DERS BİLGİ FORMU

DERSİN ADI	**Otobüs ve Tren Hostesliği**
DERSİN SINIFI	12.Sınıf
DERSİN SÜRESİ	Haftalık 7 Ders Saati
DERSİN AMACI	Bu derste öğrenciye ; iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda otobüs/tren hostesliği ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.
DERSİN ÖĞRENME KAZANIMLARI	**1.** Beden dilini kullanarak topluluk karşısında ve bulunduğu ortamlarda hitabet kurallarına uyar. **2.** Görgü ve protokol kurallarına göre karşılama-uğurlama işlemlerini yapar **3.** Ulusal ve uluslararası mevzuata göre ekip kaynak yönetimi (CRM) kurallarına göre yönetim tekniklerini kullanarak ekip içerisinde iletişim kurar. **4.** Yolcu tipleri ve iletişim yöntemlerine göre stres yönetimi kurallarına uygun olarak yolcularla iletişim kurar. **5.** Ulusal ve uluslararası mevzuatlara göre anons araçlarını zamanında ve doğru şekilde kullanıma hazırlayarak tekniğine uygun anons yapar. **6.** İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak hijyen ve sanitasyon kurallarına göre servis tekniklerine uyarak otobüste servis hizmetlerini yapar. **7.** İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak firmanın işletme prosedürüne göre otobüste seyahat hizmetlerini yapar. **8.** İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demir Yolları (TCDD) Mevzuatı'na uygun olarak trende seyahat hizmetlerini yapar. **9.** İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demir Yolları (TCDD) Mevzuatı'na uygun olarak trende bilet ve bagaj işlemlerini yapar. **10.** İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demir Yolları (TCDD) Mevzuatı'na göre trende elektrikli sistemleri kontrol ederek kullanır.
EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAM VE DONANIMI	**Ortam:** Atölye, sınıf, konferans salonu, Otobüs, tren meslekle ilgili kurum ve kuruluşlar. **Donanım:** Etkileşimli tahta, yazı tahtası, mikrofon, ses kontrol ünitesi, servis araç gereçleri, kırtasiye malzemeleri, uyarı levhaları ve kartları. İnternet.
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 (%)
	Beden Dili ve Hitabet	3	22	9
	Görgü ve Protokol Kuralları	2	14	6
	Çalışma Ekibi İçinde Etkili İletişim	3	22	9
	Yolcularla Etkili İletişim	2	14	6
	Anons Yapma	2	14	6
	Otobüste Servis Hizmetleri	3	22	9
	Otobüste Seyahat Hizmetleri	8	58	23
	Trende Seyahat Hizmetleri	6	43	17
	Trende Bilet ve Bagaj İşlemleri	3	22	9
	Trende Elektrik Sistemleri	3	22	9
TOPLAM		**31**	**252**	**100**

ÖĞRENME BİRİMİ	KONULAR	ÖĞRENME BİRİMİ KAZANIMLARI ve KAZANIM AÇIKLAMALARI
Beden Dili Ve Hitabet	1. Anlaşılabilir Bir Anlatım Kullanma 2. Kişilerin Beden Dilini Çözme 3. Hitabet Kurallarını Kullanma	1. Anlatım yöntemlerini uygular. 2. Beden dilini iletişimde etkili ve doğru kullanır. 3. Hitabet kuralları doğrultusunda konuşur.
Görgü Ve Protokol Kuralları	1. Protokol Kuralları 2. Nezaket Ve Görgü Kuralları	1. İşletme prosedürü ve protokol kurallarına göre karşılama-uğurlama işlemlerini yapar. 2. Nezaket ve görgü kurallarını göre karşılama-uğurlama işlemlerini yapar.
Çalışma Ekibi İçinde Etkili İletişim	1. Ekip Kaynak Yönetimi Kuralları 2. Yönetim Teknikleri 3. Ekip İçinde İletişim Kurma	1. Ulusal ve uluslararası mevzuata göre ekip kaynak yönetimi (CRM) kurallarına uyar. 2. Yönetim tekniklerini uygular. 3. Ekip içinde iletişim kurar.
Yolcularla Etkili İletişim	**1.** Yolcularla İletişim **2.** Stresi Yönetmek Ve Kontrol Etmek	1. Yolcu tipleri ve iletişim yöntemlerine göre yolcularla doğru ve etkili iletişim kurar. 2. Stres yönetimi kuralarını uygulayarak yolcularla sağlıklı iletişim kurar.
Anons Yapma	**1.** Anons Araçlarını Kullanıma Hazırlamak **2.** Otobüste / Trende Anons Yapmak	1. Ulusal ve uluslararası mevzuatlara göre anons araçlarını zamanında ve doğru şekilde kullanıma hazırlar. 2. Ulusal ve uluslararası mevzuatlara göre otobüste ve trende her türlü anonsu zamanında ve etkileyici şekilde yapar.
Otobüste Servis Hizmetleri	1. Otobüste Servis İle İlgili Ön Hazırlıkları 2. Otobüste Yiyecek İçecek Servisi **3.** Otobüste Diğer Servis Hizmetleri	1. Servis tekniklerine uygun şekilde otobüste servis ile ilgili ön hazırlıkları yapar. 2. Servis tekniklerine uygun şekilde otobüste yiyecek içecek servisi yapar. 3. Servis tekniklerine uygun şekilde otobüste diğer servis hizmetlerini yapar.

Otobüste Seyahat Hizmetleri	1. Görev Talimatını Alma 2. Aracın Temizlik Ve İç Donanım Kontrolü 3. Yolcuları Karşılama 4. Otobüste Bilet İşlemleri 5. Otobüste Seyahat Sırasındaki İşlemler 6. Özel Ve Acil Durumlarla İlgili İşlemler 7. Yolcuları Uğurlama 8. Aracın Son Kontrolü Rapor Etme	1. Firmanın organizasyon şemasına göre yetkili birimden görev talimatını alır. 2. Hijyen kurallarına göre iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak aracın temizliğini ve iç donanım kontrolünü yapar. 3. Karşılama tekniklerine göre yolcuları karşılar. 4. Yolcu listesine göre otobüste bilet işlemlerini yapar. 5. Otobüste, seyahat sırasındaki işlemleri yapar. 6. İletişim yöntemlerine göre iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine uygun olarak özel ve acil durumlarla ilgili işlemleri yapar. 7. Görgü ve nezaket kurallarına uygun olarak yolcuları uğurlar. 8. Aracın son kontrolünü yaparak seyahat raporu hazırlar.
Trende Seyahat Hizmetleri	**1.** Görev Talimatını Alma **2.** Trenin Temizlik Ve İç Donanım Kontrolü **3.** Yolcuları Karşılama **4.** Trende Seyahat Sırasındaki İşlemler **5.** Trende Özel Ve Acil Durumlarla İlgili İşlemler **6.** Yolcuları Uğurlama Ve Trenin Son Kontrolü	1. Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demir Yolları (TCDD) Mevzuatı'na göre aylık çalışma planına uygun olarak görev talimatını alır. 2. Hijyen kurallarına göre iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak trenin temizlik ve iç donanım kontrolünü yapar. 3. Karşılama tekniklerine göre yolcuları karşılar 4. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demir Yolları (TCDD) Mevzuatı'na uygun olarak trende seyahat sırasındaki işlemleri yapar. 5. İletişim yöntemlerine göre iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine uygun olarak özel ve acil durumlarla ilgili işlemleri yapar. 6. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak görgü ve nezaket kurallarına uygun şekilde yolcuları uğurlayıp trenin son kontrolünü yapar.
Trende Bilet ve Bagaj İşlemleri	**1.** Trende Bilet İşlemleri **2.** Trende Bagaj İşlemleri **3.** Trende Uluslararası Bilet Ve Bagaj İşlemleri	1. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demir Yolları (TCDD) Mevzuatı'na uygun olarak trende bilet işlemlerini yapar. 2. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demir Yolları (TCDD) Mevzuatı'na uygun olarak trende bagaj işlemlerini yapar.

		3. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demir Yolları (TCDD) Mevzuatı'na uygun olarak trende uluslararası bilet ve bagaj işlemlerini yapar.
Trende Elektrik Sistemleri	**1.** Trenlerde Aydınlatma Sistemleri **2.** Trenlerde İklimlendirme Sistemleri **3.** Trenlerde Vagon Tamamlayıcı Sistemler	1. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demir Yolları (TCDD) Mevzuatı'na göre aydınlatma sistemlerini kontrol ederek kullanır. 2. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demir Yolları (TCDD) Mevzuatı'na göre iklimlendirme sistemlerini kontrol ederek kullanır. 3. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demir Yolları (TCDD) Mevzuatı'na göre vagon tamamlayıcı sistemleri kontrol ederek kullanır.
UYGULAMA FAALİYETLERİ/TEMRİNLER		
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**.**		
Beden Dili Ve Hitabet	1. Anlatım öncesi hazırlıkları yapar. 2. Doğru ve etkili konuşma için seslerin çıkış yerlerini belirler ve sesleri doğru çıkarır. 3. İşitilebilir bir sesle konuşur. 4. Beden dilini kullanır. 5. Örnek konuşmada hitabet kurallarını uygular.	
Görgü Ve Protokol Kuralları	1. Konukları protokol kurallarına göre karşılar 2. Konukları protokol kurallarına göre uğurlar 3. Konukları nezaket ve görgü kurallarına göre karşılar 4. Konukları nezaket ve görgü kurallarına göre uğurlar	
Çalışma Ekibi İçinde Etkili İletişim	1. Diyaloglarla durum muhakemesi yapar. 2. Ekip kaynak yönetimi kurallarını içeren görsel materyaller hazırlar. 3. Çalışma ortamının genel özelliklerine uygun görev yapar. 4. Liderlik özelliklerini içeren görsel materyaller hazırlar 5. Doküman dosyası hazırlar 6. Yönetim tekniklerini listeler. 7. Liderliği tanımlar.	
Yolcularla Etkili İletişim	1. Yolcularla iletişimde bireysel ve dostça iletişim kurallarını uygular. 2. Yolcularla kurallara uygun iletişim kurar 3. Stres yönetimi kuralarını uygular. 4. Yolcularla iletişimde sağlıklı iletişim kurallarını uygular.	

Anons Yapma	1. Anons araçlarını seçer. 2. Anons araçlarını kontrol der. 3. Anons araçlarını kullanıma hazır hale getirir. 4. Arıza ile ilgili arıza bilgi formu düzenler. 5. Seyahat başlarken bilgilendirme anonslarını yapar. 6. Güvenlik ile ilgili uyarı anonsları yapar. 7. İkram ile ilgili anonsları yapar. 8. Mola öncesi ve sonrası anonsları yapar. 9. Seyahat sonu uğurlama, servis ve bagajlarla ilgili anonsları yapar 10. Olağanüstü durumlardaki anonsları yapar.
Otobüste Servis Hizmetleri	1. Servis ve ikram malzemelerini sayarak teslim alır. 2. Servis ve ikram malzemelerini kontrol eder. 3. Malzemeleri özelliklerine uygun olarak yerleştirir 4. Otobüste yiyecek servisi yapar. 5. Otobüste içecek servisi yapar. 6. Boşları toplar. 7. Atıkları hijyenik biçimde paketler 8. Otobüste kolonya, mendil ve kusma poşeti dağıtır. 9. Otobüste yastık ve pike dağıtır. 10. Otobüste ürün tanıtımı yapma ve promosyonları dağıtır. 11. Özel durumlarda doğru işlemleri yapar.
Otobüste Seyahat Hizmetleri	1. Görev talimatını alır. 2. Görev talimatına uygun olarak işleri planlar. 3. Görev talimatına göre güzergâh şeması hazırlar 4. Aracın temizlik kontrolünü yapar. 5. Basit temizlik eksiklerini telafi eder. 6. Aracın iç donanım sistemlerinin kontrolünü yapar. 7. Eksik ve arızaları forma işler. 8. Arıza formunu ilgililere teslim eder. 9. Bazı eksikleri tamamlar. 10. Yolcuları karşılar. 11. Araca giriş yapan yolcuları takip eder. 12. Bagajlar ile ilgili işlemleri yapar. 13. Özel durumu olan yolcuların yerleşmelerine yardımcı olur. 14. Yolcu listesini alarak sayımını yapar. 15. Eksik yolcuları bildirir. 16. Otobüste bilet kontrol işlemlerini yapar. 17. Son dakika kuponu düzenler. 18. Otobüste son dakika kuponunu bilete dönüştürür. 19. Otobüs içerisinde bilet hazırlar 20. İlk kalkışta yolcularla ilgili işlemleri ve kontrolleri yapar. 21. Ara durakta binen ve inen yolcularla ilgili işlemleri ve kontrollerini yapar. 22. Mola yerlerinde yolcularla ilgili işlemleri ve kontrolleri yapar. 23. Teknik hizmetleri yapar 24. Yolcu isteklerini karşılar. 25. Düzenli aralıklarla yolcuları kontrol eder. 26. Özel durumu olan yolcularla ilgili işlemleri yapar. 27. Sorun çıkaran yolcularla ilgili işlemleri yapar. 28. Acil durumlarda gerekli müdahaleyi yapar. 29. El bagajlarının indirilmesinde yardımcı olur. 30. Özel durumu olan yolculara inişte yardımcı olur. 31. Yolcuları uğurlar. 32. Aracın son kontrolünde yapılacak işlemleri yapar. 33. Arıza ve eksiklikleri rapor eder. 34. Temizliğe verilecek malzemeleri sayarak ve belge ile teslim eder. 35. İadesi gereken ve zimmetli araç gereç ve malzemeleri iade eder. 36. Seyahat raporunu düzenler.

Trende Seyahat Hizmetleri	1. Aylık çalışma programını (turnist) takip eder. 2. Örnek aylık çalışma programlarını inceler. 3. Aracın temizliğini kontrol eder. 4. Basit temizlik tamamlar. 5. Aracın iç donanım sistemlerinin kontrolünü yapar. 6. Vagonlarda gerekli kontrol işlemlerini yapar. 7. Önceki serviste belirtilen arızaların giderilip giderilemediğinin kontrolünü yapar. 8. Eksiklik ve arızalarla ilgili işlemleri yapar 9. Rezervasyon bürosundan diyagram alır. 10. Hareket öncesi tren yolcularını uyarır 11. Yolcuları karşılar. 12. Araca giriş yapan yolcuları takip eder. 13. Yolcuların yerleşmelerine yardımcı olur. 14. Özel durumu olan yolcuların yerleşmelerine yardımcı olur. 15. İlk kalkışta yolcularla ilgili işlemleri yapar. 16. Ara istasyonlarda yapılan işlemleri yapar. 17. Teknik hizmetlerin çalışmalarını takip eder. 18. Yolcu isteklerini karşılar. 19. Düzenli aralıklarla yolcuları kontrol eder. 20. Trende servis hizmetleri ile ilgili işlemlerini yapar 21. Özel durumu olan yolcularla ilgili işlemleri yapar. 22. Sorun çıkaran yolcularla ilgili işlemleri yapar. 23. Acil durumu oluşan yolcularla ilgili gerekli işlemleri yapar. 24. Kaza olaylarda gereken işlemleri yapar. 25. Yolcuları uğurlar. 26. İç donanımı ile ilgili arızaları ve eksikleri tespit eder. 27. Gerekli durumlarda arıza bildirim formu düzenler 28. Seyahat ile ilgili raporu düzenler.
Trende Bilet ve Bagaj İşlemleri	1. Banliyö ve ana hat yolcu trenlerinde bilet çeşitlerine göre işlemleri gerçekleştirir. 2. Bilet çeşitlerine uygulanan ücret tarifelerini özelliklerine göre gruplar. 3. Trende bilet kontrol işlemlerini yapar. 4. Trende ücret uygulamalarını gerçekleştir. 5. Biletle ilgili belgelerin kontrolünü yapar. 6. Bilet iade işlemleri için yönlendirme yapar. 7. Bagaj işlemlerini ilgili yönetmelik ve tarifelere uygun olarak yapar 8. Kargo ve bagajların furgona yüklenmesi ve indirilmesinde yardımcı olur. 9. Uluslararası bilet çeşitlerine göre işlemleri yapar. 10. Örnek bilet hazırlar 11. Trende uluslararası bilet kontrol işlemlerini yapar 12. Bagaj işlemlerini ilgili yönetmelik ve tarifelere uygun olarak yapar
Trende Elektrik Sistemleri	1. Vagonların aydınlatma sistemlerinin kontrolünü yapar. 2. Vagonların aydınlatma sistemlerinin çalıştırır. 3. Vagonların aydınlatma sistemleriyle ilgili arızaları tren şefine bildirir 1. İklimlendirme-ısıtma durumunun kontrolünü yapar. 2. İklimlendirme sistemlerini kullanır. 3. Isı kaybını önleyecek önlemleri alır. 4. Oluşacak arızalarda gerekli tespitleri yapar. 5. Oluşan arızaları ilgili yerlere bildirir. 1. Vagon tamamlayıcı sistemlerin kontrolünü yapar. 2. Apleti önleme sistemini kullanır. 3. Otomatik kapı sistemlerini kurallarına uygun olarak kullanır. 4. Otomatik kapılarda oluşacak arızalarda gereken işlemleri yapar. 5. Tuvalet donanım sistemini çalışma prensibine uygun olarak kullanır. 6. Oluşacak arızalarda gerekli tespitleri yapar. 7. Arızaları tren şefine bildirir.

DERSİN UYGULANMASINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR
• Her öğrencinin uygulama yapması sağlanmalıdır. • Öğrenciler ders sırasında KKD (işe uygun kıyafet) giymelidir. • İş sağlığı ve güvenliği konusunda risk ve tehlike oluşturacak her türlü duruma karşı tedbirler alınmalıdır. • Uygulamalar yiyecek içecek hizmetleri atölyelerinde yaptırılmalıdır. • Uygulamalar bölgesel ve donanıma göre seçilerek yapılmalıdır. • Bu dersin işlenişi sırasında, özdenetim, işbirliği, sorumluluk, birlikte iş yapabilme, farklılıklara saygı, zamana riayet ile ilgili 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. • Öğrencilerin iş sağlığı ve güvenliği kurallarına yönelik somut açıklamalar yapılmalıdır. • Anahtar yetkinliklerin kazandırılması yönünde açıklamalar yazılmalıdır. 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. • Ders ile ilgili program uygulayıcısı öğretmenlere uyarı niteliğinde önem arz eden ve yukarıdaki açıklamalar dışında bulunan hususlara burada yer verilebilir.