunlara uygun çözüm yolları bulmaları sağlanarak öğrencilerin problem çözme becerileri ölçülebilir. Ayrıca proje tabanlı değerlendirme kapsamında öğrencilerden küçük gruplar hâlinde bir otel işletmesinin organizasyon şemasını dijital ortamda tasarlamaları, sunumla tanıtmaları istenebilir. Bu çalışma dereceli puanlama anahtarı ve öz değerlendirme formu kullanılarak değerlendirilebilir.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">ÖĞRENME-ÖĞRETME YAŞANTILARI</td><td>Temel Kabuller
Öğrencilerin hijyen, turizm, tatil, otel, seyahat, konuk gibi kavramlar hakkında asgari bilgiye sahip oldukları kabul edilmektedir.</td><td>Ön Değerlendirme
Öğrencilere tatil kavramı sorularak ve tatillerinde gittikleri otel türleri hakkında konuşulabilir. Farklı otel türlerini (şehir oteli, tatil köyü, butik otel vb.) tanıtan görseller gösterilebilir ve daha önce otele giden öğrencilerden deneyimlerini paylaşmaları istenebilir. Bildikleri acente isimlerini sıralamaları istenerek acente kavramına giriş yapılabilir. Öğrencilerden bir seyahat acentesinin ya da otelin broşürünü inceleyerek hangi hizmetleri sunduğunu sınıfta anlatmaları sağlanabilir. Ayrıca kısa bir video veya tanıtım filmi izletilerek “Bu otelde en çok hangi departmanda çalışmak isterdiniz? Neden?” gibi sorularla öğrencilerin ilgi ve hazır bulunuşlukları belirlenebilir.</td><td>Köprü Kurma
Öğrencilerin kişisel hijyen bilgi ve düşüncelerini ortaya çıkarmak için “Virüsler ve Sağlığımız” konuları ile ilgili sınıf içi tartışma yapılması sağlanabilir. Kişisel bakım ile ilgili günlük rutinler üzerinde durulabilir. Günlük hayatta kullandıkları iletişim dili hakkında konuşularak turizm sektöründe doğru iletişim diliyle ilişkilendirmeleri sağlanabilir. Otelcilik ve seyahat acenteliği hizmetlerinin yürütülmesi ile ilgili uygulamalara geçiş yapılabilir. Ast ve üst kavramları üzerinde durularak iş yerinde doğru iletişim konularına geçiş yapılabilir.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Kişisel Hijyen Kuralları: Öğrencilere günlük kişisel bakımları ile ilgili neler yaptıkları sorularak tahtaya yazılır ve sınıf içinde bu konu hakkında tartışma yaptırılır (OB1). Kişisel hijyen ile ilgili kavram karikatür çalışması yaptırılır (OB4). Turizm sektöründe kişisel bakımın öneminin kavranması ve buna uygun iş kıyafetinin giyilmesi istenir (SDB1.1, E2.2). Öğrencilere görseller hazırlatılarak doğru kişisel bakım ve yanlış kişisel bakımı ayırt etmeleri sağlanabilir (OB4). Doğru vücut mekanikleri (ayakta durma, oturma, ağırlık kaldırma vb.) için sırt ve bel egzer-</td></tr>
</table>

sizlerini uygulamalı olarak yapmaları beklenir **(D13.4).** Kişisel bakım, hijyen ve iş kıyafetleri ile ilgili görsel sunu hazırlamaları istenir. Görsel sunu çalışmaları derecelendirme ölçeğiyle değerlendirilir **(D13.4, SDB1.1, OB4, OB1, OB2)**

İletişim Teknikleri: "İletişim nedir? Doğru iletişim teknikleri nelerdir?" soruları ile öğrencilerin dikkati konuya çekilerek kısa video veya görseller sunulur. Çevremizdekilerle iletişim kurarken nelere dikkat etmemiz gerekir konulu tartışma yaptırılabilir **(OB4, SDB2.1).** İletişim hataları ile ilgili beyin fırtınası yapılabilir. Olumlu ve olumsuz vücut dili ile ilgili görseller gösterilerek doğru beden dilinin kazanımları konusunda tartışılabilir **(SDB1.1, OB4, KB2.14).** Doğru iletişim tekniklerini kullanarak rol oynama uygulamaları yaptırılır. Öğrencilerden yanlış/doğru beden dili senaryoları hazırlamaları istenerek diğer öğrencilerin iletişim hatalarını bulmaları istenir **(KB2.14, KB2.16, E2.2).** Ülkemizdeki ve farklı kültürlerdeki nezaket ve görgü kuralları hakkında tartışma konusu açılarak farklı kültürlerin tanınması sağlanır **(E2.1, D14.3).** Otel veya acenteye gelen konukların karşılanması ile ilgili rol oynama oyunları yardımıyla öğrencilerin yapılan doğru ve yanlışları değerlendirmeleri, bunları sınıfa sunmaları beklenir **(KB2.16, KB2.14).** Nezaket ve görgü kurallarını içeren grup çalışması yapmaları istenebilir**.** Öğrencilerin çalışmaları, değerlendirme ölçekleriyle değerlendirilir **(SDB2.1, SDB1.1, D14.1).**

Temel Konaklama Hizmetleri: Öğrencilerin çevredeki otellere giderek otel çalışanlarını ve otel işletmeleri departmanlarını gözlemlemeleri ve otellerde kullanılan formları derslerde kullanmak için temin etmeleri istenebilir **(KB2.6).** Öğrencilerden gelen formların hangi bölümlere göre kullanıldığını gruplandırmaları istenebilir. Öğrencilerin çevredeki farklı tipteki otellere giderek veya Web 2.0 araçlarını kullanarak otel ve departmanlarına ait organizasyon şemaları hazırlamaları ve aradaki farkları karşılaştırmaları istenir **(KB2.5, KB2.6, OB2).** Öğrencilerden ön büro bölümünü Web 2.0 araçları kullanarak tanıtmaları istenebilir. Öğrencilerden ön büroda kullanılan formları Web 2.0 araçlarını kullanılarak hazırlamaları ve doldurmaları istenebilir **(OB4, OB2).** Otel departmanlarında çalışan personelin genel özellik ve görevleri dikkate alınarak görev kartları hazırlanması istenebilir **(E2.2, KB2.5).** Ön büro departmanı özelliklerine ve görev tanımına uygun olarak check-in, check-out, konuk karşılama, santral işlemleri ile ilgili öğrencilere örnek olaylar verilerek uygulamalar yaptırılır ve farklı senaryolara uygun olarak doğru işlemleri yapmaları beklenir. **(D8.2, D16.3, SDB2.1).** Bu süreç, gözlem formu ile takip edilerek öğrencilerin uygulama becerileri değerlendirilebilir**.** Doğru iletişim tekniklerini kullanarak departmanın özelliğine uygun şekilde misafir ile iletişim kurmaları beklenir**.** Öğrencilere kat bölümünde yapılan işler, görseller yardımıyla anlatılır. Kat bölümünde çalışan personel ve görevleri, görseller yardımıyla tanıtılır. Öğrencilerin kat hizmetleri organizasyon şeması yapmaları beklenir **(KB2.14, OB1, OB4, SDB2.1, D8.1).**

Öğrencilere kat hizmetlerinde yapılan işler (yatak yapımı, yüzey temizliği, zemin temizliği) uygulamalı olarak gösterilir. Bu uygulamaların öğrenciler tarafından yapılması beklenir ve öğretmen tarafından hazırlanan derecelendirme ölçeği ile değerlendirilir. Otellerde su tasarrufu, elektrik tasarrufu, atıklar vb. konularda neler yapıldığı tartışılarak bu konudaki çevre dostu uygulamalar ile ilgili Web 2.0 araçlarını kullanarak sunu yapmaları ve okul panosunda çevre dostu uygulamaları sunmaları istenir **(D16.3, KB2.6, KB2.14, D17.2).** Yatak yapımı ile ilgili yarışmalar düzenlenebilir. Öğrencilerden oda temizlik kontrol süreçlerini içeren formlar hazırlamaları istenir. Rekreasyon kelimesinin ne demek olduğu, hangi etkinlikleri içerebileceği ile ilgili sınıf içi konuşma yapılarak otellerdeki etkinlik hizmetleri ile ilgili videolar izlettirilir. Öğrencilerin otellerde yürütülen etkinlik hizmetlerine ilişkin görsel materyal hazırlamaları ve sınıf karşısında bunları sunmaları istenir**.** Örnek faaliyetler planlamaları ve bunları değerlendirmeleri istenir **(E2.2, OB1, OB2, OB4, KB2.6, KB2.14).** Günlük hayatta planlamanın üzerinde durularak "İş hayatında planlamanın önemi nedir, plan yapmadan işe başlamanın zorlukları nelerdir?" soruları ile planlamanın önemi anlatılır ve hayatlarında planlı olmalarını vurgulamak amacıyla kendilerine ait haftalık plan yapmaları istenebilir. İş hayatında planlı olmanın önemini vurgulamak amacıyla departmanlara göre günlük, haftalık, aylık plan çizelgeleri hazırlamaları

ÖĞRENME-ÖĞRETME YAŞANTILARI	ve bunları sınıf içinde değerlendirmeleri istenir **(KB2.5, KB2.6, KB2.14, D16.1).** Öğrencilerin ellerinde bulunan her türlü araç gereç, form vb. malzemelerle otelcilik hizmetlerini verimli bir şekilde yürütebilmeleri istenir. Departmanlarda yapılan işler listelenerek bu işlere uygun iş planının dosya olarak hazırlanması ve sınıf içinde sunulması istenir. Öğrencilerin sunumları değerlendirilir **(OB1, OB2, OB4, D17.3).** Bu uygulamalar kontrol listesi, dereceli puanlama anahtarı ve derecelendirme ölçeği ile değerlendirilebilir. **Seyahat Acenteliği Hizmetleri:** Geçmişten günümüze seyahat kavramının anlamı üzerinde durularak öğrencilerin seyahat ettikleri yerleri harita üstünde göstermeleri istenir. Öğrencilerin seyahat endüstrisinde yer alan işletme türlerinin birbirleriyle ilişkilerini ve sınıflandırmalarını kavrayarak diğer endüstrilerle karşılaştırmaları için araştırma yapmaları ve Web 2.0 araçlarını kullanarak sınıfta sunum yapmaları beklenir **(KB2.6, OB1, OB2, OB4, KB2.5, KB2.16).** Ülkemizdeki önemli acentelerin isimleri, yaptıkları işler ve sınıflandırmalarının araştırılması ve sunulması istenilir **(KB2.6, KB2.14).** Seyahat acentelerinde çalışan personelin görev-sorumlulukları ve organizasyon yapısı ile ilgili şema tahtaya çizilerek iş ve iş bölümü kavramlarını yorumlamaları beklenir. Yorumlamaları kısa cevaplı sorular ile desteklenebilir. Öğrencilerden seyahat acentesi personeli için görev kartları oluşturmaları istenir **(KB2.5, KB2.6).** Seyahat acentelerini yasal, yapısal ve fonksiyonel olarak sınıflandırması ve karşılaştırmasını Web 2.0 araçlarını kullanarak sunum hazırlamaları istenebilir **(OB2, KB2.5, KB2.6).** Tur operatörlüğü kavramı açıklanarak tur operatörleri ve seyahat acentelerinin farklarını karşılaştırmaları istenir. Öğrencilerin seyahat acentelerinin hizmet satın aldığı işletmeleri öğrenmeleri amacıyla "*hizmet satın alım sözleşmesi*" hazırlanması istenebilir **(D8.2, D6.2).** "*Pasaport ve vize nedir?*" sorusu sorularak konuya giriş yapılır ve ülkeler arası dolaşım konusunda vize ve pasaport çeşitleri konusunda görsel sunum hazırlamaları istenebilir. Seyahat sigortası, pasaport ve vize başvuruları ile ilgili rol oyunu oynatılabilir. Yapılan çalışma, grup değerlendirme formu ile değerlendirilebilir (**KB2.14).** Seyahat acentelerinde atık yönetimi ve çevreye duyarlılık konuları ile ilgili neler yapılabileceğine dair beyin fırtınası yapılır, grup çalışması yaptırılarak atık yönetimi ve enerji tasarrufu ile ilgili kartlar hazırlanarak atölyelere asılır **(D17.2, KB2.6, KB2.16).** Bu uygulamalar; kontrol listesi, dereceli puanlama anahtarı ve derecelendirme ölçeği ile değerlendirilebilir. **Konuk İlişkileri:** Misafir, konuk, müşteri gibi kavramlar arasındaki farkları anlatmak amacıyla beyin fırtınası yapılır. Hizmet sektöründe konuk kavramının önemi ve kültürümüzdeki misafir kavramı karşılaştırması yapılarak kültürel aktarımın önemi vurgulanır **(D16.2, D15.5).** Konuk tipleri ile ilgili drama çalışmaları yaptırılarak konuk memnuniyetinin önemi vurgulanabilir ve öğrencilerin konuk tipleri ile iletişimde dikkat edecekleri noktaları kavramaları beklenir **(KB2.6, KB2.14).** Öğrencilerden konuk tiplerine göre küçük senaryolar hazırlatılarak videolar hazırlamaları istenebilir. Videolar izlenerek değerlendirilir. Olağan dışı durum ve müdahale edilmesi mümkün olmayan durumların neler olduğu ile ilgili beyin fırtınası yapılır. Öğrencilerden bu konulardaki prosedürleri araştırmaları ve sınıfta sunmaları istenir **(E2.2, E2.4 , KB2.6, KB2.16, OB2).** **Astlarla İlgili Çalışmalar**: Çalışma hayatında ast ve üst kavramları açıklanır. Astlarla ve üstlerle iletişim kurarken dikkat edilmesi gereken konularla ilgili kısa cevaplı sorular sorularak öğrencilerin yorum yapmaları istenir. Ast ve üstlerin birbirlerine karşı olumlu ve olumsuz davranış biçimleri ile ilgili drama çalışmaları yaptırılabilir **(SDB1.1, SDB2.1, D16.3, SDB2.2).** Personelin moral ve motivasyonunu artırmak amacıyla düzenlenen personel moral geceleri, ödüller vb. hakkında bilgi verilerek motivasyon kavramı üzerinde durulur. Öğrencilerden önceden belirlenen departman ve konu ile ilgili örnek personel toplantısı düzenlemeleri istenir **(SDB1.2, SB2, D16.3, D12.2).** Sınıf içi tartışmalarla değerlendirmeler yapılır. Öğrencilerden vardiya çizelgesi, geliş-gidiş kontrol işlemleri ve personel vardiya çizelgesi gibi belgeleri Web 2.0 araçları kullanarak hazırlamaları istenir, derecelendirme ölçekleri ile değerlendirmeler yapılır **(OB4, OB2, D6.2).**

ÖĞRENME ÖĞRETME ORTAM VE DONANIMI	Ortam: Sınıf, konaklama seyahat hizmetleri atölyesi, ön büro atölyesi, kat hizmetleri atölyesi, etkinlik hizmetleri atölyesi, otel işletmeleri, konferans salonu. Donanım: Etkileşimli tahta/projeksiyon, bilgisayar, kat hizmetleri ve ön büro form ve belgeleri, ön büroda kullanılan malzemeler, yüzey ve zemin temizliğinde kullanılan malzemeler, aktivite malzemeleri, kırtasiye malzemeleri.	
ÖĞRENME BİRİMİ/MODÜL VE SÜRE TABLOSU	**ÖĞRENME BİRİMİ/MODÜL**	**ÖĞRENME BİRİMİ/ MODÜL SÜRESİ**
	Kişisel Hijyen Kuralları	40/36
	İletişim Teknikleri	40/36
	Temel Konaklama Hizmetleri	40/36
	Seyahat Acenteliği Hizmetleri	40/36
	Konuk İlişkileri	40/36
	Astlarla İlgili Çalışmalar	40/36
TOPLAM		**240/216**

ÖĞRENME BİRİMİ/ MODÜL	ÖĞRENME ÇIKTISI GRUBU VE AÇIKLAMALARI		İÇERİK ÇERÇEVESİ
Kişisel Hijyen Kuralları	**Kişisel hijyen kurallarını uygulayabilme**	**Kişisel bakımını yapar.** Kişisel hijyenin önemi açıklanır. Konuklar üzerinde kişisel hijyenin etkisi vurgulanır. Vücut temizliğinde kullanılacak malzemeler tanıtılır. El ve ayak bakımında kullanılacak malzemeler ile el bakımı uygulaması yaptırılır. Ağız ve diş bakımında kullanılacak araç gereç tanıtılır. Saç bakımında kullanılacak araç gereç tanıtılır. Saç bakım açıklanır. Cilt bakımında kullanılacak araç gereç ile cilt bakım uygulaması yaptırılır. Beslenme ve sağlıklı yaşam kuralları uygulatılır. **İş kıyafetlerini giyer.** Uygun iş kıyafetleri giymesi sağlanır. İş kıyafetlerinin bakımı ve temizliği uygulamalı olarak yaptırılır. **Vücut mekaniklerine göre hareket eder.** Doğru teknikle eklem ve kasların kullanımı uygulamaları yaptırılır. Doğru şekilde ayakta durma ve oturma teknikleri uygulamalı olarak yaptırılır. Doğru taşıma ve ağırlık kaldırma teknikleri uygulamalı olarak yaptırılır. Sırt ve bel egzersizleri uygulamalı olarak yaptırılır.	**Kişisel Hijyen** **İş Kıyafeti** **Vücut Mekaniklerine Göre Hareket Etme**

İletişim Teknikleri	**İletişim tekniklerini kullanabilme**	**Doğru iletişim teknikleri ile çalışma arkadaşlarıyla olumlu ilişkiler kurar.** İletişim teknikleri açıklanır. İletişim kurarken dikkat edilmesi gereken hususlar örneklenir. İletişim kurmada sık yapılan hatalar örneklenir. İletişim kurallarını doğru kullanabilmenin iletişim üzerindeki olumlu etkileri vurgulanır. **Doğru iletişim teknikleri ile beden dilini doğru kullanır.** İletişimde beden dilinin anlamları örneklenir. İletişimde beden dilini doğru kullanmanın iletişim üzerindeki önemi vurgulanır. **Toplum içinde nezaket ve görgü kurallarını uygular.** Selamlaşma, tanışma ve tanıştırma uygulamaları yaptırılır. El sıkma uygulamaları yaptırılır. Telefonla konuşma uygulamaları yaptırılır. İnternet ortamında uyulması gereken sosyal davranış kurallarına uymaları sağlanır.	**İletişim Teknikleri** **İletişimde Beden Dili** **Toplum İçinde Uyulması Gereken Nezaket ve Görgü Kuralları**
Temel Konaklama Hizmetleri	**Temel konaklama hizmetlerini yürütebilme**	**Konaklama işletmelerinde organizasyon yapısını özetler.** Konaklama işletmelerindeki departmanlar sıralanır. Konaklama işletmelerindeki departmanların birbiriyle olan ilişkileri açıklanır. **Ön büro hizmetlerini yürütür.** Ön büro bölümünün organizasyon şeması ele alınır. Ön büro bölümünün birimlerinin görevleri açıklanır. Ön büro personelinin genel özellikleri sıralanır. Ön büro personelinin görevleri vurgulanır. Ön büroda kullanılan donanımları ve formları kullanmaları sağlanır. Ön büro ile otelin diğer bölümleri arasında iş birliği yapılması sağlanır. Konaklama işletmelerinde oda tipleri sıralanır. Ön büro bölümünün birimlerine göre yapılan temel düzeyde iş ve işlemler (check in/out, konuk karşılama, santral işlemleri) yaptırılır. **Kat hizmetlerini yürütür.** Kat hizmetleri bölümünün organizasyon şeması ele alınır. Kat hizmetleri bölümünün birimleri ve görevleri açıklanır. Kat hizmetleri personelinin genel özellikleri	**Konaklama İşletmelerinde Organizasyon Yapısı** **Ön Büro Hizmetleri** **Kat Hizmetleri** **Etkinlik Hizmetleri** **İş Planı**

		sayılır. Kat hizmetleri personelinin görevleri açıklanır. Kat hizmetlerinde kullanılan donanımları ve formları kullanmaları sağlanır. Kat hizmetleri ile otelin diğer bölümleri arasında iş birliği yapılması sağlanır. Kat hizmetleri bölümünün birimlerine göre yapılan temel düzeyde iş ve işlemleri (yüzey ve zemin temizliği) yaptırılır. **Etkinlik hizmetlerini yürütür.** Etkinlik hizmetleri bölümünün organizasyon şeması ele alınır. Etkinlik hizmetleri bölümünün birimleri ve görevleri açıklanır. Etkinlik hizmetleri personelinin genel özellikleri açıklanır. Etkinlik hizmetleri personelinin görevleri vurgulanır. Etkinlik hizmetlerinde kullanılan araç gereç açıklanır. Etkinlik hizmetleri ile otelin diğer bölümleri arasında iş birliği yapılması sağlanır. Etkinlik hizmetleri bölümünün birimlerine göre yapılan temel düzeyde iş ve işlemleri (yetişkin, gençlik ve çocuk faaliyetleri) yaptırılır. **Bölümlere göre iş planı yapar.** Ön büro bölümünde iş planı yaptırılır. Kat hizmetleri bölümünde iş planı yaptırılır. Etkinlik hizmetlerinde iş planı yaptırılır.	
Seyahat Acenteliği Hizmetleri	**Seyahat acenteliği hizmetlerini açıklayabilme**	**Seyahat acentelerinin organizasyon yapısını açıklar.** Seyahat acentelerinin organizasyon yapısı özetlenir. Seyahat acentelerinin bölümleri arasındaki iş birliğinin önemi açıklanır. Seyahat acentelerinde çalışan personelin görev sorumlulukları sıralanır. **Seyahat acentelerinin operasyonel süreçlerini açıklar.** Seyahat acenteleri yasal, yapısal ve fonksiyonel olarak sınıflandırılır. Seyahat acentelerinde kullanılan terim ve kavramlar sıralanır. Tur operatörleri ile seyahat acenteleri arasında farklar belirtilir	**Seyahat Acentelerinin Organizasyon Yapısı** **Seyahat Acentelerinin Operasyonel Süreçleri** **Seyahat Acenteliğinin Hukuki Çerçevesi** **Seyahat Acentelerinin İş Birliği Yaptığı Kurum/ Kuruluşlar**

		Seyahat acenteliğinin hukuki çerçevesini açıklar. TÜRSAB yasası özetlenir. Seyahat acentelerinin tabi olduğu diğer yasalar ele alınır. **Seyahat acentelerinin iş birliği yaptığı kurum/kuruluşlarla ilişkilerini açıklar.** Seyahat acentelerinin hizmet satın aldığı işletmeler açıklanır. Seyahat acentesi ile ilişkisi olan kurum ve kuruluşlar sıralanır. **Seyahat formalitelerini açıklar.** Vize ve pasaport işlemleri açıklanır. Zorunlu seyahat sigortaları açıklanır.	**Seyahat Formaliteleri**
Konuk İlişkileri	**Konuk ilişkilerini yürütebilme**	**Konuk tiplerine uygun olarak doğru iletişim kurar.** Konuk tiplerinin özellikleri açıklanır. Konuk memnuniyetinin nasıl sağlanması gerektiği açıklanır. Konuğun sorunlarına çözüm bulunur. **Olağan dışı durumlarda uygun çözüm yollarını uygular.** Olağan dışı durumlar sıralanır. Olağan dışı durumlarda örnek senaryolarla konuğa yardımcı olunur. Müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlarda örnek senaryolarla konuğa yardımcı olunur.	**Konuk Tipleri** **Olağan Dışı Durumlar ve Olaylara Göre Hareket Etme**
Astlarla İlgili Çalışmalar	**Astlarla ilgili çalışmalar yapabilme**	**Yönetsel sorumluluklarını yerine getirir.** Yönetsel konularla ilgili toplantılar düzenletilir. Raporlama ve dosyalama yaptırılır. **Personelin moral ve motivasyonunu artırmaya yönelik yöntemleri uygular.** **Denetim işlemlerini yapar.** Personelin vardiya işlemleri ve geliş gidiş kontrol işlemleri yaptırılır. Verimlilik çalışma raporu düzenletilir.	**Yönetsel Sorumlulukları** **Personelin Moral ve Motivasyonu** **Denetim İşlemleri**

UYGULAMA FAALİYETLERİ/TEMRİNLER

Uygulama faaliyeti/temrinleri; dersin öğrenme çıktısına uygun olarak okulun fiziki kapasitesi ve donatımı ile öğrenci sayısı göz önünde bulundurularak en fazla uygulama faaliyeti/temrini yaptırılacak şekilde meslek alan zümre öğretmenler kurulu tarafından seçilir. Meslek alan zümre öğretmenleri tarafından aşağıda yer alan temrinlerden farklı temrinlerin uygulanmasına karar verilebilir.

Uygulama sürecinde ilişkili bileşenler sütununda yer alan değer, eğilim, sosyal duygusal öğrenme becerileri, okur-yazarlık becerileri öğrenme çıktıları ve içerik ile ilişkilendirilerek öğrencilere kazandırılmalıdır.

İlişkili bileşenlere ait açıklama ve süreç bileşenlerine Türkiye Yüzyılı Maarif Modeli Öğretim Programları Ortak Metni'nde yer alan tablolardan ulaşılabilir.

ÖĞRENME BİRİMİ/MODÜL	UYGULAMA FAALİYETLERİ/TEMRİNLER	İLİŞKİLİ BİLEŞENLER
Kişisel Hijyen Kuralları	Kişisel bakım yapmakla ilgili sınıf içi tartışmalar yapmak İş kıyafeti giymenin önemi ile ilgili görsel materyal hazırlamak Vücut mekaniklerine göre hareket etmekle ilgili görsel materyal ve uygulamalar yapmak	E2.2. Sorumluluk D13.4. İnsan sağlığını önemsemek SDB1.1. Kendini tanıma OB1. Bilgi Okuryazarlığı OB2. Dijital Okuryazarlık OB4. Görsel Okuryazarlık
İletişim Teknikleri	Doğru iletişim tekniklerini kullanmakla ilgili uygulamalar yapmak Beden dilini doğru kullanmakla ilgili uygulamalar yapmak Nezaket ve görgü kurallarına göre davranmakla ilgili uygulamalar yapmak	E2.2. Sorumluluk SDB1.1. Kendini Tanıma SDB2.1. İletişim OB4. Görsel Okuryazarlık E2.1. Empati D14.3 Çevresine, milli ve manevi değerlerine saygı duymak D14.1. Nezaketli olmak KB2.14. Yorumlama KB2.16. Muhakeme (Akıl Yürütme)

Temel Konaklama Hizmetleri	Konaklama işletmelerinde organizasyon yapısını gösteren görsel materyal hazırlamak Ön büro hizmetlerini yürütmekle ilgili araştırma yaparak sunum yapmak Kat hizmetlerini yürütmekle ilgili araştırmalar yaparak görsel materyal hazırlamak Etkinlik hizmetlerini yürütmekle ilgili araştırmalar yaparak görsel materyal hazırlamak Bölümlere göre iş planı yapmakla ilgili araştırmalar yaparak görsel materyal hazırlamak	D8.1. Kişisel özgürlük alanını korumak D8.2. Kişisel bilgilerin gizliliğini korumak D16.3. Görev bilincine sahip olmak D17.2. Bilinçli tüketici olmak D17.3. Sahip olduklarının değerini bilmek SDB2.1. İletişim E2.2. Sorumluluk KB2.5. Sınıflandırma KB2.6. Bilgi Toplama KB2.14. Yorumlama OB1. Temel Beceriler OB2. Dijital Okuryazarlık OB4. Görsel okuryazarlık
Seyahat Acenteliği Hizmetleri	Seyahat acentelerinin işlemlerini yürütmekle ilgili araştırmalar yaparak görsel materyal hazırlamak ve uygulamalar yapmak Seyahat acentelerinin iş birliğinde bulunduğu kurum/kuruluşlarla ilişkilerini açıklamakla ilgili araştırmalar yaparak görsel materyal hazırlamak ve uygulamalar yapmak Seyahat formalitelerini açıklamakla ilgili araştırmalar yaparak görsel materyal hazırlamak ve uygulamalar yapmak	D6.2. Doğru ve güvenilir olmak D8.2. Kişisel bilgilerin gizliliğini korumak D17.2. İsraftan kaçınmak KB2.5. Sınıflandırma KB2.6. Bilgi toplama KB2.14. Yorumlama KB2.16. Muhakeme (Akıl Yürütme) OB1. Bilgi Okuryazarlığı OB2. Dijital Okuryazarlık OB4. Görsel Okuryazarlık

Konuk İlişkileri	Konuk tiplerine göre davranmakla ilgili uygulamalar yapmak Olağan dışı durumlar ve olaylara göre davranmakla ilgili araştırmalar yaparak görsel materyal hazırlamak ve uygulamalar yapmak	E2.2. Sorumluluk E2.4. Güven KB2.6. Bilgi toplama KB2.14. Yorumlama KB2.16. Muhakeme (Akıl Yürütme) D16.2. Topluma karşı görevlerini yerine getirmek D15.5. Misafirperverlik
Astlarla İlgili Çalışmalar	Örnek senaryolarla ast ve üstlerin birbirine karşı olumlu ve olumsuz davranış biçimleriyle ilgili uygulamalar yapmak Personelin moral ve motivasyonu sağlamakla ilgili araştırmalar yaparak görsel materyal hazırlamak Denetim işlemlerini yapmakla ilgili araştırmalar yaparak görsel materyal hazırlamak	D6.2. Doğru ve güvenilir olmak SDB1.1. Kendini Tanıma (Öz Farkındalık) SDB2.1. İletişim D6.1. Samimi olmak D16.3. Görev bilincine sahip olmak. D12.2. Düşünce duygu ve davranışlarında kontrollü olma OB2. Dijital okuryazarlık OB4. Görsel okuryazarlık SDB1.2. Kendini Düzenleme (Öz Düzenleme) SDB2.2. İş Birliği

DERSİN UYGULANMASINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

- Öğrencilerin iş sağlığı ve güvenliği kurallarına yönelik somut açıklamalar yapılmalıdır.
- Konular Web 2.0 araçları kullanılarak gösterilmelidir.
- Öğrencilere sunularını Web 2.0 araçlarıyla hazırlama becerisi kazandırılmalıdır.
- Ön büro hizmetleri ile ilgili atölyede uygulama yapılmalıdır.
- Kat hizmetleri ile ilgili atölyede uygulama yapılmalıdır.
- Etkinlik hizmetleri ile ilgili atölyede uygulama yapılmalıdır.
- Seyahat hizmetleri ile ilgili atölyede uygulama yapılmalıdır.
- Konuk ilişkileri ile ilgili atölyede uygulama yapılmalıdır.
- Meeting düzenlenmelidir.
- Moral ve motivasyon ile ilgili drama çalışmaları yapılmalıdır.
- Denetim işlemleri ile ilgili drama çalışmaları yapılmalıdır.
- Ahilik kültürüne ilişkin değerler ile "Programlar Arası Bileşenler" başlığı altındaki "Değerler" eşleştirilerek öğrenme ve öğretme faaliyetleri içinde öğrenciye verilmelidir.

(*) Alanın diğer derslerine ait ders bilgi formları bu örneğe uygun hazırlanmıştır. Tüm ders bilgi formlarına Meslekî ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğünün ilgili internet sayfalarından ulaşılabilir.