

## DERS BİLGİ FORMU

<b>DERSİN ADI</b>	<b>KONUK İLİŞKİLERİ</b>			
<b>DERSİN SINIFI</b>	9. Sınıf			
<b>DERSİN SÜRESİ</b>	Haftalık 2 Ders Saati			
<b>DERSİN AMACI</b>	Bu derste öğrenciye; iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak pastane organizasyonu ve konuk ilişkileri ile ilgili bilgi - becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.			
<b>DERSİN ÖĞRENME KAZANIMLARI</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. İletişim tekniklerini nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak doğru kullanır.</li><li>2. Konuk tiplerini ve davranışlarını tanımlayarak nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konukların sorunlarına çözüm bulur.</li><li>3. İşletme prosedürüne uygun olarak olağan dışı durumlar ve olaylarda konuğa yardımcı olur.</li><li>4. İşletme prosedürüne uygun olarak protokol ve görgü kurallarını uygular.</li></ol>			
<b>EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAM VE DONANIMI</b>	<b>Ortam:</b> Sınıf ortamı, <b>Donanım:</b> Akıllı tahta/projeksiyon, bilgisayar, yazıcı/tarayıcı, çeşitli görseller, yiyecek içecek hizmetleri atölye ekipmanları,			
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Bu derste; öğrenci performansını 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>
	İletişim Teknikleri	2	8	11,11
	Konuk Tipleri ve Davranışları	3	12	16,67
	Olağan Dışı Durumlar ve Olaylar	2	8	11,11
	Görgü Ve Protokol Kuralları	2	8	11,11
<b>TOPLAM</b>		<b>9</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

ÖĞRENME BİRİMİ	KONULAR	ÖĞRENME BİRİMİ KAZANIMLARI ve KAZANIM AÇIKLAMALARI
İletişim Teknikleri	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çalışma Arkadaşları İle Olumlu İletişim</li> <li>• İletişimde Beden Dili</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak çalışma arkadaşları ile olumlu iletişim kurar. <ul style="list-style-type: none"> <li>• İletişimi açıklanır.</li> <li>• İletişimin önemi açıklanır.</li> <li>• İletişim türleri sıralanır.</li> <li>• İletişim yöntemleri açıklanır.</li> <li>• İş hayatında iletişim açıklanır.</li> <li>• Empati kurma yöntemleri açıklanır.</li> </ul> </li> <li>2. Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak iletişimde beden dilini kullanır. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beden dili kavramı açıklanır.</li> <li>• İletişimde beden dilinin önemi açıklanır.</li> <li>• Beden dili kullanma ilkeleri açıklanır.</li> </ul> </li> </ol>
Konuk Tipleri ve Davranışları	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konuk Tiplerinin Özellikleri</li> <li>• Konuk Memnuniyeti</li> <li>• Konuğun Sorununa Çözüm Bulma</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nezaket ve görgü kurallarına uygun olarak konuk tiplerinin özelliklerine göre davranmayı açıklar. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konuk tiplerinin karakteristik özellikleri ve personelin konuğa davranışları açıklanır.</li> <li>• Konuğun konaklama tesisinden beklentileri açıklanır.</li> </ul> </li> <li>2. Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konuk memnuniyetini sağlar. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konuk memnuniyeti kavramı açıklanır.</li> <li>• Konuk memnuniyetinde personelden beklenen davranışlar açıklanır.</li> <li>• Konuk memnuniyetinde tesis yönetiminden beklenen davranışlar açıklanır.</li> </ul> </li> <li>3. Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konuğun sorununa çözüm bulur. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hizmet hatalarından kaynaklanan şikâyetler ve bunları ortadan kaldırma yöntemleri açıklanır.</li> <li>• Hizmet hatalarından kaynaklanan şikâyetlerin giderilme yöntemleri sıralanır.</li> <li>• Yönetimden kaynaklanan şikâyetler ve bunları ortadan kaldırma yöntemleri açıklanır.</li> <li>• Yönetimden kaynaklanan şikâyetleri giderilme yöntemleri sıralanır.</li> <li>• Dış etkenlerden kaynaklanan şikâyetler açıklanır.</li> </ul> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dış etkenlerden kaynaklanan şikâyetlerin giderilme yöntemleri sıralanır.</li> </ul>
<b>Olağan Dışı Durumlar ve Olaylar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Olağan Dışı Durumlarda Konuğa Yardımcı Olma</li> <li>• Müdahale Edilmesi Mümkün Olmayan Durumlarda Konuğa Yardımcı Olma</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak olağan dışı durumlarda konuğa yardımcı olur. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Olağan dışı durumlar açıklanır.</li> <li>• Konaklama işletmesinde görülebilecek olağan dışı durumların çeşitleri açıklanır.</li> <li>• Konaklama işletmesinde görülebilecek olağan dışı durumlarda alınacak önlemler sıralanır.</li> </ul> </li> <li>2. Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlarda konuğa yardımcı olur. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Müdahalesi mümkün olmayan durumlar listelenir.</li> <li>• Müdahalesi mümkün olmayan durumlar açıklanır.</li> <li>• Doğal afetler olması durumunda yapılması gerekenler açıklanır.</li> <li>• Müdahalesi mümkün olmayan diğer durumları açıklar.</li> </ul> </li> </ol>
<b>Görgü Ve Protokol Kuralları</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protokol Kuralları</li> <li>• Nezaket ve Görgü Kuralları</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. İşletme prosedürü ve protokol kurallarına göre konukları karşılama-uğurlama işlemlerini yapar. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protokol kavramı açıklanır.</li> <li>• Protokolde temel kurallar ve öğeleri açıklanır.</li> <li>• Protokol kurallarının kullanım alanları sıralanır.</li> <li>• Protokol kurallarına göre karşılamayı ve uğurlama açıklanır.</li> </ul> </li> <li>2. Nezaket ve görgü kurallarına göre konukları karşılama-uğurlama işlemlerini yapar. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nezaket kuralları tanımlanır.</li> <li>• Nezaket kurallarının önemi açıklanır.</li> <li>• Görgü kuralları tanımlanır.</li> <li>• Görgü kurallarının önemi açıklanır.</li> <li>• Nezaket ve görgü kuralları destekleyen unsurları açıklanır.</li> <li>• Tanışma/tanıştırma kuralları açıklanır.</li> <li>• Selamlaşma kuralları açıklanır.</li> <li>• Telefonda görgü kuralları açıklanır.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UYGULAMA FAALİYETLERİ/TEMRİNLER</b>		

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.

<b>İletişim Teknikleri</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Çalışma arkadaşları ile ilişkilerinde iletişim tekniklerini kullanma.</li><li>2. İş hayatında iletişimi geliştirmek için rol çalışmaları yapma.</li><li>3. Beden dili tekniklerine yönelik sınıf içi uygulamalar yapma.</li></ol>
<b>Konuk Tipleri ve Davranışları</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Konuk memnuniyetinde personel davranışlarına yönelik sınıf içi uygulamalar yapma.</li><li>2. Konuğun sorunlarını tespit edilerek çözüme kavuşturulduğu örnek uygulamalar yapma.</li></ol>
<b>Olağan Dışı Durumlar ve Olaylar</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Konaklama işletmesinde görülebilecek olağan dışı durumlarla ilgili araştırma yapma.</li><li>2. Doğal afetler durumunda yapılması gerekenleri planlama.</li><li>3. Olağan dışı durumlarda konuğu yönlendirme.</li><li>4. Müdahalesi mümkün olmayan diğer durumlarda alınacak önlemleri planlama.</li></ol>
<b>Görgü Ve Protokol Kuralları</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Konukları protokol kurallarına göre karşılama ve uğurlama.</li><li>2. Konukları nezaket ve görgü kurallarına göre karşılama ve uğurlama.</li></ol>

#### **DERSİN UYGULANMASINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR**

1. Her öğrencinin uygulama yapması sağlanmalıdır.
2. İş sağlığı ve güvenliği konusunda risk ve tehlike oluşturacak her türlü duruma karşı tedbirler alınmalıdır.
3. Bu dersin işlenişi sırasında, özdenetim, sorumluluk, işbirliği, saygı, kişisel temizlik, vb. değer, tutum ve davranışları ön plana çıkaran etkinliklere yer verilmelidir. Bu etkinliklerde grup tartışması, düz anlatım, soru cevap, örnek olay incelemesi, gösterip yaptırma gibi yöntem ve teknikler kullanılabilir.
4. Öğrencilerin vücut temizliği, işe uygun kıyafet giyimi ve vücut egzersizleri konusunda özenli olmaları alışkanlık haline getirilmelidir.
5. Öğrencilerin konular ile ilgili araştırma yapmalarına, sunum hazırlamalarına olanak sağlanmalıdır. Anlatım görsel öğelerle desteklenmelidir.